

# 2019



## DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4 DEL D. LGS. 254/16

## RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ

*IL TUO MONDO,  
A TUTTO TONDO.*

*INTEGRITÀ*



IL TUO MONDO,  
A TUTTO TONDO.

## L'evoluzione della serenità

La specificità di ognuno arricchisce la collettività. Insieme costituiamo un mondo di sorprendenti valori e talenti. Quando siamo in connessione con gli altri, ci rendiamo conto di quanto grandi siano le nostre umane potenzialità.

Il nostro simbolo si completa graficamente e si accende di immagini che raccontano il mondo (e la voglia di proteggerlo) con gli occhi dei nostri dipendenti, attraverso le loro fotografie.

Sappiamo di avere davanti a noi grandi sfide da vincere, e siamo pronti a farlo "a tutto tondo", con flessibilità e completezza, per accrescere e proteggere il valore di tutti, con un intento comune di serenità.



BILANCIO  
CONSOLIDATO

ORIENTAMENTO  
AL RISULTATO

IL TUO MONDO,  
A TUTTO FONDO.

INTEGRITÀ

CORAGGIO  
DI FARE E  
DI IMPARARE

COESIONE

MERITORIAZZIA

RELAZIONE SULLA POLITICA  
DI REMUNERAZIONE E  
SUI COMPENSI CORRISPONDI

RELAZIONE  
SUL GOVERNO SOCIETARIO  
E GLI ASSETTI PROPRIETARI

RELAZIONI E BILANCIO

# 2019 DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

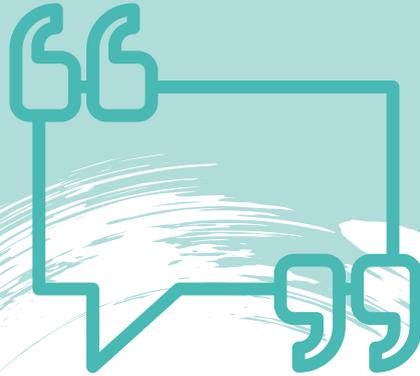
AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4 DEL D. LGS. 254/16

## RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ

# INDICE

<b>SOSTENIBILITÀ: UN IMPEGNO NECESSARIO</b>	<b>5</b>	<b>INVESTIRE RESPONSABILMENTE: ESG INVESTING</b>	<b>47</b>
Un progetto rivolto alle persone	7	L'investimento sostenibile e la sua crescente rilevanza	48
Per una responsabilità attiva	9	Gli SDGs e l'Investimento responsabile: un legame diretto	48
		I PRI delle Nazioni Unite e l'adesione di Cattolica	52
<b>LE FONDAMENTA DELLA CSR</b>	<b>11</b>	Il miglioramento del rating MSCI	52
<i>Corporate Values</i> : il valore dei valori	12	Gli investimenti sostenibili e le modalità di implementazione: un approccio integrato	53
La persona all'origine dell'etica: il Codice di comportamento	12	Esclusioni (Black List) e Monitoraggi (Watch List)	53
Le pietre angolari della CSR di Cattolica: struttura concettuale e governance	14	Un approccio olistico: il Rating/Score ESG	53
La governance della CSR di Gruppo	16	Investire selettivamente: l'approccio tematico	54
Il linguaggio comune della sostenibilità: gli SDGs	18	La protezione ambientale	55
Gli SDGs nella visione di Cattolica	18	<b>LA PROTEZIONE COME MISSIONE: IL SERVIZIO AL CLIENTE</b>	<b>59</b>
Leader nella protezione: il Gruppo Cattolica e il suo business	20	Per il cliente: l'offerta assicurativa	60
La struttura del Gruppo Cattolica	20	Prodotti e servizi a valenza sociale	61
Le società del segmento danni	22	Attenzione e assistenza alle persone più fragili	61
Le società del segmento vita	22	Il futuro garantito: le soluzioni per la previdenza	62
Le società operanti in entrambi i rami	22	Le soluzioni per la tutela dei risparmi	63
Le società operanti nella riassicurazione	22	Le soluzioni per la tutela dalle calamità naturali	63
I fondi	22	L'evoluzione del modello distributivo	64
Le altre società	23	La presenza sul mercato: i canali professionali	64
Gli stakeholder di Cattolica	24	La partnership bancaria: lo sviluppo della bancassicurazione	64
In ascolto: lo stakeholder engagement	25	Broker e partner assicurativi	65
Analisi di materialità 2019	27	Lo sviluppo delle competenze e la formazione della rete agenti	65
		La trasformazione digitale nei nuovi scenari competitivi	66
<b>SOSTENIBILI DALLE ORIGINI: IL GOVERNO SOCIETARIO</b>	<b>31</b>	I nuovi microservizi IT	66
A contatto con la comunità: Cattolica e il suo sviluppo	32	Qualità del servizio e customer satisfaction	67
La struttura del governo societario	33	Rapidità e trasparenza: la liquidazione dei sinistri	67
Il modello di governo monistico	34	Semplicità e chiarezza: i nuovi set informativi per il cliente	68
Il Consiglio di Amministrazione	34	Il Network Carrozzerie Fiduciarie	68
Il Collegio Sindacale	34	Perizia RCA da remoto	68
Il Comitato per il Controllo sulla Gestione	36	La gestione dei reclami	69
I Comitati interni al Consiglio	37	Innovare per competere: Cattolica e l'innovazione di prodotto	69
Il Comitato esecutivo	37	Verso una data <i>driven company</i>	69
Gli altri Comitati interni	37	Le nuove soluzioni connesse: dall'auto alla casa	70
Il Sistema di Controllo Interno	37	La polizza RC sostenibile: Active Auto	70
Il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001	38	La casa connessa: Active Casa&Persona	71
Il sistema delle segnalazioni: il whistleblowing	40	I nuovi servizi di assistenza: l'accordo con IMA	72
La gestione del rischio come pilastro della CSR	40	I servizi per la terza età: la partnership con Coopselios	72
Il "climate change" risk	40	L'IT e il valore della condivisione: il modello SMART	72
La mitigazione dei rischi ambientali e le Politiche interne	41	Nuove frontiere della sostenibilità: le <i>specialty lines</i>	73
I rischi in ambito di salute e sicurezza	41	Le coperture assicurative per la protezione dei rischi ambientali delle imprese	73
I rischi in ambito di corruzione	41	Le coperture assicurative per i produttori di energia da fonti rinnovabili	73
I rischi relativi alle persone	41	Il prodotto TUA Data Protection	73
I rischi in ambito di diritti umani	41	La Business Unit Enti Religiosi e Terzo settore	74
L'emergenza da Covid-19 (Coronavirus)	42		
Premiare il risultato: le politiche di remunerazione	43		
Il cuore della governance: i Soci	44		
Servizi ai Soci e prodotti dedicati	44		

Il legame con la Chiesa	74	I piani formativi per tipologia	98
L'offerta per il Terzo settore e il mondo del volontariato	74	I piani formativi per le funzioni	98
I progetti formativi per il Terzo settore	75	Il training per la trasformazione digitale	99
L'Osservatorio Enti Religiosi e Terzo settore	75	La formazione in materia normativa	99
Per gli agricoltori: la proposta per il settore agroalimentare	75	La formazione extra-aziendale	99
I prodotti per l'agricoltura	76	La formazione per il Consiglio di Amministrazione e i dirigenti del Gruppo	101
Difesa dell'azienda	76	Per un'equità di genere: la Commissione Pari Opportunità	102
Difesa delle colture	76	Un dialogo sempre aperto: le relazioni industriali	102
Difesa del patrimonio zootecnico	76	Lavorare in serenità: salute e sicurezza in azienda	103
La collaborazione con Coldiretti	76	I dati sugli infortuni	104
L'Osservatorio Agroalimentare	76		
<b>PER IL BENE COMUNE: LE INIZIATIVE NEL SOCIALE</b>	<b>79</b>	<b>UNA RESPONSABILITÀ DI TUTTI: CATTOLICA E L'AMBIENTE</b>	<b>107</b>
Una maniera di essere: il legame con le comunità	80	Un nuovo paradigma ambientale per l'impresa	108
Realizzare il bene, ogni giorno: Fondazione Cattolica	80	I consumi di carta	109
La Fondazione: le modalità operative	81	Dematerializzazione di processi e documentazione	109
I progetti	81	I consumi energetici	110
I bandi	81	Emissioni dirette e indirette	112
Le microerogazioni	81	Verso la <i>carbon neutrality</i> :	
L'attività di erogazione svolta nel 2019	82	il progetto pilota di TUA Assicurazioni	113
Una ricetta per il territorio: l'iniziativa #Contagiamoci	83	Cattolica e la Fondazione ENI Enrico Mattei	114
A lezione di vita, in parrocchia:		I consumi idrici	114
il bando Grest Verona 2019	83	Tra la Laguna e il territorio: la Tenuta di Ca' Tron	115
Istruzione di qualità, per tutti:		Un'agricoltura più efficiente e responsabile	115
le Scuole dell'infanzia paritarie cattoliche	83	L'impegno alla sostenibilità:	
Il lavoro che serve: cenni su alcuni progetti di "Intraprendere nel sociale"	84	la politica ambientale della Tenuta di Ca' Tron	115
Progetto Di Vita - Cattolica Per i Giovani	85	Istruzione e formazione per il futuro: H-Campus	116
"Essere presenti" a Verona:			
il Festival della Dottrina Sociale	85	<b>L'ECONOMICITÀ SOSTENIBILE: I RISULTATI ECONOMICI</b>	<b>119</b>
Il lavoro al servizio della comunità:		La crescita profittevole: il Piano Industriale 2018-2020	120
il premio speciale "Imprenditori per il bene comune"	85	L'esercizio 2019: i risultati economici	121
L'adesione a Il Quinto Ampliamento	86	Il rating	124
Fondazione Sodalitas e la "CEO Call to Action"	86	Il valore economico generato e distribuito	124
Lezioni aperte alla società civile:		La contribuzione fiscale del Gruppo Cattolica:	
il ciclo formativo Cattolica Lecture Day	86	Total Tax Contribution	126
<b>CRESCITA INDIVIDUALE E COESIONE DEL GRUPPO: CATTOLICA E LE PERSONE</b>	<b>89</b>	<b>LA "BOTTOM LINE" 2019</b>	<b>130</b>
Le persone: la "risorsa primaria" di Cattolica	90	<b>APPENDICI</b>	<b>133</b>
Il cambiamento continua:		Glossario dei termini della sostenibilità	135
l'analisi di clima 2019 e il progetto ReadyToGo	91	Ringraziamenti	135
Ottimizzare l'allocatione delle persone: il Job Market	92		
Valorizzare le qualità e il potenziale: il Talent Development	92	<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>137</b>
Ripensare l'equità: il sistema di valutazione WITH	93		
Per un equilibrio vita-lavoro: lo smart working	93	<b>TABELLA DEGLI STANDARD GRI</b>	<b>140</b>
Un welfare inclusivo e per tutti	94	GRI Universal Standards	140
Essere in forma, per sé e per gli altri:		GRI Topic-Specific Standards	141
l'iniziativa "Benessere e solidarietà"	94		
Una realtà in espansione: i numeri di Cattolica	96	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>147</b>
Un'organizzazione che apprende:			
il training e la formazione	98		



LE IMPRESE SONO SENZA DUBBIO  
ATTORI ECONOMICI,  
MA SONO AL TEMPO STESSO  
ISTITUZIONI SOCIALI CHE DEVONO  
GIUSTIFICARE LA PROPRIA ESISTENZA  
SULLA BASE DEL CONTRIBUTO  
COMPLESSIVO ALLA SOCIETÀ.

Henry Mintzberg

# SOSTENIBILITÀ: UN IMPEGNO NECESSARIO

Un progetto rivolto alle persone	7
Per una responsabilità attiva	9



Essere sostenibili significa rivolgersi al futuro, fiduciosi e impegnati a conservare il valore creato e a generarne di nuovo.



# SOSTENIBILITÀ: UN IMPEGNO NECESSARIO

## UN PROGETTO RIVOLTO ALLE PERSONE

Pensare al domani, oggi: non esiste espressione più adatta a sintetizzare la filosofia della sostenibilità. Per definizione essere sostenibili significa rivolgersi al futuro, fiduciosi e impegnati a conservare il valore creato e a generarne di nuovo.

Non dimentichiamo che il mestiere assicurativo nasce con l'obiettivo di proteggere e preservare il valore, affinché possa essere tramandato, in sicurezza, a beneficio delle generazioni che verranno.

Ecco perché l'attività di Cattolica si pone in diretta contiguità con le nuove frontiere della sostenibilità, ed è pienamente consapevole che queste non si limitano a considerare quanto evidenziato dai risultati reddituali e finanziari.

Nel nostro business abbiamo sempre cercato di tenere in considerazione il futuro e di creare le condizioni perché esso possa offrire prospettive di sviluppo duraturo per le persone e la comunità.

Lavoriamo nel presente perché il domani sia migliore e possa essere vissuto con fiducia. Sono convinto che anche nel nostro settore un management responsabile sia la premessa su cui si costruisce il successo nel lungo termine.

Mi riferisco ad esempio alla relazione con il cliente, che molto spesso dura per un arco temporale assai esteso, talvolta per decenni. Il nucleo più autentico di questo lavoro quotidiano è affiancare e consigliare clienti attuali e potenziali nel momento in cui ci scelgono quale compagnia di riferimento, o si avvicinano a noi per le loro esigenze di sicurezza e protezione.

Ma sappiamo anche che un numero crescente di soggetti è sensibile al modo in cui, in quanto attore economico, Cattolica conduce la sua attività e dà il suo apporto allo sviluppo della società e del territorio e alla tutela dell'ambiente.

Il fondamento ultimo del nostro agire deve dunque risiedere in un sistema di valori moderni e di principi fondativi che sono spesso, e giustamente, richiamati all'interno della Dichiarazione non finanziaria; operare in modo sostenibile e responsabile non è che un naturale corollario di tale assetto valoriale.

La responsabilità sociale deve prima di tutto esprimersi nel nostro core business: prodotti e soluzioni assicurative che aiutino le persone e le imprese a realizzare i loro progetti e a farli sentire sicuri e protetti.

Vogliamo però andare oltre questo aspetto e intraprendere iniziative che si spingano al di là del perimetro dell'operatività istituzionale.

Lo facciamo offrendo sotto varie forme un supporto a progetti che promuovono la centralità della persona e del suo sviluppo, sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

Ci misuriamo ogni anno rispetto a quanto realizzato in passato e soprattutto a quanto siamo in grado di fare: è il nostro modo di contribuire al bene comune con trasparenza, comparabilità e valutabilità.

E ancora una volta il Rapporto di sostenibilità è la rappresentazione sintetica ma esaustiva delle iniziative che Cattolica ha realizzato, così come del costante dialogo con gli stakeholder, che nutrono aspettative crescenti nei nostri confronti.

Chi mi conosce sa bene quanta importanza io abbia sempre attribuito al rapporto e ai legami che Cattolica può e deve instaurare con i territori di riferimento.

Credo che il successo dei futuri modelli di società e di impresa vada ricercato nell'innovazione, nella capacità di ripensare prodotti e servizi, ma anche forme di convivenza sociale più attente alle persone.

È un'idea di sostenibilità che si misura sulla coesione di una comunità e sulla qualità della vita di tutti i suoi membri, nessuno escluso. Sono convinto che una cooperativa come Cattolica sia in posizione privilegiata e abbia al suo interno le qualità etiche, umane e manageriali per assumersi tale responsabilità.



**Paolo Bedoni**  
Presidente



Le scelte della Compagnia convergono verso un obiettivo chiaro e coerente: contribuire alla costruzione di uno scenario positivo per i clienti, le persone e la comunità.



## PER UNA RESPONSABILITÀ ATTIVA

Siamo giunti al termine del secondo anno del Piano Industriale 2018-2020 e possiamo dire con soddisfazione che molto è stato realizzato in questo periodo di grande fermento e dinamismo per il Gruppo Cattolica. La nostra evoluzione prosegue e gli sforzi si moltiplicano, sia sul terreno dell'innovazione e della strategia competitiva che nel campo della responsabilità d'impresa, di una sostenibilità concreta e tangibile.

Le scelte della Compagnia convergono verso un obiettivo chiaro e coerente: contribuire alla costruzione di uno scenario positivo per i clienti, le persone e la comunità.

È il frutto di un esercizio quotidiano, di una dialettica costante con gli attori interni ed esterni, della ricerca di soluzioni di business più efficaci nel presente, ma con una prospettiva capace di interpretare e anticipare i segnali che prefigurano il nuovo.

Si tratta di uno sforzo che ha al centro i concetti di cambiamento e trasformazione, nell'aggiornamento di prodotti e servizi, ma anche nei modi in cui gli individui lavorano e si sentono parte di una grande organizzazione. Credo che la capacità di ispirare e motivare le persone rimanga una delle qualità umane e manageriali più importanti, decisiva per chiunque voglia armonizzare la propria etica individuale con la responsabilità sociale dell'impresa in cui opera.

Ritengo che la fiducia - e quindi la capacità di generare e diffondere fiducia - sia uno degli ingredienti essenziali di un'idea di sostenibilità che non si limiti al conseguimento di uno o più obiettivi misurabili, per quanto importanti e meritevoli, e abbia invece l'ambizione di operare una trasformazione culturale all'interno delle imprese e nella società civile.

La quasi totalità degli studi recenti in ambito di responsabilità sociale mostra che le persone si fidano meno delle imprese e al tempo stesso chiedono loro sforzi e risultati maggiori. La sostenibilità diventa un aspetto non negoziabile da parte di clienti e consumatori, un valore che un'organizzazione deve davvero saper dimostrare sul campo.

Il nuovo Codice di Corporate Governance delle società quotate, che entrerà in vigore dal 2021, ha pienamente recepito le istanze emergenti rispetto a questi temi, promuovendo l'adozione da parte delle imprese di strategie orientate alla sostenibilità e assegnando ai vertici aziendali il compito di perseguire il "successo sostenibile".

Si tratta di un vero e proprio cambiamento di paradigma, e in questo scenario il Gruppo ha le competenze e le energie per recitare un ruolo di primo piano.

Ho sostenuto con convinzione l'adesione di Cattolica ai *Principles for Responsible Investment* promossi dalle Nazioni Unite e il pieno supporto ai principi stessi e alla filosofia che li ispira; un impegno che cercheremo di rendere sempre più sostanziale e visibile nelle future attività di investimento. All'interno della Dichiarazione non finanziaria troverete anche traccia di un percorso già avviato e che vogliamo proseguire al meglio delle nostre possibilità.

Se le imprese hanno oggi una responsabilità crescente nella cura e difesa del Pianeta, nella preservazione del tessuto sociale e nella vita stessa delle persone, le molte iniziative che anche quest'anno rendicontiamo vogliono ribadire la nostra idea di sostenibilità e il ruolo che come impresa responsabile continuiamo a perseguire, con quella combinazione di idealismo etico e visione imprenditoriale concreta e laboriosa che da sempre ci contraddistingue.



**Carlo Ferraresi**  
Direttore Generale

## I NOSTRI VALORI



# LE FONDAMENTA DELLA CSR

<i>Corporate Values</i> : il valore dei valori	12
Le pietre angolari della CSR di Cattolica: struttura concettuale e governance	14
La governance della CSR di Gruppo	16
Il linguaggio comune della sostenibilità: gli SDGs	18
Leader nella protezione: il Gruppo Cattolica e il suo business	20
La struttura del Gruppo Cattolica	20
Gli stakeholder di Cattolica	24
In ascolto: lo stakeholder engagement	25
Analisi di materialità 2019	27

# LE FONDAMENTA DELLA CSR



## CORPORATE VALUES: IL VALORE DEI VALORI



Coniugare armoniosamente finalità aziendali e comportamenti individuali: i *corporate values* di Cattolica rappresentano il nucleo ideale della sua identità d'impresa, ma sono al tempo stesso concetti operativi e di immediata applicazione pratica.

A partire dai principi fondativi, ispirati alla Dottrina Sociale della Chiesa (DSC), Cattolica si è evoluta mantenendo l'idea forte che i valori siano riferimenti vivi e concreti, da declinare nella prassi di ogni giorno.

I cinque valori del Gruppo sono i naturali esiti di un DNA valoriale che è visibile in filigrana lungo la storia della Compagnia.

### Integrità

Si tratta del valore più etico e personale dei cinque, un principio che sottende una tensione morale di natura interiore, ma dalle implicazioni fortemente pragmatiche. Si esplicita nel mantenimento di una piena coerenza tra l'agire quotidiano e i valori di riferimento dichiarati, esercitando l'onestà verso se stessi quale preconditione 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 a una squadra e la capacità di sviluppare efficaci modi di collaborazione tra i singoli, in vista del raggiungimento di un traguardo comune. Indica anche la volontà di condivisione di esperienze di arricchimento reciproco, che supera i confini organizzativi e le suddivisioni funzionali.

### Coraggio di fare e di imparare

Racconta 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 e 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 basilare 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, a ogni livello organizzativo.

### Orientamento al risultato

Rappresenta il valore più pragmatico, che si sostanzia in una tensione proattiva nel raggiungere 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.

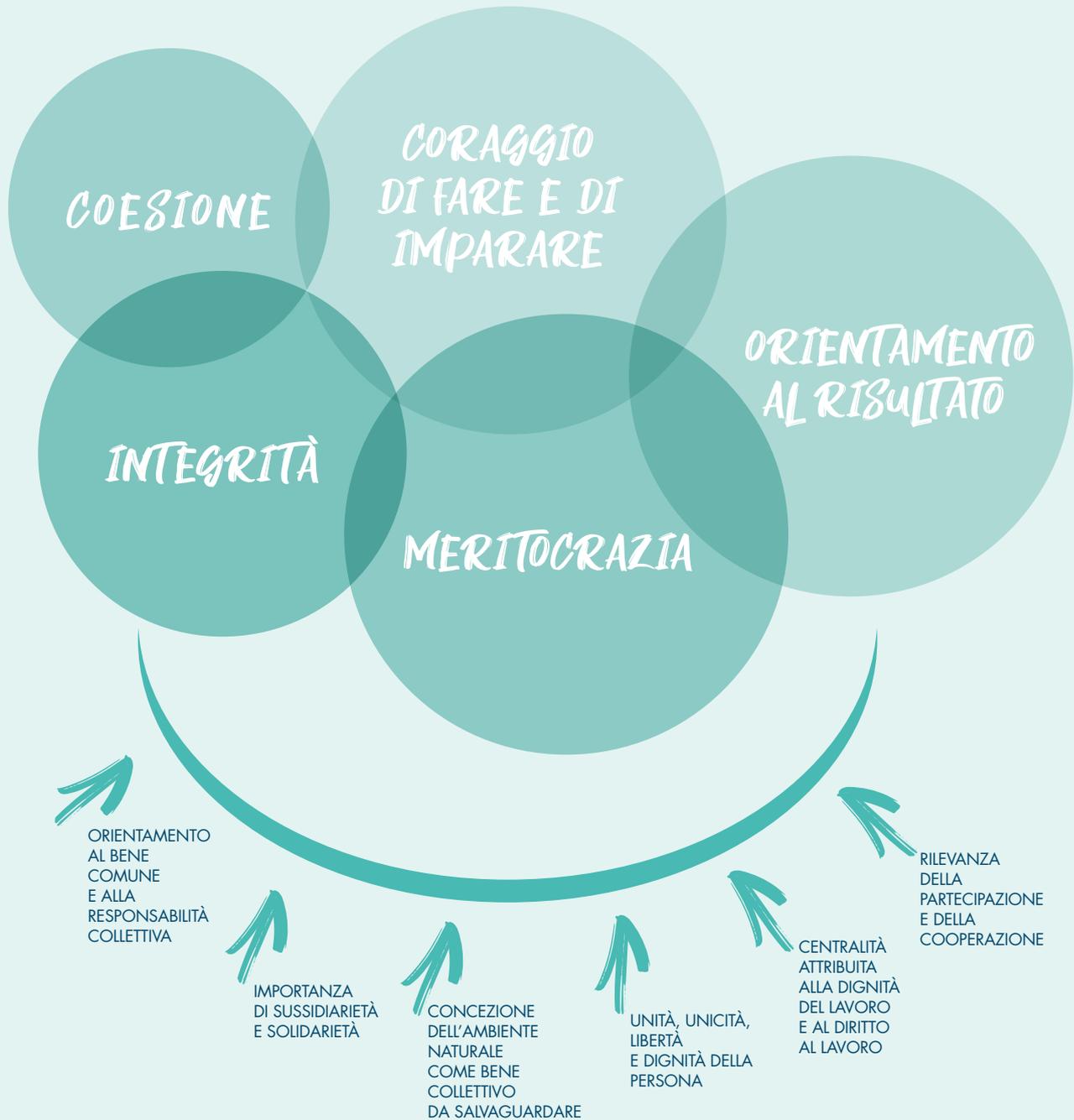
## La persona all'origine dell'etica: il Codice di comportamento

La dimensione etica, qualità eminentemente individuale, rimane un elemento insostituibile su cui innestare iniziative aziendali che favoriscano e premino condotte virtuose e orientate al bene comune.

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

Nel 2020 è in programma un tavolo di lavoro finalizzato all'aggiornamento e all'ampliamento del Codice di comportamento, in modo da recepire le istanze provenienti dal nuovo assetto legislativo nazionale e internazionale, oltre che dalle best practice più recenti in tema di etica e sostenibilità d'impresa.

## I NOSTRI VALORI



### Principi della DSC

## LE PIETRE ANGOLARI DELLA CSR DI CATTOLICA: STRUTTURA CONCETTUALE E GOVERNANCE

L'idea di sostenibilità "integrata" di Cattolica, maturata a partire dal 2017, si è tradotta in un assetto di governance e in modalità operative della CSR che tengono conto delle peculiarità organizzative e culturali della Compagnia.

Si tratta di una visione sistemica, in cui le linee guida strategiche che ispirano e compongono l'orientamento di lungo termine

- il principio della centralità del cliente;
- la leva dell'efficienza distributiva;
- l'accento su innovazione, digitalizzazione e multicanalità;
- il fondamento della responsabilità sociale;
- l'importanza attribuita alla sostenibilità ambientale;
- il rispetto e la valorizzazione delle risorse;

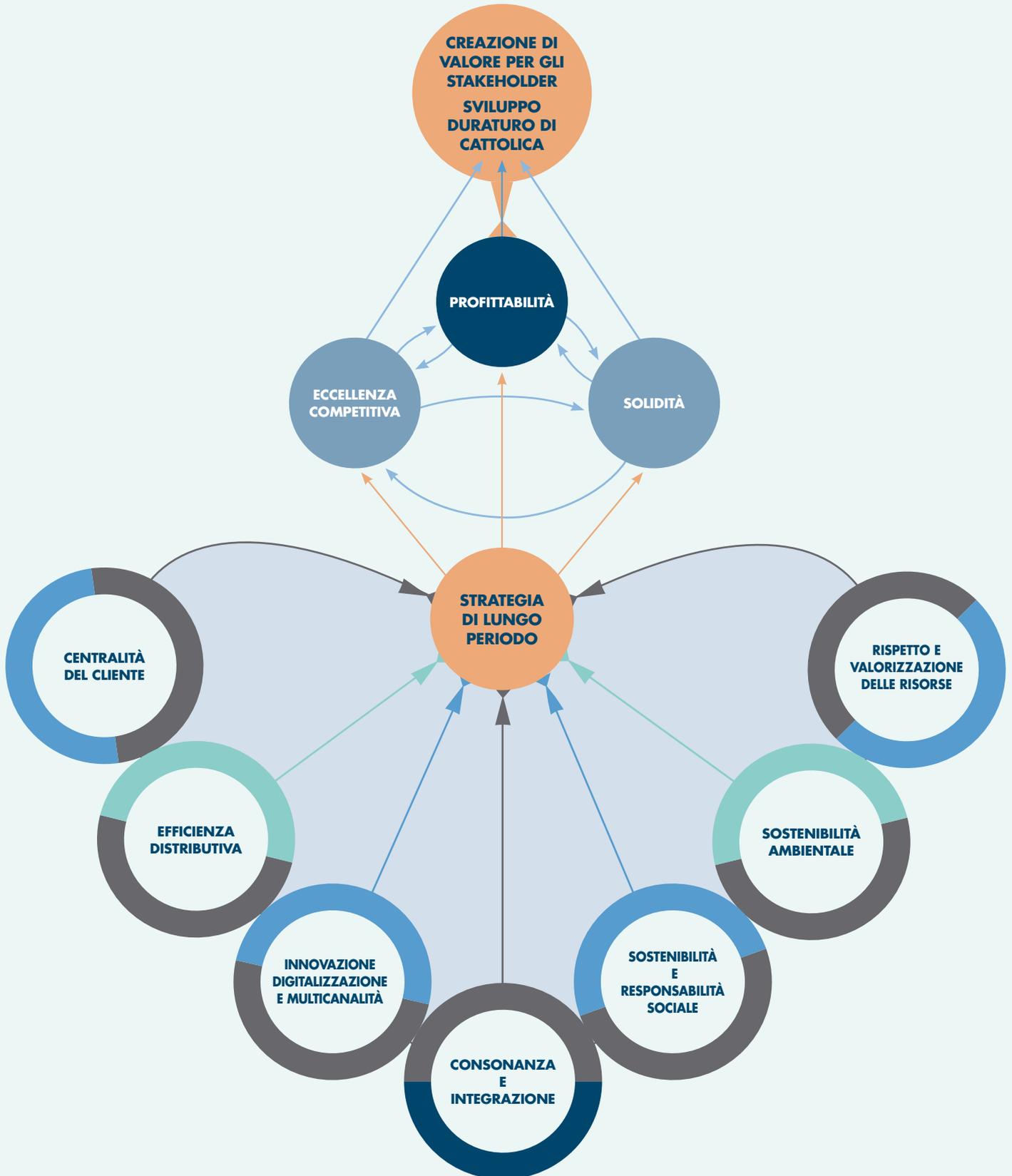
vengono armonizzate e integrate in piena consonanza, per dare vita a una formula imprenditoriale che alimenta e sostiene i tre pilastri della dimensione economica

- Solidità finanziaria e patrimoniale;
- Profittabilità;
- Eccellenza competitiva;

con il fine ultimo di pervenire alla creazione duratura di valore per gli stakeholder e alla stabilità ed economicità necessarie per una crescita equilibrata nel lungo periodo.

La rappresentazione di tale concezione è riproposta nello schema seguente.

## LA CSR INTEGRATA DI CATTOLICA



## LA GOVERNANCE DELLA CSR DI GRUPPO

L'assetto di governo della CSR si è di recente aggiornato, di pari passo con alcune modifiche della struttura organizzativa, preservando l'attribuzione trasparente di funzioni e responsabilità e rinforzando i legami con il vertice aziendale, al fine di ottimizzare i processi di valutazione, deliberazione e implementazione di iniziative e attività, con un'attenzione ai benchmark di mercato e alle best practice prevalenti.

Il modello attuale di governo è rappresentato nello schema accanto.

Funzione Corporate Sustainability and Responsibility: opera all'interno dell'area Comunicazione e ha il compito di promuovere e coordinare le attività e le iniziative di CSR, tra cui particolare rilevanza assume la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche DNF). La funzione ha inoltre il compito di favorire la diffusione di una cultura aziendale orientata alla sostenibilità e di incentivare l'adozione e la diffusione di best practice all'interno del Gruppo.

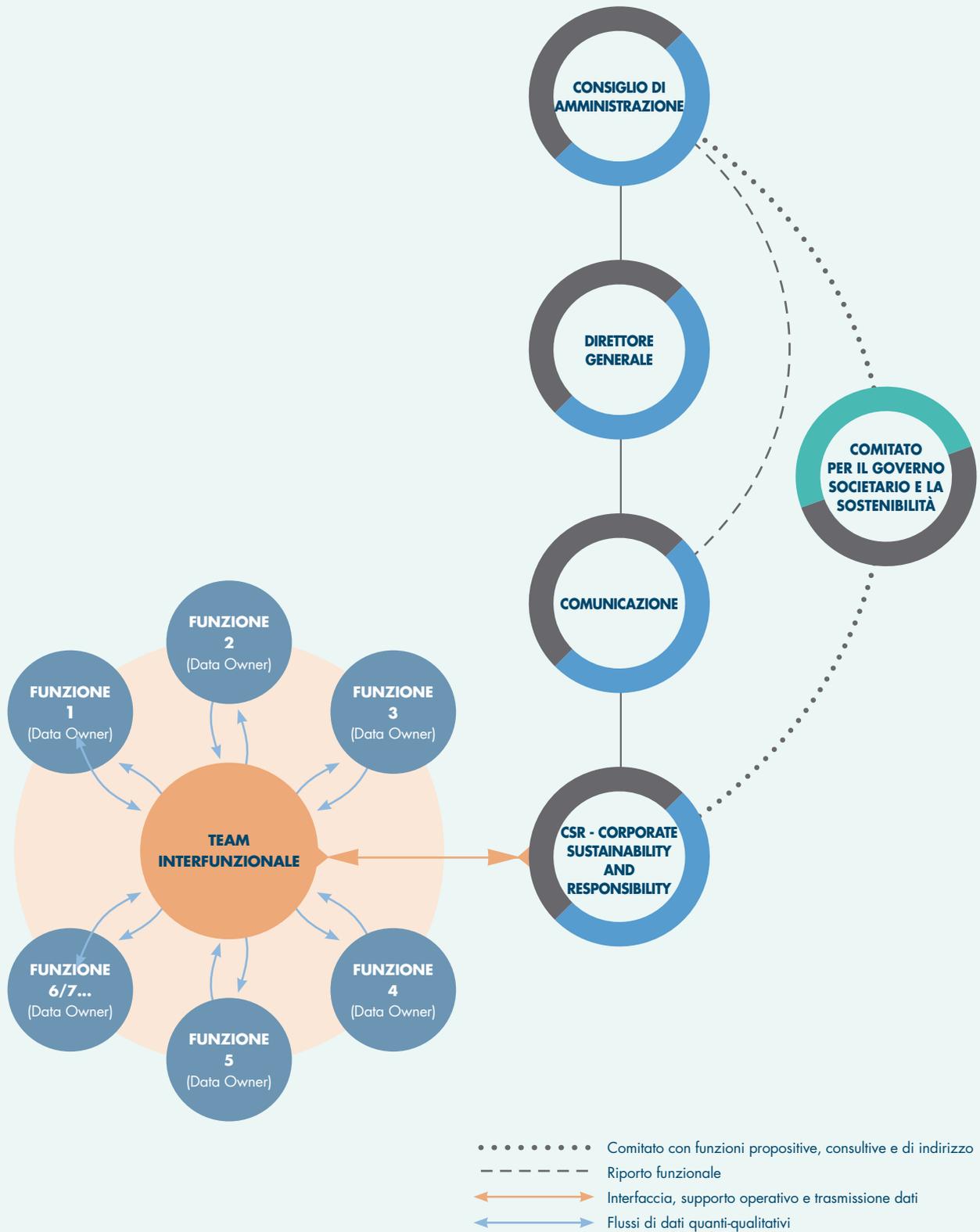
Team interfunzionale CSR: sotto la guida della funzione CSR, svolge un ruolo di collegamento tra la funzione stessa e i singoli soggetti responsabili di dati e informazioni (data owner), facenti parte delle molteplici funzioni aziendali, assicurando la puntuale e efficiente trasmissione dei dati quali-quantitativi necessari per la redazione della DNF. Il Team rappresenta uno snodo fondamentale per un governo della sostenibilità condiviso e diffuso.

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 e responsabilità d'impresa. Svolge una funzione propositiva, consultiva e di indirizzo in merito alla strategia, alle politiche e alle attività di corporate sustainability del Gruppo Cattolica.

Consiglio di Amministrazione: è di sua pertinenza l'approvazione della DNF. Quale organo supremo di governo, al Consiglio spetta inoltre l'approvazione degli atti e delle iniziative di CSR che rientrano nel proprio ambito decisionale.

Direttore Generale: esamina la DNF prima della condivisione con il Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità e rappresenta un punto di riferimento per le attività della funzione CSR, da cui è regolarmente aggiornato sulle iniziative in corso e programmate.

## ASSETTO DEL GOVERNO DELLA CSR DI GRUPPO



## IL LINGUAGGIO COMUNE DELLA SOSTENIBILITÀ: GLI SDGs

Cattolica prosegue nell'approccio, che ha scelto a partire dal 2018, di riferire molte delle attività e iniziative intraprese in ambito di sostenibilità d'impresa ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDGs) definiti dalle Nazioni Unite.

Attraverso i loro 169 target specifici e immediatamente operativi, gli SDGs costituiscono uno standard universalmente riconosciuto per una mappatura delle iniziative e dei progetti idonei a promuovere uno sviluppo sostenibile, un risultato il cui conseguimento ha nel 2030 il proprio orizzonte temporale di realizzazione.

Il Gruppo ribadisce la scelta di utilizzare gli SDGs prescelti quale benchmark condiviso per definire l'agenda delle attività di corporate sustainability, in una prospettiva di lungo termine e con una particolare sensibilità verso l'emergere di nuove opportunità di intervento.

Analogamente a quanto accaduto nel 2018, gli SDGs valutati come maggiormente rilevanti - considerate la natura, le caratteristiche, la tipologia di business e le linee di intervento presenti e prospettiche della Compagnia - sono segnalati all'interno della DNF 2019.



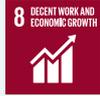
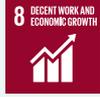
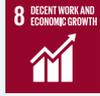
### Gli SDGs nella visione di Cattolica

Cattolica riconferma l'idea di concentrare sforzi e impiegare risorse negli ambiti in cui ritiene di poter conseguire un impatto significativo e duraturo, secondo l'orientamento già tracciato dai CSR action plan 2018 e 2019 e con una attenzione privilegiata alle direttrici strategiche di crescita espresse nel Piano Industriale.

Nella seguente rappresentazione sinottica sono descritti gli SDGs individuati a partire dal 2018 e i relativi temi materiali<sup>1</sup>, assieme a un elenco delle attività e iniziative poste in essere nel 2019.

Le sezioni del documento in relazione diretta con le azioni riconducibili agli SDGs indicati sono evidenziate con la relativa simbologia.

<sup>1</sup> Per la definizione di "temi materiali" si rimanda alla sezione sull'analisi di materialità presente nel capitolo successivo.

MACRO-TEMATICA	TEMI MATERIALI	POLITICA IMPLEMENTATA	SDGs	RIFERIMENTO DNF
<b>GOVERNANCE E CONDOTTA RESPONSABILE</b>	Corporate Governance Trasparenza e etica nel business Gestione del rischio	Adozione sistema monistico Ampliamento stakeholder engagement Codice di comportamento <i>Corporate values</i>		SOSTENIBILI DALLE ORIGINI: IL GOVERNO SOCIETARIO
<b>RESPONSABILITÀ ECONOMICA</b>	Performance economica e solidità finanziaria	Valore economico generato e distribuito Total Tax Contribution		L'ECONOMICITÀ SOSTENIBILE: I RISULTATI ECONOMICI
<b>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>  <b>RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI</b>	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: Agroalimentare Enti Religiosi Terzo settore <i>ESG Investing</i> Attività e iniziative di CSR Diversificazione e <i>specialty lines</i> Gestione dei reclami Fondazione Sodalitas - CEO call to action	  	LA MISSIONE DI PROTEGGERE: IL SERVIZIO AL CLIENTE  TRA LA LAGUNA E IL TERRITORIO: LA TENUTA DI CA' TRON  LE FONDAMENTA DELLA CSR
<b>RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE</b>	Gestione e sviluppo dei dipendenti Work-life balance Diversità e inclusione Salute e sicurezza dei lavoratori / dipendenti	Great Place To Work® Valutazione WITH Smart working Welfare aziendale Attività di formazione Attività di prevenzione e sicurezza Job Market Relazioni industriali Commissione pari opportunità Benessere e Solidarietà	  	SVILUPPO PERSONALE E COESIONE DEL GRUPPO: CATTOLICA E LE PERSONE
<b>RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	Impatti sociali indiretti	Attività e iniziative sul territorio Progetti "Intraprendere nel sociale" Adesione a Il Quinto Ampliamento e Fondazione Sodalitas	 	PER IL BENE COMUNE: LE INIZIATIVE NEL SOCIALE
<b>RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE E LE RISORSE NATURALI</b>	Cambiamento climatico e calamità naturali Consumi energetici ed emissioni Gestione del rischio Principi di investimento responsabile	<i>ESG Investing</i> Collaborazione con FEEM Polizze catastrofali Polizze rischi in agricoltura Fondo per le energie rinnovabili Politica ambientale Ca' Tron Politica ambientale di Gruppo Iniziative di risparmio energetico Iniziative immobiliari sostenibili	 	UNA RESPONSABILITÀ DI TUTTI: CATTOLICA E L'AMBIENTE  INVESTIRE RESPONSABILMENTE: ESG INVESTING  TRA LA LAGUNA E IL TERRITORIO: LA TENUTA DI CA' TRON

## LEADER NELLA PROTEZIONE: IL GRUPPO CATTOLICA E IL SUO BUSINESS

Cattolica si pone come azienda di riferimento per individui, famiglie e imprese che ricercano prodotti e servizi efficaci e innovativi per la protezione economica e finanziaria da rischi ed eventi avversi.

La Compagnia è uno dei maggiori protagonisti del mercato assicurativo italiano, grazie a una raccolta premi di 6,9 miliardi di euro a fine 2019 (2018: 5,8 miliardi). Quasi 3,6 milioni di clienti si affidano alle soluzioni assicurative e ai prodotti distribuiti dal Gruppo. Attenzione al cliente, qualità dell'offerta e creazione di relazioni di lungo periodo rimangono i tratti essenziali del business model della Società, secondo una filosofia competitiva e sociale distintiva.

Il modello adottato - multi-canale e multi-prodotto, flessibile e dinamico - coniuga strategie di innovazione e attività di consolidamento e fidelizzazione, con un focus privilegiato sugli stili di vita e sulle tendenze sociali e demografiche emergenti.

Cattolica offre soluzioni specifiche per persone, famiglie, imprese e altre tipologie di clientela tradizionalmente legate alla Compagnia, *in primis* i soggetti operanti nel settore agroalimentare, gli Enti religiosi e le realtà del Terzo settore.

## LA STRUTTURA DEL GRUPPO CATTOLICA

L'attività del Gruppo si articola secondo tre aree di business: danni, vita e altro.

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

L'attività nel segmento danni comprende: ABC Assicura, BCC Assicurazioni, TUA Assicurazioni, Vera Assicurazioni, CATTRe e C.P. Servizi Consulenziali<sup>2</sup> per il mandato Cattolica danni, oltre ai fondi chiusi immobiliari allocati nel portafoglio danni.

Del segmento vita fanno parte: BCC Vita, Berica Vita, Cattolica Life, Lombarda Vita, Vera Financial, Vera Protezione, Vera Vita, C.P. Servizi Consulenziali<sup>3</sup> per il mandato Cattolica vita e i fondi chiusi immobiliari allocati nel portafoglio vita.

Nel segmento Altro sono compresi il settore agricolo-immobiliare, con Cattolica Agricola e Cattolica Beni Immobili, e i servizi operativi, strumentali allo svolgimento dell'attività del Gruppo, di Cattolica Services e Cattolica Immobiliare. Figurano inoltre Estinvest, All Risks Solutions, Satec, Meteotec e Qubo Insurance Solutions.

Per quanto riguarda l'area di consolidamento<sup>4</sup>, al 31 dicembre comprende, oltre alla Capogruppo assicurativa, dodici società assicurative, di cui una di riassicurazione, nove di servizi, due società del settore agricolo-immobiliare e sei fondi di investimento immobiliare.

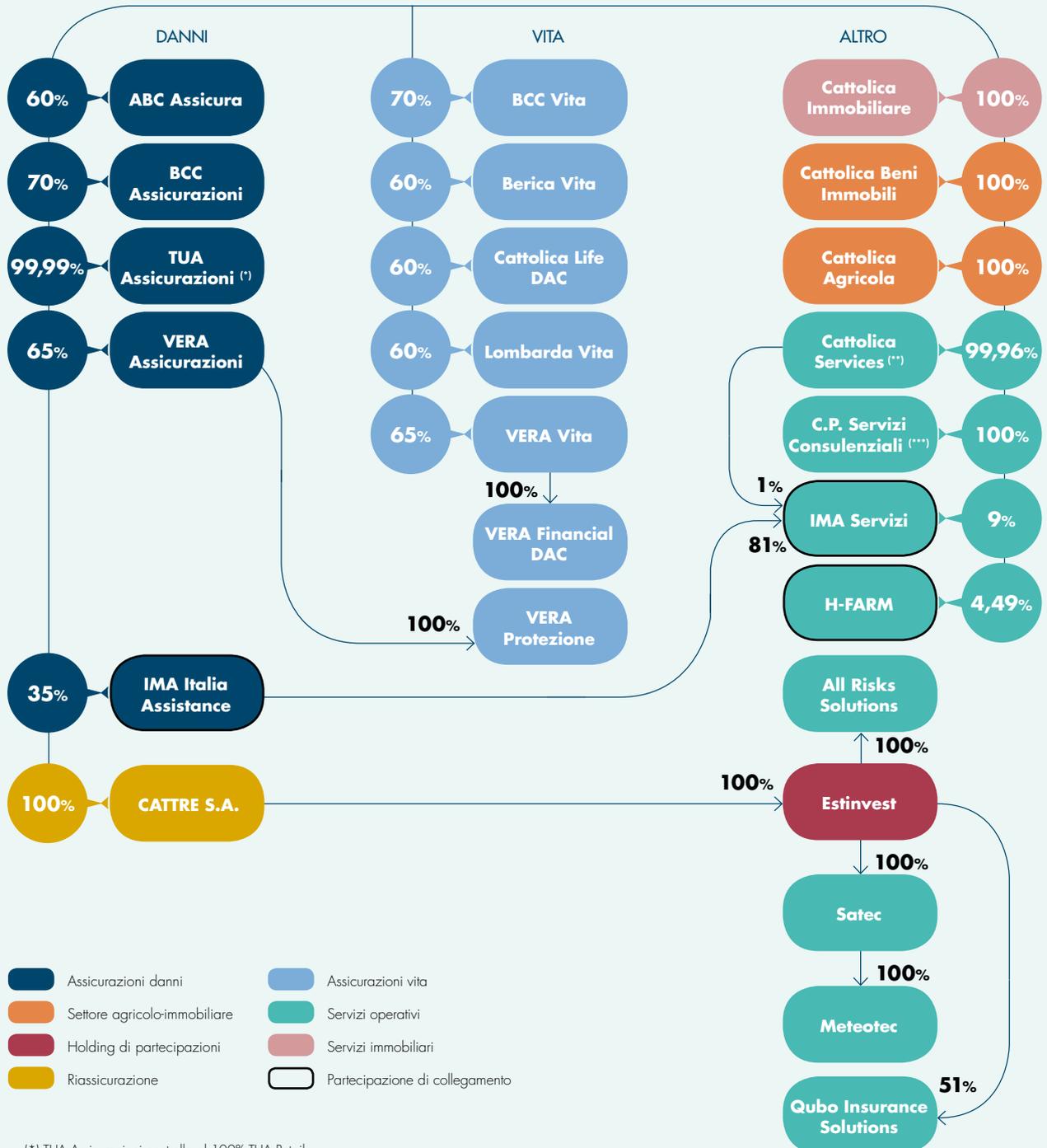
La struttura del Gruppo, che include, oltre alla Capogruppo, le controllate e collegate, è mostrata nello schema seguente.

<sup>2</sup> La Società è stata fusa per incorporazione in Cattolica Immobiliare con effetto 1.1.2020

<sup>3</sup> Vedi nota 2.

<sup>4</sup> L'elenco include le *legal entities* consolidate integralmente, mentre la chart con la struttura del Gruppo considera le società controllate e collegate; nello schema non sono quindi presenti i sei fondi immobiliari descritti nel testo.

## STRUTTURA DEL GRUPPO AL 31 DICEMBRE 2019<sup>5</sup>



(\*) 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.

(\*\*\*) Fusa per incorporazione in Cattolica Immobiliare con effetto 1° gennaio 2020.

<sup>5</sup> 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, Fondo Perseide, Fondo Innovazione Salute, Fondo Andromaca e Fondo Girolamo.

## Le società del segmento danni

- ABC Assicura, con sede in Verona, capitale sociale 8,9 milioni; è autorizzata a operare nel comparto danni. Nel corso dell'esercizio non è stato dato corso a nuova produzione e la compagnia assicura direttamente l'assistenza alla clientela per le operazioni necessarie di post vendita. La Capogruppo detiene il 60% del capitale sociale<sup>6</sup>;
- BCC Assicurazioni, con sede in Milano, capitale sociale 14,4 milioni; è autorizzata a operare nei rami danni e distribuisce con la rete di sportelli del Gruppo ICCREA. La Capogruppo detiene il 70% del capitale sociale a seguito dell'acquisto di un ulteriore 19% da ICCREA Banca;
- 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 a operare nel comparto danni. Cattolica detiene il 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. La Capogruppo detiene il 70% del capitale sociale a seguito dell'acquisto di un ulteriore 19% da ICCREA Banca;
- Berica Vita, con sede in Vicenza, capitale sociale 31 milioni; è autorizzata allo svolgimento dell'attività assicurativa nei rami vita. Nell'esercizio non è stato dato corso a nuova produzione; la compagnia assicura direttamente l'assistenza alla clientela per 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 mila 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, capitale sociale 185,3 milioni; è autorizzata all'esercizio dell'attività nei rami vita, con distribuzione tramite la rete di 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 a operare nel comparto vita ed è specializzata in polizze TCM (temporanee caso morte). Cattolica detiene il 65% di Vera Assicurazioni, che possiede il 100% della società;
- Vera Vita, con sede in Verona, capitale sociale 219,6 milioni, è autorizzata a operare nel comparto vita ed è specializzata nella produzione di prodotti di risparmio e investimento. Cattolica detiene il 65% della società;
- Vera Financial DAC è una compagnia assicurativa vita con sede in Dublino, Irlanda, capitale sociale 803 mila euro, specializzata in polizze vita di ramo III. Cattolica detiene il 65% di Vera Vita che possiede il 100% della società.

## Le società operanti in entrambi i rami

- C.P. Servizi Consulenziali, con sede in Verona, capitale sociale 120 mila euro. Ha svolto fino a novembre attività di raccolta premi nei rami danni (con prodotti TUA e Cattolica) e nei rami vita (Cattolica) avvalendosi di sub-agenti; ha poi cessato la sua attività. È partecipata integralmente da Cattolica. La società è stata fusa per incorporazione in Cattolica Immobiliare con effetto 1.1.2020.

## Le società operanti nella riassicurazione

- CATTRe, con sede in Lussemburgo, capitale sociale 3,6 milioni, è autorizzata all'esercizio della riassicurazione. Cattolica detiene il 100% della società.

## I fondi

- Fondo Andromaca è un fondo comune di investimento immobiliare, neocostituito, partecipato al 100% da Cattolica. Parte delle quote è allocata nel portafoglio danni;
- Fondo Euripide è un fondo comune di investimento immobiliare chiuso, gestito da Finanziaria Internazionale Investments SGR. Le quote complessivamente detenute sono: Cattolica 69,21%, Lombarda Vita 17,26%, TUA Assicurazioni 1,08%, Vera Vita 10,52%, Vera Protezione 1,39% e Vera Assicurazioni 0,54%. Parte delle stesse sono allocate nei portafogli danni di Cattolica, TUA Assicurazioni e Vera Assicurazioni;
- Fondo Girolamo è un fondo comune di investimento immobiliare chiuso, gestito da Savills IM SGR. È partecipato all'80,65% da Cattolica e al 19,35% da TUA Assicurazioni. Parte delle quote è allocata nel portafoglio danni di Cattolica e TUA Assicurazioni;

<sup>6</sup> A febbraio 2020 Cattolica ha perfezionato l'acquisto del 40% di ABC Assicura da Banca Popolare di Vicenza in liquidazione coatta amministrativa, portando al 100% la quota del capitale sociale detenuta dalla Capogruppo.

- Fondo Innovazione Salute è un fondo comune di investimento immobiliare dedicato alle residenze per anziani, costituito nel 2018. È partecipato al 76,80% da Cattolica;
- Fondo Perseide è un fondo comune immobiliare dedicato all'investimento nelle energie rinnovabili, gestito da Finanziaria Internazionale Investments SGR. Le quote complessivamente detenute sono: Cattolica 79,15%, Lombarda Vita 11%, TUA Assicurazioni 5,16% e BCC Vita 4,69%. Parte delle stesse è allocata nel portafoglio danni di Cattolica e TUA Assicurazioni;
- Fondo San Zeno 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 68,01%, Lombarda Vita 12,65% e BCC Vita 19,33%. Parte delle stesse è allocata nel portafoglio danni di Cattolica.

## Le altre società

### Settore agricolo-immobiliare

- 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 per 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.

### Immobiliare, strumentale e di servizi

- Cattolica Immobiliare, con sede a Verona, capitale sociale 400 mila euro, svolge attività di sviluppo e valorizzazione degli attivi immobiliari e quelle tipiche di servizi immobiliari. È controllata al 100% dalla Capogruppo;

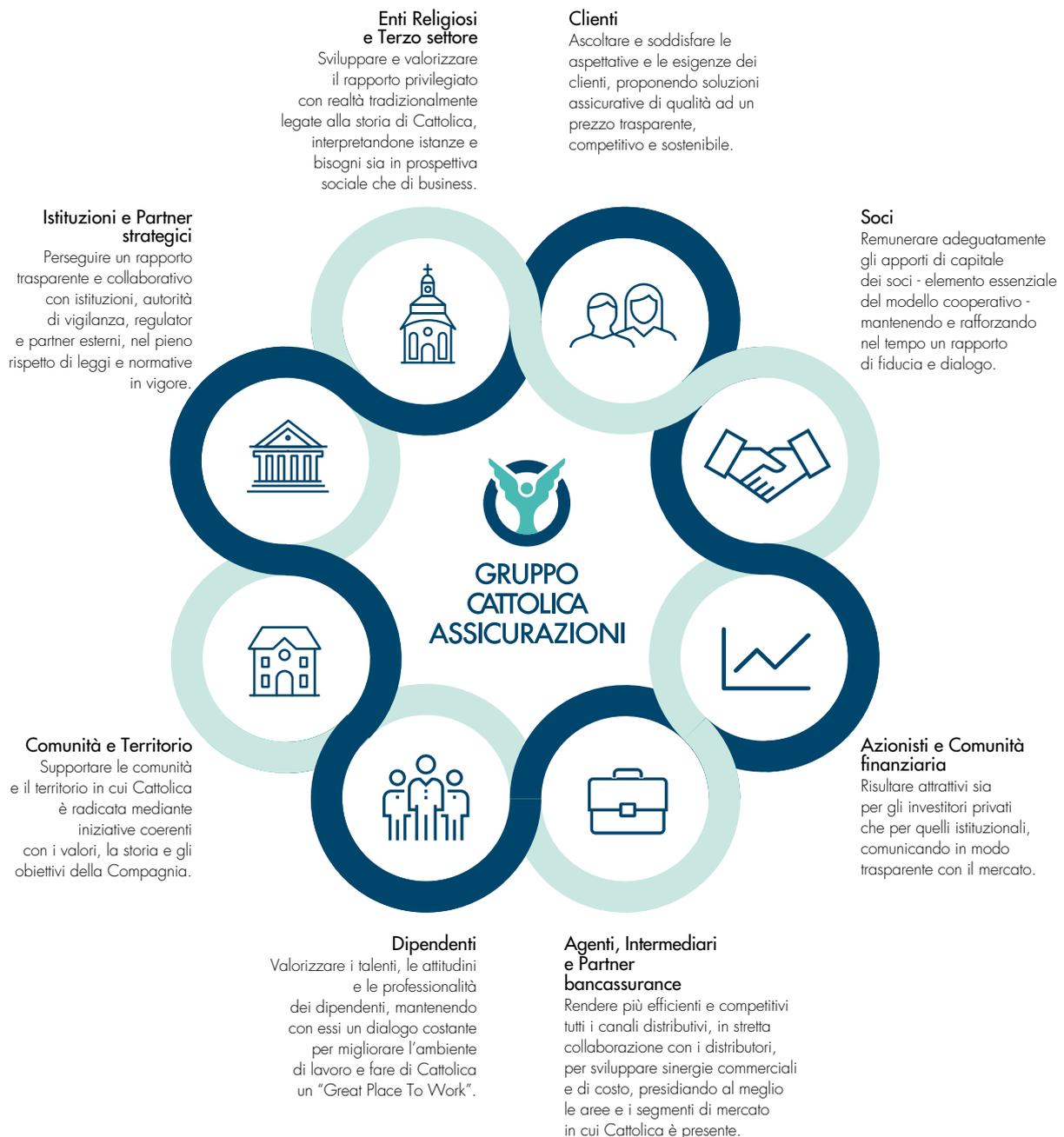
- Cattolica Services, società consortile con sede a Verona, capitale sociale 21 milioni, svolge attività di servizi per il Gruppo. I servizi e le attività erogate sono: progettazione, realizzazione e gestione di applicazioni informatiche e processi operativi e dei servizi relativi ai sistemi di telecomunicazione; presidio all'innovazione digitale del Gruppo per gli aspetti informatici e organizzativi; gestione della liquidazione sinistri del Gruppo, a eccezione dei rami cauzione, grandine e trasporti; servizi di insegnamento e formazione alle risorse del Gruppo; area tecnica vita e previdenza; operations danni e contabilità e bilanci delle società del Gruppo. È controllata da Cattolica che ne detiene il 99,96%; la restante quota è posseduta da altre società del Gruppo (ABC Assicura, BCC Assicurazioni, BCC Vita, Berica Vita, C.P. Servizi Consulenziali, Lombarda Vita in uguale percentuale pari allo 0,005%) e da TUA Assicurazioni con lo 0,01%;
- All Risks Solutions, con sede in Roma, svolge l'attività di intermediazione assicurativa. Ha un capitale sociale di 10 mila euro ed è partecipata al 100% da Estinvest;
- Estinvest, con sede a Venezia, è una holding di partecipazioni, capitale sociale 81 mila euro. Dal mese di dicembre CATTRE ne detiene il 100% del capitale;
- Meteotec, con sede a Venezia, svolge attività di ricerca meteorologica e climatica, capitale sociale 30 mila euro. È controllata al 100% da Satec;
- Qubo Insurance Solutions, con sede in Milano, ha per oggetto l'attività di intermediazione assicurativa, capitale sociale 10 mila euro. Estinvest detiene il 51% della società;
- Satec, con sede a Venezia, svolge attività di intermediazione assicurativa, capitale sociale 135 mila euro. Da dicembre è controllata al 100% da Estinvest;
- Campo dei Fiori è una società a responsabilità limitata, controllata al 100% dal Fondo San Zeno di cui Cattolica detiene il 68,01%.

## GLI STAKEHOLDER DI CATTOLICA

La figura rappresenta la sintesi grafica dei più rilevanti stakeholder di Cattolica; si tratta dei portatori di interesse che più di altri sono legati alla vita della Compagnia. Il soddisfacimento duraturo delle attese e dei bisogni di tali interlocutori è una condizione necessaria per il successo e l'economicità nel lungo termine.

L'elenco è stato stilato nel 2017, contestualmente alla prima analisi di materialità, ed è stato confermato nel 2019 a seguito di un workshop interno con il management. In quella sede è stato anche discusso e definito il punto di vista del Gruppo Cattolica rispetto all'analisi di materialità descritta più avanti.

### CATTOLICA E I SUOI STAKEHOLDER



## IN ASCOLTO: LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT

La capacità di un'impresa di comprendere e soddisfare le attese e le richieste degli stakeholder costituisce un requisito chiave per il conseguimento di una elevata legittimazione istituzionale e di una adeguata performance sociale.

Anche per la DNF 2019 la funzione CSR si è impegnata a coinvolgere gli stakeholder, per conoscere il loro punto di vista sulle tematiche ritenute rilevanti, allo scopo di affinare il processo di materialità e di renderlo più efficace e credibile.

Il percorso di engagement ha comportato un aggiornamento della consultazione dei dipendenti e degli agenti, mentre la novità riguarda l'estensione dell'indagine ai clienti, coinvolti per la prima volta.

Lo strumento prescelto è stato il questionario, attraverso il quale sono state raccolte opinioni in merito alle tematiche (dette anche *topics*) emerse come più significative a seguito di analisi di benchmark e di settore.

Con l'ingaggio complessivo di circa 1.500 persone, tra dipendenti, agenti e clienti, l'analisi ha avuto un riscontro estremamente positivo:

- i dipendenti sono stati coinvolti per il secondo anno consecutivo attraverso un questionario online di nuova formulazione, inviato via email a tutto il personale: hanno risposto 1.180 dipendenti, con un response rate del 67%;
- anche gli agenti sono stati consultati, analogamente allo scorso anno, tramite un questionario online proposto a un campione più ampio di agenzie: hanno risposto 258 agenti, più del doppio rispetto al 2018;
- è stato infine interessato per la prima volta un campione di 92 clienti, sempre con la modalità online e nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

Gli esiti dell'attività di stakeholder engagement hanno sostanzialmente confermato le tematiche materiali, evidenziando l'aumentata importanza dei *topics* "eccellenza della gestione dei sinistri", "sicurezza dei dati" e "cambiamento climatico e calamità naturali".

La tabella seguente descrive i canali di dialogo e di engagement che Cattolica utilizza in relazione alle diverse categorie di stakeholder nonché i principali ambiti di confronto. Sono evidenziati gli stakeholder coinvolti nell'attività di engagement del 2019.

### Stakeholder: 35 anni di un concetto chiave

Il termine "stakeholder" - letteralmente "detentore di un interesse" - rappresenta una delle innovazioni teoriche più importanti e dense di implicazioni per la moderna concezione dell'impresa che si è sviluppata negli ultimi decenni.

La definizione classica di stakeholder, che lo descrive come "qualsiasi individuo o gruppo che è in grado di influenzare il raggiungimento degli obiettivi di un'impresa o che può essere da quelli influenzato" risale al 1984 ed è opera di Robert E. Freeman.

Da quel momento è l'impresa stessa a essere concepita come l'esito dell'interazione e della dialettica tra un certo numero di stakeholder, così come un suo fine primario diviene la gestione adeguata dei loro interessi, bisogni e punti di vista.

Una definizione complementare li considera come "quei soggetti che sono vitali non solo per il successo, ma per la sopravvivenza stessa di un'organizzazione".

L'introduzione degli stakeholder nella teoria dell'impresa ha quale corollario una conseguenza di grande portata: le decisioni di un'impresa, che producono effetti su tali categorie di attori, non possono prescindere da una valutazione di natura etica del loro impatto e delle loro conseguenze.

Per questo i concetti di responsabilità sociale e di sostenibilità non si sarebbero sviluppati su così vasta scala se la stakeholder theory non avesse creato il terreno favorevole per una diversa concezione dell'impresa e del suo aumentato ruolo nel contesto socio-economico contemporaneo.

STAKEHOLDER	PRINCIPALI TEMI	CANALI DI DIALOGO
<b>CLIENTI</b> 	Qualità del servizio Soddisfazione dei clienti Trasparenza del servizio offerto Sicurezza dei dati	Sito web aziendale Servizio clienti / Gestione dei reclami Nuove tecnologie per facilitare l'uso dei servizi Social network Rete distributiva
<b>SOCI</b> 	Solidità e sostenibilità finanziaria Trasparenza verso il mercato Performance economica e finanziaria Presenza territoriale	Incontri sul territorio Assemblea dei Soci Bilanci e relazioni Sito web aziendale Conferenze e incontri Questionario
<b>AZIONISTI E COMUNITÀ FINANZIARIA</b> 	Solidità e sostenibilità finanziaria Trasparenza verso il mercato Performance economica e finanziaria	Bilanci e relazioni Sito web aziendale Conferenze e incontri
<b>AGENTI, INTERMEDIARI E PARTNER BANCASSURANCE</b> 	Consolidamento di rapporti duraturi Trasparenza nelle relazioni Sviluppo delle competenze degli agenti Generazione di valore condiviso	Incontri commerciali Giornate di formazione e aggiornamento Partnership Roadshow annuali Questionario online Newsletter Eventi dedicati Canali digital e social
<b>DIPENDENTI</b> 	Benessere dei dipendenti Sviluppo e ampliamento delle competenze Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro Pari Opportunità Crescita professionale	Intranet aziendale Survey di clima interno Talent Check-up Corsi di formazione Questionario online Newsletter Mailing Videowall Eventi interni
<b>COMUNITÀ E TERRITORIO</b> 	Contributo alle iniziative sociali e culturali Supporto alle associazioni locali Sostegno all'occupazione e alla piccola imprenditorialità	Sito web aziendale Sponsorizzazioni Organizzazione di eventi Partecipazione attiva alla vita della comunità Fondazione Cattolica
<b>ISTITUZIONI E PARTNER STRATEGICI</b> 	Trasparenza nei rapporti Continuità e solidità della relazione Sviluppo di partnership Creazione di valore	Relazioni istituzionali Sito web aziendale Contratti di lunga durata Incontri commerciali
<b>ENTI RELIGIOSI E TERZO SETTORE</b> 	Costruzione di rapporti di lunga durata Qualità e soddisfazione dei destinatari Generazione di valore condiviso	Piattaforma digitale dedicata / Osservatorio Contatto diretto e momenti di ascolto Polo liquidativo dedicato Organizzazione di eventi

■ Stakeholder coinvolti nell'engagement ai fini dell'analisi di materialità 2019.

## ANALISI DI MATERIALITÀ 2019

Già a partire dall'esercizio 2017, Cattolica ha identificato i temi materiali, vale a dire le tematiche che rivestono una rilevanza particolare sotto il profilo sociale, ambientale e economico, dunque prioritarie per il Gruppo e i suoi stakeholder. Ai fini della DNF 2019 l'analisi di materialità è stata aggiornata attraverso un workshop che ha coinvolto un team di lavoro composto da top manager, dirigenti, responsabili di funzione e altre figure professionali. Inoltre, l'analisi ha incluso i risultati delle attività di stakeholder engagement precedentemente descritte.

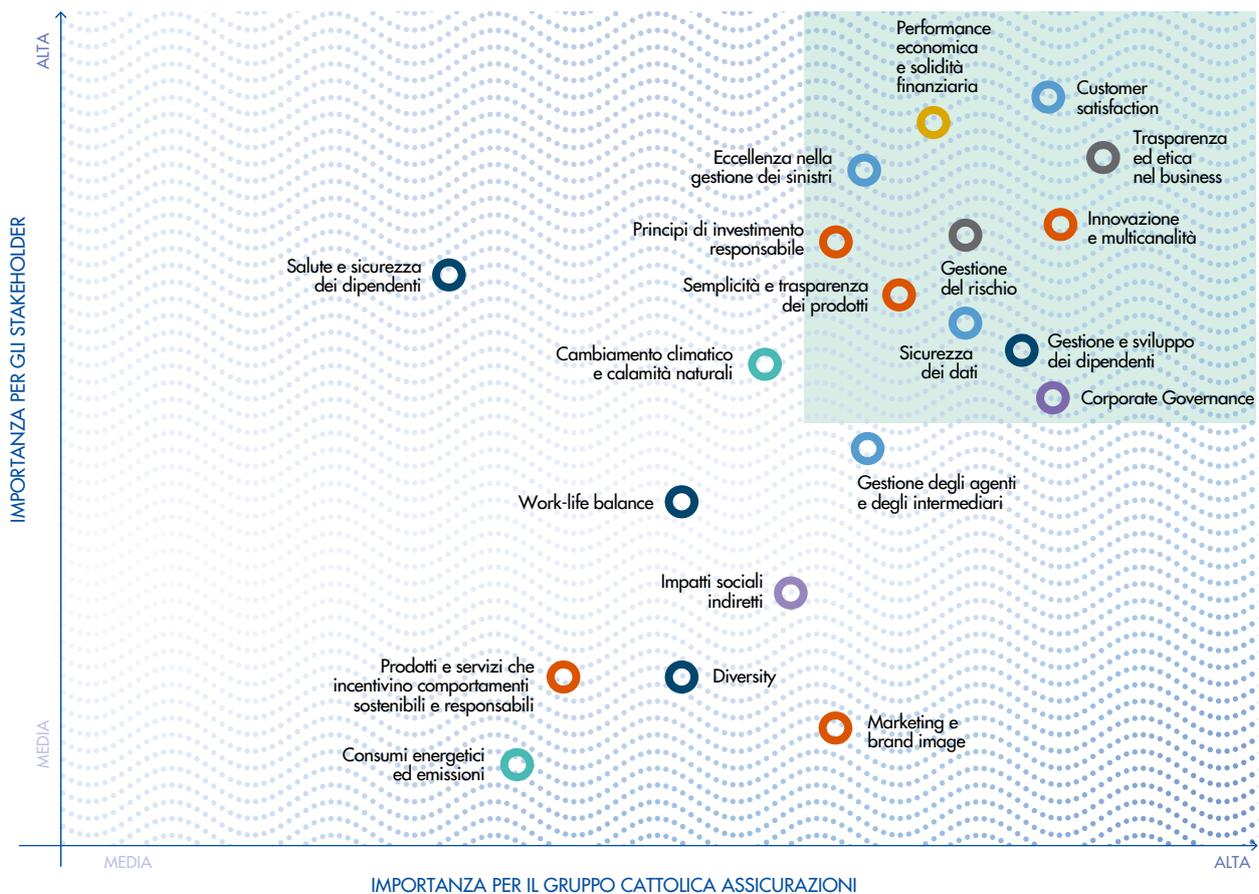
La matrice di seguito rappresentata è stata approvata dal Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità e dal Consiglio di Amministrazione.

I temi materiali sono i driver di natura non finanziaria con cui il Gruppo si deve confrontare, al tempo stesso fonte di rischi e opportunità.

L'area superiore destra della figura include i temi cui l'analisi di materialità 2019 ha attribuito massima rilevanza (i.e. sia per il Gruppo Cattolica che per gli stakeholder):

- Customer satisfaction
- Performance economica e solidità finanziaria
- Trasparenza e etica nel business
- Eccellenza nella gestione dei sinistri\*
- Innovazione e multicanalità
- Gestione del rischio
- Principi di investimento responsabile\*
- Semplicità e trasparenza nei prodotti
- Sicurezza dei dati\*
- Gestione e sviluppo dei dipendenti
- Corporate governance

### MATRICE DI MATERIALITÀ



-  Governance e condotta responsabile
-  Responsabilità verso i clienti
-  Responsabilità di prodotto
-  Responsabilità ambientale
-  Responsabilità verso le persone
-  Responsabilità economica
-  Responsabilità sociale

Uno sguardo comparativo rispetto ai risultati dell'analisi di materialità 2018 evidenzia la conferma dei temi già emersi in precedenza e un incremento di quelli a elevata rilevanza, che passano da 8 a 11, includendo anche "sicurezza dei dati", "eccellenza nella gestione dei sinistri" e "principi di investimento responsabile".

Le tematiche a elevata materialità sono evidenziate all'interno del presente documento con un simbolo dedicato.

Lo schema seguente sintetizza il perimetro e la tipologia dell'impatto per ciascuna delle tematiche materiali.

ASPETTI 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 correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
INNOVAZIONE E MULTICANALITÀ	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari Partner bancassurance	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
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
ECCCELLENZA NELLA GESTIONE DEI SINISTRI	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
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 correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
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>7</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 correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali

<sup>7</sup> 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. Cattolica conferma l'intenzione di implementare un processo strutturato di raccolta dei dati e delle informazioni in tema 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 vagliare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza dei dati su cui non esercita un controllo diretto.





Primo CdA

**NOMINATO SECONDO  
IL MODELLO MONISTICO**

# SOSTENIBILI DALLE ORIGINI: IL GOVERNO SOCIETARIO

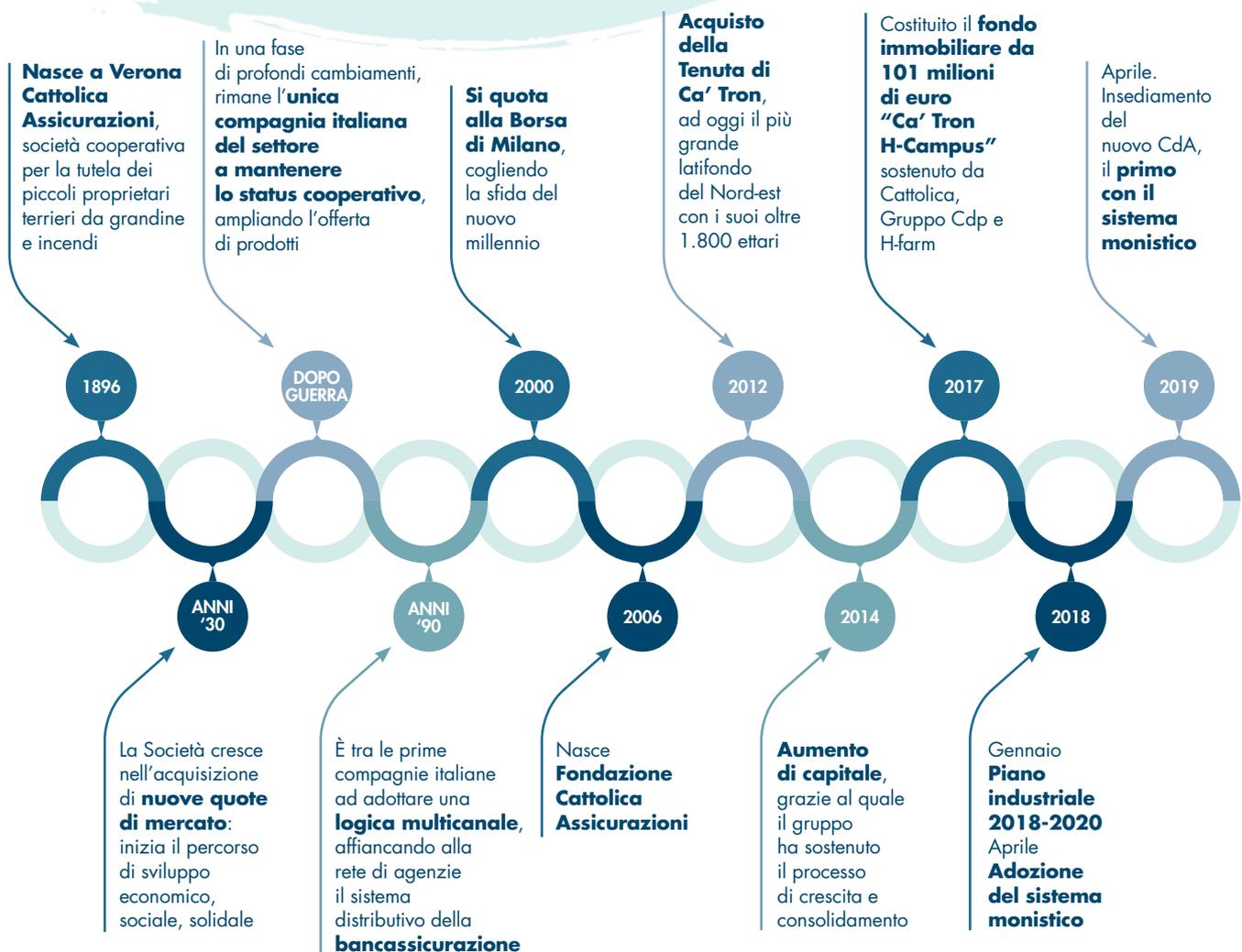
A contatto con la comunità: Cattolica e il suo sviluppo	32
La struttura del governo societario	33
I Comitati interni al Consiglio	37
Il Sistema di Controllo Interno	37
Il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001	38
Il sistema delle segnalazioni: il whistleblowing	40
La gestione del rischio come pilastro della CSR	40
Premiare il risultato: le politiche di remunerazione	43
Il cuore della governance: i Soci	44



# SOSTENIBILI DALLE ORIGINI: IL GOVERNO SOCIETARIO

## A CONTATTO CON LA COMUNITÀ: CATTOLICA E IL SUO SVILUPPO

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



Cattolica Assicurazioni dimostra una longevità che la distingue nel panorama industriale italiano.

solidità patrimoniale e di una adeguata redditività, anche grazie a un consolidato radicamento al territorio.

Dalla fondazione nel 1896, adotta la forma societaria di cooperativa, che prevede la distinzione tra soci e azionisti, una formula che si è peraltro aggiornata nel corso del tempo. La sua evoluzione si è caratterizzata per la ricerca della

La Compagnia è quotata alla Borsa di Milano dal 2000, scegliendo di iniziare il millennio con una decisa apertura al mercato e intensificando la sua dinamica evolutiva.

## LA STRUTTURA DEL GOVERNO SOCIETARIO



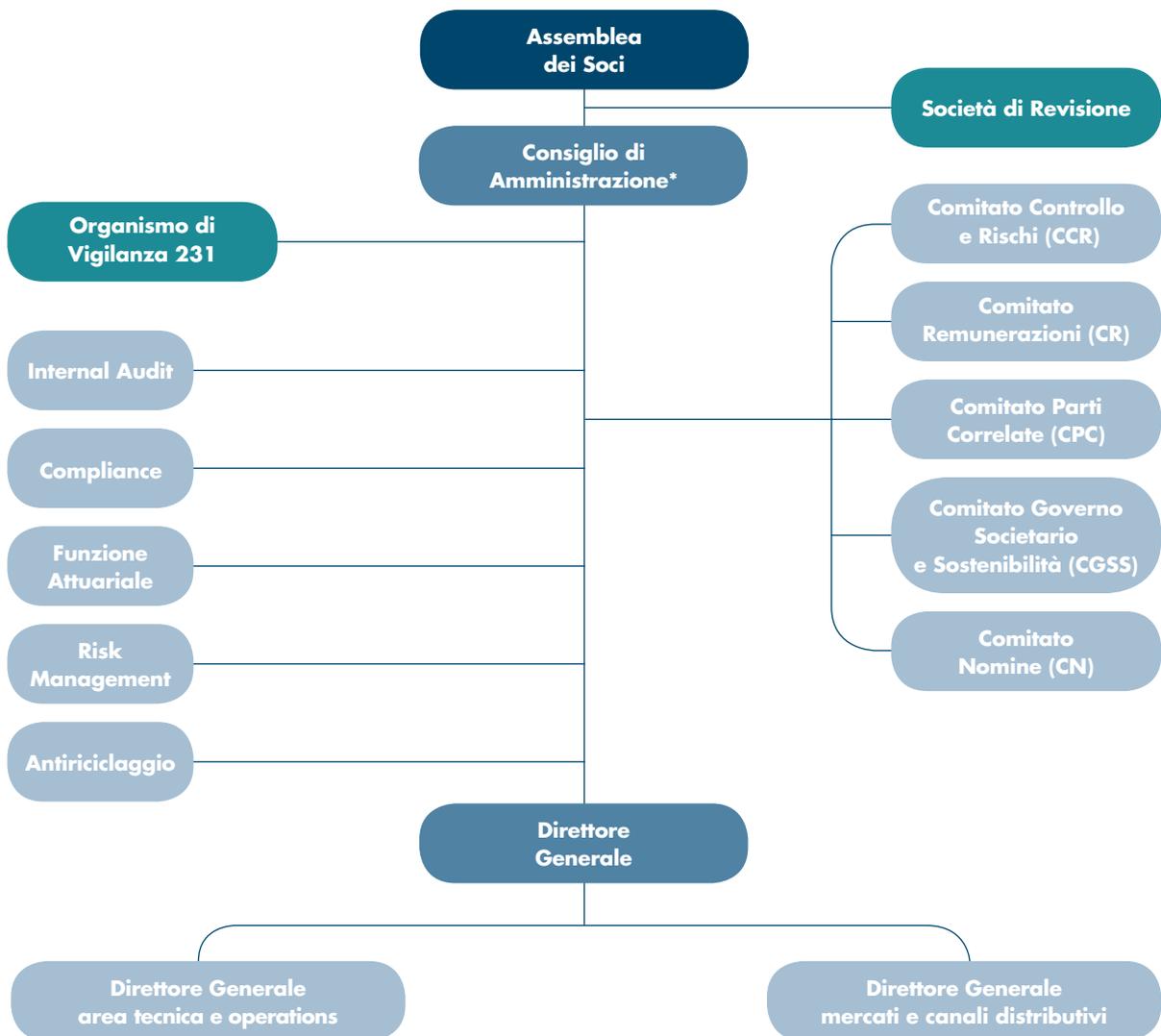
Il Gruppo Cattolica compete nel settore assicurativo con una formula imprenditoriale che costituisce un unicum, frutto della coesistenza di tre aspetti distintivi:

→ il modello d'impresa cooperativo della Capogruppo, scelto dai soci fondatori;

→ l'identità valoriale di Cattolica, che origina dalla sua storia e dai riferimenti alla Dottrina sociale della Chiesa;

→ la costante attenzione alla responsabilità sociale e alla cura del territorio e della comunità.

### IL CUORE DEL SISTEMA IMPRESA: IL GOVERNO SOCIETARIO



\* Comprende il Comitato per il controllo sulla gestione.

(Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa - Struttura di Corporate Governance al 31.12.2019).<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Il 16 gennaio 2020 il consiglio di Amministrazione ha apportato una modifica a tale struttura: sono state istituite, a riporto del Direttore Generale, una Condirezione Generale Area Assicurativa e una Vice Direzione Generale Chief Operations Office.

Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa, con sede a Verona, è quotata alla Borsa di Milano dal 2000. Ha recepito il Codice di autodisciplina delle società quotate, come emerge dalla Relazione annuale sul governo societario, consultabile sul sito internet aziendale.

Durante l'esercizio 2019, ha compiutamente realizzato il passaggio dal modello di governo cosiddetto tradizionale o dualistico di tipo orizzontale - fondato sulla presenza di due organi di nomina assembleare: il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale - al sistema di governo monistico.

La Società ha forma cooperativa; vige pertanto l'istituto del voto capitario a salvaguardia dalla configurazione di posizioni di dominanza e/o di influenza notevole all'interno della compagine societaria.

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.

Il disposto statutario prevede che il Socio persona fisica non possa detenere azioni in quantità eccedente il limite fissato dalla normativa vigente, mentre il Socio persona giuridica può essere iscritto a libro soci per una percentuale di capitale sino al 5% dello stesso.

## Il modello di governo monistico

Dal 13 aprile 2019, data in cui si è svolta l'Assemblea dei Soci che ha approvato il bilancio dell'esercizio 2018, la Società ha adottato il modello di governo monistico in sostituzione di quello cosiddetto tradizionale o dualistico di tipo orizzontale, tipico della realtà italiana.

Sono infatti divenute efficaci le modifiche statutarie approvate dall'Assemblea dei soci del 28 aprile 2018, che aveva ritenuto il passaggio al sistema monistico ottimale per l'evoluzione futura della Società e il pieno dispiegamento del progetto di espansione delineato dal Piano Industriale.

Il nuovo assetto di governo monistico (*one-tier system*), finalizzato a razionalizzare e semplificare il governo aziendale, prevede la presenza di un unico organo di amministrazione e controllo, un minore numero di esponenti (che passano dai complessivi 21 tra amministratori e sindaci a 17), il venir meno del Comitato Esecutivo e la facoltà di una rappresentanza degli investitori istituzionali negli organi di governo.

Nel nuovo modello, la gestione è affidata a un Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea, che comprende il Comitato per il Controllo sulla Gestione. Il Comitato è formato da amministratori in possesso, nel loro complesso, di specifici requisiti

di professionalità (oltre a quelli di onorabilità e indipendenza *ex lege*), e ha compiti di vigilanza analoghi a quelli del Collegio Sindacale. I suoi membri sono soggetti, in tema di indipendenza e cumulo degli incarichi, agli obblighi normativi previsti per gli organi di controllo di società quotate. I componenti del Comitato vengono eletti e nominati dall'Assemblea dei Soci in sede di nomina del Consiglio di Amministrazione.

Il controllo contabile viene svolto da un revisore o da una società di revisione esterna a cui l'Assemblea conferisce l'incarico secondo le previsioni del D.Lgs. 39/2010 e del Regolamento europeo 537/2014.

## Il Consiglio di Amministrazione

L'organo amministrativo della Capogruppo è attualmente composto da 17 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.

In particolare, competono al Consiglio l'approvazione dei piani strategici, industriali e finanziari della Compagnia e delle operazioni di maggior rilievo economico e finanziario, la nomina dei Direttori Generali con la definizione dei relativi poteri e funzioni, l'approvazione dell'assetto organizzativo della società e del Gruppo.

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, oltre che sull'adeguatezza della struttura organizzativa e del sistema di controllo interno.

Il Consiglio è stato rinnovato dall'Assemblea del 13 aprile 2019 che ha approvato il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018, in base alle nuove regole statutarie che hanno introdotto il sistema di governo monistico.

Nella seduta del 31 ottobre il Consiglio ha proceduto a revocare all'Amministratore Delegato Alberto Minali le deleghe operative allo stesso conferite in data 13 aprile 2019 e, sentito il Comitato Nomine, nella stessa riunione ha assegnato i poteri, già attribuiti all'Amministratore Delegato, al Direttore Generale Carlo Ferraresi.<sup>9</sup>

## Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è rimasto in carica fino all'Assemblea dei Soci che ha approvato il bilancio al 31 dicembre 2019 e rinnovato il Consiglio di Amministrazione. Per effetto dell'entrata in vigore del sistema monistico, l'organo di controllo è stato assorbito nel Consiglio stesso, che prevede al proprio interno la presenza del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

<sup>9</sup> Il dettaglio completo dei poteri attribuiti al Direttore Generale è contenuto nell'apposita sezione del documento "Relazione sul Governo societario e gli Assetti proprietari 2019".

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31.12.2019**

COMPONENTI	CARICA	ETÀ	GENERE	INDIPENDENZA CODICE <sup>10</sup>	INDIPENDENZA TUF
PAOLO BEDONI	Presidente	64	M	No	Si
ALDO POLI	Vice Presidente vicario	77	M	No	Si
BARBARA BLASEVICH	Vice Presidente	53	F	No	Si
ALESSANDRO LAI	Segretario	59	M	No	Si
FEDERICA BONATO*	Amministratore	64	F	No	Si
CESARE BRENA*	Amministratore	54	M	No	Si
PIERGIUSEPPE CALDANA	Amministratore	56	M	Si	Si
BETTINA CAMPEDELLI	Amministratore	57	F	Si	Si
LUIGI CASTELLETTI	Amministratore	64	M	Si	Si
CHIARA DE STEFANI	Amministratore	54	F	Si	Si
ROSELLA GIACOMETTI	Amministratore	54	F	Si	Si
GIOVANNI GLISENTI *	Amministratore	63	M	No	Si
ALBERTO MINALI °	Amministratore	54	M	No	No
CARLO NAPOLEONI	Amministratore	52	M	No	Si
PIERANTONIO RIELLO	Amministratore	60	M	Si	Si
ANNA STRAZZERA	Amministratore	60	F	Si	Si
EUGENIO VANDA	Amministratore	52	M	Si	Si

\* Consiglieri che fanno parte del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

° Amministratore Delegato fino al 31.10.2019

**COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER ETÀ E GENERE AL 31.12.2019**

	50-60	> 60	TOTALE
UOMO	41%	24%	65%
DONNA	29%	6%	35%
TOTALE	71%	29%	100%

<sup>10</sup> 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".

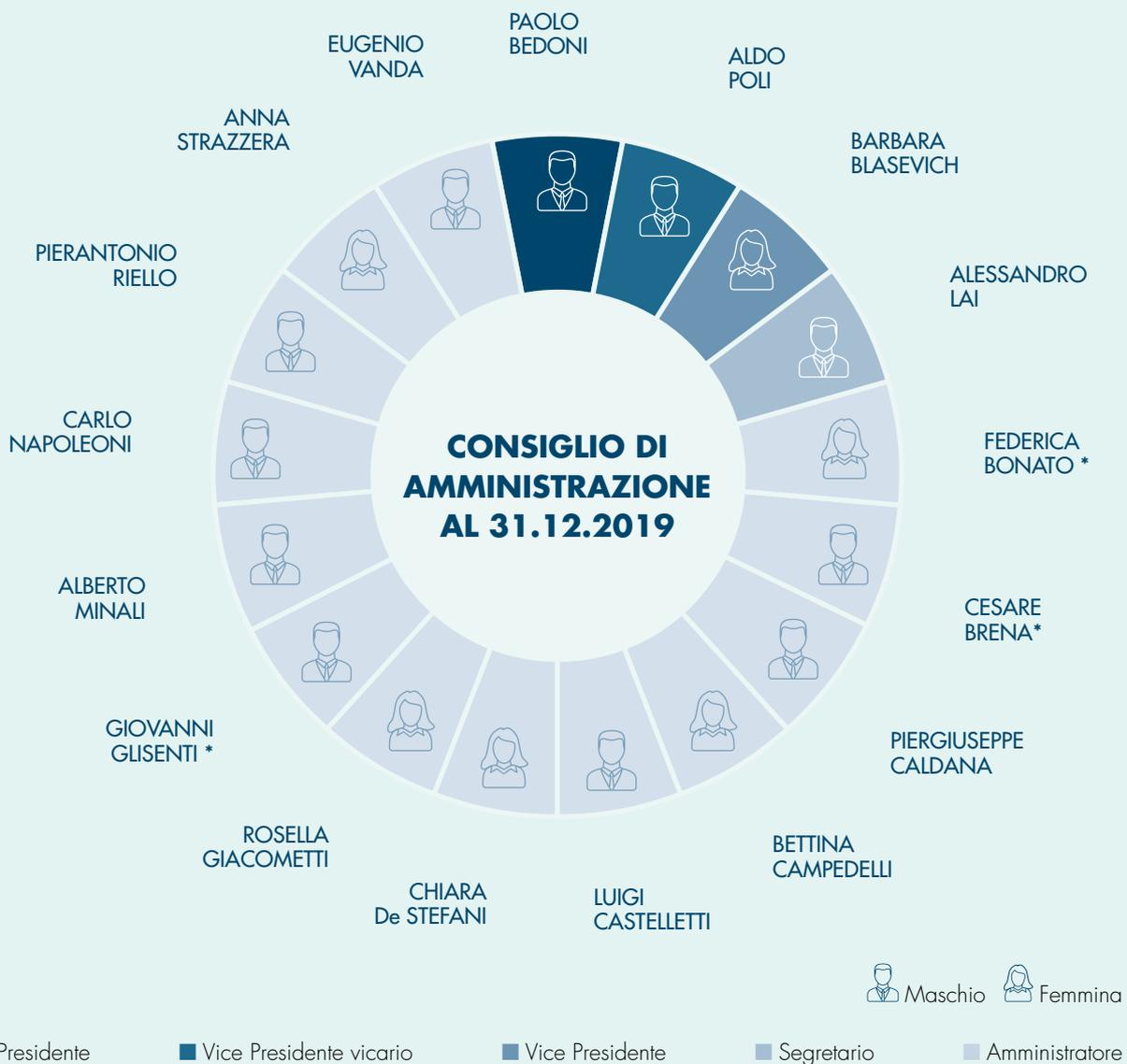
## Il Comitato per il Controllo sulla Gestione

Nel modello monistico, l'organo di controllo fa parte integrante del Consiglio di Amministrazione e ha il compito di vigilare sulla gestione e sulla conformità delle azioni intraprese dalla Compagnia rispetto alle leggi vigenti e allo Statuto.

### COMITATO PER IL CONTROLLO SULLA GESTIONE 31.12.2019

COMPONENTI	CARICA	ETÀ	GENERE
GIOVANNI GLISENTI	Presidente	63	M
FEDERICA BONATO	Sindaco effettivo	64	F
CESARE BRENA	Sindaco effettivo	54	M

L'infografica che segue rappresenta la composizione del Consiglio di amministrazione al 31 dicembre 2019.



\* Consiglieri che fanno parte del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

## I COMITATI INTERNI AL CONSIGLIO

### Il Comitato esecutivo

La sua attività è cessata il 13 aprile 2019 con l'entrata in vigore del nuovo modello monistico, che non ne prevede la presenza.

### Gli altri Comitati interni

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono costituiti i seguenti comitati:

- Comitato per il Controllo e i Rischi
- Comitato per la Remunerazione
- Comitato Parti Correlate
- Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità

→ Comitato Investimenti <sup>11</sup>

→ Comitato per le Nomine

Ogni Comitato ha un proprio regolamento che ne specifica il funzionamento ed è periodicamente riveduto. Un aggiornamento di tutti i regolamenti è stato effettuato nel giugno 2019 in relazione alle modifiche del sistema di governance con riferimento al passaggio al sistema monistico.

Per approfondimenti in tema di 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).

## IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

La Società si conforma alle indicazioni in materia di controllo interno previste dal Codice di Autodisciplina, nel rispetto delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private nonché da quelle emanate dall'Autorità di Vigilanza del settore assicurativo mediante il Regolamento IVASS 38 del 2018.

Il Sistema di Controllo Interno si compone delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative atte a garantire il corretto funzionamento e il buon andamento delle società che fanno parte del Gruppo, assicurando in tal modo la salvaguardia del patrimonio aziendale in un'ottica di lungo periodo.

Il Sistema di Controllo Interno, unitamente al Sistema di Gestione dei Rischi, è descritto nelle Direttive in materia di Sistema di Governo Societario, approvate dal Consiglio di Amministrazione nel corso del 2019.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo promuove una diffusa cultura del controllo interno, al fine di sensibilizzare i dipendenti sull'importanza e l'utilità dei controlli. L'Alta Direzione della Capogruppo assicura inoltre che il personale sia adeguatamente informato e aggiornato sul ruolo e le responsabilità di ciascuno, oltre che delle politiche aziendali, in modo da risultare parte attiva e consapevole nello svolgimento dei controlli, intesi quale parte integrante dell'attività professionale.

Il Sistema è articolato secondo criteri di proporzionalità e la sua effettiva attuazione ha carattere diffuso e integrato nelle strutture aziendali, coinvolgendo il personale secondo le rispettive competenze e responsabilità.

Il Gruppo Cattolica adotta un Sistema di controllo interno articolato su tre livelli di presidio che, rispondendo a obiettivi di controllo specifici e differenziati, contribuiscono a garantire un corretto funzionamento del sistema stesso.

→ Primo livello: rientrano in questa tipologia i controlli insiti nei processi operativi che richiedono competenze specifiche del business, dei rischi e/o delle normative pertinenti. Definiti anche come controlli operativi, di linea o permanenti, si concretizzano in verifiche effettuate sia da chi svolge una determinata attività, sia da chi ne ha la responsabilità di supervisione, generalmente nell'ambito della stessa unità organizzativa. Si tratta delle verifiche effettuate dalle stesse strutture operative, anche in forma di autocontrollo, o incorporate nelle procedure automatizzate, o ancora eseguite nell'attività di back-office.

→ Secondo livello: i controlli, detti anche periodici, presidiano il processo di individuazione, valutazione, gestione e controllo dei rischi legati all'operatività, garantendone la coerenza rispetto agli obiettivi aziendali e rispondendo a criteri di segregazione che ne consentono un'efficace

<sup>11</sup> Cessato in data 13 aprile 2019

monitoraggio. Si tratta di attività affidate a strutture specializzate che concorrono, unitamente agli organi amministrativo e 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. Controllano inoltre la coerenza dell'operatività con gli obiettivi e i livelli di rischio definiti dai competenti organi aziendali.

Le funzioni più tipiche deputate a tali controlli sono quelle istituite a norma del Codice delle Assicurazioni Private (Risk Management, Compliance e Attuariale), oltre che la funzione Antiriciclaggio, istituita ai sensi del Regolamento IVASS n. 44/2019 nelle imprese assicurative esercenti i rami vita. Ulteriori strutture e soggetti aventi compiti di controllo previsti da altre fonti normative, che svolgono la loro attività con differenti gradi di indipendenza e segregazione dalle funzioni operative e dalle funzioni fondamentali, sono il Dirigente preposto ai documenti contabili societari, istituito ai sensi del D.Lgs. n. 58/98 (Testo Unico della Finanza), il Data Protection Officer (DPO), nominato ai sensi del Regolamento UE 2016/679, e il Responsabile della funzione reclami, costituita ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24/2008.

È inoltre prevista la nomina, da parte delle Compagnie, del Referente unico per la comunicazione delle informazioni statistiche all'IVASS, ai sensi del Regolamento IVASS n. 36/2017, e, nei casi previsti dalla normativa di riferimento, del Responsabile della distribuzione, ai sensi del Regolamento IVASS n. 40/2018.

→ Terzo livello: è la tipologia di controllo che garantisce l'assurance complessiva sul disegno e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno attraverso valutazioni indipendenti, e che esprime giudizi anche in merito alla funzionalità e adeguatezza dei presidi di primo e secondo livello. È un controllo svolto dalla funzione di Internal Audit.

Nella definizione degli assetti delle strutture organizzative di controllo, la Società ha istituito le Funzioni Fondamentali (Internal Audit, Risk Management, Compliance e Funzione Attuariale) collocandole a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione. Anche la Funzione Antiriciclaggio è posta a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione. A partire dal 2019 il ruolo di C.R.O. è stato soppresso nell'intento di perseguire un rapporto ancora più diretto delle Funzioni di Controllo verso l'organo consiliare.

Le Funzioni Fondamentali e la Funzione Antiriciclaggio sono istituite con deliberazione del Consiglio di Amministrazione che, in attuazione della normativa di riferimento, ne definisce responsabilità, compiti, e modalità operative mediante l'elaborazione di apposite politiche. Le politiche costituiscono elemento imprescindibile del sistema di governo societario e del sistema di controllo interno e sono soggette a revisione almeno annuale.

È inoltre previsto un interscambio di flussi informativi periodici tra le stesse funzioni di controllo così come tra queste ultime e gli organi amministrativi, direttivi e di controllo esterno.

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

La Società Capogruppo, le compagnie assicurative italiane controllate e le principali società strumentali del Gruppo hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (di seguito anche: Modello). Con riferimento alle società Vera Vita, Vera Assicurazioni e Vera Protezione si segnala che nel corso del 2019 è giunto a conclusione, nel rispetto dei termini condivisi con i Consigli di Amministrazione e gli Organismi di Vigilanza, il progetto di revisione e aggiornamento dei rispettivi Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01.

Nel corso del 2019 le società Cattolica Beni Immobili e Cattolica Immobiliare hanno provveduto all'aggiornamento del Modello.

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.

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

Gli strumenti di efficace attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo sono i 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 di Gruppo;

- 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, i 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.

Nel mese di febbraio 2019 è stata avviata un'iniziativa progettuale volta all'aggiornamento del sistema di reporting agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo.

Lo scopo dell'iniziativa, in via di finalizzazione, è incrementare ulteriormente l'efficacia delle attività di monitoraggio proprie dell'Organismo di Vigilanza rispetto alle aree definite sensibili identificate nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Su richiesta espressa da parte degli Organismi di Vigilanza, alcune società, nel corso del 2019, hanno deliberato l'adozione di una circolare interna denominata "Procedura di comportamento generale nei rapporti con la Pubblica Amministrazione"; lo scopo del documento, rivolto a tutti i soggetti destinatari del Modello Organizzativo, è fornire informazioni utili a prevenire la commissione di reati determinati da rapporti con esponenti della Pubblica Amministrazione, ovvero le fattispecie previste dagli articoli 24, 25 e 25-decies del D. Lgs. 231/01.

Si prevede che, ragionevolmente entro il primo trimestre 2020, le società del Gruppo dotate di Modello Organizzativo adotteranno la suddetta circolare.

Nel corso del 2019 si sono svolte due giornate formative in tema di anticorruzione e market abuse, rivolte ai Dirigenti e ai membri dei Consigli di Amministrazione e dei Collegi Sindacali delle Società del Gruppo Cattolica.

Di seguito sono riportati i dati della formazione 231/2001 svolta nel corso del 2019.

#### FORMAZIONE AI SENSI DEL D.Lgs. 231/2001 <sup>12</sup>

IMPIEGATI	2019		2018	
	NUMERO	%	NUMERO	%
DIRIGENTI	38	58%	27	59%
FUNZIONARI	33	8%	231	59%
IMPIEGATI	102	8%	677	54%
OPERAI	-	-	-	-
TOTALE DIPENDENTI	173	10%	935	55%
MEMBRI DEL BOARD <sup>13</sup>	12	70%	16	89%

Il percorso formativo ex D.Lgs. 231/2001 viene inoltre erogato anche agli agenti del Gruppo ed è sempre disponibile a tutti gli intermediari sulla piattaforma di formazione online.

<sup>12</sup> All'interno della formazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001 è inclusa la formazione in tema di anticorruzione e, per il 2018, anche in ambito di antiriciclaggio.

<sup>13</sup> Si fa riferimento esclusivamente al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

## IL SISTEMA DELLE SEGNALAZIONI: IL WHISTLEBLOWING

A seguito dell'approvazione della Legge 179/2017, Cattolica e le Società del Gruppo hanno adottato un sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite poste in essere all'interno del Gruppo (noto con il termine whistleblowing).

Le segnalazioni possono essere effettuate da parte di soggetti apicali, dipendenti e terze parti grazie a una procedura interna attraverso la quale è possibile presentare, a tutela dell'integrità aziendale:

- segnalazioni circostanziate di sospette condotte illecite, rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/01 e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti;
- segnalazioni in merito a violazioni del Modello di Organizzazione e Gestione dell'ente e/o del Codice di Comportamento adottato dalla singola società.

I soggetti che intendono segnalare una sospetta violazione del Modello di Organizzazione e Gestione dell'ente e/o del Codice di Comportamento di una società del Gruppo Cattolica hanno a disposizione un canale dedicato che consente l'invio di segnalazioni all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza, mediante una piattaforma informatica che garantisce l'assoluta riservatezza dell'identità del segnalante e del contenuto della segnalazione.

La Società del Gruppo interessata dalla segnalazione si impegna inoltre a garantire la tutela del soggetto segnalante dall'applicazione, per motivi collegati alla segnalazione, di misure discriminatorie o ritorsive (sanzioni, demansionamento, licenziamento, trasferimento o altre misure organizzative che abbiano un effetto negativo sulle condizioni di lavoro).



## LA GESTIONE DEL RISCHIO COME PILASTRO DELLA CSR

L'attività di valutazione e mitigazione dei rischi rappresenta una dimensione essenziale per una società assicurativa. Per Cattolica la presenza di un efficace *risk framework* costituisce un caposaldo del presidio dei rischi all'interno del Gruppo.

Nel contesto dei rischi legati all'attività istituzionale, esistono aree a elevata sensibilità per le ricadute che possono generare in termini di sostenibilità. Una gestione del rischio che ambisca alla massima efficacia deve riservare un'attenzione costante a molteplici tipologie di rischio, inclusi i rischi di natura ambientale e sociale, che sono spesso di individuazione più complessa e meno immediata rispetto ai tradizionali rischi derivanti dall'attività tipica del Gruppo.

È stato recentemente avviato un team di lavoro interfunzionale, il cui scopo è quello di diffondere l'importanza di questi aspetti nella realtà aziendale e discutere le specificità delle diverse aree.

Va ricordato che l'art. 4 comma 2 del Regolamento IVASS 38/2018 prevede esplicitamente che:

«I presidi relativi al sistema di governo societario coprono ogni tipologia di rischio aziendale, ivi inclusi quelli di natura ambientale e sociale, generati o subiti, anche secondo una visione prospettica e in considerazione del fabbisogno complessivo di solvibilità dell'impresa».

Per quanto riguarda i rischi direttamente collegati ai fattori ESG inerenti agli investimenti e ai portafogli assicurativi, in coerenza con la strategia di ottimizzazione del processo legato agli investimenti responsabili, è stato ulteriormente raffinato il processo di definizione dei criteri alla base delle esclusioni e si sta inoltre implementando un sistema di monitoraggio di portafoglio in grado di includere in modo esplicito e sistematico i temi ESG nell'analisi e nelle decisioni di investimento.

Grazie a una combinazione di informazioni di carattere extra-finanziario e di classici criteri finanziari, viene riconosciuta la rilevanza finanziaria di tali tematiche nella prospettiva del risk management. Si rimanda all'approfondimento specifico sugli investimenti alla sezione dedicata.

Alcuni rischi di natura non finanziaria, che possono direttamente impattare sul rischio reputazionale del Gruppo, sono inerenti alle seguenti tematiche socio-ambientali:

### Il climate change risk

La consapevolezza del cambiamento climatico e degli effetti deleteri del riscaldamento globale sull'ambiente e sulla qualità della vita sul pianeta è ormai patrimonio comune ed è corroborata dall'evidenza scientifica.

Cattolica deve fronteggiare queste dinamiche prevalentemente nella gestione del rischio in agricoltura, tanto che ha deciso di investire in nuove soluzioni e tecnologie, in grado di favorire la creazione di prodotti a sostegno delle aziende agricole e alla rilevazione dei danni da eventi naturali.

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 a una *low-carbon economy* e a un aumento della frequenza di eventi climatici estremi. Infatti, queste categorie di rischio possono portare a una diminuzione del valore degli asset nel lungo periodo, oltre che a un rischio reputazionale indiretto legato a violazioni di carattere ambientale da parte degli emittenti in portafoglio. A presidio di tali rischi, è stato introdotto un sistema di verifiche *ex post* sull'esposizione ai settori *carbon intensive*.

Una struttura dedicata e specializzata in campo agricolo, impegnata nel "Progetto Innovazione in Agricoltura", ha il compito di creare nuovi prodotti o di aggiornare soluzioni esistenti, così da rispondere al meglio alle esigenze emergenti delle imprese agricole nella protezione dei rischi contro le avversità atmosferiche da mutamenti climatici.

Per ulteriori 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*.

## La mitigazione dei rischi ambientali e le Politiche interne

Cattolica è consapevole di essere esposta a rischi potenziali di perdite economiche e/o conseguenze reputazionali, derivanti da impatti ambientali negativi legati ad accadimenti aziendali. I principali rischi ambientali sono contemplati all'interno del Modello organizzativo previsto dal D.lgs. 231/2001, che prende in considerazione alcune fattispecie di reato tra cui l'inquinamento ambientale e il disastro ambientale.

La Società ha emanato nel corso del 2019 la Politica ambientale relativa alla Tenuta di Ca' Tron e la più ampia Politica ambientale di Gruppo. I documenti fanno ora parte della normativa aziendale e costituiscono un importante presidio alla mitigazione dei rischi legati all'ambiente, anche al fine di diffondere una *risk culture* che tenga in considerazione questi aspetti e la prevenzione dei relativi rischi.

Inoltre, nella revisione della Politica di gestione e valutazione dei rischi e della solvibilità, pianificata per l'inizio del 2020, l'aspetto ambientale sarà oggetto di specifica trattazione nella mappa dei rischi, ampliando di conseguenza la tassonomia attualmente prevista.

## I rischi in ambito di salute e sicurezza

I rischi in ambito di salute e sicurezza sono stati valutati nel contesto delle procedure di analisi e valutazione effettuate ai sensi del D.lgs. 231/2001. Il Gruppo attribuisce rilevanza prioritaria al tema in relazione alle attività lavorative quotidiane. La gestione di salute e sicurezza è trattata all'interno della sezione dedicata alle risorse umane.

## 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. La valutazione ha permesso di identificare adeguati meccanismi di controllo e prevenzione, definiti all'interno del Modello Organizzativo.

La definizione di una Politica anti-corruzione di Gruppo è stata inserita nel piano di azione della funzione CSR e potrebbe essere completata già nel 2020.

## I rischi relativi alle persone

I rischi individuati in quest'area confermano l'attenzione all'adeguamento e all'estensione di conoscenze e competenze, rese necessarie dalla volatilità delle dinamiche ambientali, al fine di preservare un elevato engagement interno. È proseguito il percorso intrapreso da tempo per garantire profili aggiornati sul piano del *digital mindset* e innalzare le capacità di ascolto, gestione del feedback e valorizzazione individuale.

Cattolica ha continuato a credere nel progetto nato nel 2017 in collaborazione con Great Place To Work®, società specializzata nello sviluppo organizzativo e delle risorse, il cui monitoraggio nel corso dell'anno ha evidenziato un ulteriore miglioramento degli indicatori che misurano la qualità del contesto lavorativo e l'ingaggio dei collaboratori.

## I rischi in ambito di diritti umani

Anche nel 2019 Cattolica ha valutato come non materiale il rischio di causare o subire situazioni di violazione dei diritti umani all'interno del perimetro aziendale e presso i fornitori diretti. Nel caso della catena di fornitura, un fattore mitigante è rappresentato dalle tipologie merceologiche a basso rischio necessarie all'attività aziendale.

Il Gruppo sta comunque rafforzando i presidi di controllo in materia di esternalizzazione, anche con riferimento ai principali subfornitori. Ha inoltre proseguito nelle iniziative di mitigazione mirate a prevenire e minimizzare i rischi legati ai diritti umani nella gestione degli investimenti. Tali violazioni costituiscono potenziali rischi di business per le aziende in cui il Gruppo investe, a causa di rischi operativi, legali e reputazionali, che possono impattare negativamente sul profilo di rischio/rendimento degli asset in portafoglio.

Al fine di presidiare tali rischi, già dal 2018 la Politica degli investimenti di Gruppo è stata perfezionata, includendo alcuni criteri di esclusione per tutte le società caratterizzate da gravi violazioni dei diritti umani o di natura ambientale.

Nel giugno scorso Cattolica ha aderito ai Principi per l'Investimento Responsabile (PRI) delle Nazioni Unite, scegliendo così di incorporare i criteri ESG nelle proprie decisioni di investimento e di azionariato attivo.

In particolare, nelle pratiche di selezione e gestione degli investimenti vengono applicate liste di esclusione e di monitoraggio delle emissioni societarie (azioni e obbligazioni), sottoposte a uno screening preventivo per la verifica che le emittenti non siano legate a situazioni di violazioni, in particolare di diritti umani. L'analisi si svolge in base ai criteri MSCI, che includono le definizioni dei United

Nations Global Compact Principles (UNGCP) e United Nations Guiding Principles on Business & Human Rights (UNGPHR) in tema di:

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

Il Gruppo ha inoltre implementato un sistema di controllo *ex post* tramite un'analisi della performance sociale delle aziende in portafoglio, inclusa nell'analisi ESG.

La formazione interna sul tema è sintetizzata nella tabella seguente.

#### FORMAZIONE IN MATERIA DI DIRITTI UMANI

NUMERO DI ORE	AL 31 DICEMBRE 2019		AL 31 DICEMBRE 2018	
	NUMERO DI ORE		NUMERO DI ORE	
TOTALE ORE DI FORMAZIONE IN MATERIA DI DIRITTI UMANI	93		1.091	

NUMERO DI PERSONE	AL 31 DICEMBRE 2019		AL 31 DICEMBRE 2018	
	NUMERO DI PERSONE	% PERSONE	NUMERO DI PERSONE	% PERSONE
PERSONE FORMATE IN MATERIA DI DIRITTI UMANI	62	3%	982	57%

## L'emergenza da Covid-19 (Coronavirus)

Il Gruppo Cattolica ha prontamente reagito all'emergenza sanitaria, occorsa dalla fine di febbraio 2020, con la diffusione del Coronavirus, su più fronti:

→ circa il personale, attivando tempestivamente modalità di smart working, progetto che il Gruppo aveva già avviato dal 2017, garantendo così continuità di processi e attività, senza penalizzazione della produttività aziendale; nel mese di marzo più del 90% della forza lavoro ha utilizzato questa modalità, assicurando l'operatività aziendale e tutelando il benessere e la sicurezza del personale. In particolare, sin dall'esordio dell'epidemia di Covid-19, e già prima dei successivi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, il Gruppo ha

- richiesto ai dipendenti residenti o entrati in contatto con residenti dei primi Comuni, in cui l'epidemia ha avuto inizio, di lavorare in modalità smart working;
- previsto l'autorizzazione per eventuali trasferimenti tra sedi, partecipazioni a riunioni non in modalità conference-call e convention;
- privilegiato la modalità di lavoro in smart working, sospendendo anche l'accesso di fornitori e consulenti alle sedi aziendali;
- vietato viaggi di lavoro nei comuni interessati dal contagio e limitrofi;
- vietato di incontrare referenti di aziende o agenzie con sedi nei comuni interessati dal contagio;
- fornito indicazioni sulle misure di prevenzione individuale da adottare.

- lato business, creando e commercializzando il prodotto "Active Business NonStop", al fine di rispondere alla domanda degli esercizi commerciali (negozi, bar, servizi) costretti, per provvedimento d'urgenza delle Autorità, alla chiusura obbligatoria e al rispetto delle misure restrittive imposte in seguito alla minaccia di epidemia; la vendita di tale prodotto è stata quasi subito bloccata a seguito dell'allargamento del provvedimento restrittivo su tutto il territorio nazionale;
- effettuando analisi di tipo gestionale, volte ad identificare le potenziali criticità, gli impatti e le possibili azioni manageriali

attivabili in tutti gli ambiti del business, per contrastare gli eventuali effetti negativi derivanti dalla diffusione del virus. Sono in corso numerose analisi legate a scenari di stress per stimare gli impatti della pandemia sul business del Gruppo, in particolare su raccolta premi, cash flow, posizione di solvibilità e risultati economici.

Allo stato attuale è difficile quantificare gli impatti economici, ambientali e sociali relativi al Gruppo, che dipenderanno molto dalla durata e dall'intensità della pandemia.

## PREMIARE IL RISULTATO: LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE

Sono rimasti inalterati i criteri 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 ciascuno, che sia indipendente e non vincolata ad altri attributi di natura personale.

La modalità è rispettosa delle previsioni normative e ha come irrinunciabile riferimento la necessità di assicurare una gestione efficiente e sostenibile delle risorse umane, mantenendo al contempo la flessibilità gestionale richiesta dalle rapide trasformazioni in atto all'interno del Gruppo.

Il sistema incentivante, già rivisto nel 2018 alla luce delle premesse sopracitate, ha premiato in misura crescente la competenza e l'impegno dei collaboratori, in linea con i risultati del Gruppo e con le attese della comunità finanziaria, che ha dimostrato di apprezzare pratiche retributive orientate a porre in primo piano la valorizzazione degli aspetti legati alla performance.

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



## IL CUORE DELLA GOVERNANCE: I SOCI

In qualità di cooperativa, Cattolica riconosce nei Soci un elemento cardine della governance oltre che uno dei più rilevanti stakeholder. Solo gli azionisti che ne fanno richiesta e che sono in possesso dei requisiti stabiliti dallo Statuto possono essere ammessi allo status di Soci. A essi spettano i diritti non patrimoniali di partecipazione diretta alla vita della Società, tra cui 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 2019 i Soci registrati a libro sono 18.312<sup>14</sup> (2018: 24.547), diffusi sull'intero territorio nazionale, con una forte concentrazione in alcune regioni del Nord quali Veneto (65%), Emilia Romagna (10,64%), Lombardia (10,6%). I Soci sono per circa 98,5% persone fisiche - di cui il 59,2% uomini e il 39,3% donne - mentre per il restante 1,5% sono persone giuridiche.

All'Assemblea del 13 aprile 2019 hanno partecipato, in proprio o per delega, quasi 3.500 soci (i dati puntuali, variabili per ciascuna delle singole votazioni, sono contenuti nel verbale assembleare disponibile sul sito istituzionale).

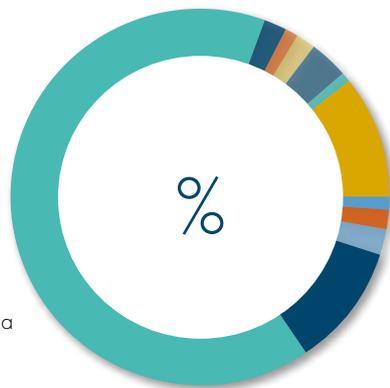
Cattolica promuove un elevato coinvolgimento dei Soci nella vita della Compagnia, anche mediante eventi istituzionali diversi dall'Assemblea annuale

Tra le iniziative speciale menzione va al Tour Soci, una serie di incontri che rappresentano occasioni di comunicazione, ascolto e condivisione sul territorio, nel corso delle quali i Soci vengono aggiornati sull'andamento della Compagnia.

Molti Soci sono inoltre riuniti in associazioni, con le quali Cattolica intrattiene rapporti di confronto e collaborazione; al 31 dicembre risultano 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 31.12.2019

- 65,04 Veneto
- 1,67 Altro
- 1,26 Lazio
- 1,71 Trentino Alto Adige
- 3,21 Piemonte
- 0,88 Toscana
- 10,64 Emilia Romagna
- 1,1 Friuli Venezia Giulia
- 1,69 Liguria
- 2,2 Marche
- 10,6 Lombardia



### Servizi ai Soci e prodotti dedicati

Il servizio di informazione e assistenza dedicato ai Soci, curato dal team Relazione Soci, illustra i servizi assicurativi riservati e segnala i nominativi a cui il socio o l'aspirante socio può rivolgersi per preventivi personalizzati e approfondimenti. Il team supporta i Soci anche per ogni esigenza relativa alla partecipazione all'Assemblea annuale e fornisce informazioni sulle modalità di incasso dei dividendi.

Il Servizio è contattabile telefonicamente o tramite la casella di posta elettronica Servizio.Soci@CattolicaAssicurazioni.it.

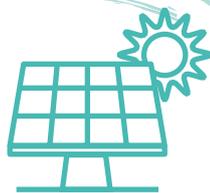
È disponibile per i Soci il sito dedicato [www.cattolicasoci.it](http://www.cattolicasoci.it), che include un'ampia gamma di contenuti di interesse su prodotti e convenzioni, tematiche istituzionali e societarie, eventi e iniziative.

Il Socio riceve regolari comunicazioni istituzionali e una lettera del Presidente, con informazioni sull'andamento della Società.

I Soci godono di agevolazioni nella sottoscrizione di polizze e prodotti della Compagnia e possono contare su una linea di prodotti dedicata - denominata "EssereSoci" - che propone garanzie prestate e condizioni tariffarie esclusive e vantaggiose.

<sup>14</sup> La significativa riduzione del numero dei Soci è dovuta dalla cancellazione dal libro Soci di coloro che non hanno raggiunto la soglia del possesso minimo di 300 azioni prevista dallo Statuto.





Investimenti in  
energie rinnovabili

**178** MLN €

# INVESTIRE RESPONSABILMENTE: ESG INVESTING

L'investimento sostenibile e la sua crescente rilevanza	48
Gli SDGs e l'Investimento responsabile: un legame diretto	48
I PRI delle Nazioni Unite e l'adesione di Cattolica	52
Il miglioramento del rating MSCI	52
Gli investimenti sostenibili e le modalità di implementazione: un approccio integrato	53



# INVESTIRE RESPONSABILMENTE: ESG INVESTING



## L'INVESTIMENTO SOSTENIBILE E LA SUA CRESCENTE RILEVANZA

Il concetto di *ESG Investing* fa riferimento a un approccio che incorpora nelle decisioni d'investimento fattori ambientali, sociali e di governance (da qui ESG, che esprime i termini inglesi Environmental, Social e Governance).

Un classico punto di riferimento è rappresentato da quanto enunciato 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 include un ampio ventaglio di criteri e di metriche per la misurazione del rischio, fondati su:

- qualità della gestione ambientale;
- grado di impegno e attenzione rispetto alle tematiche sociali e ai modi di interazione con gli stakeholder;
- tipologia e caratteristiche della corporate governance di un'organizzazione;
- qualità della performance economico-finanziaria.

Un numero sempre maggiore di investitori è attento a considerare i principi ESG nell'attività di analisi e selezione degli investimenti, perché è crescente la rilevanza che assumono non soltanto sulla sostenibilità di un'impresa nel lungo periodo, ma anche sul suo profilo di rischio.

## GLI SDGs E L'INVESTIMENTO RESPONSABILE: UN LEGAME DIRETTO

Cattolica riconosce negli SDGs un "esperanto" della CSR, una lingua comune e una preziosa mappa per focalizzare gli sforzi e consentire una corretta impostazione delle linee guida di sostenibilità. Lo scorso anno sono stati inclusi per la prima volta all'interno del Rapporto di sostenibilità.

La Società si è focalizzata sugli ambiti in cui può determinare un impatto positivo significativo. Per tale ragione la Direzione Investimenti, attraverso l'impiego delle proprie risorse, ha scelto di perseguire come target prioritari gli SDG 7 (Energia pulita e accessibile), 13 (Lotta contro il cambiamento climatico) e 3 (Buona salute e benessere per le persone).

Gli obiettivi sono guidati dall'esigenza di rispondere a due macro-tendenze a elevato impatto sul business e sulla società più ampia:

- affrontare il cambiamento climatico, agevolando il processo di transizione verso un'economia *low-carbon*, aumentando notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale (riconducibile agli SDG 7 e 13);
- affrontare l'invecchiamento della popolazione e le conseguenti maggiori pressioni su strutture e servizi sanitari per garantire un'adeguata assistenza agli anziani (riconducibile allo SDG 3).



## 4 domande a Massimo di Tria, Chief Investment Officer del Gruppo Cattolica

### Quali sono le ragioni principali della crescente importanza di una strategia di ESG Investing per un'impresa e in particolare per un Gruppo assicurativo qual è Cattolica?

L'evoluzione tecnologica e il processo di globalizzazione degli ultimi decenni hanno aumentato la consapevolezza rispetto a quanto sia piccolo il nostro pianeta e limitate le risorse disponibili. Nel contempo, le scienze economiche e finanziarie sono diventate sempre più determinanti nel complesso contesto socio-politico globale, proprio alla luce della menzionata scarsità delle risorse. Tutto questo ha gradualmente stimolato l'interesse degli stakeholder e segnato una evoluzione culturale, da una logica di pura massimizzazione del profitto a un più olistico approccio noto in letteratura come *triple bottom line*: Planet-People-Profit.

Per gestire questo delicato equilibrio, che possiamo chiamare *profitabilità sostenibile*, è fondamentale per un'impresa dotarsi anche di una governance adeguata. Da qui la genesi del concetto di ESG (Environment=Planet=tutela ambientale, Social=People=sviluppo sociale, Governance=controllo e

rispetto delle procedure). È importante sottolineare che l'*ESG Investing* è solo un ingranaggio, per quanto tra i più importanti, del complessivo meccanismo di sostenibilità: tutte le aree aziendali, senza esclusione, possono e devono contribuire a questa importante evoluzione culturale, che oserei definire un nuovo *modus operandi* se non addirittura un nuovo *modus vivendi*.

Per quanto riguarda la specificità delle compagnie di assicurazione come Cattolica, direi che operano per rendere il mondo più resiliente, assicurandone i rischi e investendo i premi in maniera sostenibile nel lungo periodo. Pertanto, la crescente importanza della sostenibilità e degli approcci ESG ci vede particolarmente interessati e strutturalmente preparati a questa nuova entusiasmante sfida.

### Cosa è stato fatto finora nel Gruppo Cattolica relativamente a quest'ambito e quali progetti si ha intenzione di realizzare in futuro?

La nostra Cattolica, fondata ben oltre un secolo fa sui valori del rispetto della persona umana e dell'ambiente in cui vive, è pienamente consapevole del ruolo importante che, come investitore istituzionale, può svolgere negli ambiti della tutela ambientale, dello sviluppo sociale e del rispetto della governance. Tuttavia, nell'ultimo biennio abbiamo acquisito una maggior consapevolezza sul piano dell'implementazione, che ci ha condotto a definire un processo strutturato per l'integrazione dei fattori ESG nelle scelte di investimento, culminato con la sottoscrizione dei Principi dell'Investimento Responsabile delle Nazioni Unite (UNPRI) nel giugno 2019.

Più in generale, le politiche di investimento del Gruppo Cattolica perseguono un impegno stabile e duraturo di integrazione sistematica di considerazioni sociali, ambientali e di governance nell'analisi e nel processo di selezione dei titoli all'interno del proprio portafoglio, al fine di valorizzare gli investimenti e gestirne proattivamente i rischi. Tale impegno continuerà nel corso del 2020 con la definizione di specifiche linee guida, in coerenza con l'approccio ESG già integrato nelle politiche d'investimento.

## Che significato riveste e cosa comporta per il Gruppo e per il suo ruolo di CIO l'adesione ai Principi di Investimento Responsabile (PRI) delle Nazioni Unite?

Ogni progetto ambizioso e di lungo periodo richiede lo sforzo coordinato dei vari contributori. Usando una metafora, mi sento di considerare l'adesione ai PRI come l'impegno a imparare una nuova lingua comune, che ci consenta di comunicare a livello internazionale e di fornire pertanto il nostro contributo in maniera più efficace. Fuor di metafora, il progetto PRI è il più grande tentativo di reporting globale sugli investimenti responsabili. È stato sviluppato con gli investitori e per gli investitori. Si tratta di uno strumento molto

utile, in grado di assolvere a molteplici obiettivi: accrescere l'*accountability* dei firmatari, migliorare la *disclosure* attraverso un approccio trasparente e standardizzato, mettere in comune le best practice sul tema e infine fornire indicazioni utili alla valutazione dei progressi dei *Responsible Investment* rispetto al quadro standard del settore, per capire come rafforzare i processi interni e sviluppare ulteriormente la capacità ESG.

## Alla luce della sua conoscenza del contesto internazionale e dei trend emergenti, quale ritiene sia il futuro dell'ESG Investing rispetto alle più ampie strategie di sostenibilità d'impresa?

Questa è una domanda particolarmente interessante, che mi permette di esprimere una mia personale opinione sul ruolo sempre più cruciale che l'*ESG Investing* è destinato ad avere, sia a livello strategico aziendale che a livello sistemico. Ritengo infatti che il moderno contesto socio-economico-finanziario si stia evolvendo come un vero e proprio eco-sistema. La complessità crescente, la velocità del cambiamento innovativo e la necessità di cucire addosso ai clienti ogni prodotto o servizio, obbligano gli operatori economici ad abbandonare l'idea di auto-sufficienza e a definire chiaramente i propri ambiti di competenza e focalizzazione, ritagliandosi un ruolo di elemento vitale all'interno dell'eco-sistema stesso.

Reputo pertanto cruciale focalizzarsi su obiettivi selezionati e coerenti al proprio core business. Nel caso specifico di Cattolica, in fase di definizione del Piano di sostenibilità e sulla base di un percorso già avviato da tempo, abbiamo

confermato la scelta di dare la priorità ai due Sustainable Development Goals (SDGs) a cui riteniamo di poter contribuire maggiormente: "Salute e benessere" ed "Energia pulita e accessibile". Su tali obiettivi continueremo a lavorare attraverso l'incremento di strumenti di *Impact Investing*, come ad esempio i green bond e soprattutto i fondi immobiliari tematici o fondi di energie rinnovabili.

Riorientare il risparmio verso le attività sostenibili, inserire stabilmente la sostenibilità nella gestione dei rischi e promuovere trasparenza e visione a lungo termine: sono macroobiettivi condivisi da tutti e in testa alle priorità delle più alte istituzioni internazionali come la Comunità Europea. I contributi delle singole imprese si declineranno in obiettivi più specifici e contigui alle rispettive strategie aziendali, auspicabilmente seguendo una tassonomia comune, che tuttavia non esiste ancora ma si sta sviluppando, facendo leva su SDGs, PRI e altre analoghe preziose iniziative di sistema.

## I PRI DELLE NAZIONI UNITE E L'ADESIONE DI CATTOLICA

UNPRI è la principale associazione a livello mondiale promotrice degli investimenti responsabili con oltre 2.300 firmatari e fornisce uno standard globale basato su fattori ambientali, sociali e di corporate governance (ESG).

Nel giugno 2019 Cattolica ha sottoscritto i sei Principi per l'Investimento Responsabile (PRI) elaborati nel 2006 dalle Nazioni Unite, per incorporare i criteri ESG nelle decisioni di investimento e di azionariato attivo.

L'adesione ai Principi rafforza l'orientamento alla responsabilità sociale del Gruppo, confermando la volontà della Compagnia di essere un player trasparente verso i propri stakeholder e membro responsabile della comunità di investitori istituzionali, in un'ottica di lungo periodo.

I sei Principi forniscono un quadro di riferimento per gli investitori, con la definizione di azioni descritte in modo chiaro:

1. incorporare le tematiche ESG nell'analisi degli investimenti e nei relativi processi decisionali;
2. adottare una gestione attiva degli investimenti in ottica ESG, adeguando policy e processi;
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 sui progressi conseguiti.

In tal modo la Società si impegna pubblicamente, in qualità di investitore, alla loro adozione e applicazione, laddove i Principi siano coerenti con le prerogative fiduciarie del business assicurativo.

Il Gruppo intende valutarne l'efficacia e migliorarne il contenuto nel tempo, con la certezza che ciò consentirà di aumentare la capacità di adempiere agli impegni nei confronti dei soggetti beneficiari, nonché di allineare meglio le attività di investimento agli interessi più ampi della Società.

Sono state avviate le attività interne per predisporre il *PRI Reporting Framework* in forma volontaria previsto per il 2020. L'attività di rendicontazione, realizzata seguendo modelli standard, può fornire ulteriori stimoli per incrementare il livello informativo verso gli stakeholder e mostrare come la Compagnia tenga in considerazione le tematiche ESG nelle pratiche di investimento, in linea con le best practice di mercato.

## IL MIGLIORAMENTO DEL RATING MSCI

Il mercato ha mostrato con forza che la valutazione della capacità di creazione di valore da parte delle imprese debba tenere conto non solo degli indicatori di carattere economico-finanziario, ma anche delle performance ESG. Le valutazioni ESG sono considerate uno strumento strategico per supportare gli investitori e identificare rischi e opportunità, contribuendo alla definizione di strategie di investimento sostenibili nel lungo periodo.

Le agenzie di rating ESG internazionali raccolgono informazioni sul profilo ambientale, sociale e di governance delle imprese a supporto del monitoraggio delle performance di sostenibilità, per fornire agli investitori le informazioni utili ad assumere decisioni di investimento consapevoli.

Uno dei più importanti provider è MSCI, la cui metodologia di rating ESG è stata scelta da Cattolica per i monitoraggi di portafoglio.

Da un'analisi dei rischi e delle opportunità legati ai temi più critici e/o rilevanti in tema di sostenibilità, il *framework* mira a individuare tanto le esternalità negative prodotte dalle imprese di un determinato settore - che si trasformeranno in un costo inatteso nel medio-lungo termine - quanto le opportunità che potranno essere capitalizzate lungo lo stesso orizzonte temporale.

Nel corso dell'anno Cattolica è stata oggetto di un upgrade del rating MSCI, passato da BB a BBB. Si legge nella nota di commento che «la Società Cattolica ha intrapreso iniziative per aumentare il proprio coinvolgimento nelle pratiche di investimento responsabile diventando firmataria di standard globali come i Principi per gli investimenti responsabili delle Nazioni Unite (UNPRI) nel giugno 2019 e che ha istituito formalmente la sua politica in materia di investimenti responsabili evidenziando il suo impegno per l'integrazione dei principi ESG nelle sue decisioni di investimento».

## GLI INVESTIMENTI SOSTENIBILI E LE MODALITÀ DI IMPLEMENTAZIONE: UN APPROCCIO INTEGRATO

Il Gruppo ha adottato un sistema in grado di incorporare le tematiche ESG nell'analisi dei propri investimenti e nei relativi processi decisionali. L'attività, già integrata nelle politiche d'investimento, continuerà nel corso del 2020 con la definizione di specifiche linee guida.

Per implementare le guidelines ed esercitare un'influenza positiva sul comportamento degli emittenti, il Gruppo ha identificato alcune tipologie e modalità di azione:

- Esclusioni (black list) e monitoraggi (watch list)
- Rating - Score ESG
- Thematic investing/Impact Investing
- Protezione ambientale

Nel complesso le strategie vengono applicate a un patrimonio di circa 31<sup>15</sup> miliardi di euro, con una percentuale di copertura intorno al 90% degli asset in gestione nel portafoglio assicurativo al 31 dicembre 2019.

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.

### Esclusioni (Black List) e Monitoraggi (Watch List)

Un processo di screening porta all'inserimento degli emittenti nella lista di esclusione (black list) oppure in quella di sorveglianza e verifica (watch list).

La creazione di un report di screening consente di monitorare 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 investimenti diretti in emittenti societari, gravi violazioni dei principi definiti dalle Nazioni Unite nell'UN Global Compact. La Compagnia considera particolarmente critici investimenti in attività emesse da società che sono coinvolte o implicate in:

- produzione di armi che violano i principi umanitari fondamentali nel loro utilizzo normale (nello specifico sono considerate armi non convenzionali bombe a grappolo, mine antiuomo, armi all'uranio impoverito, armi biologiche e chimiche, armi nucleari <sup>16</sup>);

- violazioni gravi o sistematiche dei diritti umani;
- violazioni gravi o sistematiche dei diritti del lavoro;
- gravi danni ambientali;
- gravi casi di corruzione.

Cattolica continua a mantenere monitorati e a limitare gli investimenti diretti in alcuni settori, considerati non completamente in linea con i valori e i principi etici seguiti (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. I criteri sono applicati al 100% degli investimenti diretti in emittenti societari (azioni e obbligazioni corporate), per oltre i 5 miliardi di euro nel portafoglio assicurativo al 31.12.2019. La percentuale di copertura è pari all'92%, tra gli strumenti non coperti dal provider rientrano in prevalenza *private placement* obbligazionari e in via residuale azioni non quotate.

Al 31.12.2019 lo screening, applicato agli emittenti societari presenti nel portafoglio del Gruppo, evidenzia che solo lo 0,05% fa parte della black list, mentre il 5,83% compare nella watch list.

### Un approccio olistico: il Rating/Score ESG

L'insieme degli investimenti presenti nel portafoglio assicurativo viene esaminato sulla base di un punteggio/score 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 stabilite da MSCI, dalla classe di rating AAA (migliore) alla CCC (peggiore).

Al fine di perseguire un miglioramento del rating medio di portafoglio, il Gruppo riserva particolare attenzione agli emittenti che presentano un rating inferiore alla singola B.

Alla stessa data il portafoglio assicurativo del Gruppo mostra un rating ESG medio pari a BBB, collocandosi in posizione intermedia rispetto alla scala stabilita da MSCI, con un peso dominante dei Titoli di Stato domestici a guidare tale valore.

<sup>15</sup> Si segnala che nel 2019 sono entrate nel perimetro le seguenti società: VERA Vita, VERA Assicurazioni e VERA Protezione. Sono al momento escluse le seguenti Compagnie assicurative del Gruppo: Vera Financial, Cattolica Life e CATTre.

<sup>16</sup> Solo per la produzione di armi nucleari viene utilizzato un criterio di prevalenza, oltre 5% dei ricavi, per le altre armi non convenzionali la soglia di tolleranza è pari a zero.

## Investire selettivamente: l'approccio tematico

Per fornire una rappresentazione completa dell'approccio tematico adottato, trasversale alle diverse *asset class* in portafoglio, viene seguita la struttura proposta dai PRI: investimenti di natura obbligazionaria e investimenti alternativi illiquidi tematici (suddivisi in *private equity*, fondi infrastrutturali e *property*).

## Obbligazioni: green bond, social bond, SDGs bond

A fine 2018 il totale dei green bond in portafoglio ammontava a circa 80 milioni di euro, mentre al 31 dicembre 2019 si attesta a circa 275 milioni di euro, il 55% rappresentato da emittenti corporate, mentre il restante 45% è investito in emittenti governativi o sovranazionali. Tra le più rilevanti vi sono:

- UBI (12%), che ha emesso un green bond nel 2019, con progetti finanziabili in energia rinnovabile, efficienza energetica, mobilità sostenibile, gestione della risorsa idrica, economia circolare e *green buildings*;
- ERG (8%), che ha lanciato il suo primo green bond nel 2019, con progetti finanziabili circoscritti a due categorie, entrambe collegate allo SDG 7: impianti di produzione energetica eolica e solare;
- Enel (7%), presente con due emissioni, che considerano *eligible green projects* i progetti di energia rinnovabile, trasmissione e distribuzione, *smart grid* e progetti infrastrutturali innovativi (eolico e geotermico);
- Iren (6%), pure presente con due emissioni, i cui proventi sono indirizzati verso progetti di energia rinnovabile, efficienza energetica, gestione dei rifiuti e degli scarti idrici e, per la seconda emissione con scadenza 2025, iniziative di mobilità elettrica.

L'incremento di obbligazioni verdi all'interno dei portafogli del Gruppo trova riscontro in un quadro più generale a livello nazionale italiano dove si è registrato un trend molto positivo per le emissioni green.

## Investimenti alternativi illiquidi tematici

La concomitanza di variabili di scenario, tecnico-finanziarie, normative e di mercato, ha reso indispensabile, per competere efficacemente e assicurare ai clienti proposte adeguate, la valutazione di premi al rischio alternativi, quali premi di illiquidità e di complessità insiti in investimenti in *real estate*, *infrastructure equity and debt*, *private debt* e *private equity*.

Per operare in maniera diversificata, migliorando la qualità degli attivi nei quali si intende investire, è richiesto un elevato grado di competenza o l'affidamento a partner specializzati.

La gestione di tale complessità - sia in fase di selezione che di monitoraggio - ha indotto Cattolica a costituire una nuova funzione aziendale, collocata all'interno dell'area Investimenti. La missione del team, specializzato in investimenti alternativi, è costruire e mantenere nel tempo un portafoglio di *private equity*, infrastrutture e *private debt* ben diversificato e resiliente ai cicli economici, così da cogliere i principali fattori di creazione di valore che, per Cattolica, fanno necessariamente leva sulla sostenibilità di lungo periodo.

Nella fase di *due diligence* per gli investimenti di natura alternativa, le tematiche ESG sono determinanti; a esse viene dato spazio in un'apposita sezione. L'invio dei questionari elaborati da PRI<sup>17</sup> e la richiesta di un reporting periodico e trasparente sui temi trattati dimostrano come i fattori di sostenibilità siano ampiamente diffusi anche all'interno dei mercati non quotati, e come vi sia una tendenziale convergenza verso gli SDGs dell'ONU.

Una selezione attenta dei partner con cui il Gruppo collabora è essenziale per raggiungere livelli elevati di performance in grado di conciliare lo sviluppo economico e la sostenibilità ambientale.

Cattolica investe da anni nel settore infrastrutturale e fin dall'inizio si è rivelata attenta a investimenti sostenibili. Buona parte dei fondi in cui ha investito opera nel settore della produzione delle energie rinnovabili: eolica, solare e proveniente da biomasse. Altri sono attivi nel settore dell'health care e altri infine investono in terreni da bonificare e pongono in essere manovre correttive per la preservazione del suolo.

17 La denominazione tecnica dei questionari è "Responsible Investment Due Diligence Questionnaire".

La tabella seguente illustra alcuni dati sintetici relativi agli impieghi finanziari del Gruppo nel settore delle energie rinnovabili.

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

	<b>30.09.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
Controvalore richiamato in mln di Euro	178	163
<b>SCOMPOSIZIONE % PER SETTORI</b>		
- di cui solare	86%	80%
- di cui eolico	13%	20%
- altro	1%	0%
<b>ALLOCAZIONE GEOGRAFICA (%)</b>		
- Italia	85%	78%
- Extra Italia	15%	22%
<b>NUMERO DI IMPIANTI</b>	74	75

Un ruolo centrale riveste Perseide, un fondo immobiliare chiuso dedicato alle energie rinnovabili, che rientra nell'area di consolidamento integrale ed è partecipato da Compagnie del Gruppo al 100%.

Per quanto riguarda gli investimenti di interesse sociale, è stata incrementata la partecipazione nel settore della cura e assistenza agli anziani (elderly care), dove Cattolica è investitore dal 2008, attraverso la costituzione del fondo immobiliare specializzato Fondo Innovazione Salute, riservato alla gestione di residenze sanitarie assistenziali (RSA).

Il Gruppo conta a oggi un patrimonio di 13 immobili destinati a Residenze Sanitarie Assistite per un totale di oltre 1.100 posti letto, con una pipeline di nuovi investimenti di almeno 150 milioni di euro, abbinando due filoni di business presenti nel Piano Industriale 2018-2020: la messa a punto e l'erogazione di un'offerta innovativa per l'elderly care e l'investimento immobiliare nel settore sanitario.

Tra le iniziative più importanti realizzate nel corso del 2019 ricordiamo:

→ Il Fondo Mercury, partecipato da un partner importante come Conad, rappresenta una felice unione tra il mondo cooperativo e assicurativo e quello della GDO, e si propone come un modello innovativo di investimento per il settore immobiliare. Grazie a Mercury, Cattolica è stata insignita del prestigioso Silver Regional Award per la categoria "Other countries and regions" all'interno della IPE Real Estate Global Conference 2019 organizzata ad Amsterdam.

→ Il Progetto H-Campus prevede la costruzione di un campus scolastico internazionale all'interno della Tenuta Ca' Tron. L'inizio delle attività scolastiche del Campus è previsto per settembre 2020.

→ Il Fondo Immobiliare Girolamo, in partnership con Savills IM SGR, specializzato in immobili nel settore uffici, ristrutturati o di nuova realizzazione. A oggi l'immobile di proprietà del Fondo vanta un alto livello di prestazione energetica.

**La protezione ambientale**

Il Gruppo considera materiale il tema della protezione dell'ambiente e, oltre ad aver inserito tra i criteri di esclusione i gravi danni ambientali, ha adottato un sistema di monitoraggio *ex post* per verificare trimestralmente la presenza di investimenti in settori identificati come *carbon intensive*.

La 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 a elevate emissioni di carbonio, come i combustibili fossili (Carbone, Petrolio e Gas Naturale).

Al 31 dicembre 2019 non sono presenti nei portafogli assicurativi del Gruppo investimenti diretti di natura azionaria o obbligazionaria in società legate al settore carbonifero.

Dallo screening emerge che i settori cui l'impresa è marginalmente esposta sono Utilities, Materials ed Energy, con un peso complessivo di questi settori che non supera il 2% sul portafoglio di Gruppo, mentre la percentuale dei titoli *carbon intensive* presenti in via diretta, sempre sul portafoglio di Gruppo, è pari allo 0,4%.

Con cadenza trimestrale viene inoltre monitorata la *carbon footprint* (letteralmente "impronta di carbonio"), una misura che esprime il totale delle emissioni di gas a effetto serra associate direttamente o indirettamente a un prodotto, a un servizio o a un'organizzazione, espresse generalmente tCO<sub>2</sub>e<sup>18</sup> (tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente). La *weighted average carbon intensity*<sup>19</sup> viene calcolata sugli investimenti diretti in emittenti societari (azioni e obbligazioni corporate), per cui è disponibile questa informazione.

In particolare la percentuale di copertura al 31 dicembre 2019 è pari al 74% (72% al 31 dicembre 2018), influenzata in prevalenza dalla bassa copertura rilevata per gli strumenti emessi da holding finanziarie. A livello di Gruppo, la *carbon footprint* al 31.12.2019 risulta essere pari a 121 tCO<sub>2</sub>e/\$M, rispetto a 72 tCO<sub>2</sub>e/\$M della rilevazione dello scorso anno al 31.12.2018. L'incremento è riconducibile, oltre all'ampliamento della copertura del dato, a un lieve aumento del peso del settore Utilities. La *carbon footprint* dell'indice MSCI EUROPE INDEX<sup>20</sup> - utile quale benchmark di riferimento - risulta pari a 148,3 tCO<sub>2</sub>e/\$M.

---

<sup>18</sup> Secondo le indicazioni del protocollo di Kyoto, i gas ad effetto serra presi in considerazione sono: anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), protossido di azoto (N<sub>2</sub>O), idrofluorocarburi (HFC), perfluorocarburi (PFC) e esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>); ciascuno di essi viene ponderato in base al suo contributo individuale all'aumento dell'effetto serra (il cosiddetto "potere climaterante") rispetto a quello della CO<sub>2</sub>, considerato pari a 1.

<sup>19</sup> La metrica utilizzata è MSCI Carbon Emission - Scope 1 + Scope 2 Intensity, misurata in tCO<sub>2</sub>e/\$M. Tale misura rappresenta le emissioni di gas a effetto serra di tipo 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.

<sup>20</sup> Come proxy dell'indice azionario è stato utilizzato l'ETF iShares Core MSCI Europe UCITS ETF EUR (Acc) ISIN: IE00B4K48X80.





Agenzie

1.395



Sportelli  
bancari

6.075

# LA PROTEZIONE COME MISSIONE: IL SERVIZIO AL CLIENTE

Per il cliente: l'offerta assicurativa	60
Prodotti e servizi a valenza sociale	61
Il futuro garantito: le soluzioni per la previdenza	62
Le soluzioni per la tutela dei risparmi	63
Le soluzioni per la tutela dalle calamità naturali	63
L'evoluzione del modello distributivo	64
Qualità del servizio e customer satisfaction	67
La gestione dei reclami	69
Innovare per competere: Cattolica e l'innovazione di prodotto	69
Le nuove soluzioni connesse: dall'auto alla casa	70
I nuovi servizi di assistenza: l'accordo con IMA	72
I servizi per la terza età: la partnership con Coopselios	72
L'IT e il valore della condivisione: il modello SMART	72
Nuove frontiere della sostenibilità: le <i>specialty lines</i>	73
La Business Unit Enti Religiosi e Terzo settore	74
Per gli agricoltori: la proposta per il settore agroalimentare	75
La collaborazione con Coldiretti	76
L'Osservatorio Agroalimentare	76



# LA PROTEZIONE COME MISSIONE: IL SERVIZIO AL CLIENTE



circa

**3,56 mln**  
CLIENTI

**1.395**  
AGENZIE

**1.887**  
AGENTI

**6.075**  
SPORTELLI BANCARI



## CORE BUSINESS

PRODOTTI E SOLUZIONI ASSICURATIVE  
NEI RAMI VITA E DANNI

## AMBITI DISTINTIVI

SETTORE AGROALIMENTARE, ENTI  
RELIGIOSI E TERZO SETTORE, *SPECIALTY  
LINES* PER RISCHI NON TRADIZIONALI



**737**  
PROMOTORI FINANZIARI

## PER IL CLIENTE: L'OFFERTA ASSICURATIVA

Il core business di Cattolica è la creazione e distribuzione di prodotti e servizi per la protezione di individui, famiglie e imprese dai rischi e dalle conseguenze di accadimenti avversi, in una prospettiva di lungo periodo che considera il cliente un partner da ascoltare, soddisfare e mantenere nel tempo.

Il Gruppo è costantemente impegnato nel miglioramento dell'offerta, mediante proposte commerciali a elevato valore aggiunto e funzionali alle specifiche esigenze dei segmenti di clientela serviti.

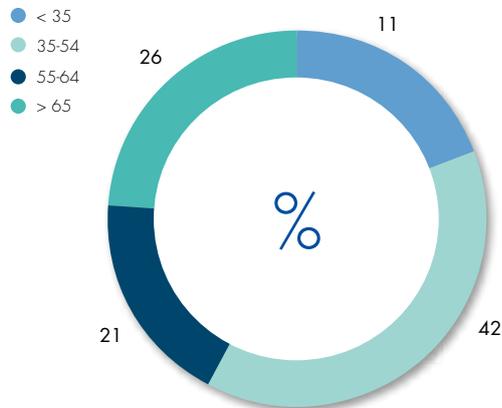
Anche nel presente documento si darà particolare evidenza a quelle formule assicurative che si distinguono per una specifica valenza etica e solidale e per la capacità di generare impatti positivi per una o più categorie di stakeholder.

Al 31 dicembre 2019 il Gruppo Cattolica può contare su oltre 3,5 milioni di clienti <sup>21</sup> (dato sostanzialmente stabile rispetto al 2018), di cui il 61% sono uomini e il 39% donne, con un'età media di 55 anni.

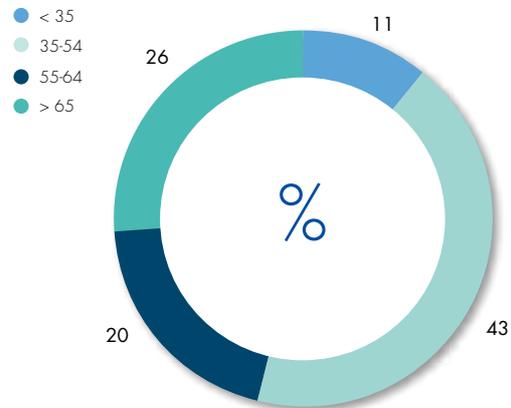
Il 42% dei clienti ricade nella fascia di età compresa tra 35 e 54 anni, come riportato nel grafico seguente.

<sup>21</sup> Il dato sul numero di clienti (3.555.878) è sottostimato in quanto non include l'intero portafoglio delle società del brand Vera, in fase di migrazione.

Composizione dei clienti del Gruppo Cattolica per età al 31 dicembre 2019



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



## PRODOTTI E SERVIZI A VALENZA SOCIALE

Cattolica mantiene un'ampia gamma di prodotti e soluzioni assicurative caratterizzati da un'elevata connotazione sociale.

La Compagnia garantisce infatti un ventaglio di proposte rivolte a organismi intermedi quali associazioni di volontariato, fondazioni, cooperative, imprese sociali e altri enti del Terzo settore, verso i quali intende posizionarsi sul mercato quale società leader. Anche la vicinanza al mondo della disabilità rimane un tratto caratteristico della sua attività.

### Attenzione e assistenza alle persone più fragili

*Cattolica&Solidarietà* è un piano che declina alcune soluzioni assicurative tradizionali, che tutelano gli individui in ogni aspetto della vita, con una sensibilità particolare per le esigenze delle persone con disabilità, cui sono riservate clausole su misura.

Assumono particolare rilievo:

→ *Cattolica&Motori*, una polizza RCA per viaggiare in sicurezza, che prevede agevolazioni specifiche per chi guida un veicolo multi-adattato, con sconti particolari, servizi e prestazioni di assistenza in caso di incidente e guasto del veicolo;

→ All'interno del prodotto *Cattolica&Motori* è presente inoltre la linea *Active* per autovetture e veicoli commerciali che, grazie all'associazione dello smartphone con un semplice box installato a bordo, offre servizi di protezione e prevenzione; il contatto telefonico 24 ore su 24 consente ad esempio l'invio di soccorsi in caso di emergenza. Vi è anche la possibilità di monitorare il proprio stile di guida con il fine di prevenire incidenti e possibili danni al veicolo durante la circolazione;

→ *ActiveCasa&Persona* è l'innovativa offerta per la protezione della casa, della persona e della famiglia, che si configura come evoluzione del precedente prodotto omonimo. Comprende la responsabilità derivante dalla proprietà o dall'uso di mezzi per persone con disabilità - anche con motore elettrico - inclusi ausili e protesi utilizzati nella normale vita di relazione. Prevede inoltre una maggiore attenzione agli eventuali infortuni causati da animali domestici a familiari disabili;

→ *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 una soluzione assicurativa che assiste le persone con disabilità nel momento di maggior bisogno, quando viene meno la cura dei familiari. È uno strumento che garantisce un futuro sostenibile, grazie a un piano di risparmio assicurativo rivolto ai familiari o a chi si prende cura dell'assistito e intende accumulare un capitale per il suo sostegno, anche attraverso la sicurezza di un investimento nella Gestione Separata Ri.Spe.Vi. Il beneficiario può disporre in un'unica soluzione o sotto forma di erogazione di una rendita vitalizia rivalutabile. Dalla nascita del prodotto al 31.12.2019 sono state emesse 105 polizze per un ammontare di premi annui pari a 334.400 euro.

→ *SempreIndipendente* è la soluzione dedicata a chi desidera, in caso di sopravvenuta non-autosufficienza, la sicurezza di poter provvedere a se stesso senza gravare economicamente sui familiari, assicurandosi la garanzia di un futuro dignitoso. La soluzione fornisce un supporto economico in caso di impossibilità a svolgere autonomamente tre delle quattro attività elementari della vita quotidiana (spostarsi, mangiare, vestirsi, provvedere all'igiene personale), riconoscendo una somma *una tantum* di 10.000 euro e l'erogazione di una rendita variabile da 500 a 2.500 euro al mese per l'intera durata della vita. Al 31.12.2019 sono state emesse 715 polizze per un ammontare di premi annui pari a 749.200 euro.

## IL FUTURO GARANTITO: LE SOLUZIONI PER LA PREVIDENZA

La diffusione della previdenza complementare quale forma di welfare integrativo è testimoniata dall'incremento nella domanda di tali prodotti, cui fa riscontro un'offerta variegata: soluzioni previdenziali di qualità, fra cui il Piano Individuale Pensionistico Cattolica Previdenza PerLaPensione e il Fondo Pensione Aperto Cattolica Gestione Previdenza.

→ *Cattolica Previdenza PerLaPensione* è un piano pensionistico individuale la cui adesione avviene su base volontaria. È la 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 le basi per una propria posizione previdenziale. È possibile ampliare la tutela, estendendola a 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, che si rivolge a chi intende realizzare un piano di previdenza complementare. L'adesione al Fondo è possibile sia nella forma individuale - adesione volontaria da parte del singolo - 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 e invalidità totale e permanente, per un capitale fisso assicurabile pari a 100.000 euro o a 150.000 euro.



**INTEGRIAMO  
LA PENSIONE**

**CATTOLICA PREVIDENZA  
PERLAPENSIONE**

## LE SOLUZIONI PER LA TUTELA DEI RISPARMI

I capitali affidati in gestione dalla clientela rappresentano un asset cui Cattolica riserva cura e attenzione, anche per la rilevanza che i risparmi delle famiglie assumono sotto il profilo sociale oltre che economico.

La Compagnia propone un ventaglio di soluzioni dedicate all'investimento e al risparmio che si inscrivono in un'equilibrata visione assicurativa e previdenziale della gestione mediante:

- il focus su un idoneo profilo di rischio per ogni investimento, sia attraverso la Gestione Separata che per mezzo dei Fondi Interni Assicurativi gestiti direttamente dalla Compagnia;
- un adeguato mix 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.



## LE SOLUZIONI PER LA TUTELA DALLE CALAMITÀ NATURALI

L'evidenza dei cambiamenti climatici e dei rischi emergenti derivanti dal manifestarsi di calamità naturali si è imposta nel dibattito internazionale, arrivando a toccare in misura significativa anche le società operanti nel settore assicurativo.

L'Italia rimane uno dei Paesi più esposti a terremoti, alluvioni e inondazioni; statistiche pubblicate dall'UNISDR (Ufficio delle Nazioni Unite per la riduzione dei disastri) confermano un trend ascendente al verificarsi di eventi catastrofici nel territorio nazionale, con effetti economici di vasta portata per famiglie e imprese.

Permane peraltro limitata la diffusione di coperture assicurative dedicate: a titolo di esempio, solo il 40% circa del totale delle imprese e il 2,5% delle abitazioni private sono assicurati contro calamità sismiche.

La Compagnia ha arricchito la gamma dei prodotti dedicati alla protezione della Casa (*ActiveCasa&Persona*) e dell'Impresa (*Cattolica&Impresa*, con *Industria 360°*, *Alimentare 360°* e *Commercio*), che includono garanzie catastrofali a fronte di calamità naturali. Sono garanzie a elevata valenza sociale, offerte a tariffe contenute e accessibili a tutti, grazie alle quali è possibile proporre ai clienti l'estensione della protezione catastrofale per gli eventi più diffusi, tra cui terremoto, alluvione e inondazione, a tutela dei rischi residenziali e dei rischi non residenziali legati all'industria e al commercio.

## L'EVOLUZIONE DEL MODELLO DISTRIBUTIVO

Cattolica è presente sul mercato dal 1896 ed è oggi l'unica cooperativa di settore quotata in Borsa. I canali distributivi del Gruppo sono la rete di agenzie, la bancassicurazione, i broker e i partner assicurativi.

### La presenza sul mercato: i canali professionali

La rete degli agenti rimane il canale principale della strategia commerciale e competitiva. Al 31 dicembre 2019 essa conta a livello di Gruppo su 1.395 agenzie (2018: 1.444) e 1.887 agenti (2018: 1.929), con una diffusione nazionale. La rete distributiva comprende inoltre 737 promotori finanziari (2018: 733).

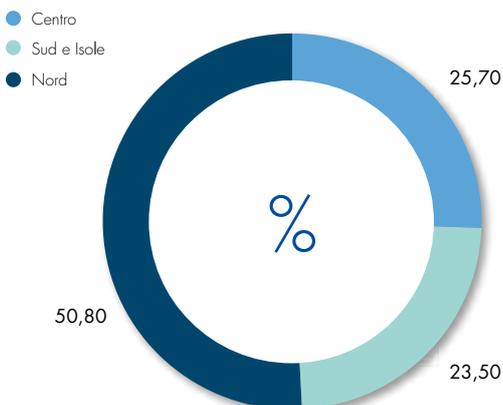
La presenza della rete agenziale è così suddivisa: 50,8% nel Nord Italia, 25,7% nel Centro e 23,5% nel Sud e Isole.

L'ampiezza e l'eterogeneità della rete richiedono il coinvolgimento e la condivisione della vision della Compagnia, al fine di creare un rapporto di fiducia e di dialogo proficuo tra Direzione e Agenzie.

Nel corso del 2019 Cattolica ha organizzato numerose occasioni di incontro e di aggregazione dedicate alla rete di agenzie e sub-agenzie.

Il Tour Agenti 2019 - Pronti alla Vita ha permesso alla Società di sottolineare e confermare la centralità dei canali professionali ai 1.179 Agenti intervenuti nelle tre tappe di Roma, Napoli e Milano. Il Tour si è poi ripetuto a fine anno per fornire alle agenzie ulteriori leve commerciali e tecniche utili ad affrontare il delicato fine esercizio; hanno accolto l'invito 945 Agenti nelle città di Firenze, Bologna, Verona, Milano, Roma, Bari, Torino e Catania.

### Distribuzione territoriale delle agenzie al 31 dicembre 2019



Cattolica ha voluto incontrare anche i migliori sub-agenti in un Giro d'Italia a loro dedicato, suddiviso in 9 tappe nel mese di ottobre: in piena coerenza con il percorso dedicato agli Agenti, anche gli 850 collaboratori presenti hanno potuto condividere la visione strategica della Compagnia.

### La partnership bancaria: lo sviluppo della bancassicurazione

Dagli anni '90 il Gruppo ha perfezionato solidi accordi di partnership nei rami vita e danni con importanti istituti bancari, che hanno consentito il consolidamento di un eccellente posizionamento competitivo su tutto il territorio nazionale.

La finalità è affiancare al meglio i partner distributivi, mediante l'offerta di un supporto efficace al network commerciale e un servizio di consulenza e assistenza al cliente di elevato profilo.

Il network complessivo è forte di 6.075 sportelli bancari. Le principali partnership bancarie attualmente operative sono con UBI Banca, Iccrea e Banco BPM.

→ L'accordo con 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 e 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. Nel luglio 2019, Cattolica e Iccrea Banca hanno rivisto i termini negoziali della partnership, con un aumento nei volumi e una più elevata selezione dei prodotti. Il nuovo accordo prevede un rinnovo triennale con scadenza dicembre 2022, con la quota partecipativa di Cattolica che ha raggiunto il 70% in entrambe le joint venture.

→ Nel 2017 è stato 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 nel 2018 con la nascita di 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 1.500 sportelli), potenziando la capacità di penetrazione sul mercato.

Tra gli istituti di credito con i quali Cattolica ha all'attivo partnership commerciali minori figurano Banca di Credito Popolare, Banca Popolare Pugliese, Banca di Bologna e Banca Galileo, per un totale di circa 200 sportelli.

La tabella seguente esprime in sintesi la natura dei più rilevanti accordi in essere:

#### PRINCIPALI PARTNERSHIP NELLA BANCASSICURAZIONE

<b>UBI BANCA</b> - rete di circa 400 sportelli - consulenti finanziari del Gruppo UBI	Distribuzione dei prodotti della joint venture Lombarda Vita attraverso le filiali bancarie (clienti retail e private)
<b>GRUPPO BANCARIO ICCREA</b> Network di 4.000 sportelli di Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali	Distribuzione dei prodotti vita e danni, attraverso le compagnie BCC Vita e BCC Assicurazioni
<b>BANCO BPM</b> Rete di circa 1.500 sportelli	Distribuzione dei prodotti di Vera Vita, con la controllata Vera Financial, e Vera Assicurazioni, con la controllata Vera Protezione.

### Broker e partner assicurativi

Cattolica ha in essere partecipazioni e partnership con broker e altri attori assicurativi nel settore 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;
- Gruppo Per in relazione ad attività di assistenza e pronto intervento in caso di sinistro, dedicata alle aziende;
- Gruppo IMA (Inter Mutuelles Assistance), per un'ampia gamma di prestazioni di assistenza;
- CATTRe nel mercato dei rischi speciali (*specialty lines*).

Alle collaborazioni con IMA e CATTRe sono dedicate sezioni specifiche.

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

L'attenzione alla crescita professionale degli agenti si esprime anche attraverso l'aggiornamento e una formazione di qualità, fattori critici di successo per lo sviluppo qualitativo e numerico della rete distributiva.

Tali aspetti hanno inoltre assunto un peso crescente per le conseguenze normative introdotte dalla Direttiva UE 97/2016 denominata IDD (Insurance Distribution Directive).

In continuità con la strategia già definita, il Gruppo ha confermato anche nel 2019 gli ingenti investimenti finalizzati alla valorizzazione delle competenze dei Distributori e l'attivazione di percorsi formativi dedicati alle reti agenziali e secondarie, che hanno coinvolto gli impiegati e i collaboratori di agenzia.

L'offerta formativa è stata aggiornata nel corso dell'anno, in relazione ai trend di business, alle modifiche normative e alle necessità connesse alla commercializzazione di nuovi prodotti ed è stata articolata in numerosi progetti, tra cui vanno menzionati:

- sostegno al lancio del nuovo prodotto Active Casa & Persona, mettendo a disposizione dell'intera Rete il relativo corso online, realizzato con nuove tecniche di analisi del rischio, tramite virtual tour e case history;
- ciclo formativo attraverso 23 aule frontali, con un modello innovativo di erogazione, sintesi tra le competenze dei docenti interni e l'esperienza dei docenti di IMA Protect, che hanno fornito agli Agenti approfondimenti tecnici sulle garanzie tradizionali e spunti commerciali relativi ai nuovi servizi connessi;
- sviluppo delle competenze degli Agenti sul gestionale "Sistema forza vendite", il programma strategico di Direzione che gestisce le anagrafiche agenziali. Il corso è stato erogato da risorse interne, i Digital Coach, facendo leva sulle loro competenze tecniche e informatiche.
- formazione dedicata al ramo Vita, sulle opportunità commerciali delle polizze TCM e delle polizze multi-ramo, con 35 sessioni nazionali e la partecipazione di oltre 1.300 collaboratori.
- percorso formativo completo sulla normativa 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;

- corso di “Prima formazione 60 ore” dedicato ai nuovi collaboratori di Agenzia, per il quale sono stati adeguati i contenuti includendo la nuova normativa IDD e introducendo, accanto ai moduli normativi, anche i singoli corsi sui principali prodotti distribuiti da Cattolica. Nel 2019 più di 150 intermediari hanno usufruito del corso;
- Master Executive Agenti (MEA), che è proseguito con successo anche nel 2019: sono stati formati 258 agenti, per un totale di 233 agenzie coinvolte, con l'erogazione di 30 edizioni d'aula e un totale di 390 partecipazioni e 820 giornate/uomo di formazione;
- nel mese di giugno ha preso avvio la quarta edizione del Master Professione Agente (MPA), con la partecipazione di 19 giovani talenti, coinvolti fino a marzo 2020. Sono state erogate nell'anno 6 settimane di aula, pari a 28 giornate formative e 532 giornate uomo, con tematiche a tutto campo: general management, marketing e tecniche di vendita, comunicazione, recruiting, finanza, pianificazione e controllo di gestione.

Rimane disponibile per gli intermediari il catalogo di formazione online, in cui sono presenti 156 titoli su tematiche prevalentemente normative e di prodotto, sia danni che vita, per un totale di più di 260 ore di formazione fruibili in modalità e-learning e attraverso cui sono stati erogati, ad oggi, più di 17.000 giorni/uomo e sono state registrate più di 92.000 iscrizioni.

La proposta formativa citata, oltre a ulteriori iniziative di minore risonanza numerica, ma dello stesso livello qualitativo, ha permesso alla formazione di risultare uno dei temi più apprezzati dalla rete agenziale, tanto da essere indicata come punto di forza della Compagnia.

## La trasformazione digitale nei nuovi scenari competitivi

Cattolica ha investito molto nel Programma di Trasformazione Digitale (PTD), per dotare le reti agenziali e le strutture di direzione di strumenti digitali avanzati e innovativi, fattori critici di successo in un contesto competitivo dinamico che richiede un'elevata flessibilità.

La visita a circa 800 agenzie ha permesso di pianificare l'adozione dei nuovi strumenti previsti dal PTD, tra i quali la App per i clienti, C2 Cattolica Community, Firma Elettronica Avanzata e portale di Consegna Active Box in Agenzia.

È proseguito lo sviluppo dei siti di Agenzia, per permettere al canale una visibilità istituzionale maggiore, in linea con il sito corporate di Compagnia.

## I nuovi microservizi IT

L'innovazione digitale orientata al cliente è uno degli assi portanti del Piano Industriale, e si esprime nel proposito di velocizzare l'integrazione tra le applicazioni della Compagnia e i partner esterni attraverso una piattaforma innovativa, sicura e comune a tutta l'azienda, in grado di semplificare e abilitare il riutilizzo dei componenti software.

La piattaforma consente l'associazione dei processi, superando il concetto di silos a favore di un modello distributivo multicanale, basato sulla completa integrazione tra reti fisiche e canali digitali.

Nuovi servizi self-service e strumenti di accesso digitali consentono al cliente un rapporto più agevole e rapido con la Compagnia, in grado di garantire una *customer experience* d'eccellenza.

La tecnologia non è fattore abilitante soltanto per le nuove progettualità digitali, ma soprattutto per la diffusione di nuove e più sostenibili modalità di lavoro e della piena collaborazione tra business, IT e partner tecnologici.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO E CUSTOMER SATISFACTION

Cattolica interpreta il concetto di centralità del cliente in senso marcatamente operativo, avendo cura di realizzarlo nella pratica quotidiana, già a partire dalla creazione di prodotti e servizi. È un elemento cardine della formula imprenditoriale, connesso all'esigenza di ascoltare le esigenze della clientela per generare un grado elevato di soddisfazione.

In tema di trasparenza, il Gruppo comunica nel rispetto di quanto previsto dai regolamenti che disciplinano le informazioni alla clientela. Per quanto riguarda i prodotti previdenziali, i riferimenti sono il D.Lgs. 252/2005 e le direttive emanate da COVIP; con riferimento ai prodotti assicurativi, la normativa è contenuta nei Regolamenti 35 ISVAP, 38 IVASS e nel Regolamento UE 1286/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo per i prodotti assicurativi di risparmio e investimento.

Per i prodotti finanziario-assicurativi, oltre ai già menzionati 35 ISVAP e 38 IVASS, i riferimenti sono il D. Lgs. 24 febbraio 1998 n.58 (Testo Unico della Finanza) e il Regolamento Emittenti adottato con delibera n. 11971 del 14 maggio 1999.

Con il varo del Piano Industriale, la Società ha avviato un percorso di cambiamento finalizzato a rafforzare la relazione con i clienti e la posizione nel mercato.

Una recente ricerca svolta su un campione di clienti (inclusivo di un sottoinsieme di ex clienti), orientata a fornire un quadro d'insieme delle caratteristiche e del gradimento nei confronti della Compagnia, ha evidenziato una soddisfazione complessiva posizionata su livelli superiori rispetto al benchmark di mercato.

Tutti i KPI hanno evidenziato punteggi elevati e il dato è sostanzialmente trasversale alla customer base della Compagnia.

Il Net Promoter Score (NPS) di Cattolica - la metrica che valuta il grado di soddisfazione e di fedeltà della clientela rispetto a un'azienda - è risultato eccellente in valore assoluto e, anche tra i clienti che hanno esperienza diretta di un competitor, il

favore accordato al Gruppo si mantiene elevato e prevale in modo evidente nel confronto con le principali compagnie assicurative, mentre è meno netta la vittoria su competitor non assicurativi.

Dalla survey emerge infine come siano valutati molto positivamente tanto i prodotti e le loro caratteristiche quanto la competenza e la disponibilità dei collaboratori.

### Rapidità e trasparenza: la liquidazione dei sinistri

La qualità del servizio al cliente nel momento della liquidazione del sinistro rappresenta uno dei parametri fondamentali per valutare l'efficienza di una compagnia assicurativa e ha una ricaduta immediata sulla customer satisfaction.

Nel 2019 il Gruppo ha sostenuto oneri netti relativi ai sinistri per un totale di 6.257 milioni di euro (2018: 4.568).

Nel Ramo RCA, la velocità di liquidazione del corrente (la percentuale di sinistri liquidati nello stesso esercizio in cui sono stati denunciati) è stata pari al 76,9% (2018: 77,4%).

La velocità del corrente per i sinistri liquidati in ambito CARD (Convenzione tra assicuratori per il risarcimento diretto) è stata dell'82,6% (2018: 83,4%). Entrambe le percentuali sono quindi sostanzialmente stabili rispetto allo scorso esercizio.

Cattolica ha messo a punto un programma di iniziative orientate al mantenimento di una elevata performance, nell'ottica della centralità del cliente espressa dal Piano Industriale.

Si è di fatto concluso il progetto, partito nel 2018, che prevede la realizzazione del fascicolo di sinistro paperless: consente la digitalizzazione e archiviazione immediata della documentazione che perviene alla Compagnia, con benefici in termini di minore impatto ambientale, rapidità nel reperimento e completezza del fascicolo, oltre a consentirne la fruibilità ai soggetti interessati.





## Semplicità e chiarezza: i nuovi set informativi per il cliente

Rendere le condizioni di polizza più semplici e chiare, utilizzando un linguaggio lineare e di rapida comprensione, non solo per ottemperare a quanto definito dalla normativa Patti Semplici e Chiari, ma soprattutto per migliorare l'esperienza del cliente nei confronti dei prodotti e quindi della Compagnia.

È questo l'obiettivo perseguito con l'ideazione di un'informativa alla clientela completamente rivista, grazie a un layout concepito secondo nuove direttrici:

- la sintesi: i testi sono stati resi più brevi e strutturati per punti, con un'organizzazione dei contenuti più perspicua e intuitiva;
- la semplificazione: è stato utilizzato un linguaggio che limita al minimo indispensabile tecnicismi ed espressioni complesse, per agevolare la lettura del cliente;
- l'evidenza: grazie a una grafica differenziata e a un impatto visivo complessivo più vario, si è ottenuta maggiore dinamicità e facilità di lettura, anche con l'uso di grafiche esplicative a supporto dei contratti.

## Il Network Carrozzerie Fiduciarie

L'evoluzione tecnologica del parco auto e la maggiore complessità dei servizi assicurativi connessi impongono di poter contare su un network di carrozzerie fiduciarie capaci di fornire al cliente un servizio di elevato standard, in linea con le specifiche di polizza.

La rete di carrozzerie selezionate conta 1.731 riparatori, e ha gestito 18.882 sinistri (2018: 15.312), suddivisi tra 11.542 CARD doppia firma e 7.340 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.

Nel corso del 2019 sono stati inseriti nuovi network di riparatori (Car Clinic, Maestri della Grandine) che garantiscono al cliente più servizi con una *customer experience* più fluida e gradevole.

## Perizia RCA da remoto

Nel corso del 2019 è stata attivata in un'area test la possibilità di effettuare la perizia RCA da remoto interfacciandosi direttamente con il riparatore.

Questa modalità di ispezione fornisce indubbi vantaggi sia per il cliente che per la Compagnia, tanto in termini di velocità di liquidazione che di minori costi ed emissioni di CO<sub>2</sub>, grazie alla mancanza di spostamenti da parte del perito e del cliente.

# HAI AVUTO UN SINISTRO?

Cattolica Assicurazioni  
ti garantisce un servizio di qualità

SEGUI I NOSTRI CONSIGLI  
E SCOPRI I SERVIZI A TE DEDICATI.



## LA GESTIONE DEI RECLAMI

L'attenzione alla clientela e un elevato livello di *customer satisfaction* assumono una rilevanza primaria e derivano direttamente dalla posizione di centralità che il cliente occupa tra gli stakeholder aziendali. In questo contesto, la rapidità e l'efficacia nella gestione dei reclami, assieme a semplicità e trasparenza nella comunicazione, costituiscono elementi imprescindibili.

La gestione dei reclami è affidata ad apposita funzione, denominata Servizio Reclami di Gruppo, costituita 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 monitoraggio dei livelli di servizio anche nell'ottica di potenziali miglioramenti.

Nel corso dell'esercizio 2019, anche per effetto dell'ampliamento del perimetro del Gruppo, si sono registrati complessivamente 4.855 reclami scritti (2018: 3.978); di essi 1.231 sono stati accolti (2018: 1.075). Il tempo medio di evasione dei reclami è stato pari a 20 giorni (2018: 26).

Oltre ai reclami sopra riportati, sono state ricevute 9 segnalazioni relativamente a violazioni della privacy dei consumatori. Le segnalazioni fanno riferimento a casi minori relativi a singole utenze che il Gruppo ha prontamente approfondito e gestito. In ciascun caso il consumatore è stato informato tanto della presa in carico della segnalazione quanto dell'esito delle verifiche.

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

	2019	2018
Reclami ricevuti per violazioni della privacy del cliente	9	3
di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione	9	3
di cui da parte degli enti regolatori	0	0
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	0	0
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>3</b>

## INNOVARE PER COMPETERE: CATTOLICA E L'INNOVAZIONE DI PRODOTTO

Cattolica è consapevole che l'innovazione tecnologica è una tendenza irreversibile del contesto competitivo, intimamente connessa a un modello di business che ambisca a essere economicamente e socialmente sostenibile nel lungo periodo.

Anche il 2019 si è caratterizzato per l'impegno verso lo sviluppo di prodotti e soluzioni a forte tasso di innovazione, con una focalizzazione sul valore aggiunto per il cliente.

### Verso una *data driven company*

Nel contesto della trasformazione in *data driven company* prevista dal Piano Industriale 2018-2020, Cattolica ha stretto un'importante partnership tecnologica con Google per l'integrazione sistematica dei dati in una *data platform* in cloud.



È un approccio tecnologico pionieristico rispetto al settore assicurativo italiano, che permette alla Compagnia di governare dati strutturati e non strutturati in modo semplice e sicuro, migliorando l'organizzazione del patrimonio informativo e garantendo eccellenza nel processo di estrazione di valore dai dati aziendali.

La trasformazione è stata accompagnata dal rafforzamento di un team di analisti specializzati, dedicati all'ideazione, prototipazione e accelerazione di processi che utilizzano *machine learning* e intelligenza artificiale, con una focalizzazione sulla frontiera dell'innovazione.

Tra gli aspetti maggiormente impattati dal focus analitico si annoverano l'applicazione di avanzati motori d'intelligenza artificiale per la lotta antifrode, la progressiva sofisticazione degli algoritmi e delle logiche di pricing finalizzate alla sostenibilità economica della Compagnia, l'ottimizzazione di processi e la realizzazione di metriche valutative univoche di *customer value management*.

## LE NUOVE SOLUZIONI CONNESSE: DALL'AUTO ALLA CASA

Nel 2019 è stata rafforzata l'offerta di prodotti connessi, sia nel comparto Auto che grazie al lancio di una nuova soluzione connessa nell'ambito Casa.

### La polizza RC sostenibile: Active Auto

Il 2019 ha visto il consolidamento di Active Auto, il prodotto telematico lanciato nel 2018 e volto a integrare la polizza Auto con servizi all'avanguardia per la prevenzione e protezione del cliente, trasformando radicalmente l'esperienza di un classico prodotto RC Auto.

Active Auto si basa su una tecnologia innovativa che sfrutta lo smartphone del cliente e introduce un prodotto multiservizio che supera la logica puramente risarcitoria. Una nuova versione denominata smart è dedicata ai clienti che vogliono usufruire dei servizi senza mettersi in gioco con la rilevazione del proprio stile di guida.

Il prodotto Assistenza si è arricchito per coprire - oltre alle tradizionali fattispecie di assistenza stradale, officina mobile e foratura pneumatici - innovative garanzie quali mobilità alternativa, assistenza alla persona e assistenza psicologica.

Il connubio tra mobilità connessa e assistenza permette al cliente di usufruire di servizi evoluti ogniqualvolta se ne manifesti la necessità, attraverso un customer care che agisce anche quando non sia il cliente a richiederlo (ad esempio a fronte di un sinistro grave).

Active Auto è un prodotto più sostenibile di una soluzione tradizionale, in quanto assomma in sé una componente di protezione e una di prevenzione, con evidenti benefici per gli utenti e i terzi.

Nel comparto Auto, dal lancio dell'iniziativa nel 2018 a fine 2019, sono stati raccolti più di 9 terabyte di dati provenienti da una media di 205.000 viaggi giornalieri, che hanno permesso alla Compagnia di gestire più di 6.500 chiamate provenienti dal pulsante di emergenza e quasi 4.000 segnali di allerta di potenziale incidente.

È dunque possibile rendere effettiva la promessa di un cambio di prospettiva reale, dal danno/rimborso alla prevenzione/protezione, che consente notevoli progressi anche nella sostenibilità sociale in termini di personalizzazione dell'offerta e dei servizi, così sintetizzabili:

- incentivazione ai clienti che guidano in modo responsabile, contribuendo a ridurre il numero di vittime sulla strada, quello degli incidenti e l'entità degli stessi;
- segmentazione più efficace delle fasce di clientela dal lato dei ricavi, premiando chi ha comportamenti responsabili e combattendo le frodi;
- incremento della performance nel recupero dei veicoli rubati;
- incentivazione di comportamenti responsabili, con la contestuale riduzione del traffico e dell'inquinamento.

In corso d'anno è stato effettuato un percorso di innovazione e ricerca che ha dimostrato come le neuroscienze possano migliorare le prestazioni alla guida.

La ricerca DriveFit, condotta dall'Unità di Ricerca in Neuroscienze Sociali e delle Emozioni dell'Università Cattolica in collaborazione con la Compagnia, ha preso le mosse dalla crescita del numero di vittime della strada dal 2016 a oggi, eleggendo la distrazione come prima causa di incidente, con un peso pari al 16% dei casi.

Grazie ad alcune tecniche di controllo dello stress per favorire l'attenzione e l'inibizione delle distrazioni, il campione di driver che ha preso parte alla ricerca è stato aiutato a rinforzare il comportamento virtuoso come a disincentivare la condotta inadeguata mediante tecniche di *mindfulness*.

Le evidenze raccolte attraverso prove di guida su strada dopo il training cognitivo, con auto dotate del dispositivo di monitoraggio della guida Active Box (parte della soluzione innovativa e digitale Active Auto), hanno evidenziato una performance migliorata al volante, associata a una relativa diminuzione del tempo trascorso sopra i limiti di velocità.

## La casa connessa: Active Casa&Persona

Il 2019 ha visto anche il lancio di Active Casa&Persona, la nuova soluzione assicurativa per la casa, la persona e la famiglia. È un prodotto a impostazione modulare, per cui ciascun cliente può costruire la propria polizza su misura attivando le garanzie più adatte a sé e al proprio stile di vita.

Cattolica ha avviato un piano di ricerca e innovazione condiviso con UpSens, start-up specializzata nella progettazione di sensori per il monitoraggio della qualità dell'aria. La collaborazione è finalizzata alla realizzazione di una soluzione specifica che consente di riconoscere e segnalare le situazioni di inquinamento ambientale, contribuendo al miglioramento della salute e del benessere.

L'integrazione con Active Casa&Persona apre nuovi scenari per la normale attività di protezione assicurativa, grazie a una proposta tecnologica ad alto valore aggiunto, in grado di rispondere alle esigenze di prevenzione e di salute dei clienti all'interno della propria abitazione.

## ACTIVE CASA&PERSONA

### LA TUA CASA E IL TUO MONDO, A TUTTO TONDO

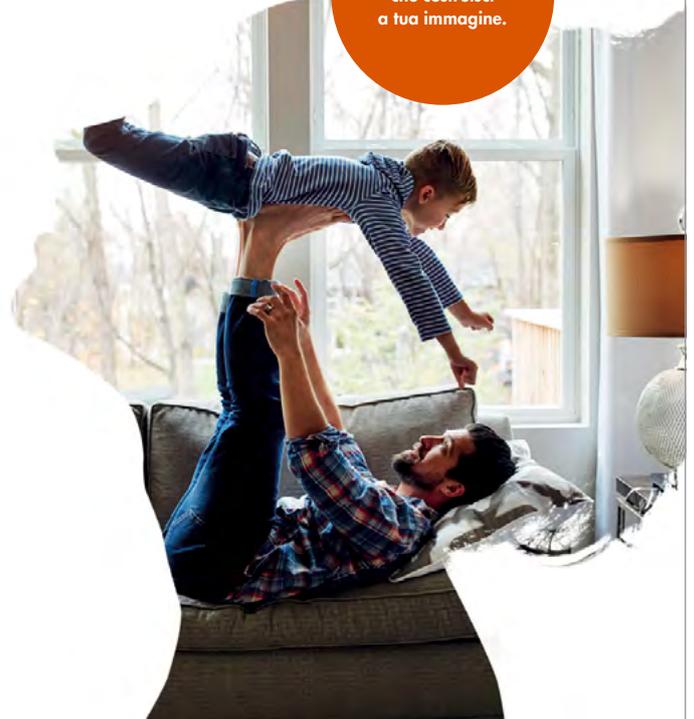
Active Casa&Persona è la polizza assicurativa che risponde al bisogno di protezione della casa, della persona e della famiglia. Scegliere la soluzione che più si adatta alle tue esigenze è finalmente possibile, grazie alla vasta gamma di coperture proposte: amici a 4 zampe, rischi informatici, difesa del reddito, assistenza h24, cyber bullismo, rischi catastrofali, telesorveglianza, salute.

Inoltre, puoi completare la copertura con la soluzione che meglio rappresenta il tuo stile di vita: Digitale, Metropolitano, Dinamico o Previdente.

### PER PROTEGGERE DAVVERO TUTTO CIÒ CHE AMI.



La soluzione modulare  
che costruisci  
a tua immagine.



## I NUOVI SERVIZI DI ASSISTENZA: L'ACCORDO CON IMA

Con l'ingresso di Cattolica in IMA Italia Assistance S.p.A. alla fine del 2018, il Gruppo è in grado di rispondere alle aspettative dei clienti nel campo dei servizi innovativi di assistenza.

Le attività in essere con precedenti operatori sono state concentrate nel nuovo *third party assistance* destinato a soddisfare i fabbisogni di assistenza.

Con il nuovo partner strategico IMA, le formule di assistenza classiche del segmento automotive sono state arricchite ed estese con un'innovativa visione prospettica nei confronti degli stili di vita dei clienti: oltre all'abitazione, tutelano anche

il mondo degli animali domestici e i fenomeni del cyber risk e del cyber bullismo, con l'introduzione di specifiche formule di assistenza destinate al mondo dell'Associazionismo e al Terzo settore.

È stato attivato un servizio telematico a favore di persone con disabilità sensoriale (sordità) o con mutismo, che consente anche a chi non può comunicare direttamente con la centrale operativa di IMA di ricevere il più idoneo servizio di assistenza.

## I SERVIZI PER LA TERZA ETÀ: LA PARTNERSHIP CON COOPSELIOS

Cattolica ha investito nel settore della cura e assistenza agli anziani (*elderly care*), destinato ad assumere un ruolo di primo piano anche a ragione delle dinamiche demografiche.

Il valore dei servizi di prevenzione e protezione per gli anziani e i loro *caregiver* è elevato, tanto per i singoli che per la comunità. La partnership finanziaria e industriale con

Coopselios, leader cooperativo nel settore RSA (residenze sanitarie assistenziali) in Italia, è proseguita nel 2019, grazie al fondo immobiliare denominato Fondo Innovazione Salute, il cui fine è la valorizzazione delle residenze sanitarie assistenziali (RSA).

## L'IT E IL VALORE DELLA CONDIVISIONE: IL MODELLO SMART

Nel corso del 2019 il modello SMART promosso dalla direzione IT ha continuato a coltivare il miglioramento della collaborazione grazie alla maggiore condivisione delle informazioni e alla flessibilità delle modalità lavorative.

Il progetto si è evoluto lungo tre direttrici principali: favorire la collaborazione, migliorare la qualità del tempo e la produttività, tutelare l'ambiente.

Nelle due declinazioni *smart working* e *smart operations*, ha già evidenziato un aumento dell'orientamento all'obiettivo e una migliore produttività. La possibilità di lavorare con strumenti all'avanguardia che consentono una operatività identica alla presenza in ufficio ha favorito una impostazione

ecologicamente sostenibile, secondo una nuova visione di *green information technology*, simboleggiata dalla scelta di un nuovo data center all'avanguardia, distintivo per le performance a tutela dell'ambiente.

Dematerializzazione dei documenti, perfezionamento di scrivanie digitali e possibilità di *unified communication* (collaborazione tramite condivisione di documenti tra utenti remoti) sono già realtà per le sedi di Verona e Roma, mentre a Milano sono previste nel 2020.

## NUOVE FRONTIERE DELLA SOSTENIBILITÀ: LE *SPECIALTY LINES*

È proseguita l'espansione del business dei rischi non tradizionali (*specialty lines*), caratterizzato da un elevato grado di complessità e specializzazione. Il Gruppo ha rafforzato - tramite la società CATTRe acquisita nel 2018 - la presenza in questo mercato, grazie a un modello di business flessibile e innovativo.

La mission di CATTRe è l'attività di riassicurazione dei premi raccolti dalle *managing general agencies* (MGA), società con competenze specialistiche che operano in mercati di nicchia. Le MGA fanno capo a Estinvest, holding finanziaria partecipata al 100% da Cattolica.

CATTRe consente al Gruppo di estendere la capacità di protezione e servizio oltre il classico settore Retail, mettendo a disposizione soluzioni innovative ed efficienti anche per il mondo del Corporate e dei rischi speciali.

Il 2019 ha visto anche l'espansione di alcune attività legate alle *specialty lines* nel segno della sostenibilità e dell'ideazione di formule di prodotto innovative.

### Le coperture assicurative per la protezione dei rischi ambientali delle imprese

Le responsabilità ambientali costituiscono un rischio crescente per le aziende, anche a causa di un quadro normativo più stringente e di una più acuta consapevolezza da parte dell'opinione pubblica. Tutto questo ha contribuito ad aumentare il livello di attenzione dei vari operatori in caso di danno all'ambiente.

Cattolica ha scelto di offrire coperture specifiche e di elaborare programmi di assicurazione innovativi, tagliati su misura in base alle effettive *green performance* di un'azienda, escludendo le attività che non superano i requisiti minimi di prevenzione, e incentivando pratiche virtuose come l'adozione di sistemi di gestione ambientale (ISO 14001 o EMAS) o di prevenzione dei rischi, con l'applicazione in tali casi di premi più bassi rispetto agli standard del mercato.

### Le coperture assicurative per i produttori di energia da fonti rinnovabili

Il Gruppo ha deciso di fornire supporto assicurativo alle aziende impegnate nella transizione della produzione di energia elettrica da combustibili tradizionali a fonti rinnovabili, in particolare grazie a impianti eolici e fotovoltaici.

Tale dinamica trasformativa ha spinto Cattolica a posizionarsi come soggetto facilitatore dello sviluppo sostenibile, con la creazione di prodotti assicurativi *ad hoc* per la copertura di parchi fotovoltaici, eolici e impianti di trattamento dei rifiuti urbani.

Si tratta di soluzioni che offrono una tutela assicurativa dalla fase di installazione a quella di esercizio, e coprono sia i danni fisici agli impianti che le perdite economiche dovute a eventuali fermi di esercizio, contribuendo così a garantire l'economicità pianificata dagli enti finanziatori delle opere.

### Il prodotto TUA Data Protection

Nato dalla collaborazione tra TUA Assicurazioni e CATTRe, società di riassicurazione di rischi non tradizionali, TUA Data Protection è la prima polizza che aiuta piccole e medie imprese e professionisti a tutelarsi efficacemente dai rischi connessi al rispetto del nuovo Regolamento europeo per la protezione dei dati personali (GDPR).

Il prodotto offre due garanzie: il risarcimento a terzi per responsabilità derivanti da violazioni della normativa o dei sistemi di sicurezza della rete che causano indisponibilità o esfiltrazione dei dati; un servizio di assistenza per una gestione specialistica dell'emergenza, notifica, investigazione e controllo delle posizioni di credito, nonché recupero e ripristino dei dati e spese legali.

Si tratta di un prodotto innovativo sul mercato assicurativo italiano a protezione da potenziali cyber attacchi, che stimola il cliente ad implementare le best practice suggerite grazie alla possibilità di ottenere uno sconto sul premio di rinnovo.



## LA BUSINESS UNIT ENTI RELIGIOSI E TERZO SETTORE

### Il legame con la Chiesa

Cattolica Assicurazioni è l'unica Compagnia del panorama nazionale a prevedere nella sua struttura una Business Unit specificamente dedicata agli Enti religiosi e al Terzo settore (BUERTS), ambiti nei quali esprime, per ragioni storiche e culturali, una consolidata leadership.

Con tali realtà la Compagnia si mantiene in stretta relazione, per ascoltare e recepire i fabbisogni assicurativi di cui necessitano, al fine di offrire le più adeguate soluzioni assicurative. È in questo contesto che nascono:

- Cattolica & Clero Secolare - Parrocchia, che massimizza la protezione e azzerava le disomogeneità presenti sul territorio in termini di condizioni di polizza e di massimali;
- Cattolica & Clero Secolare - Infortuni, una polizza infortuni riservata ai sacerdoti e ai diaconi, progettata per integrare la polizza sanitaria del clero, che Cattolica gestisce con l'Istituto Centrale del Sostentamento del Clero.

La Compagnia conta su un Polo Liquidativo dedicato, che ha il compito di gestire esclusivamente le pratiche dei sinistri riguardanti le polizze stipulate dagli Enti ecclesiastici e dagli Enti del Terzo settore.

La BUERTS assicura una presenza istituzionale ai maggiori eventi del mondo della Chiesa e del sociale e mantiene un rapporto fiduciario 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 in essere ha validità anche per i laici attivi nel servizio missionario della Conferenza Episcopale Italiana.

Sono attualmente convenzionate 130 diocesi su 225, con accordi che permettono di modulare al meglio il servizio assicurativo in base alle esigenze delle singole realtà.

Nel 2019 sono state siglate 6 convenzioni che riguardano la soluzione assicurativa Cattolica & Clero Secolare - Parrocchia e l'adeguatezza delle coperture assicurative degli Enti Ecclesiastici è costantemente verificata.

È tuttora in corso l'accordo perfezionato tra la Conferenza Episcopale Italiana e Cattolica, che garantisce la protezione dai rischi catastrofali di tutte le 25.708 parrocchie delle 225 Diocesi italiane, limitatamente al complesso delle opere edili, ovvero chiesa, canonica intercomunicante e campanile. Questa innovativa polizza - la prima e unica nel suo genere in Italia - copre i danni conseguenti da eventi di terremoto, alluvione e inondazione, agendo in maniera uniforme e omogenea sul territorio italiano.

### L'offerta per il Terzo settore e il mondo del volontariato

Cresce il numero di associazioni e individui che aderiscono al mondo del volontariato, contribuendo a estendere la rete di assistenza per chi è in difficoltà. La riforma del Terzo settore ha recepito il trend e impresso a sua volta ulteriore impulso a tale dinamica. Cattolica sostiene il mondo del volontariato con una serie di prodotti specifici.

La BUERTS ha realizzato il nuovo prodotto denominato Cattolica & Solidarietà - Terzo settore, che rappresenta una soluzione assicurativa innovativa e di alto profilo in grado di fornire risposte adeguate ai bisogni assicurativi degli Enti del Terzo settore e di chi in essi opera, ispirate da un modello di crescita socioeconomica sostenibile e inclusiva.

La Compagnia si è ulteriormente avvicinata al territorio, alle donne e agli uomini di Associazioni ed Enti che guardano oltre le proprie necessità e scelgono di agire in prima persona. Promuovere valori quali solidarietà, sussidiarietà e fraternità significa favorire l'affermarsi di una società a misura d'uomo e della sua dignità. Per questo sostiene Enti e Associazioni in questa missione a elevata valenza sociale. Il Prodotto propone forme di copertura in linea con gli obblighi di legge, offre garanzie dedicate, prevede massimali e capitali adeguati.

Le coperture sono pensate per assicurare gli infortuni e la malattia a coloro che dedicano tempo ed energie all'interno degli Enti di appartenenza, prevedendo per loro garanzie per morte, invalidità permanente per infortunio, ricovero e spese di cura post infortunio, diaria da immobilizzo e ricovero per malattia.

La soluzione garantisce la copertura della Responsabilità civile per gli Enti, per i loro volontari (anche occasionali), associati, amministratori e dipendenti, e offre la possibilità di assicurare la Responsabilità civile patrimoniale degli Amministratori, la Tutela legale e l'Assistenza.

Grazie alla sezione Tutela Legale, è possibile gestire vertenze contrattuali con dipendenti e fornitori, con la Pubblica Amministrazione e vertenze che insorgano nell'ambito delle seguenti materie:

- tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- sicurezza alimentare;
- tutela dell'ambiente, compresi i fatti accidentali che abbiano causato inquinamento ambientale;

- protezione dei dati personali, compresi i reclami all'autorità competente;
- responsabilità amministrativa da reato delle società e degli enti;
- locazione, diritto di proprietà e altri diritti reali.

Cattolica & Solidarietà - Terzo settore si fa carico anche delle spese legali come onorario dell'avvocato, spese processuali e peritali sostenute a seguito di richiesta di risarcimento per danni extra contrattuali subiti, per la difesa in procedimenti penali per delitti colposi o per contravvenzioni, anche in materia fiscale e amministrativa, per la difesa in procedimenti penali per delitti dolosi, per le spese sostenute per resistere alla richiesta di risarcimento di terzi per danni extra contrattuali causati dagli assicurati.

## I progetti formativi per il Terzo settore

A supporto del percorso di conoscenza dell'evoluzione normativa, il Comitato Scientifico del Terzo settore, composto da esperti giuristi e professionisti, ha aiutato a intercettare i trend emergenti e i nuovi profili che operano in questi contesti.

Con il loro supporto la BUERTS elabora e aggiorna i progetti formativi per l'ampliamento delle competenze specifiche di agenti, linee interne e operatori, così da innalzare il livello di consapevolezza e conoscenza delle dinamiche relative a settori cruciali per Cattolica.

Sono stati organizzati cicli formativi dedicati alle Agenzie della ex divisione FATA, al fine di allinearle alla rete

tradizionale, già sensibilizzata sul tema. A supporto della commercializzazione del nuovo prodotto Cattolica & Solidarietà - Terzo settore è stato pubblicato un corso di formazione online, somministrato a oltre 1.000 intermediari.

La BUERTS ha offerto inoltre un consistente contributo organizzativo e formativo a varie iniziative proposte dagli Enti ecclesiastici e del Terzo settore.

## L'Osservatorio Enti Religiosi e Terzo settore

L'Osservatorio Enti Religiosi e Terzo settore effettua il monitoraggio e l'analisi delle dinamiche interne al complesso e variegato mondo ecclesiastico e al Terzo settore, con un accento peculiare sugli aspetti giuridico-amministrativi.

Sul portale web dell'Osservatorio ([www.osservatorioentirnp.it](http://www.osservatorioentirnp.it)) sono raccolti e presentati i contributi del Comitato scientifico dedicato oltre a notizie, ricerche e approfondimenti inerenti alle diverse aree tematiche.

Il Comitato scientifico studia e analizza le nuove prospettive e le realtà sociali emergenti, in stretta collaborazione con la Business Unit aziendale, a ulteriore riprova che Cattolica considera gli Enti religiosi e il Terzo settore aree in cui investire in termini di risorse umane, creazione di prodotti, comunicazione e relazione.

Alla fine del 2019 la gestione dell'Osservatorio è stata trasferita in capo alla Direzione Marketing per potenziarne il ruolo di supporto al business aziendale.

## PER GLI AGRICOLTORI: LA PROPOSTA PER IL SETTORE AGROALIMENTARE

Il settore agroalimentare rimane tradizionalmente un punto fermo della strategia di business di Cattolica. La continua innovazione in termini tecnologici, di prodotti e di servizi esprime l'interesse per il comparto e le sue specificità.

La Società ambisce a essere leader nella protezione degli agricoltori e delle imprese agricole, con un'offerta di prodotti assicurativi variegata e flessibile, che affianca soluzioni più classiche a polizze più complesse, in grado di recepire le dinamiche del settore e di un contesto ambientale in cui il cambiamento climatico rappresenta oramai una variabile permanente di cui tenere conto.

La Compagnia aiuta le aziende a incrementare il loro grado di resilienza e di sostenibilità ambientale di fronte a scenari

caratterizzati da un tasso crescente di varianza atmosferica, avvalendosi di figure a elevata specializzazione. Lo sforzo di innovazione si articola lungo tre direttrici: servizio al cliente, nuove garanzie, stima dei danni.

Cattolica ha attivato collaborazioni con alcune Università italiane, per la messa a punto di garanzie innovative (come le polizze *Index-based*), mentre la stima dei danni si avvale di immagini satellitari e della modellistica culturale a supporto dell'attività peritale.

La protezione del reddito dell'impresa agricola e la prevenzione dei rischi, attraverso un intelligente utilizzo delle tecnologie, diventano elementi differenzianti della proposta assicurativa.

## I prodotti per l'agricoltura

### Difesa dell'azienda

Agricola 360° è la soluzione assicurativa studiata per offrire una copertura completa per l'azienda agricola. È un prodotto innovativo, flessibile e personalizzabile che fornisce coperture diversificate e garanzie ad hoc in funzione della filiera produttiva di appartenenza. Tra le più significative sono quelle dedicate alla filiera vitivinicola e zootecnica, ma l'operatività della polizza si estende alle filiere cerealicola, olearia, ortofrutticola e ai rischi afferenti alla vita privata dell'imprenditore.

L'offerta si completa con prodotti altamente specializzati, tra cui le polizze dedicate agli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili e agli impianti serricoli. 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, inedita per il settore.

### Difesa delle colture

Cattolica offre una vasta gamma di coperture contro le avversità atmosferiche, prevalentemente nel comparto delle assicurazioni agevolate. La Compagnia è focalizzata sulla progettazione di coperture *Index-based*, che riconoscono indennizzi a seguito di un andamento climatico sfavorevole, identificato tramite uno scostamento (positivo o negativo) rispetto a un indice meteorologico.

Risulta fondamentale, prima della vendita di queste polizze, saper riconoscere quali siano le avversità atmosferiche, le relative garanzie assicurative e la normativa che ne regola l'assunzione. In quest'ottica è stato pubblicato il nuovo corso online sui rischi atmosferici, il cui test finale è stato superato da oltre 2.500 intermediari.

### Difesa del patrimonio zootecnico

Arca di Noè è una soluzione che tutela gli allevatori contro i danni diretti e indiretti agli allevamenti delle principali specie da reddito (inclusi i danni da predazioni e quelli verificatisi in occasione di alpeggio, fiere zootecniche e nei centri genetici); in funzione delle garanzie prescelte è possibile l'accesso alla contribuzione pubblica. La polizza offre coperture contro le epizootie, sia in caso di abbattimento forzoso che di mancato guadagno. È prevista la possibilità di coprire le spese di smaltimento delle carcasse animali, in genere onerose per un'impresa zootecnica quando la normativa impone all'imprenditore di sostenerne i costi.

È stata estesa l'area formativa dedicata all'assunzione dei rischi zootecnici. Sono stati organizzati due corsi d'aula: il primo dedicato alle agenzie non ancora attive, coinvolte in un avviamento didattico di due giornate, e il secondo offerto alle agenzie già operative, cui sono state illustrate le nuove modalità assuntive che prevedono l'utilizzo di un nuovo sistema. La formazione sui rischi zootecnici in aula ha contato la presenza di 120 partecipanti.

## LA COLLABORAZIONE CON COLDIRETTI

È proseguita la storica collaborazione in ambito distributivo con Coldiretti, grazie a un accordo settennale rinnovato di recente. Cattolica è partner di Coldiretti - la principale associazione di rappresentanza degli agricoltori - nella distribuzione di prodotti assicurativi e la affianca nelle battaglie etiche (lotta alla contraffazione, al caporalato, alle agromafie).

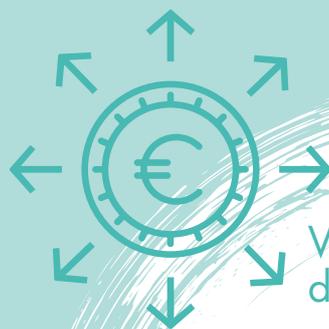
È una collaborazione all'insegna della valorizzazione del lavoro agricolo di qualità e della tutela dei lavoratori del settore.

## L'OSSERVATORIO AGROALIMENTARE

L'Osservatorio Agroalimentare - AGR studia e analizza i fenomeni in atto e le tendenze emergenti nel settore agroalimentare, che Cattolica storicamente presidia in virtù di un legame antico e consolidato con i territori e gli attori del mondo agricolo.

Nel 2019 l'Osservatorio è stato allocato funzionalmente all'interno della Direzione Marketing, per facilitare una progettualità maggiormente legata al business, oltre che all'opportunità di essere riconosciuti come leader nel settore. Si tratta di uno strumento che agevola l'incontro tra la Compagnia e i clienti attuali e potenziali, in ottica relazionale e di crescita commerciale.





Valore economico  
distribuito dal Gruppo

**1.022** MLN €



Erogazioni complessive  
di Fondazione Cattolica

OLTRE

**3,0** MLN €

# PER IL BENE COMUNE: LE INIZIATIVE NEL SOCIALE

Una maniera di essere: il legame con le comunità	80
Realizzare il bene, ogni giorno: Fondazione Cattolica	80
L'adesione a Il Quinto Ampliamento Fondazione Sodalitas e la "CEO Call to Action"	86
Lezioni aperte alla società civile: il ciclo formativo Cattolica Lecture Day	86



## PER IL BENE COMUNE: LE INIZIATIVE NEL SOCIALE



**18.312**  
SOCI

**1.180** mln €  
VALORE  
ECONOMICO  
GENERATO



**1.785**  
DIPENDENTI

**1.022** mln €  
VALORE ECONOMICO  
DISTRIBUITO



**3.500.000** €  
CONTRIBUTO DI CATTOLICA  
A FONDAZIONE CATTOLICA

**3.012.800** €  
EROGAZIONI COMPLESSIVE  
DI FONDAZIONE CATTOLICA



**495**  
RICHIESTE ACCOLTE  
DALLA FONDAZIONE  
CATTOLICA PER INIZIATIVE  
NEL SOCIALE

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

Cattolica mantiene storicamente un solido radicamento con il territorio. Per questo è consapevole che il benessere della comunità è parte essenziale della sua identità d'impresa.

Il modello operativo, rivelatosi efficace nel tempo, sceglie di agire mediante interventi diretti o attraverso la Fondazione, secondo modalità che tengono conto della complessità sociale e hanno il bene comune come fine ultimo e necessario.

## REALIZZARE IL BENE, OGNI GIORNO: FONDAZIONE CATTOLICA

Dal 2006 Fondazione Cattolica Assicurazioni impiega risorse, energie e passione per diffondere una nuova filosofia d'intervento nel sociale, a diretto contatto con istanze e bisogni di chi ha realmente la necessità di un sostegno, economico ma soprattutto progettuale, per rendere concreta la sua idea di bene comune.

Per Fondazione Cattolica scommettere su idee e progetti che mantengono un impatto duraturo rimane la sola strada per investire efficacemente sul futuro delle persone e delle idee di cui sono portatrici.

L'orientamento al bene comune è il fondamento della cooperazione, il principio che identifica e guida il suo operato. Se da un lato la solidarietà rischia di alimentare forme di dipendenza da parte di chi è aiutato, dall'altro il coinvolgimento e la responsabilizzazione mobilitano risorse inaspettate. Mettersi in gioco direttamente per il proprio riscatto rende attivi, protagonisti, resilienti.

Al di là dell'elargizione filantropica, quindi, Fondazione Cattolica continua a investire su iniziative che maturano frutti nel lungo termine, seguendo una prospettiva di investimento

sociale ed economico che parte dalla fiducia e dalla valorizzazione del capitale umano. Mentre interviene, stimola altri a intervenire. Diventa lievito che attiva la comunità.

Mettere le persone in grado di fare, permettere a ciascuno di camminare sulle proprie gambe, sono espressioni che descrivono la filosofia che Fondazione vuole diffondere, per generare qualcosa di nuovo a partire dall'incontro di esperienze.

Chi volesse approfondire l'attività di Fondazione Cattolica troverà nel Bilancio di missione annuale una dettagliata narrazione dei principi ispiratori, delle metodologie d'intervento e delle iniziative sostenute nel 2019.

## La Fondazione: le modalità operative

Il Consiglio di Amministrazione di Fondazione Cattolica Assicurazioni delibera le linee guida per l'attività dell'anno al fine di perseguire le finalità statutarie, con la previsione delle aree di intervento, lo stanziamento delle somme destinate a ciascuna di esse, i criteri di valutazione delle richieste e gli strumenti di gestione delle erogazioni. Queste ultime avvengono tipicamente per mezzo di progetti, bandi e micro-erogazioni.

### I progetti

Dall'ascolto del territorio, per coglierne i bisogni più impellenti, nasce ogni progetto di Fondazione. La chiave per la costruzione di iniziative nuove ed efficaci è rappresentata dagli incontri diretti con coloro che scelgono di rispondere alle

istanze sociali delle comunità. I progetti che la Fondazione intercetta e accompagna diventano allora espressione di un territorio che si prende cura della propria gente, proponendo attività in ambito sociale, educativo, culturale o di ricerca.

### I bandi

Consistono in stanziamenti disposti dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione per stimolare proposte innovative in grado di rispondere a specifici bisogni ritenuti significativi.

Il bando delle idee "Intrapresa sociale" ha avuto una particolare rilevanza all'interno dell'attività generale, perché riguarda l'accompagnamento di attività in quattro aree sociali ritenute particolarmente critiche quali famiglia, anziani, disabilità e nuove povertà. È questo bando a rendere la Fondazione prossima al territorio: all'incontro con gli esponenti delle varie realtà partecipanti, infatti, segue la fase di traduzione dell'idea in progetto e di accompagnamento nella sua concreta realizzazione. L'analisi dei risultati raggiunti e la valutazione dell'impatto completano il percorso che può diventare così stimolo per analoghi bisogni in altri territori.

### Le microerogazioni

Sono interventi di importo più contenuto e di minore complessità. In moltissimi casi, tuttavia, la più semplice gestione non è sinonimo di minor impatto. Nei piccoli interventi, infatti, il contributo attivo dei cittadini è spesso più ampio, con un conseguente aumento del "capitale sociale", elemento indispensabile per lo sviluppo di ogni comunità.

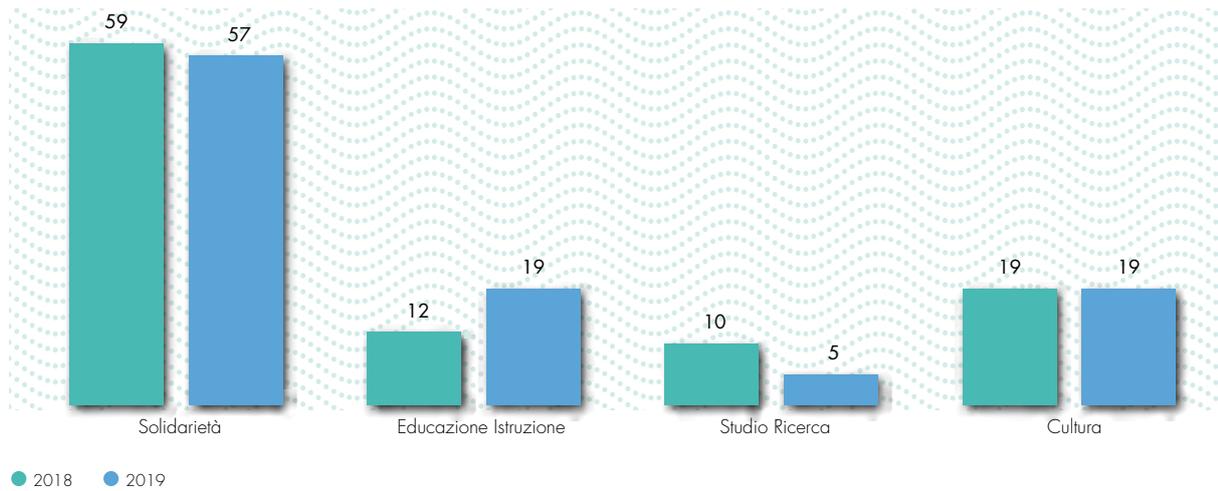


## L'attività di erogazione svolta nel 2019

Nel 2019 Fondazione Cattolica ha ricevuto dal Fondatore un contributo di competenza di 3.500.000 euro (2018: 1.804.942) a valere sugli utili prodotti nel 2018, grazie al

quale ha potuto accogliere 495 richieste (2018: 406) per complessivi 3.012.800 euro (2018: 2.436.890). Quasi il 60% delle risorse è stato destinato al sociale. A partire dal 2019 il contributo del Fondatore erogato a Fondazione Cattolica è stato determinato dall'Assemblea dei soci della Compagnia.

Confronto attività erogativa per ambiti di intervento (%)



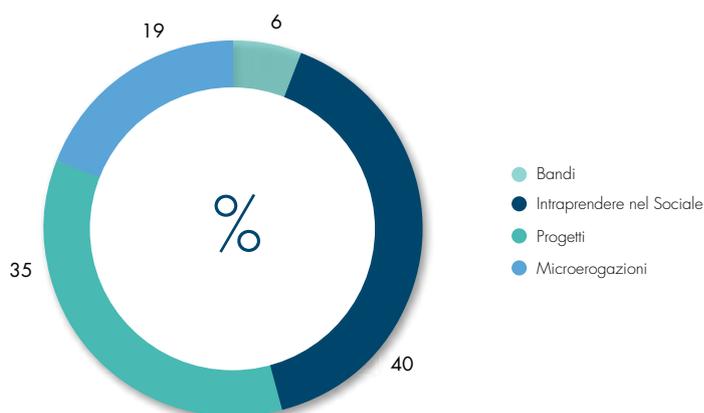
Le progettualità condotte da Fondazione anche nel 2019 hanno confermato la scelta, deliberata dal Consiglio di Amministrazione già nel 2011, di sostenere attività e non strutture, mettendo al centro l'uomo e non lo strumento. Le linee guida adottate hanno reso possibile l'ottimizzazione delle risorse, privilegiando le soluzioni di maggior impatto sociale.

Con una erogazione complessiva di 1.479.800 euro nel corso del 2019 (2018: 983.100), il bando ha rappresentato lo strumento di intervento più significativo.

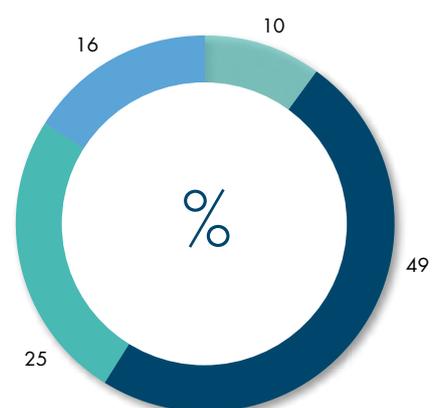
"Intrapresa sociale" continua a essere il cuore dell'attività della Fondazione, con un peso pari al 49% sull'impegno economico complessivo (2018: 40%).

Questo si rispecchia nel coinvolgimento diretto della Fondazione in molte delle iniziative deliberate, obiettivo raggiunto in particolare grazie al bando "Intrapresa sociale".

Ripartizione % importi erogati - 2018



Ripartizione % importi erogati - 2019



## Una ricetta per il territorio: l'iniziativa #Contagiamoci!

#Contagiamoci! è un'iniziativa nata per condividere il patrimonio di relazioni che Fondazione ha costruito, grazie all'incontro con le realtà più virtuose del territorio coinvolte nei progetti di "Intrapresa sociale". Nel 2019 si sono tenute due edizioni alle quali hanno partecipato 357 persone di 144 associazioni provenienti da 15 regioni. I numerosi tavoli di approfondimento trattano i temi più sentiti dai partecipanti per dare vita a nuove soluzioni e opportunità di collaborazione.

Accanto agli incontri strutturati, le giornate prevedono tempi liberi per gli incontri più spontanei e diretti. È questa l'occasione per la nascita di progetti in rete, come ad esempio A.G.R.I.-L.A.B., acrostico di "Autonomia/Guida/Rinascita/Inserimento/Lavorativo/Agricolo/Benessere", che semanticamente rimanda a un innovativo e ideologico "LABoratorio in AGRicoltura". Si tratta di un'iniziativa ideata da 16 associazioni della rete, provenienti da 8 regioni, finanziata dal Ministero degli Interni con un contributo di 1.616.000 euro, ottenuto grazie a un bando volto alla lotta al caporalato.

#Contagiamoci! è una rete che favorisce un confronto autentico tra esperienze, problemi e soluzioni che rendono ciascuno risorsa per l'altro.

## A lezione di vita, in parrocchia: il bando Grest Verona 2019

Giunto all'ottava edizione, il bando Grest Verona ha accolto 127 richieste (2018: 148) per un esborso totale di 100.000 euro, analogamente al 2018. I contributi hanno permesso lo svolgersi di attività che hanno coinvolto 221 operatori retribuiti e 6.656 volontari a beneficio di 19.048 bambini.

È dal 2012 che Fondazione Cattolica sostiene i Grest parrocchiali veronesi, un'iniziativa realizzata durante l'estate in molte parrocchie che costituisce un'esperienza di grande valore formativo, differente dalle altre proposte ricreative non solo per l'attenzione alla sfera religiosa.

## Istruzione di qualità, per tutti: le Scuole dell'infanzia paritarie cattoliche

Il 70% delle scuole veronesi dell'infanzia è costituito da paritarie cattoliche. Dopo l'iniziale sostegno a queste realtà avvenuto nel 2017 con lo stanziamento di un bando di 500.000 euro, nel 2019 Fondazione Cattolica ha erogato un contributo di 200.000 euro, volto a supportare genitori e insegnanti che svolgono il difficile quanto prezioso compito di educare i bambini della fascia di età zero-sei. Attraverso questo bando sono stati avviati 28 sportelli di ascolto all'interno delle scuole e realizzati 49 percorsi formativi per i genitori e il personale educante.



## Il lavoro che serve: cenni su alcuni progetti di “Intraprendere nel sociale”

### “Il Dono come lievito nella Comunità” di Onlus Gulliver Associazione di Volontariato - Pesaro

La Onlus Gulliver nasce dal desiderio di alcuni genitori di bambini della Scuola comunale dell'infanzia Gulliver di Pesaro che hanno scelto di dedicarsi a esperienze di cittadinanza attiva d'accordo con il Comune. Dal 2017, si occupa di riuso e riciclo e oggi collabora con i 65 istituti scolastici della città di Pesaro, raccogliendo materiali, come abiti o libri, poi venduti nelle due “Botteghe del riuso”, che hanno inoltre dato lavoro a tre risorse.

Da questa esperienza deriva l'idea di uno spazio unificatore che vuole essere laboratorio, fabbrica, bottega, luogo

d'incontro in grado di favorire l'inclusione lavorativa di ragazzi svantaggiati: i 2.000 mq ospitano la terza “Bottega del riuso”, dove vengono sistemati i beni raccolti a domicilio, successivamente rivenduti o donati secondo una logica di sostenibilità.

All'interno opera anche un laboratorio sartoriale e di riparazione e sono presenti spazi per la raccolta e la redistribuzione di beni alimentari. Protagonisti sono quei cittadini che hanno compreso e vivono l'esperienza stupefacente del dono.

### “R.E.A.L. FOOD” di Cooperativa Sociale Panta Rei - Bussolengo (VR)

La cooperativa sociale Panta Rei si occupa del reinserimento sociale e lavorativo di persone con patologie psichiatriche, dedicandosi a diverse attività per creare posti di lavoro calibrati sull'utenza specifica (lavanderia-stireria, pulizia appartamenti turistici, ristorazione e accoglienza, piccola manutenzione edile).

“R.E.A.L. Food” avvia un'innovativa filiera di valore: grazie al recupero delle eccedenze alimentari presenti sul territorio, è nato un laboratorio di trasformazione per la creazione di prodotti di qualità, da distribuire col marchio “R.E.A.L. Food”.

Se da un lato ciò permette di creare nuove occasioni di lavoro per chi è in cura presso Panta Rei, dall'altro favorisce la nascita di diverse iniziative di sensibilizzazione al tema dello spreco, della valorizzazione delle risorse e dell'inclusione.

È inoltre interessante la collaborazione con la Federazione Italiana Scuole Materne di Verona; alcune scuole dell'infanzia veronesi, infatti, ospitano laboratori didattici volti a stimolare comportamenti alimentari sostenibili nei bambini. Le mense di alcune scuole, infine, rappresentano uno dei canali di vendita delle salse prodotte.

### “Fatti per bene” di Albero del Pane Cooperativa Sociale - Milano

La cooperativa sociale Albero del Pane nasce a Milano nello spirito di Madre Teresa Gospar, che avviò la comunità protetta per donne vittime di abuso Villa Luce, in cui sono attivi un centro scolastico-formativo per contrastare l'abbandono educativo e una pasticceria per offrire riscatto sociale a ragazze fragili.

Se la missione è creare le condizioni per il recupero umano e professionale di ragazze abusate, il lavoro diventa allora il percorso attraverso il quale vengono motivate a riprendere gli studi e a imparare una professione spendibile.

La storica pasticceria “L'Angolo dolce” nel quartiere Affori è specializzata nella produzione di panettoni artigianali “Fatti per bene” - è questo il nome del progetto - grazie a ingredienti di prima qualità e a tecniche artigiane.

L'apprezzamento dei prodotti e il crescente numero di clienti ha portato l'ente ad incrementare l'offerta con colombe, biscotti, cibi da asporto e catering sociale. In questo modo la cooperativa, potendo finalmente contare su una maggiore produzione, è in grado di proporsi anche alla clientela aziendale. In tal modo oltre 20 giovani svantaggiate sono state coinvolte nell'attività.

## Progetto Di Vita - Cattolica Per i Giovani

Attiva dal 2013 e in continua evoluzione, "Progetto di Vita - Cattolica per i Giovani" è un'iniziativa di responsabilità sociale d'impresa dedicata agli under 35 che, soltanto nel 2019, ha sostenuto l'avvio di 7 attività imprenditoriali in ambito sociale proposte da giovani, attraverso il Bando delle idee di "Intrapresa sociale".

Il progetto si è occupato di formazione e orientamento per minori di 0-6 anni ("Scuole dell'Infanzia paritarie cattoliche") e 6-14 anni ("Grest parrocchiali veronesi"); ha inoltre organizzato 3 campi di formazione residenziali alle fasce 11-13, 14-17 e 20-30. Quest'ultima esperienza ha coinvolto 13 giovani di 6 regioni italiane segnalati da enti della rete #Contagiamoci! Grazie al Salone dell'orientamento dell'Ufficio Scolastico Territoriale di Verona sono stati avvicinati oltre 3.000 studenti di 55 scuole superiori. L'elaborazione di nuove proposte formative per il 2020 è già in corso.

## "Essere presenti" a Verona: Il Festival della Dottrina Sociale

"Essere presenti: polifonia sociale" è il suggestivo titolo scelto per la nona edizione del Festival della Dottrina Sociale, come da tradizione ospitato al Cattolica Center di Verona dal 21 al 24 novembre.

Punto di riferimento per una riflessione sulle dinamiche interne al mondo contemporaneo, secondo la prospettiva della Dottrina Sociale della Chiesa, il Festival ha visto confermato il successo della sua formula. Cattolica Assicurazioni è main sponsor della manifestazione dalla prima edizione.

Si sono succeduti spazi di riflessione e approfondimento, dibattiti su temi legati alla irriducibile complessità della dimensione sociale, che trae dalla varietà di soggetti, esperienze e bisogni nuova linfa per la costruzione di una società pluralista e aperta, in grado di favorire una convivenza pacifica e la piena e libera espressione di ciascuno e di tutti.

Anche quest'anno il Festival è stato aperto da un videomessaggio di Papa Francesco.

## Il lavoro al servizio della comunità: il premio speciale "Imprenditori per il bene comune"

All'interno del Festival della Dottrina Sociale, Cattolica Assicurazioni assegna il premio "Imprenditori per il bene comune" come riconoscimento rivolto a imprenditori profit e non profit che perseguono il bene comune con il loro lavoro, sostenendo la comunità in cui vivono.

Nell'edizione 2019 sono stati premiati sei imprenditori che si sono distinti per una particolare sensibilità sociale e un orientamento al bene della comunità.

Giorgio Campagnolo, fondatore dell'impresa F.Ili Campagnolo, Romano d'Ezzelino (VI)

Marco Gasparri, amministratore delegato della Aepi Costruzioni Elettromeccaniche Srl, Imola

Paola Gurrieri, CFO de La Mediterranea Srl, Acate (RG)

Antonio Di Donna, Presidente della Cooperativa Sociale Spes, Torino

Luigino Righetto, direttore della Cooperativa Monsceda Onlus, Roncà (VR)

Sabrina Ciancone, Sindaco del Comune di Fontecchio (AQ).

Per conoscere le altre iniziative di Fondazione Cattolica è possibile scrivere a [fondazione.cattolica@cattolicassicurazioni.it](mailto:fondazione.cattolica@cattolicassicurazioni.it).

## L'ADESIONE A IL QUINTO AMPLIAMENTO

Anche nel 2019 Cattolica ha collaborato con 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 mette a disposizione delle aziende strumenti teorici e pratici per favorire la diffusione di 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 neoliberalisti dominanti.

## FONDAZIONE SODALITAS E LA "CEO CALL TO ACTION"

Cattolica ha aderito a Fondazione Sodalitas, la prima organizzazione in Italia a promuovere la responsabilità sociale d'impresa e la sostenibilità. Nata nel 1995 su iniziativa di Assolombarda e di aziende e manager volontari, rappresenta un network di imprese leader del mercato italiano che sono la punta più avanzata della business community che ha scelto di fare impresa in modo sostenibile. La Fondazione è, inoltre, partner delle istituzioni europee e dei principali network internazionali, come CSR Europe, sui progetti di diffusione della sostenibilità.

Cattolica ha aderito all'iniziativa "CEOs Call to Action", che coinvolge top manager di aziende europee, per i quali la sostenibilità è un aspetto centrale e qualificante del loro modo di fare impresa. Con il supporto a "CEOs Call to Action" di Fondazione Sodalitas, anche la Compagnia dichiara di essere pronta a rafforzare il dialogo e l'interazione con la politica, la società civile, le controparti commerciali e industriali per unire le forze, accelerare la crescita inclusiva, affrontare il cambiamento climatico e creare prosperità sostenibile.

## LEZIONI APERTE ALLA SOCIETÀ CIVILE: IL CICLO FORMATIVO CATTOLICA LECTURE DAY

Le conferenze Cattolica Lecture Day - incontri-lezione su tematiche legali e assicurative tenuti da professionisti ed esponenti di spicco di organismi come IVASS e ANIA - hanno consentito alla cittadinanza e ai dipendenti di acquisire conoscenze aggiornate su alcuni dei temi più attuali e stimolanti che riguardano le imprese del settore.

Nel 2019 i temi trattati hanno riguardato: l'assicuratore "responsabile" e le sue responsabilità; il nuovo impianto sanzionatorio: scenari in evoluzione dopo IDD; un caso di scuola: la RCA, cantiere in evoluzione; il punto di vista del giurista, del mercato e dell'Autorità.







I nostri dipendenti

**1.785**



Ore di formazione erogate

**42.001**

# CRESITA INDIVIDUALE E COESIONE DEL GRUPPO: CATTOLICA E LE PERSONE

Le persone: la "risorsa primaria" di Cattolica	90
Il cambiamento continua: l'analisi di clima 2019 e il progetto ReadyToGo	91
Ottimizzare l'allocatione delle persone: il Job Market	92
Valorizzare le qualità e il potenziale: il Talent Development	92
Ripensare l'equità: il sistema di valutazione WITH	93
Per un equilibrio vita-lavoro: lo smart working	93
Un welfare inclusivo e per tutti	94
Essere in forma, per sé e per gli altri: l'iniziativa "Benessere e solidarietà"	94
Una realtà in espansione: i numeri di Cattolica	96
Un'organizzazione che apprende: il training e la formazione	98
Per un'equità di genere: la Commissione Pari Opportunità	102
Un dialogo sempre aperto: le relazioni industriali	102
Lavorare in serenità: salute e sicurezza in azienda	103



# CRESCITA INDIVIDUALE E COESIONE DEL GRUPPO: CATTOLICA E LE PERSONE

## LE PERSONE: LA "RISORSA PRIMARIA" DI CATTOLICA



ALTA MATERIALITÀ

«La persona è l'elemento chiave di ogni trasformazione» è il principio che caratterizza la filosofia di Cattolica in tema di gestione e valorizzazione delle risorse umane.

Diventare in tempi brevi un luogo di lavoro non solo migliore, ma tra i migliori è l'ambizione della Compagnia, che si è rafforzata di pari passo con il successo delle iniziative dedicate ai dipendenti.

È la storia stessa di Cattolica, a partire dalla preminenza attribuita all'individuo nella sua unicità e originalità, ad avere favorito un pensiero che vede nella crescita dei collaboratori un aspetto irrinunciabile.



## IL CAMBIAMENTO CONTINUA: L'ANALISI DI CLIMA 2019 E IL PROGETTO READYTOGO

È proseguito il progetto teso a migliorare il clima lavorativo, grazie a iniziative mirate a innalzare il grado di fiducia e coinvolgimento dei dipendenti, mantenendo ferma l'idea che un ambiente motivante possa agevolare comportamenti virtuosi e funzionali agli obiettivi aziendali.

Valutare la qualità della cultura organizzativa, analizzare il clima aziendale e il livello di soddisfazione dei dipendenti aiuta a identificare strumenti precisi per migliorare il benessere di ciascuno.

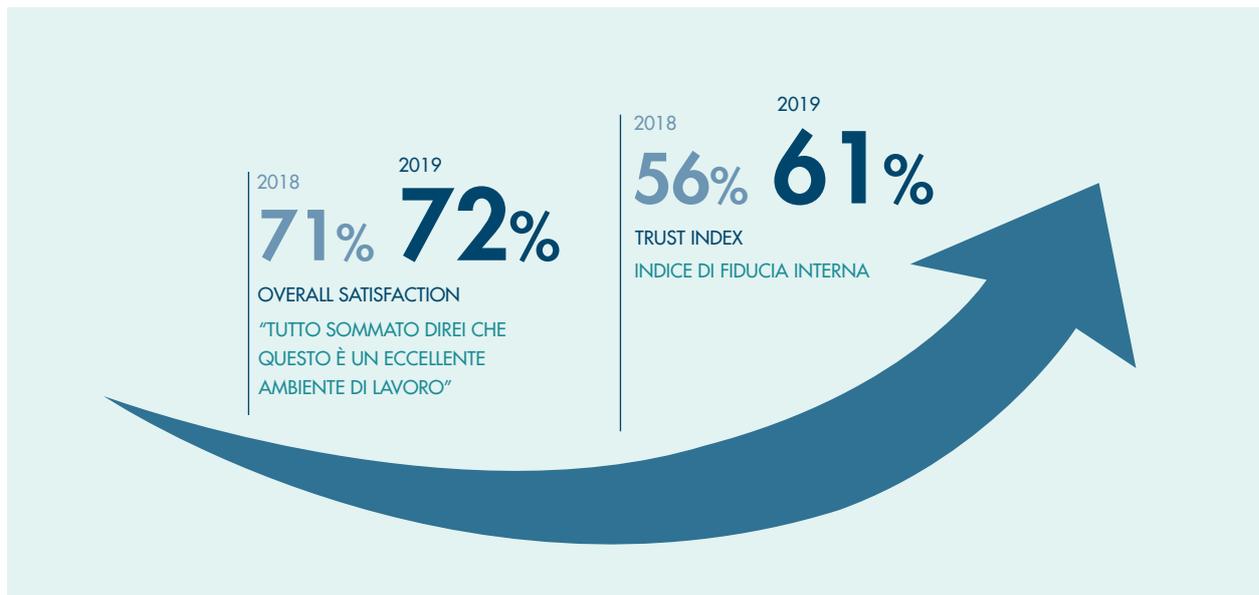
Cattolica ritiene indispensabile ascoltare tutte le risorse; una buona pratica che l'azienda ha scelto di adottare mediante un sondaggio sul clima aziendale, che permette di identificare le aree di miglioramento e di implementare piani di azione focalizzati.

Anche nel 2019, in collaborazione con il partner Great Place to Work®, è stato elaborato un questionario rivolto al personale, finalizzato a misurare l'efficacia dei piani attivati e a rilevare le nuove aree di intervento. Il claim utilizzato quest'anno è stato "Continuiamo con il cambiamento".

Il response rate è stato pari all'84% (2018: 89%), mentre l'*overall satisfaction* (il tasso di soddisfazione complessivo, espresso dall'affermazione «tutto sommato direi che questo è un eccellente ambiente di lavoro») si è attestato al 72% (2018: 71%). Il trust index (indice di fiducia interna) è aumentato anche nel 2019, passando dal 56% al 61%.

L'infografica che segue illustra il miglioramento dei parametri considerati rispetto al 2018.

Si tratta di risultati significativi, che testimoniano l'efficacia



percepita in merito alla concretezza e alla validità delle azioni intraprese.

Con l'analisi critica dei risultati, che hanno evidenziato i punti di forza e le aree di attenzione, l'azienda ha incoraggiato i dipendenti all'utilizzo della piattaforma ReadyToGo, un luogo digitale nato per identificare le sfide aziendali ritenute prioritarie per il miglioramento del clima organizzativo.

Tra le molteplici proposte dei colleghi, selezionate in base alla realizzabilità e all'impatto sulla trasformazione culturale, ne sono state selezionate tre, affidate ad altrettanti gruppi di lavoro. Sono divenute oggetto di studio per l'elaborazione di un action plan finale che possa dar voce ai dipendenti e ricambiare la loro fiducia nella Compagnia.

## OTTIMIZZARE L'ALLOCAZIONE DELLE PERSONE: IL JOB MARKET



Il successo del Job Market quale leva per lo sviluppo delle risorse è stato riconfermato anche nel 2019; ne sono prova i numerosi trasferimenti interni avvenuti nel corso dell'anno.

Dopo la prima edizione del 2017, lo strumento si è consolidato nel tempo, al fine di ampliare ulteriormente le competenze aziendali, attraverso un processo basato sull'equità e la trasparenza.

Pur nel naturale trend discendente di utilizzo, sono state gestite più di 150 candidature e 49 risorse si sono aggiudicate la posizione di winner, con garanzia di una nuova allocazione organizzativa in tempi brevi.

Il Job Market ha supportato la mobilità interna, permettendo ai collaboratori del Gruppo di puntare su se stessi in direzione di una crescita professionale e individuale come alle Direzioni interessate di contare su risorse più motivate.

Alcuni criteri di nuova introduzione (tempo di permanenza minima dalla data di assunzione o dalla data di ingresso nel nuovo ruolo) hanno permesso di dare maggiore stabilità alle strutture organizzative.

## VALORIZZARE LE QUALITÀ E IL POTENZIALE: IL TALENT DEVELOPMENT

Cattolica è consapevole di avere a disposizione importanti riserve di talento e intende valorizzarle con l'ausilio di strumenti organizzativi e manageriali: innalzare la qualità dei singoli e dell'organico nel complesso è un punto fermo della gestione delle risorse.

Concluso un talent check-up che nel 2018 ha coinvolto circa 1.400 dipendenti, la valorizzazione dei talenti si è fondata sulla sintesi tra i giudizi al termine della fase di assessment e le valutazioni delle performance. Ne è scaturita una *matrice di sviluppabilità* che ha consentito una dettagliata mappatura delle risorse esaminate, per individuare i talenti e le loro caratteristiche, indirizzando al meglio i percorsi di formazione.

Sono stati effettuati altri specifici assessment:

→ progetto Talenti/Talent Pool, volto a individuare, nell'ambito dei best performer, il livello reale di engagement verso i target definiti dal Piano Industriale. Ha coinvolto 56 persone;

→ assessment center: in attesa di una integrazione completa tra le fasi di talent acquisition e talent management, al fine di monitorare il talento in azienda è stato avviato il primo ciclo di assessment center volto alla rilevazione delle competenze e del potenziale, che al momento ha interessato 20 neoassunti, non coinvolti nel talent check-up, selezionati per criteri di titolo di studio, età e inquadramento;

→ assessment manageriale, finalizzato a supportare l'impostazione e l'implementazione di un processo di talent management efficace destinato alle risorse strategiche, che ha coinvolto 54 valutazioni individuali.

Su queste basi, è stato intrapreso un percorso di identificazione e valorizzazione di un primo talent pool: i Talenti di Piano 2018-2020. Trenta Talenti di Piano erano stati già identificati nel 2018 sulla base di alcuni criteri guida: elevate competenze da talent check-up, performance significativa negli ultimi tre anni ed eccellenza nelle digital skills.

Un secondo gruppo di 26 Talenti di Piano è stato identificato nel 2019. Le quattro direttrici (stream) individuate per il cambiamento culturale sono altrettante aree d'azione per far emergere i talenti:

- I Nostri Valori, progettualità che coinvolge i 56 talenti identificati, con un ruolo di supporter nei confronti dei colleghi per facilitare l'interiorizzazione dei *corporate values*, vincere eventuali resistenze al cambiamento e favorire l'acquisizione di nuovi comportamenti;
- ReadyToGo, iniziativa che propone a 15 Talenti di Piano il ruolo di *individual contributor* per realizzare le idee proposte dai dipendenti, attraverso una piattaforma digitale, e destinate a trasformarsi in progetti concreti per migliorare il clima aziendale;

→ Digital Transformation, attività rivolta a 8 talenti con elevata maturità digital, con un ruolo di *mentor* per altri colleghi a bassa competenza digitale;

→ Modelli professionali, un processo destinato a 33 talenti con alte competenze professionali per la mappatura delle conoscenze delle attività presenti in azienda, al fine di costruire modelli di riferimento per l'adeguamento delle professionalità dei colleghi.

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

Il metodo di valutazione delle performance denominato WITH (We Improve Together), incentrato sulla dimensione dell'equità e orientato a una dialettica trasparente tra valutatore e valutato, è stato diffuso all'interno delle società del Gruppo, con un considerevole impegno anche sotto il profilo della formazione. Il progetto ha previsto nel 2019 un percorso di e-learning volto a diffondere la cultura della performance e le principali innovazioni dello strumento.

Il sistema agevola il cambiamento culturale grazie alla sua innovativa concezione, che sottende una valutazione più perspicua e articolata, prodotto di due fattori: la considerazione dei risultati ottenuti rispetto a obiettivi assegnati in modo chiaro e una valutazione dei comportamenti di natura funzionale e relazionale, con cui quelli sono stati raggiunti.

Dal 2019 la parte qualitativa della performance è stata legata al "Modello di competenze Cattolica", un *framework* che esplicita le skills che derivano direttamente dalla declinazione dei *corporate values*, i punti di riferimento che definiscono l'identità aziendale e guidano scelte e decisioni quotidiane.

Il modello propone sei competenze declinate in comportamenti osservabili e valutabili, differenziate tra manager e figure professionali.

Per guidare nell'osservazione è stato introdotto un Diario di bordo: uno strumento pensato sia per i valutatori che per le risorse valutate. Il suo utilizzo permette di tenere traccia del percorso professionale, evidenziando i momenti e le situazioni in cui si è agito in un determinato modo e le difficoltà incontrate, al fine di facilitare la diffusione di maggiore consapevolezza.

## PER UN EQUILIBRIO VITA - LAVORO: LO SMART WORKING

Sono proseguite le iniziative tese ad armonizzare vita professionale e vita privata. Nuovi stili di vita, dinamiche sociali emergenti e una diversa modalità di fruizione del tempo hanno sancito il successo del lavoro intelligente (smart working), che si è ulteriormente diffuso nel 2019, con l'adesione di 1.276 dipendenti - su un totale di 1.588 aventi diritto - facilitando la sostenibilità dei percorsi professionali e dell'attività lavorativa, a vantaggio della qualità della prestazione.

A fine anno è stata proposta una survey interna in tema di work-life balance per rilevare il grado di consenso sulle iniziative intraprese e identificare le future strategie di intervento.

I temi della genitorialità, della famiglia e della cura dei figli rimangono molto sentiti, come testimoniato dalla consistenza dei contratti part-time (12,8% del totale contratti, che sale al 30,6% considerando unicamente le donne).

## UN WELFARE INCLUSIVO E PER TUTTI

Il 2019 è stato caratterizzato dalla completa estensione a ogni lavoratore del Gruppo, indipendentemente dalla sua provenienza societaria e contrattuale, delle iniziative di benessere, equità e comunicazione diffuse in azienda. Con il rinnovo del contratto collettivo di Gruppo, le parti sociali hanno impresso una spinta significativa all'armonizzazione di tutti i contratti vigenti e dal 1° gennaio 2020 si può parlare di un unico contratto collettivo aziendale.

L'utilizzo dei contratti atipici è stato limitato ed è proseguita la stabilizzazione dei lavoratori già presenti in azienda con questo tipo di inquadramento. Cattolica continua a mantenere elevato il benessere dei dipendenti e dei loro familiari anche con l'offerta di molteplici servizi di welfare.

Il rinnovo contrattuale ha confermato la garanzia della copertura in caso di morte e invalidità permanente e l'erogazione di contributi aziendali sul Fondo unico nazionale

per l'assicurazione contro i rischi di non autosufficienza, oltre che i rimborsi spese per cure e assistenza sanitaria e contributi per gli iscritti ai fondi pensione promossi dal Gruppo.

Attraverso un sistema di *flexible benefits*, il dipendente può selezionare autonomamente un pacchetto individuale di servizi e benefici, allocando il budget assegnato. Sono possibili 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).

Nel corso del 2019 Cattolica e le Organizzazioni sindacali hanno raggiunto un accordo in cui è riconosciuta la possibilità ai dipendenti di Vera Assicurazioni e Vera Vita di beneficiare di un valore economico *una tantum* a titolo di welfare aziendale.

## ESSERE IN FORMA, PER SÉ E PER GLI ALTRI: L'INIZIATIVA "BENESSERE E SOLIDARIETÀ"

"Benessere e Solidarietà", al terzo anno di svolgimento, prevede un'ampia gamma di attività volte a migliorare l'ambiente di lavoro e la coesione tra colleghi, oltre a promuovere uno stile di vita meno sedentario e più sano sotto il profilo psico-fisico.

La partnership con la società ópiù, avviata nel 2017, ha consentito ai dipendenti di seguire piani di allenamento alla corsa e alla camminata veloce sotto la guida di un trainer sportivo. La collaborazione è legata a una finalità benefica, in linea con i *corporate values*: Cattolica ha devoluto una quota a favore di Disabili no Limits Onlus, associazione fondata da Giusy Versace, campionessa paralimpica, che è stata inoltre testimonial dell'iniziativa.

Un importante consolidamento del progetto è avvenuto dall'inizio del 2019 con il rinnovo della partnership commerciale con Gympass, leader nell'affiliazione e networking di strutture sportive sul territorio nazionale e internazionale; i dipendenti del Gruppo hanno avuto la possibilità di accedere a un piano annuale per fruire di strutture selezionate a fronte di una *company fee* versata da Cattolica.

Il nuovo accordo inserisce condizioni migliorative sui piani più costosi che danno accesso a circa duemila strutture sul

territorio: i collaboratori di sedi diverse da quelle di Verona, Milano e Roma hanno la possibilità di frequentare più strutture sportive e praticare diverse attività con un significativo vantaggio economico (fino al 90% di sconto) rispetto alla fascia di mercato corrispondente.

Il supporto economico di Cattolica ha consentito di ottenere prezzi convenienti (50% in meno rispetto al prezzo di mercato) anche per familiari e amici dei dipendenti attivi. Nel 2019 la sezione "benessere" si è estesa con l'organizzazione di seminari informativi in tema di postura e nutrizione; le iniziative hanno ottenuto un elevato gradimento da parte dei partecipanti.

Sono proseguite la distribuzione di frutta fresca di stagione nelle sedi principali della Compagnia e la fornitura di acqua microfiltrata presso le aree ristoro delle sedi principali; dall'agosto 2019 il consumo avviene con una borraccia fornita ai dipendenti, per un minore consumo di plastica anche in ottica di sostenibilità ambientale.

Ha riscosso grande successo l'iniziativa "Facciamo Strada": alle 15 biciclette acquistate nel 2018 per facilitare gli spostamenti a Verona si è aggiunta la partnership con BikeMi per il servizio di *bike renting* a Milano. A oggi sono stati registrati quasi tremila utilizzi per le sedi di Verona e Milano.

Al fine di promuovere la coesione tra colleghi e sensibilizzare i dipendenti alla sostenibilità ambientale, a novembre 2019 è stato lanciato lo strumento Car Pooling che mette in comunicazione chi ha un veicolo da condividere con chi cerca un passaggio per un percorso compatibile.

Sono stati stipulati accordi con studi medici, centri sportivi, società di noleggio a lungo termine, società finanziarie per carte di credito corporate per i dipendenti.

Il Gruppo ha coinvolto più di 100 dipendenti del territorio veronese nell'iniziativa "Cattolica Solidale", offrendo la possibilità di trasformare alcune ore lavorative a servizio degli altri nella mensa del convento dei frati minori di San Bernardino a Verona, luogo di accoglienza per quanti hanno bisogno di un pasto caldo o di una doccia. Per 8 mesi due persone si sono recate quotidianamente alla mensa, mettendosi al servizio degli ospiti, a fianco dei volontari e dei frati. Il Gruppo ha in tal modo donato oltre 1.300 ore di lavoro.

Cattolica ha organizzato master formativi dedicati alla genitorialità: il programma MAAM, lanciato nel gennaio 2019 ed esteso ai neogenitori (0-3 anni). Nel 2019 su 192 aventi diritto ha partecipato circa il 20%, con 37 iscritti alla piattaforma e 32 iscritti attivi.

È prevista una espansione dei master nel 2020, con nuovi moduli:

CHILD, un programma formativo unico nel suo genere, studiato per madri e padri lavoratori con bambini da 0 a 3 anni, che supporta la genitorialità con un set di competenze relazionali, organizzative e d'innovazione;

CARE, il programma dedicato ai figli *caregiver*, impegnati nella cura di un genitore anziano, malato o non autosufficiente, che mette in luce il potenziale di crescita individuale insito in questa esperienza e ne fa una fonte di competenze utili anche sul lavoro;

MAXimize, uno strumento digitale che consente ai manager di impiegare in modo produttivo le competenze che i loro collaboratori hanno acquisito con i Master START e CARE;

REACH, un palinsesto di webinar dedicati a tutta l'azienda, per apprendere gli elementi di base del *Life-based learning* e cambiare prospettiva sulle dinamiche di intersezione tra vita e lavoro.



## UNA REALTÀ IN ESPANSIONE: I NUMERI DI CATTOLICA

Se adeguatamente interpretati, i numeri forniscono una valida rappresentazione dell'evoluzione di un'organizzazione, ben oltre la dimensione meramente quantitativa.

Le tabelle seguenti illustrano 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 anche i dipendenti appartenenti a categorie protette e il turnover in entrata e in uscita.

### Organico di Gruppo per tipologia di contratto e genere al 31 dicembre

Tipologia di contratto	2019 <sup>22</sup>			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	1.033	713	1.746	1.014	689	1.703
Tempo determinato	24	15	39	9	5	14
<b>Totale</b>	<b>1.057</b>	<b>728</b>	<b>1.785</b>	<b>1.023</b>	<b>694</b>	<b>1.717</b>

Tipologia di contratto	2019 <sup>22</sup>			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1.051	505	1.556	1.020	467	1.487
Part-time	6	223	229	3	227	230
<b>Totale</b>	<b>1.057</b>	<b>728</b>	<b>1.785</b>	<b>1.023</b>	<b>694</b>	<b>1.717</b>

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2019 sono 1.785 (+4% rispetto al 2018). Permane il trend crescente delle assunzioni, che nel corso del 2019 sono state 138 (+29% rispetto a 107 del 2018), mentre le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 70.

Sul totale dei nuovi ingressi nel 2019, le assunzioni di uomini sono pari al 61% e quelle femminili al 39%. La suddivisione dell'organico tra uomini e donne è di circa 59%-41%, in linea con il dato 2018.

Dei 1.785 dipendenti al 31 dicembre 2019, 65 sono dirigenti, 425 funzionari, 1.286 impiegati e 9 operai.

Le risorse con contratto a tempo determinato sono 39 mentre quelle che usufruiscono del part-time sono 229 (2018: 230). Con 728 unità, la presenza femminile è pari al 41% (2018: 694). La percentuale di laureati si attesta attorno al 52%. Il Gruppo favorisce l'inserimento di risorse appartenenti a categorie protette, pari a 96 al 31 dicembre (2018: 99). Grazie alle collaborazioni avviate con scuole superiori e università, Cattolica ha offerto uno stage in azienda a 47 giovani durante il 2019 (2018: 65).

### Organico di Gruppo per inquadramento e genere al 31 dicembre

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	59	6	65	59	6	65
Funzionari	330	95	425	309	85	394
Impiegati	660	626	1.286	647	602	1.249
Operai	8	1	9	8	1	9
<b>Totale</b>	<b>1.057</b>	<b>728</b>	<b>1.785</b>	<b>1.023</b>	<b>694</b>	<b>1.717</b>

<sup>22</sup> I dati 2019 includono 8 dipendenti che hanno terminato il contratto il 31.12.2019, di cui 7 per adesione al Fondo Intersettoriale di Solidarietà.

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

	2019				2018			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	-	26	39	65	1	31	33	65
Funzionari	1	207	217	425	-	219	175	394
Impiegati	91	771	424	1.286	69	812	368	1.249
Operai	2	2	5	9	2	2	5	9
<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>1.006</b>	<b>685</b>	<b>1.785</b>	<b>72</b>	<b>1.064</b>	<b>581</b>	<b>1.717</b>

Dipendenti appartenenti a categorie protette al 31 dicembre

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Funzionari	7	2	9	6	2	8
Impiegati	45	42	87	49	42	91
Operai	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>44</b>	<b>96</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>99</b>

Turnover in entrata

	2019				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
<b>Dipendenti entrati</b>					
Uomini	25	52	7	84	7,95%
Donne	25	28	1	54	7,42%
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>138</b>	<b>7,73%</b>
Turnover %	53,19%	7,95%	1,17%	7,73%	

	2018				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
<b>Dipendenti entrati</b>					
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>
Turnover %	54,17%	5,64%	1,38%	6,23%	

Turnover in uscita

	2019				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
<b>Dipendenti usciti</b>					
Uomini	3	14	34	51	4,82%
Donne	2	5	12	19	2,61%
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>70</b>	<b>3,92%</b>
Turnover %	5,32%	1,89%	6,72%	3,92%	

	2018				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
<b>Dipendenti usciti</b>					
Uomini	1	8	16	25	2,44%
Donne	-	4	9	13	1,87%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>2,21%</b>
Turnover %	1,39%	1,13%	4,30%	2,21%	

## UN'ORGANIZZAZIONE CHE APPRENDE: IL TRAINING E LA FORMAZIONE

Le ore di formazione erogate complessivamente nel 2019 sono 42.001 (2018: 54.436).

L'attività formativa, rivolta a tutte le risorse aziendali compresi gli Amministratori delle Società del Gruppo, rimane un tema centrale nella strategia di sviluppo organizzativo.

Una formazione permanente ed efficace abilita un'organizzazione a essere preparata e reattiva nel rispondere alle istanze di un contesto esterno sempre più dinamico e discontinuo.

La neocostituita funzione Academy and People Development opera per analizzare i fabbisogni formativi e rispondere in modo efficace e flessibile, al fine di innalzare la qualità professionale dell'organico e individuare le specificità delle persone, aiutandole a evolvere in direzione delle direttrici di crescita aziendale.

### I piani formativi per tipologia

Nel 2019 sono stati avviati importanti progetti formativi:

- Soft Skill Lab: a supporto nella gestione delle fasi di forte cambiamento e di trasformazione culturale, per agevolare l'adozione di nuove modalità organizzative, come il lavoro in team intra- e inter-direzionali e per obiettivi; il progetto ha incluso i percorsi di FeedbackLab e Work Agile;
- sostegno del programma WITH: i dirigenti e i responsabili di risorse sono stati coinvolti in percorsi utili a potenziare competenze e abilità per una efficace gestione delle fasi di *cascading* degli obiettivi e di valutazione dei collaboratori, attraverso incontri di coaching omogenei per Direzione;
- Smart Leadership Journey: per accrescere le competenze manageriali dei neoresponsabili è stato realizzato un percorso formativo in tre moduli (self leadership, team leadership, palestra di execution) per lavorare sulle sei competenze manageriali proprie del modello di competenze di Gruppo: gestione del cambiamento, pensiero strategico, collaborazione, people leadership, decision making e orientamento al cliente;
- English4All: un piano di formazione in lingua inglese con percorsi didattici online, differenziati per livello di conoscenza della lingua, cui hanno aderito più di 500 colleghi;
- programmi Skillbooster: per favorire un approccio strutturato alla gestione dei progetti, che abiliti alla crescita professionale attraverso l'acquisizione di soft e technical skills. Tra i moduli ricordiamo: processo analitico, team working, comunicazione strutturata e presentazioni efficaci;
- Nuovi Principi Contabili IFRS 9 e IFRS 17: a supporto dei complessi mutamenti dovuti all'introduzione della nuova normativa è stato realizzato un percorso di formazione e addestramento tecnico-specialistico, rivolto alle unità organizzative impattate, che proseguirà nel 2020;
- competenze informatiche: per approfondire e rafforzare le conoscenze degli applicativi Office, sono stati mantenuti attivi per tutti i collaboratori i corsi in modalità e-learning di Excel base, Excel avanzato e PowerPoint.

### I piani formativi per le funzioni

Alcuni interventi formativi sono ritagliati su misura rispetto alle specifiche esigenze funzionali che emergono all'interno delle Direzioni, con un focus particolare sull'aggiornamento delle professionalità necessarie alla realizzazione degli obiettivi di Piano.

- Direzione Bancassicurazione: si è concluso il progetto Homo Faber, che ha coinvolto 18 partecipanti, finalizzato a potenziare la conoscenza tecnica del cliente/banca per ottimizzare l'efficacia commerciale e la fidelizzazione, oltre che per uniformare l'approccio consulenziale dell'Account Bancassicurazione e renderlo riconoscibile al cliente.
- Vera Vita: sono stati forniti agli account della società gli elementi conoscitivi e applicativi utili a padroneggiare l'applicazione della MiFID II, la Direttiva che disciplina l'offerta di soluzioni di risparmio e investimento da parte di banche e reti di consulenti finanziari.
- Progetto Giulietta: si è svolta formazione sulla funzionalità della piattaforma ALLin per i processi di preventivazione, emissione e post vendita, con corsi in aula sulle nuove funzionalità del CRM e sui prodotti di Vera Assicurazioni e Vera Protezione.
- Sicurezza da attacchi informatici: è stato attivato un percorso formativo per migliorare la consapevolezza dei dipendenti riguardo gli attacchi di *phishing* e *spear phishing*.
- Per alcune Direzioni interessate sono stati resi disponibili i corsi di formazione online sui nuovi prodotti Cattolica: Active Casa & Persona e Cattolica & Solidarietà - Terzo settore.
- Direzione Sinistri: sono state organizzate sessioni formative sulle tematiche relative a RCA, RCG, Danni alle persone e ai beni, Infortuni, Antifrode e strumenti e processi di verifica tecnica. Una delle iniziative realizzate per la Direzione, che ha interessato il Polo Auto, ha lavorato sia su competenze tecniche che sulla consapevolezza e sull'arricchimento del ruolo professionale, con un occhio al mercato e alle sue evoluzioni.

→ Direzioni che utilizzano l'applicativo SAS: è stato realizzato un percorso formativo tecnico-specialistico, declinato nei moduli Programming e Macro Language, volto al mantenimento e accrescimento delle relative competenze. Ha partecipato personale di Attuariato valutazioni, Funzione attuariale, Risk management, Danni non auto, TUA.

## Il training per la trasformazione digitale

È stato rinnovato il progetto di trasformazione digitale avviato nel 2018, che interessa l'intera organizzazione, in coerenza con le linee guida strategiche e di business. A fronte dei dati raccolti con l'assessment "Digital Skill & Digital Mindset", la funzione Academy and People Development ha realizzato il piano Digital Transformation, comprensivo di tre percorsi formativi, finalizzati a rafforzare la conoscenza e l'utilizzo delle tecnologie emergenti, attraverso modalità innovative di digital collaboration e *design thinking*. Tra i percorsi realizzati spiccano:

- Transformation Lab: un laboratorio di *design thinking* che conduce settanta dipendenti a trasformare due idee digitali, derivanti dal ReadyToGo del 2018, in progetti effettivi che potranno essere implementati in azienda;
- Dal mercato alla nostra azienda: un workshop per comprendere la trasformazione digitale attraverso una panoramica sugli impatti e i migliori casi di business, anche non assicurativo. In questa occasione è stato presentato e avviato il percorso di *mentorship*, primo progetto di *knowledge sharing* intra-aziendale;
- Mentor4U: un corso che ha consentito ad alcuni dipendenti, con adeguate conoscenze digitali ed elevato *digital mindset*, di ricoprire il ruolo di "mentori digitali", a beneficio di chi è meno preparato su tali tematiche, in un vero e proprio percorso di *mentorship*.

Sono a disposizione le Digital Pills, pillole formative online su tematiche digitali quali: 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.

## La formazione in materia normativa

La complessità della normativa di settore induce a ideare percorsi formativi in grado di aggiornare il personale, anche per adempiere a obblighi di legge. Sono disponibili in modalità e-learning i corsi rivolti ai collaboratori del Gruppo, con particolare attenzione alla formazione dei neoassunti.

- È proseguito nel 2019 il percorso in tema di Insurance Distribution Directive (IDD), la nuova Direttiva europea sulla distribuzione assicurativa, che introduce importanti novità nella classificazione e nelle regole di comportamento degli operatori. La formazione è iniziata a fine 2018 con un modulo di carattere generale in modalità e-learning, mentre nel 2019 si è tenuta un'ulteriore sezione personalizzata, denominata "IDD e Politica Distributiva di Cattolica Assicurazioni". Per i dipendenti direttamente coinvolti nella distribuzione di prodotti assicurativi è stata realizzata una verifica di rilevazione delle competenze, che ha portato alla messa a punto e realizzazione di una proposta formativa su due livelli, base e avanzato.
- In tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, si sono tenuti ulteriori incontri formativi in aula, dedicati a specifici ambiti tematici per collaboratori identificati. Si è realizzata inoltre una campagna di aggiornamento per lavoratori e lavoratori preposti in modalità online e sono state attivate campagne di formazione dedicate ai dirigenti e ai nuovi collaboratori.

## La formazione extra-aziendale

In parallelo alle attività formative all'interno dell'azienda, anche il 2019 è stato ricco di adesioni a incontri di formazione extra-aziendale organizzati 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 (LIUC), MIB Trieste School of Manager, Cineas - Politecnico di Milano, Il Sole 24 Ore Business School, FEEM - Fondazione ENI Enrico Mattei, Il Quinto Ampliamento.

## Il corso di perfezionamento in Scienze attuariali e in Risk management nelle imprese di Assicurazione

Si è pienamente realizzato il corso di perfezionamento post laurea in "Scienze attuariali e Risk management nelle Imprese di Assicurazione", avviato nel 2018 in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona.

Dedicato a chi opera nel settore e si occupa di tematiche finanziario-assicurative, revisione, finanza e previdenza, ha rappresentato un'occasione per i dipendenti, candidatisi e selezionati da una commissione dedicata, di partecipare a un percorso formativo che ha avuto come docenti, tra gli altri, alcuni dirigenti e funzionari della Compagnia.

Le lezioni hanno permesso di accrescere la preparazione specialistica in tema attuariale e hanno consentito di migliorare conoscenze e competenze professionali nella gestione dei rischi delle imprese assicurative.

Il Corso, articolato in 144 ore di lezione, strutturate in 10 moduli argomentativi, si è concluso con il diploma dei colleghi nell'autunno 2019.



## 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 2019, in ottemperanza al Regolamento Ivass 38/2018, sono stati realizzati quattro incontri formativi che hanno coinvolto i componenti dei Consigli di Amministrazione e i Dirigenti.

I contenuti trattati nei moduli formativi hanno riguardato:

→ Etica e Finanza: è sufficiente il richiamo alla Dottrina Sociale della Chiesa?

- I fenomeni corruttivi e i sistemi di contrasto
- Gli Organi Sociali di fronte a potenziali violazioni delle norme sugli abusi di mercato. Come gestire informazioni confidenziali e reagire a fughe di notizie
- La sostenibilità d'impresa e l'approccio ESG: origini, evoluzioni e sviluppi recenti

Per quanto riguarda quest'ultima giornata di formazione, giova sottolineare come per la prima volta il Gruppo Cattolica abbia organizzato un'intera sessione formativa incentrata sui temi legati ai concetti di sostenibilità e di responsabilità sociale d'impresa, coinvolgendo i vertici aziendali in un programma di alto significato culturale e operativo.

### Ore di formazione per inquadramento e genere

Numero di ore	2019						2018					
	Ore procapite Uomini	Ore procapite Uomini	Ore procapite Donne	Ore procapite Donne	Ore Totali	Ore procapite Totali	Ore procapite Uomini	Ore procapite Uomini	Ore procapite Donne	Ore procapite Donne	Ore Totali	Ore procapite Totali
Dirigenti	2.317	39	157	26	2.474	38	1.704	29	141	23	1.845	29
Funzionari	8.479	26	2.607	27	11.086	26	11.324	37	3.210	38	14.534	37
Impiegati	13.799	21	14.642	23	28.441	22	20.157	31	17.802	30	37.959	30
Operai	0	0	0	0	0	0	98	12	0	0	98	11
<b>Totale</b>	<b>24.595</b>	<b>23</b>	<b>17.406</b>	<b>24</b>	<b>42.001</b>	<b>24</b>	<b>33.283</b>	<b>33</b>	<b>21.152</b>	<b>30</b>	<b>54.436</b>	<b>32</b>

### Ore di formazione per tipologia

Tipo di formazione	Al 31.12.2019 Totale ore
Istituzionale e business	6.351
Tecnico Professionale	22.584
People	8.210
Sicurezza sui luoghi di lavoro	4.856
<b>Totale</b>	<b>42.001</b>

Nel 2019 le attività formative sono state riviste e riclassificate secondo 4 nuove tipologie: istituzionale e business, tecnico-professionale, people<sup>23</sup> e sicurezza sui luoghi di lavoro. La nuova tassonomia rende non significativa la comparazione con il 2018, in cui la logica classificatoria era diversa.

<sup>23</sup> La tipologia di formazione "People" riguarda quella sfera di interventi formativi che - a partire dai corporate values del Gruppo Cattolica - sono volti alla valorizzazione del talento, all'ottimizzazione del potenziale individuale e all'accrescimento delle capacità che sostengono la performance.

## PER UN'EQUITÀ DI GENERE: LA COMMISSIONE PARI OPPORTUNITÀ

La Commissione Pari Opportunità, istituita a livello di Gruppo, è composta pariteticamente da rappresentanti delle organizzazioni sindacali e dell'azienda; nel 2019 sono stati rinominati i membri della Commissione e riportati sul tavolo i temi che le Parti sociali ritengono prioritari:

- ideazione e messa in atto 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'attività lavorativa;
- proposizione di forme di conciliazione tra vita professionale e vita privata che favoriscano, mediante una diversa organizzazione del lavoro, l'equilibrio tra responsabilità familiari e lavorative per una loro più equa ripartizione tra i sessi;
- promozione della parità di trattamento sui luoghi di lavoro, predisponendo programmi di azioni positive comuni a beneficio del lavoro femminile e per l'eliminazione delle differenze e delle discriminazioni previste dal Trattato di Lisbona, oltre che per quelle di genere, di età e di grado di abilità;
- verifica che siano assicurate pari opportunità formative e di crescita professionale a tutto il personale senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni individuali e sociali.

## UN DIALOGO SEMPRE APERTO: LE RELAZIONI INDUSTRIALI

In un momento di decisa trasformazione aziendale, il Gruppo ha inteso imprimere una spinta all'innovazione della gamma di strumenti utili a istituire relazioni industriali al passo con i tempi e capaci di esprimere uno sforzo complessivo di cura del sociale. Ciascuna delle parti ha garantito collaborazione, trasparenza, desiderio di innovare e trovare soluzioni efficaci e soddisfacenti per tutti.

Nell'agosto 2019 sono state raggiunte le intese per il rinnovo del contratto collettivo aziendale, con 4 mesi di anticipo rispetto alla naturale scadenza. L'accordo ha portato all'armonizzazione dei trattamenti economici e normativi per i dipendenti. A partire dal 1° gennaio 2020 i lavoratori, indipendentemente dalla loro provenienza aziendale e dal contratto applicato, potranno godere del contratto di Gruppo e degli istituti a esso riferiti.

Con il rinnovo sono stati confermati importanti traguardi negoziali: fondo ferie solidale, bonus natalità, ultrattività sanitaria e soprattutto premio di risultato (anche se rivisto in alcune sue parti) sono ora estesi a tutti i lavoratori del Gruppo.

Anche in questo modo Cattolica testimonia l'intenzione di investire in modo significativo sulla qualità della vita dei collaboratori e delle loro famiglie, nell'ottica di garantire un luogo di lavoro più accogliente e di eccellenza.

Nel 2019 la Compagnia ha concluso, con un anno di anticipo rispetto al programma, l'estensione dello smart working a tutte le aree aziendali compatibili con questa modalità di svolgimento della prestazione lavorativa. Sono 1.588 i lavoratori che hanno ora la possibilità di scegliere di lavorare al di fuori dei locali aziendali per 2 giorni alla settimana, con un più elevato bilanciamento tra vita lavorativa e dimensione privata.

Nel corso del 2019 sono stati aperti 2 bandi del Fondo intersettoriale di solidarietà che hanno consentito, su base volontaria, a 27 dipendenti che matureranno i requisiti pensionistici entro il 2024, di anticipare di 5 anni la loro uscita per pensionamento.

A un anno dalla stipula dell'accordo sul venerdì pomeriggio, le Parti hanno recentemente valutato la sperimentazione e prorogato la validità dell'accordo per ulteriori 4 mesi, fino alla fine del mese di aprile 2020. Le Direzioni inserite nel progetto sperimentale, grazie alla collaborazione dei lavoratori, sono state in grado di fornire un servizio più efficiente, ampio e flessibile.

Investendo fortemente sull'innovazione, Cattolica ha ribadito la fiducia in un percorso di profonda evoluzione del concetto di tempo, con la 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. Al di là dello smart working, è ampia la tipologia di permessi di flessibilità riconosciute ai lavoratori per permettere loro di conciliare le esigenze familiari con la vita lavorativa.

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. Le fattispecie assimilabili saranno comunque gestite, qualora si dovessero verificare, sulla base e nel rispetto delle normative e della contrattazione collettiva vigenti.

## LAVORARE IN SERENITÀ: SALUTE E SICUREZZA IN AZIENDA

La Capogruppo condivide con le società appartenenti al Gruppo indicate nel perimetro la struttura e le figure preposte al Servizio Prevenzione e Protezione (SPP), con l'eccezione di alcune società di contenuta dimensione che non sono ancora comprese nel sistema unificato di Presidio.

L'obiettivo è uniformare le politiche in materia di salute e sicurezza, di gestione degli adempimenti e di ottimizzazione delle risorse. Per le società del Gruppo con presidio coordinato è presente un unico Delegato per la sicurezza, così come previsto dall'art. 16 del D.lgs. 81/2008, a cui sono attribuiti i compiti del Datore di Lavoro, esclusi quelli non delegabili.

Il citato SPP ha il suo ufficio centrale nella sede di Verona mentre il ruolo di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) è affidato a consulenti esterni, appositamente incaricati. Analogamente, il ruolo di Medico Competente (MC) è attribuito mediante incarico a 4 professionisti esterni, abilitati a ricoprirne le funzioni, sulla base di una suddivisione territoriale, con un medico designato come coordinatore. La sorveglianza viene effettuata dai rispettivi MC previa convocazione da parte del SPP dei dipendenti in scadenza di sorveglianza o di nuova sorveglianza ed è svolta prevalentemente presso le sedi di lavoro dei dipendenti. Sono previsti, inoltre, momenti di incontro e condivisione con gli altri soggetti della prevenzione (DDL, SPP, RLS), al fine di promuovere in modo fattivo la cooperazione tra soggetti in materia di prevenzione e protezione dei rischi.

Al fine di promuovere il tema della salute e sicurezza sono previste: una campagna di vaccinazione antinfluenzale, offerta ai lavoratori, convenzioni agevolate con rete di palestre e strutture sportive per la promozione della pratica sportiva, incontri su aspetti della nutrizione, ginnastica posturale e incentivo al consumo di frutta fresca, mediante fornitura presso le sedi di direzionali.

È previsto inoltre che i soggetti terzi che intrattengono rapporti con la Società di natura professionale o commerciale siano presi in considerazione anche da un punto di vista dell'impatto

per la salute e sicurezza. Questi, sulla base anche del diverso livello di rischio, sono trattati con diversi approcci, di tipo informativo o di tipo prescrittivo e di controllo.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) sono comuni per tutte le società del Gruppo e sono stati, nel corso dell'anno, rinnovati e ampliati nel numero complessivo, tramite elezioni. Il SPP opera in stretto contatto con le unità organizzative, sia generali che periferiche, di volta in volta necessarie per i propri adempimenti (tra cui Ufficio Tecnico, Servizi Generali, Ufficio Procurement, Ufficio Contrattualistica, Organizzazione e Risorse, Training & Academy).

Il Servizio di Prevenzione e Protezione svolge con continuità i compiti previsti dal D. lgs. 81/2008. Nel 2019 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 sedi periferiche dislocate sul territorio di Cattolica Assicurazioni, Cattolica Services, CP Servizi Consulenziali e TUA Assicurazioni;
- aggiornare i Piani di Gestione Emergenze e relativi allegati delle sedi direzionali di Verona, Milano e Roma nonché aggiornare la procedura d'emergenza comune alle sedi periferiche. La gestione delle emergenze è effettuata in comune sulle sedi, e non per singola società, per aumentare l'efficacia della gestione; a tal fine sono state eseguite prove di emergenza/evacuazione sulle sedi direzionali e periferiche, secondo diversi scenari di rischio;
- redigere e implementare piani formativi in materia di salute e sicurezza, mediante formazione per nuovi assunti e aggiornamenti per chi è già formato sui seguenti temi: formazione generale e specifica, formazione per preposti, formazione per dirigenti, formazione per addetti antincendio, formazione per addetti primo soccorso, formazione base e aggiornamento per RLS, formazione su DPI;
- fornire Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) ai lavoratori che possono accedere a luoghi di lavoro extra-aziendali con situazioni di rischio specifico;

- curare, 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 aggiornamento di contenuti esistenti (informazione art. 36 per neoassunti) consultabili anche nell'intranet aziendale;
- analizzare eventi critici (infortuni, *near miss*, segnalazioni), al fine di individuarne cause e prevenirne ulteriori accadimenti;
- organizzare e partecipare alla riunione periodica ex art. 35 D. Lgs. 81/2008;
- organizzare e partecipare a riunioni di coordinamento con le figure preposte in base alle necessità (MC, RLS, etc.);
- assistere e fornire risposte in occasione delle visite ispettive dell'ente di certificazione Bureau Veritas relative al rinnovo della certificazione per le sedi di Roma, Verona e Milano.

I principali rischi, oggetto di analisi dei DVTR, sono così riassumibili:

- rischi legati ai luoghi di lavoro (strutture e impianti, postazioni, illuminamento, microclima, postura);
- rischio legato all'utilizzo di video terminale;
- stress lavoro-correlato;
- incendio;

- gestione delle emergenze;
- rumore;
- presenza di campi elettromagnetici;
- rischi legati a presenza di lavoratrici madri e gestanti.

I rischi non menzionati sono comunque trattati all'interno dei documenti DVTR, in cui vengono definite in modo puntuale le misure di prevenzione e protezione per la loro gestione. L'attuazione delle misure di prevenzione e protezione è oggetto di verifica continua da parte del SPP o degli altri uffici preposti (ad esempio manutenzioni di impianti e presidi presenti, attività di formazione, etc.).

Anche per il 2019, undici società comprese nel perimetro hanno ottenuto il rinnovo della certificazione OHSAS 18001:2007 per le sedi Direzionali di competenza. Si tratta di un Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL) che è oggetto di verifica periodica da parte di organismi di certificazione terzi.

## I dati sugli infortuni

Il numero totale di infortuni per il 2019 ammonta a 3 (2018: 4), tutti sul luogo di lavoro e nessuno in itinere.<sup>24</sup>

### Infortuni e indicatori di salute e sicurezza dei dipendenti del Gruppo<sup>25</sup>

	2019	2018 <sup>26</sup>
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	-	-
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi)	-	-
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	3	4
Ore lavorate	2.565.619	2.448.042
Moltiplicatore	1.000.000	1.000.000
Tasso di decessi a seguito infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	1,17	1,63

<sup>24</sup> Per infortunio in itinere si intende l'infortunio avvenuto nel tragitto casa-lavoro su mezzi di proprietà dell'Organizzazione.

<sup>25</sup> Per il 2019 è stato deciso di procedere con la rendicontazione dei dati relativi agli infortuni utilizzando il nuovo Standard GRI 403, pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2018 in sostituzione della versione finora utilizzata del 2016. A fini comparativi, i dati relativi al 2018 sono stati quindi riesposti rispetto a quelli del precedente Rapporto di sostenibilità, escludendo degli infortuni verificatisi nel tragitto casa-lavoro non organizzati dal Gruppo, come previsto dal nuovo Standard 403. Per i dati precedentemente pubblicati, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2018, disponibile sul sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

<sup>26</sup> Rispetto agli indicatori di salute e sicurezza dei dipendenti del Gruppo i dati 2018 non includono Cattolica Life e le società Satec, Estinvest, Meteotec, Qubo e CATTR, acquisite nel corso del 2018.





Consumi di energia elettrica

**4.327.790** kWh



Consumi idrici

**549.981** m<sup>3</sup>



Consumi di carta

**311** T

# UNA RESPONSABILITÀ DI TUTTI: CATTOLICA E L'AMBIENTE

Un nuovo paradigma ambientale per l'impresa	108
I consumi di carta	109
I consumi energetici	110
Emissioni dirette e indirette	112
Verso la <i>carbon neutrality</i> : il progetto pilota di TUA Assicurazioni	113
Cattolica e la Fondazione ENI Enrico Mattei	114
I consumi idrici	114
Tra la Laguna e il territorio: la Tenuta di Ca' Tron	115



# UNA RESPONSABILITÀ DI TUTTI: CATTOLICA E L'AMBIENTE

## UN NUOVO PARADIGMA AMBIENTALE PER L'IMPRESA

La questione ambientale emerge con frequenza crescente nell'agenda politica internazionale come una tematica fondamentale, in grado di influire in modo sostanziale e talvolta drammatico sulla vita del pianeta lungo tutte le dimensioni socio-economiche.

Le scelte delle imprese contribuiscono a determinare lo stato complessivo dei contesti ambientali in cui operano e ne sono a loro volta influenzate, rappresentando un ulteriore motivo di interdipendenza che lega un'organizzazione ai suoi stakeholder.

Cattolica prosegue nello sforzo di perseguire la piena compatibilità del business aziendale con il rispetto e, ove possibile, la salvaguardia della sfera ambientale.

Nei rendiconti del Gruppo questi temi hanno acquisito maggiore rilevanza: ne è testimonianza l'emanazione di due Politiche ambientali dedicate avvenuta in corso d'anno.

Il Gruppo ha intensificato inoltre l'impegno per una gestione efficiente delle risorse che impiega, allo scopo di ridurre gli sprechi e l'impatto generato. Si è dotato di una copertura catastrofale per i rischi di terremoto, alluvione, tempeste, trombe d'aria e grandine (non agricola), con un monitoraggio mensile degli eventi catastrofali che eccedono soglie predeterminate, in modo da individuare eventi a potenziale impatto negativo significativo.

I dati riportati all'interno di questa sezione includono le sedi direzionali di Verona, Roma, Milano. Oltre a queste, i dati includono il Cattolica Center di Verona e la Tenuta agricola di Ca' Tron. L'area di Verona è quella più significativa, in quanto include le sedi operative di Lungadige Cangrande e di via Fermi, oltre al citato Cattolica Center.

Rimangono 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 maggiore dettaglio sulla Tenuta agricola di Ca' Tron e i relativi consumi energetici e idrici si rimanda alla sezione dedicata.



## I CONSUMI DI CARTA

Sono 311 (2018: 447) le tonnellate di carta consumate nel corso del 2019 dal Gruppo; numerose iniziative di dematerializzazione e digitalizzazione, più avanti descritte, hanno contribuito a ridurre il numero di carta per fotocopie e modulistica.

I quantitativi di carta inviati al macero (99 tonnellate) hanno subito una riduzione del 17% rispetto allo scorso anno grazie alle attività finalizzate alla riduzione dell'utilizzo di materiali e documentazione in formato cartaceo.

### Consumi di carta (t)

Tipologia	2019	2018
Carta per fotocopie	36	27
Stampati: moduli, opuscoli, ecc.	275	420
<b>Totale</b>	<b>311</b>	<b>447</b>

### Carta inviata al macero (t)

Tipologia	2019	2018
Magazzino stampati: modulistica obsoleta	18	22
Archivio centrale: macero polizze, sinistri, ecc.	40	46
Raccolta carta presso sedi direzionali	41	52
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>120</b>

## Dematerializzazione di processi e documentazione

Anche nel 2019 sono proseguite le attività tese a semplificare le attività operative e a ridurre l'utilizzo di carta e materiale di stampa. Meritano una menzione:

- Strumenti e procedure: è stato esteso e migliorato l'utilizzo delle procedure già a regime nel 2018, attraverso programmi di agenzia e miglioramenti ai processi, che hanno riguardato sia quelli finalizzati a minimizzare lo spreco di carta per titoli di pagamento annullati ("Incassa e stampa") sia l'incasso con possibilità di dematerializzazione dei certificati di assicurazione e delle quietanze ("Incassi da portale"), che hanno raggiunto il 15,5% del totale degli incassi delle quietanze o dei certificati danni;
- Firma elettronica avanzata dei documenti contrattuali: avviata lo scorso anno, è entrata a regime nel 2019, grazie alla tecnologia *time password*, che garantisce sicurezza massima del processo di firma tramite smartphone o telefono cellulare di vecchia generazione. La tendenza all'utilizzo è stata crescente, tanto che la sua diffusione copre circa il 10% dei contratti emessi, con l'apporto determinante delle agenzie più evolute;

- Sistema documentale rete agenti: è stato completato il processo di gestione dei documenti di polizza prodotti in agenzia, che prevede la produzione di copie elettroniche dei documenti di polizza, archiviati sul sistema già al momento dell'emissione, con la piena integrazione del processo di firma elettronica e con quello di archiviazione delle copie cartacee di direzione inviate dalle agenzie;
- Intelligent Document Management: grazie all'uso di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale, la lavorazione dei documenti relativi ai sinistri è stata razionalizzata e resa più efficiente, semplificandone la gestione tradizionalmente complessa. Il sistema è ora in grado di svolgere l'attività sostituendo in parte l'intervento umano nella classificazione e nell'abbinamento dei documenti. È in corso il processo di apprendimento, tipico dei sistemi basati su tecniche di intelligenza artificiale, teso a migliorare progressivamente la qualità del processo.

## I CONSUMI ENERGETICI

Il consumo totale di energia elettrica del Gruppo nel 2019 è pari a circa 4.327.790 KWh, in diminuzione del 10% rispetto allo scorso anno (2018: 4.816.606 KWh).

Con riferimento ai consumi della sede di Verona, si evidenzia un consumo in linea con l'anno precedente, con un lieve aumento dell'1%. Si segnala invece una diminuzione dei consumi relativi al Cattolica Center che ha conseguito una riduzione del 30%, dovuta in gran parte a un minor numero di eventi organizzati nel corso del 2019. Per quanto riguarda i consumi relativi alla

Tenuta di Ca' Tron, si è verificata una riduzione del 20% circa dovuta principalmente all'installazione di luci notturne a LED che ha permesso di eliminare quelle a vapori di mercurio.

Sono inoltre in calo i consumi di gas metano con riferimento alle sedi direzionali di Milano e alla Tenuta di Ca' Tron, mentre l'aumento del totale dei consumi energetici è derivante dall'ampliamento della flotta auto, che è passata da 174 a 275 mezzi.

### Consumi energia elettrica per sede (KWh)

Sede	2019	2018
Verona	2.319.941	2.464.730
di cui sedi direzionali	1.938.212	1.916.991
di cui Cattolica Center	381.729	547.739
Roma	509.144	528.337
Milano	1.231.282	1.504.949
Venezia <sup>27</sup>	11.207	1.691
Tenuta agricola di Ca' Tron	256.216	316.899
<b>Totale</b>	<b>4.327.790</b>	<b>4.816.606</b>

### Consumi gas metano per sede (m<sup>3</sup>)

Sede	2019	2018 <sup>28</sup>
Verona	40.239	38.746
di cui sedi operative	40.239	38.746
di cui Cattolica Center	n/a	n/a
Roma	8.984	9.465
Milano	88.095	140.211
Venezia	1.492	442 <sup>29</sup>
Tenuta agricola di Ca' Tron	24.617	30.923
<b>Totale</b>	<b>163.427</b>	<b>219.787</b>

### Teleriscaldamento (KWh)

Sede	2019	2018
Verona (Lungadige Cangrande)	1.002.063	949.785

<sup>27</sup> Ai fini della comparabilità si segnala che i consumi di energia elettrica 2018 fanno riferimento solo ai mesi di ottobre, novembre e dicembre in quanto le operazioni di acquisizione della società Satec, che occupa tali locali, è stata finalizzata nel mese di ottobre 2018.

<sup>28</sup> Il dato 2018 relativo al consumo di gas metano per le sedi di Milano, Roma e Verona è stato riesposto, considerando i dati puntuali relativi al mese di dicembre che il fornitore ha reso disponibili successivamente alla pubblicazione del Rapporto di sostenibilità 2017. Per i dati precedentemente esposti si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2018, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

<sup>29</sup> Vedi nota 27.

Il consumo energetico complessivo del Gruppo Cattolica risulta essere pari a 51.702 GJ, in aumento rispetto ai 37.420 GJ del 2018, come riassunto nella tabella seguente.

### Consumi energetici totali (GJ)

	2019	2018
Consumi energia elettrica <sup>30</sup>	15.580	17.340
Consumi energia termica (teleriscaldamento)	3.607	3.419
Gas metano	5.769	6.971
GPL	237	190 <sup>31</sup>
Consumi energetici per trazione <sup>32</sup> :		
- Gasolio agricolo	4.817	4.790
- Gasolio per autotrazione	9.068	4.323
- Benzina per autotrazione	12.625	388
<b>Totale consumi energetici</b>	<b>51.702</b>	<b>37.420</b>
di cui rinnovabili	-	-

### Intensità energetica

	2019	2018
Dipendenti al 31 dicembre (n.)	1.785	1.717
<b>Intensità energetica</b>	<b>29</b>	<b>21,8</b>

<sup>30</sup> Si segnala che il Gruppo non ha fatto ricorso all'acquisto di certificati di Garanzie di Origine (GO) per la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

<sup>31</sup> I consumi di GPL sono frutto di stime.

<sup>32</sup> Si segnala che per le auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle Linee Guida ABI Lab.

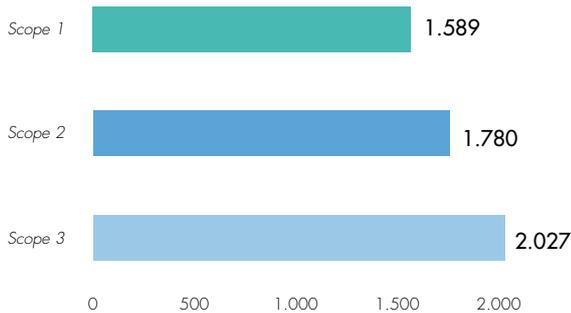
## EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE

Le emissioni dirette comprendono quelle generate dai consumi di gas metano e GPL per gli impianti di riscaldamento e le emissioni da consumi di gasolio sia dalle auto della flotta aziendale che dei mezzi agricoli della Tenuta Ca' Tron (Scope 1).

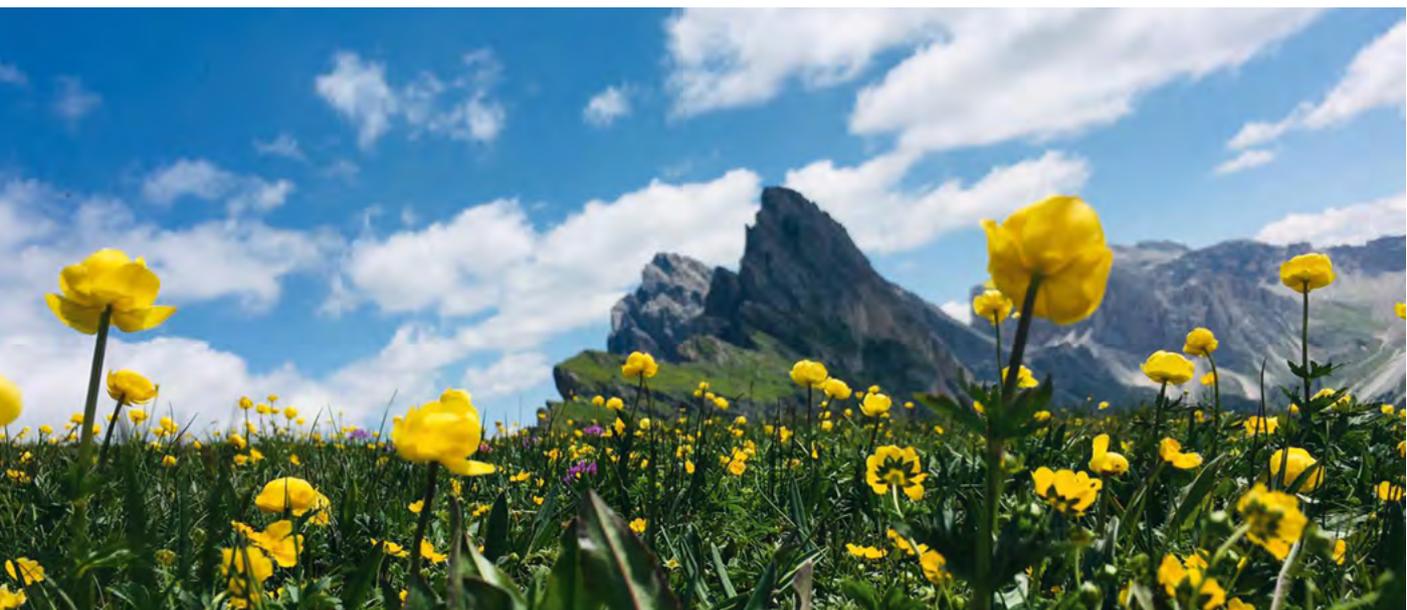
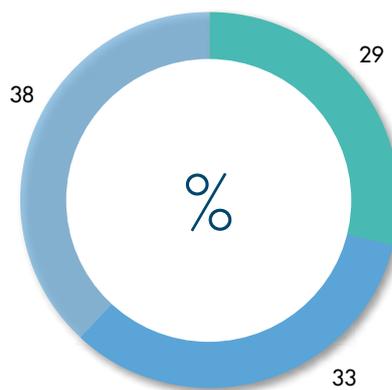
Quelle indirette, invece, considerano nello Scope 2 le emissioni generate dai consumi di energia elettrica e teleriscaldamento, e nello Scope 3 quelle generate dai consumi delle auto private dei dipendenti e delle auto con conducente utilizzate per scopo lavorativo, nonché le emissioni causate dalle trasferte di lavoro con altri mezzi (trasporti ferroviari e aerei).

Nel 2019 le emissioni totali di gas a effetto serra del Gruppo si attestano a un livello di 5.396 tCO<sub>2</sub>e (2018: 4.923 tCO<sub>2</sub>e) in aumento a causa dell'ampliamento della flotta auto. In particolare, le emissioni di Scope 1 sono pari a 1.589 tCO<sub>2</sub>e (2018: 1.105 tCO<sub>2</sub>e), pari al 29% sul totale delle emissioni, quelle di Scope 2 sono pari a 1.780 tCO<sub>2</sub>e (2018: 1.762 tCO<sub>2</sub>e), pari al 33% sul totale delle emissioni, e le emissioni di Scope 3<sup>33</sup> sono pari a 2.027<sup>34</sup> tCO<sub>2</sub>e (2018: 2.056 tCO<sub>2</sub>e)<sup>35</sup>, pari al 38% sul totale delle emissioni.

Emissioni dirette e indirette 2019 (tCO<sub>2</sub>)



(% tCO<sub>2</sub>)



33 Con riferimento allo Scope 2 le emissioni qui riportate fanno riferimento al metodo di calcolo *Location-based*.

34 Le emissioni di Scope 3 non includono Cattolica Life, Cattolica Agricola e le società Vera Financial, Satec, Estinvest, Meteotec e Qubo.

35 I dati relativi ai viaggi di lavoro tramite aereo e treno non includono Cattolica Life, Cattolica Agricola e le società Vera Financial, Satec, Estinvest, Meteotec e Qubo.

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*.

Di seguito, sono rappresentate le emissioni generate complessivamente dal Gruppo.

### Emissioni CO<sub>2</sub>e [t CO<sub>2</sub>] <sup>36</sup>

	2019	2018
Scope 1 <sup>37</sup>	1.589	1.076
Scope 2 ( <i>Location-based</i> )	1.780	1.763
Scope 2 ( <i>Market-based</i> )	2.327	2.312
Scope 3	2.027	2.056

## VERSO LA CARBON NEUTRALITY: IL PROGETTO PILOTA DI TUA ASSICURAZIONI

Nel corso del 2019 TUA Assicurazioni ha intrapreso un percorso verso la *carbon neutrality*. I primi passi sono stati la formalizzazione e condivisione del progetto TUA Green, avente il duplice fine di sensibilizzare l'intera azienda sulle tematiche dell'eco-sostenibilità e di azzerare l'impatto delle attività lavorative della Compagnia sulle emissioni di CO<sub>2</sub> generate nel 2019.

L'iniziativa troverà la sua massima diffusione nel 2020 attraverso eventi ed esperienze mirate a incrementare la sensibilità ambientale dei dipendenti, al fine di incidere sui comportamenti quotidiani, lavorativi e non, in modo da ridurre l'impatto ambientale.

Si è invece già concluso con successo l'azzeramento dell'impatto delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate nel 2019. Il percorso - che si è articolato nelle tipiche fasi dell'osservazione, misurazione, mitigazione e compensazione - è stato compiuto insieme al partner Carbonsink e si è concluso con la cancellazione dei crediti di carbonio della tipologia REDD+ (Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation), che consentirà la conservazione di un'area forestale al fine di ridurre le emissioni di gas a effetto serra derivanti dalla deforestazione e dal degrado delle foreste.

TUA Assicurazioni ha infatti misurato l'impronta di carbonio generata nel 2019 <sup>38</sup> e deciso di compensarla tramite la cancellazione di crediti di carbonio certificati della tipologia REDD+.

<sup>36</sup> 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 Lab (versione gennaio 2020 per i dati 2019, e versione 13.12.2018 per i dati 2018).
- *Scope 2*:
  - *Teleriscaldamento*: ISPRA come da Linee Guida ABI Lab (versione gennaio 2020 per i dati 2019, e versione 13.12.2018 per i dati 2018). 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 Lab (versione gennaio 2020 per i dati 2019, e versione 13.12.2018 per i dati 2018);
  - *Energia elettrica (Market-based)*: AIB - European Residual Mixes 2018 (versione 11.07.2019) per i dati 2019 (Residual Mixes 2017 versione 11.07.2018 per i dati 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 2019 - Conversion factors 2019 - Full set (versione DEFRA 2018 per i dati 2018).

<sup>37</sup> Si segnala che per le auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle Linee Guida ABI Lab.

<sup>38</sup> Al fine di calcolare l'impronta di carbonio, sono state considerate le emissioni di *Scope 1*, *Scope 2* e *Scope 3* (carta per ufficio, estrazione gasolio, estrazione metano, perdita di rete, carta da macero, acqua, hotel, viaggi di lavoro in aereo, viaggi di lavoro in treno, viaggi di lavoro in auto, spostamenti casa-lavoro dei dipendenti in auto, spostamenti casa-lavoro dei dipendenti in moto, spostamenti casa-lavoro dei dipendenti in autobus, spostamenti casa-lavoro dei dipendenti in metro, spostamenti casa-lavoro dei dipendenti in treno, consumo veicoli a gasolio in leasing e consumo veicoli ibridi in leasing).

TUA si presenta dunque con orgoglio agli stakeholder come società *carbon neutral*, potendo vantare il certificato che attesta l'avvenuta cancellazione dei crediti di carbonio.

Saranno coinvolte nell'attività di sensibilizzazione anche le reti agenziali, in modo da potenziare gli effetti sul territorio grazie ad agenti attenti al tema dell'eco-sostenibilità.

TUA intende impegnarsi nella ricerca di partner che hanno a cuore le tematiche ambientali e una visione affine in termini di crescita e sviluppo attraverso un modello di business etico e sostenibile.

L'iniziativa di TUA rappresenta un esempio virtuoso che altre società del Gruppo potrebbero seguire nel prossimo futuro.

## CATTOLICA E LA FONDAZIONE ENI ENRICO MATTEI

Nel quadro di un accordo per il triennio 2018-2020, Cattolica ha supportato l'attività di FEEM - Fondazione ENI Enrico Mattei, prestigioso centro studi e *think tank* nazionale, nel progetto "Disclosure, Measurement, Management and Mitigation of Climate-Related Risks for Companies" (DeRisk-CO), finalizzato a diffondere la conoscenza scientifica sui rischi e sulle opportunità associati al cambiamento climatico.

DeRisk-CO fa parte dei più ampi programmi di ricerca "Climate Change: Economic Impacts and Adaptation" (EIA) e "Society and Sustainability" (SAS), e si pone in linea con il paradigma di crescita delineato dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e dai Sustainable Development Goals (SDGs).

## I CONSUMI IDRICI

Il consumo di acqua del Gruppo Cattolica nel 2019 ammonta a 549.981 m<sup>3</sup>, in diminuzione rispetto ai consumi riportati lo scorso anno (2018: 765.585 m<sup>3</sup>); il risparmio è imputabile in

prevalenza al fatto che nel corso del 2019 è stata irrigata una minore superficie di colture nella Tenuta agricola di Ca' Tron, a causa dell'eccesso di pioggia caduta tra febbraio e maggio.

### Consumi idrici (m<sup>3</sup>)

	2019	2018
Sedi direzionali e Cattolica Center	27.481	32.132
Tenuta agricola di Ca' Tron <sup>39</sup>	522.500	733.453
<b>Totale</b>	<b>549.981</b>	<b>765.585</b>

Ancora con riferimento a Ca' Tron, nel corso del 2019 è stata utilizzata in prevalenza la modalità d'irrigazione a goccia, che determina, oltre a un impatto positivo sulla qualità delle colture interessate, anche un significativo risparmio dei consumi idrici.

Nel 2019 è stato messo a dimora un nuovo vigneto di 27,15 ettari di varietà resistenti (a bacca nera per 3 ettari e a bacca bianca per 24,15 ettari).

È prevista al riguardo la realizzazione di un nuovo impianto di fertirrigazione in grado di soddisfare i fabbisogni idrici per una superficie di circa 50/60 ettari, in modo da assicurare

l'irrigazione al nuovo vigneto e consentire sia l'eventuale aumento della superficie vitata che la realizzazione di un nocciolo da realizzare nel 2021.

I lavori per la nuova centrale irrigua sono iniziati a novembre 2019 e ne è previsto il completamento entro il mese di maggio 2020. Non è attualmente in essere un sistema di riutilizzo o riciclo dell'acqua.

<sup>39</sup> I consumi idrici della Tenuta agricola Ca' Tron sono stati stimati sulla base del fabbisogno di acqua delle due colture principali, vigneti e barbabietola bio. In particolare, con riferimento alle colture, sono stati considerati i numeri di ettari irrigati sul totale, il numero di cicli di irrigazione e la portata della pompa d'irrigazione.



## TRA LA LAGUNA E IL TERRITORIO: LA TENUTA DI CA' TRON

Uno degli asset più importanti e peculiari di Cattolica è la tenuta agricola di Ca' Tron, situata in gran parte nel comune di Roncade, in provincia di Treviso, e per una porzione residua in quello di Meolo, in provincia di Venezia. Si tratta di una delle più vaste tenute agricole a corpo unico del Nord-est italiano e rappresenta tuttora un habitat ideale per la tutela della biodiversità di flora e fauna.

La gestione degli oltre 2.000 ettari avviene direttamente da parte della proprietà. Cattolica Agricola e Cattolica Beni Immobili, costituite nell'ambito dell'acquisto della Tenuta, svolgono rispettivamente le attività agricole previste dall'articolo 2135 del Codice civile e la gestione e manutenzione degli immobili non strumentali all'attività agricola.

### Un'agricoltura più efficiente e responsabile

Dall'acquisizione della proprietà, Cattolica Agricola ha svolto e persegue interventi di miglioramento fondiario e valorizzazione del territorio, anche al fine di accrescere la qualità dei raccolti e la sostenibilità ambientale complessiva dell'area.

Tra gli obiettivi prefissati vanno menzionati:

- adeguamento degli appezzamenti di terreno alla nuova meccanizzazione aziendale;
- eliminazione delle tare improduttive;
- incremento della disponibilità dell'acqua a uso irriguo;
- contenimento dei costi per l'irrigazione delle colture.

Una superficie di circa 400 ettari è stata oggetto di un miglioramento fondiario che ha consentito il recupero per fini agricoli di circa 20 ettari di superficie.

È stata pianificata la messa a dimora di circa 350 ettari di vigneto in coltura specializzata con l'ausilio di tecniche finalizzate alla meccanizzazione di tutte le operazioni colturali (dalla potatura alla raccolta) e la dotazione di impianti di irrigazione evoluti e automatizzati con possibilità di controllo da remoto.

Particolare attenzione è stata attribuita alla piantumazione di uve resistenti alle malattie, al fine di minimizzare o eliminare trattamenti antiparassitari e/o anticrittogamici a impatto ambientale negativo; circa 450 ettari sono destinati a colture biologiche o sono in fase di conversione al biologico. È inoltre

presente un allevamento di bovini cresciuti secondo il metodo biologico che prevede, durante il periodo primaverile e estivo, la stabulazione degli animali al pascolo.

A beneficio di un bilancio ambientale positivo sono state messe a dimora siepi e filari di piante autoctone, operazione che ha portato a una maggiore densità della vegetazione della Tenuta.

Prosegue la valorizzazione delle coltivazioni biologiche, grazie a un migliore sfruttamento della fertilità naturale del terreno che consente di limitare l'intervento umano, a vantaggio della salubrità del territorio e dei raccolti.

Nel 2019 ottiene la certificazione biologica il Fondo Ca' Deriva, per una superficie totale di circa 225 ettari, mentre i 195 ettari del Fondo I Marzi sono stati estratti dal piano di conversione bio e reinseriti nella coltivazione convenzionale. Nel corso dell'anno, inoltre, relativamente ai vigneti in produzione e al nuovo nocciolo, si è scelto di aderire al Sistema Qualità Nazionale di Produzione Integrata (SQNPI), uno schema di certificazione che si prefigge di valorizzare le produzioni agricole vegetali ottenute in conformità ai disciplinari regionali di produzione integrata. I prodotti alimentari derivanti da queste colture riportano nell'etichetta il simbolo dell'ape "SQNPI - Qualità sostenibile".

### L'impegno alla sostenibilità: la politica ambientale della Tenuta di Ca' Tron

Nel 2019 Cattolica ha raggiunto l'obiettivo - individuato tra le priorità all'interno della programmazione 2018 - di approvare una Politica ambientale specificamente riferita alla tenuta agricola di Ca' Tron.

A seguito di un'estesa analisi dei principali rischi in ambito ambientale - generati e subiti - legati alle attività della tenuta, sono stati identificati criteri, linee guida e buone pratiche da seguire nella gestione. Sono state inoltre individuate le aree di miglioramento in termini di riduzione degli impatti ambientali. La Politica è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Cattolica contestualmente alla DNF 2018; ciò ha rappresentato un traguardo che pone la Compagnia all'avanguardia nella gestione sostenibile di un asset agricolo e ha preparato il terreno per la redazione della più ampia Politica ambientale di Gruppo, approvata a fine anno.



## Istruzione e formazione per il futuro: H-Campus

La Tenuta di Ca' Tron ospita H-FARM<sup>40</sup>, noto incubatore d'impresa il cui scopo è far convivere innovazione, imprenditoria e formazione. Cattolica partecipa al capitale di H-FARM e condivide con la società il progetto per la realizzazione di un Campus, interno alla tenuta, in grado di fornire un ciclo completo di istruzione e che ambisce a divenire una primaria realtà europea.

L'operazione immobiliare, effettuata in collaborazione con Cassa Depositi e Prestiti, è stata avviata nel 2017, mentre i lavori di ampliamento dell'area attuale sono iniziati il 17 settembre 2019.

Con 51 ettari di superficie, il campus di H-FARM ospiterà fino a 3.000 studenti, ricercatori e imprenditori, diventando il più grande polo di innovazione in Europa.

L'operazione H-Campus è stata possibile grazie alla costituzione, nel 2017, di un fondo immobiliare chiuso, non speculativo, gestito da Finint Investments SGR, con un attivo di oltre 101 milioni di euro sottoscritto da Cattolica

Assicurazioni, che detiene la quota maggioritaria del Fondo (56% del patrimonio), CDP Investimenti SGR, con il fondo FIA 2, per il 40%, e Ca' Tron Real Estate, la società dei fondatori di H-FARM, per il restante 4%.

L'ampliamento di H-FARM, di cui solo il 10% è edificato, prevede la realizzazione di 13 edifici dedicati alla formazione, a start-up e imprese per un totale di 30.000 mq di superficie coperta, a cubatura zero, grazie al recupero di volumi di strutture in stato di abbandono.

Verranno quindi edificati uno studentato capace di accogliere 250 giovani e un centro sportivo di 7.000 mq che comprende anche uno skate-park e una pista per l'atletica leggera. L'edificio centrale del campus ospiterà una biblioteca, un auditorium e un ristorante, secondo il progetto dell'archistar Richard Rogers.

Sarà un centro all'avanguardia sotto il profilo tecnologico e della sostenibilità, autosufficiente per l'85% del fabbisogno energetico grazie a sistemi fotovoltaici di accumulo e di scambio in rete di energia. Lo spazio restante sarà adibito a parco attrezzato con oltre 27 ettari di territorio di area boschiva aperti al pubblico.

### Organico della tenuta Ca' Tron per inquadramento e genere al 31 dicembre

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Funzionari	-	-	-	-	-	-
Impiegati	-	-	-	-	-	-
Operai	8	1	9	8	1	9
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

L'organico di Ca' Tron è formato da 9 persone, assunte con contratto a tempo indeterminato.

I consumi energetici e idrici relativi alla Tenuta nel 2019 sono indicati di seguito.

### Consumi energetici e idrici tenuta Ca' Tron

Tipologia	2019	2018
Energia elettrica (kWh)	256.216	316.899
Gas metano (m <sup>3</sup> )	24.617	30.923
GPL (litri)	9.887	7.340
Gasolio agricolo (litri)	134.000	133.000
Gasolio per autotrazione (litri)	8.786	9.817
Benzina per autotrazione (litri)	1.101	866
Consumi idrici (m <sup>3</sup> )	522.500	733.453

<sup>40</sup> Si segnala che H-FARM non rientra nel perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni sociali e ambientali del presente Rapporto di sostenibilità, come descritto alla Nota Metodologica di questo documento, a cui si rimanda.





Valore economico  
generato dal Gruppo

**1.180 MLN €**



Totale Raccolta

**6,9 MLD €**

# L'ECONOMICITÀ SOSTENIBILE: I RISULTATI ECONOMICI

La crescita profittevole: il Piano Industriale 2018-2020	120
L'esercizio 2019: i risultati economici	121
Il rating	124
Il valore economico generato e distribuito	124
La contribuzione fiscale del Gruppo Cattolica: Total Tax Contribution	126



## L'ECONOMICITÀ SOSTENIBILE: I RISULTATI ECONOMICI



**6,9 mld €**  
TOTALE  
RACCOLTA



**33,4 mld €**  
INVESTIMENTI



**BBB**  
RATING  
STANDARD  
& POOR'S

OUTLOOK  
NEGATIVO <sup>41</sup>

**94,3%**  
COMBINED RATIO  
DEL LAVORO  
CONSERVATO



**175%<sup>42</sup>**  
SOLVENCY  
II RATIO

**2,35 mld €**  
PATRIMONIO NETTO  
CONSOLIDATO

## LA CRESCITA PROFITTEVOLE: IL PIANO INDUSTRIALE 2018-2020

Il 2019 è stato il secondo anno di svolgimento del Piano Industriale 2018-2020, caratterizzato da un orientamento strategico che ha il suo focus privilegiato sul concetto di "crescita profittevole", e si traduce in una creazione di valore costante nel tempo grazie a un'equilibrata espansione dell'offerta.

Giova ricordare i più importanti obiettivi fissati per il 2020:

- utile operativo compreso in un intervallo di 375 - 400 milioni<sup>43</sup>;
- ROE operativo previsto pari ad almeno il 10% al 2020;

- dividendo per azione in aumento di circa il 50%;
- mantenimento di una elevata solidità in termini di capitale, con un Solvency II Ratio compreso tra 160% e 180%;
- 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.

<sup>41</sup> Outlook corrispondente, secondo quanto previsto dai criteri dell'agenzia Standard & Poor's, a quello del debito sovrano della Repubblica Italiana.

<sup>42</sup> Ante distribuzione del dividendo della Capogruppo. Il Consiglio di Amministrazione si è riservato di formulare, avvalendosi del Decreto "Cura Italia", la propria proposta di destinazione dell'utile in sede di e contestualmente alla convocazione dell'Assemblea dei Soci per l'approvazione del bilancio d'esercizio, dandone opportuna informazione.

<sup>43</sup> Ridotto nel marzo 2020 a un range compreso tra 350 e 375 milioni per effetto del mutato scenario indotto dall'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid-19.



## L'ESERCIZIO 2019: I RISULTATI ECONOMICI



Il Gruppo Cattolica ha chiuso l'esercizio con un risultato operativo<sup>44</sup> in crescita del 3,1% a 301,5 milioni (292,5 milioni nel 2018), scontando l'effetto di diverse poste straordinarie negative sull'utile consolidato, che si attesta a 103 milioni (-24,6%), e con l'utile netto di Gruppo pari a 75,1 milioni (-29,7%).

Sull'utile di Gruppo hanno inciso principalmente la perdita (7 milioni) derivante dalla cessione di Cattolica Life, che si concluderà nel 2020 e comunicata al mercato nel mese di dicembre, l'*impairment* dell'avviamento di Vera Vita (13 milioni), svalutazioni su immobili per 10 milioni e altre poste residuali e parcellizzate di importo complessivamente pari a 16 milioni. Il risultato di Gruppo *adjusted*<sup>45</sup> ammonta a 103 milioni (-13,2%).

In particolare, nel segmento danni il risultato operativo, su cui hanno pesato gli eventi atmosferici del secondo semestre, è pari a 148,8 milioni (-11,8%), mentre nel segmento vita ammonta a 156,9 milioni (+23,2%). Il RoE operativo<sup>46</sup> è pari al 7,9%, in crescita di 0,4 p.p.

La raccolta premi complessiva del lavoro diretto e indiretto danni e vita è pari a 6.944,4 milioni (+19,9%), in aumento del 13,1% a termini omogenei<sup>47</sup>.

La raccolta dei rami danni lavoro diretto ammonta a 2.156,9 milioni (+2,5%), in aumento dell'1,6% a termini omogenei.

Nel comparto auto si registrano premi pari a 1.092,1 milioni (-1,7%), in calo dell'1,9% a termini omogenei, per effetto di azioni di recupero di redditività realizzate attraverso l'aumento del premio medio e ad alcune specifiche azioni di *pruning*.

La raccolta premi dei rami non auto è pari a 1.064,8 milioni (+7,3%), in aumento del 5,4% a termini omogenei, grazie

alle numerose iniziative previste nel Piano Industriale volte a riequilibrare il mix del business danni a favore del non auto.

Il combined ratio passa dal 93,4% al 94,3% (+0,9 p.p.) nonostante l'impatto dell'aumento dei sinistri collegati agli eventi atmosferici sia stato pari a +2,2 p.p. (6,4% dei premi netti di competenza). Il claims ratio del lavoro conservato risulta stabile al 63,1% (-0,1 p.p.) mentre l'expense ratio del lavoro conservato si attesta al 29,7%, in aumento di 0,5 p.p., per effetto del mix produttivo che incide sull'acquisition ratio (+0,5 p.p.); il G&A expense ratio è allineato allo scorso esercizio.

Nel segmento vita la raccolta del lavoro diretto si attesta a 4.771,7 milioni (+30%), in aumento del 19,7% a termini omogenei.

La produzione è supportata da un incremento molto positivo dei prodotti linked (+91,2%), in linea con le azioni di Piano, che hanno registrato una decisa accelerazione a partire dal secondo trimestre grazie soprattutto al contributo della bancassurance con Banco BPM. 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 che si attesta allo 0,58% (0,78% al 31 dicembre 2018).

Importante il risparmio costi osservato in particolare nel segmento vita, con un'incidenza delle altre spese di amministrazione sui premi che passa dal 2,1% all'1,3%.

La gestione finanziaria<sup>48</sup>, al lordo degli effetti fiscali, fa registrare un risultato pari a 528,6 milioni (+9,1%), con yield danni in crescita dal 2,4% al 2,8%.

44 Il risultato operativo esclude componenti più volatili (realizzi, svalutazioni, altri one-off). Nel dettaglio, il risultato operativo Danni è definito come somma di saldo tecnico netto riassicurazione, redditi finanziari ordinari, altri oneri netti non tecnici (ammortamenti, svalutazione crediti assicurativi, etc.); sono esclusi dal risultato operativo i risultati finanziari di realizzo (plus/minus), di valutazione, di impairment; le svalutazioni di altri asset, il costo del debito finanziario (subordinato), l'ammortamento del VOBA (Value of Business acquired), gli incentivi all'esodo, il costo del Fondo di Solidarietà, e altri one-off. Il risultato operativo Vita è definito in maniera analoga, con la differenza che tutti i redditi finanziari che concorrono al reddito dei titoli che appartengono alle gestioni separate, così come appartenenti alla classe D, sono considerati nel risultato operativo.

45 È definito come la misura dell'utile di Gruppo meno l'ammortamento del VOBA (Value Of Business Acquired) e dell'*impairment* del *goodwill*, che hanno rilevanza sull'utile di Gruppo ma non incidono sulla posizione Solvency.

46 Il Return On Equity Operativo (RoE Operativo) è il rapporto tra la somma di risultato operativo nettato del costo del subordinato, imposte e interessi di minoranza e la media del patrimonio netto di Gruppo (esclusa la riserva AFS). Le imposte sono calcolate coerentemente con riferimento alle poste del risultato operativo.

47 Escludendo la raccolta relativa alla partnership con il Banco BPM riferita al 1° Q 2019.

48 Con l'esclusione degli investimenti il cui rischio è a carico degli assicurati e della variazione delle altre passività finanziarie.

Al 31 dicembre gli investimenti, inclusi gli immobili classificati nella voce attività materiali e le disponibilità liquide, ammontano a 33.401,5 milioni (+6%). Le riserve tecniche lorde dei rami danni sono pari a 3.704,2 milioni (-1,2%). Le riserve dei rami vita, comprensive delle passività finanziarie, ammontano a 28.002,8 milioni (+5,7%).

Il patrimonio netto consolidato si attesta a 2.351 milioni (+4,2%).

L'indice Solvency II del Gruppo, prima della distribuzione del dividendo<sup>49</sup>, è pari a 1,75 volte il minimo regolamentare.

## Bilancio consolidato 2019 - Principali indicatori economici

(importi in migliaia)

	2019	2018	Variazione	
			Val. assoluto	%
<b>Totale raccolta</b>	<b>6.944.434</b>	<b>5.793.132</b>	<b>1.151.302</b>	<b>19,9</b>
di cui				
<b>Premi lordi contabilizzati</b>	<b>6.857.965</b>	<b>5.648.624</b>	<b>1.209.341</b>	<b>21,4</b>
Lavoro diretto danni	2.156.914	2.103.858	53.056	2,5
Lavoro diretto vita	4.685.223	3.527.196	1.158.027	32,8
Lavoro indiretto danni	15.801	17.534	-1.733	-9,9
Lavoro indiretto vita	27	36	-9	-23,9
di cui				
<b>Contratti di investimento</b>	<b>86.469</b>	<b>144.508</b>	<b>-58.039</b>	<b>-40,2</b>
<b>Risultato di periodo netto consolidato</b>	<b>301.512</b>	<b>292.447</b>	<b>9.065</b>	<b>3,1</b>
<b>Risultato di periodo netto consolidato</b>	<b>103.026</b>	<b>136.626</b>	<b>-33.600</b>	<b>-24,6</b>
<b>Risultato di periodo netto di Gruppo</b>	<b>75.140</b>	<b>106.934</b>	<b>-31.794</b>	<b>-29,7</b>

## Bilancio consolidato 2019 - Principali indicatori patrimoniali

(importi in migliaia)

	2019	2018	Variazione	
			Val. assoluto	%
<b>Investimenti</b>	<b>33.401.509</b>	<b>31.501.671</b>	<b>1.899.838</b>	<b>6,0</b>
Attività di un gruppo in dismissione possedute per la vendita	197.164	0	197.164	n.a.
Riserve tecniche al netto della quota a carico dei riassicuratori	30.272.836	28.261.846	2.010.990	7,1
Passività finanziarie relative ai contratti di investimento	1.494.280	1.809.686	-315.406	-17,4
Passività di un gruppo in dismissione posseduto per la vendita	193.783	0	193.783	n.a.
<b>Patrimonio netto consolidato</b>	<b>2.351.011</b>	<b>2.255.327</b>	<b>95.684</b>	<b>4,2</b>

n.a. = non applicabile

<sup>49</sup> Il Consiglio di Amministrazione si è riservato di formulare, avvalendosi del Decreto "Cura Italia", la propria proposta di destinazione dell'utile in sede di e contestualmente alla convocazione dell'Assemblea dei Soci per l'approvazione del bilancio di esercizio, dandone opportuna informazione.

Bilancio consolidato 2019 - Personale e rete distributiva

(numero)

	2019	2018	Variazione	
			Val. assoluto	%
Dipendenti totali	1.778 (1)	1.692	86	5,1
Dipendenti FTE	1.717 (1)	1.631	86	5,3
<b>Rete diretta:</b>				
Agenzie	1.395	1.444	-49	-3,4
<b>Reti partner:</b>				
Sportelli bancari	6.075	6.054	21	0,3
Promotori finanziari	737	733	4	0,5

(1) = Tenuto conto delle uscite al 31.12.2019 di 7 collaboratori per l'adesione al Fondo intersettoriale di Solidarietà.

Bilancio consolidato 2019 - Principali indicatori di efficienza e redditività

	2019	2018
<b>Indicatori danni lavoro conservato</b>		
Claims ratio (Oneri netti relativi ai sinistri / Premi netti)	63,1%	63,2%
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Premi netti)	7,8%	7,7%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Premi netti)	21,9%	21,4%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Premi netti)	29,7%	29,2%
Combined ratio (1 - (Saldo tecnico / Premi netti))	94,3%	93,4%
<b>Indicatori danni lavoro diretto</b>		
Claims ratio (Oneri relativi ai sinistri / Premi di competenza)	63,1%	62,8%
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Premi di competenza)	7,0%	6,8%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Premi di competenza)	22,0%	21,3%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Premi di competenza)	29,0%	28,1%
Combined ratio (1 - (Saldo tecnico / Premi di competenza))	93,7%	92,1%
<b>Indicatori vita</b>		
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Raccolta)	1,3%	2,1%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Raccolta)	3,3%	3,2%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Raccolta)	4,6%	5,3%
<b>Indicatori totali</b>		
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Raccolta)	3,0%	3,8%
Costi operativi <sup>(1)</sup> / Raccolta	4,5%	5,5%

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 26 luglio 2019 Standard & Poor's ha confermato il rating di Cattolica a BBB. L'*assessment before sovereign risk* di Cattolica, anche in base ai nuovi criteri adottati, è stato confermato a bbb+, più elevato di un *notch* rispetto al

*financial strength rating* BBB, che rimane limitato da quello della Repubblica Italiana, secondo quanto previsto dai criteri dell'Agenzia. L'*outlook* rimane negativo e riflette quello relativo al debito sovrano della Repubblica Italiana.

## IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il valore economico generato - frutto di una particolare riclassificazione del conto economico - rappresenta l'ammontare della ricchezza che un'impresa è in grado di generare dalla sua attività economica. Costituisce pertanto un'informazione estremamente significativa anche sotto il profilo della sostenibilità.

Per il Gruppo Cattolica tale grandezza risulta dalla differenza tra il valore della produzione (premi acquisiti più proventi patrimoniali e finanziari) e i costi relativi alle prestazioni assicurative e all'acquisizione di beni e servizi.

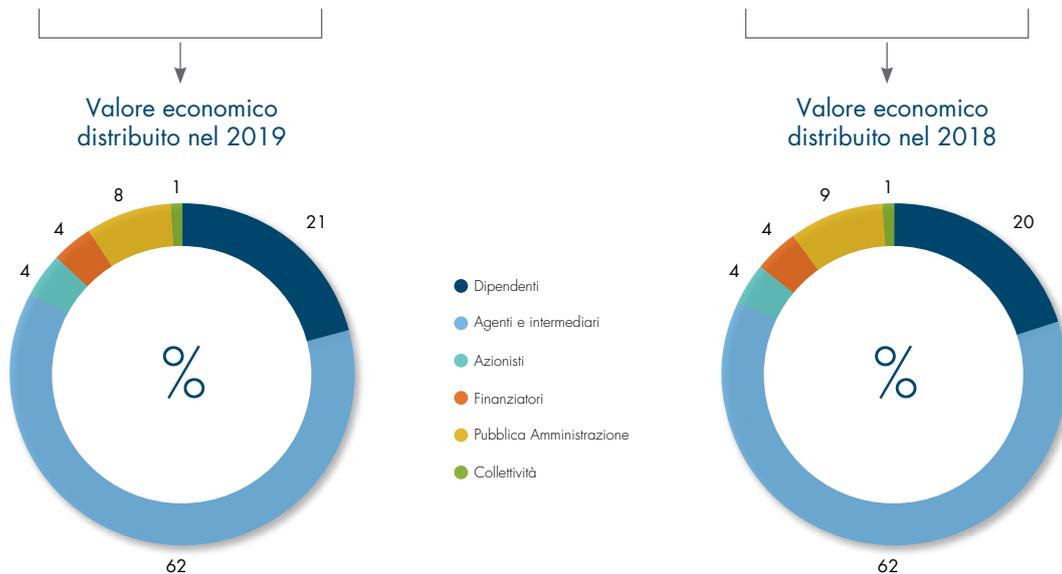
Il calcolo per l'esercizio 2019 evidenzia che il Gruppo ha realizzato un valore economico generato pari a 1.179,9 milioni di euro, lievemente inferiore all'esercizio precedente (2018: 1.183,1).

La distribuzione del valore economico generato dal Gruppo a beneficio degli stakeholder aziendali è evidenziata nello schema seguente.



Valore economico generato e distribuito nel 2019 e nel 2018 (dati in milioni)

2019			2018	
1.179,9		Valore economico generato	1.183,1	
1.022,3	100%	Valore generato distribuito	1.009,4	100%
213,1	21%	Dipendenti	204,7	20%
637,9	62%	Agenti e intermediari	621,8	62%
36,1 <sup>50</sup>	4%	Azionisti	40,4	4%
41,2	4%	Finanziatori	39,0	4%
85,9	8%	Pubblica Amministrazione	94,1	9%
8,1	1%	Collettività	9,5	1%
157,6	-	Valore generato trattenuto	173,8	-



La ripartizione descritta, a fronte di un valore distribuito in crescita rispetto al 2018, mostra che:

- la quota maggioritaria del valore (62%) è percepita dagli agenti e intermediari (637,9 milioni), valore che conferma il 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 213,1 milioni (21%), in lieve crescita rispetto al 2018;

→ l'importo rilevato verso la Pubblica Amministrazione, sotto forma di imposte dirette, è di 85,9 milioni, pari all'8% del valore distribuito;

→ la quota a favore della collettività è di 8,1 milioni, pure in lieve diminuzione sull'esercizio precedente;

→ il valore non distribuito e trattenuto dal sistema impresa risulta pari a 157,6 milioni<sup>51</sup>.

<sup>50</sup> Vedi nota 42.

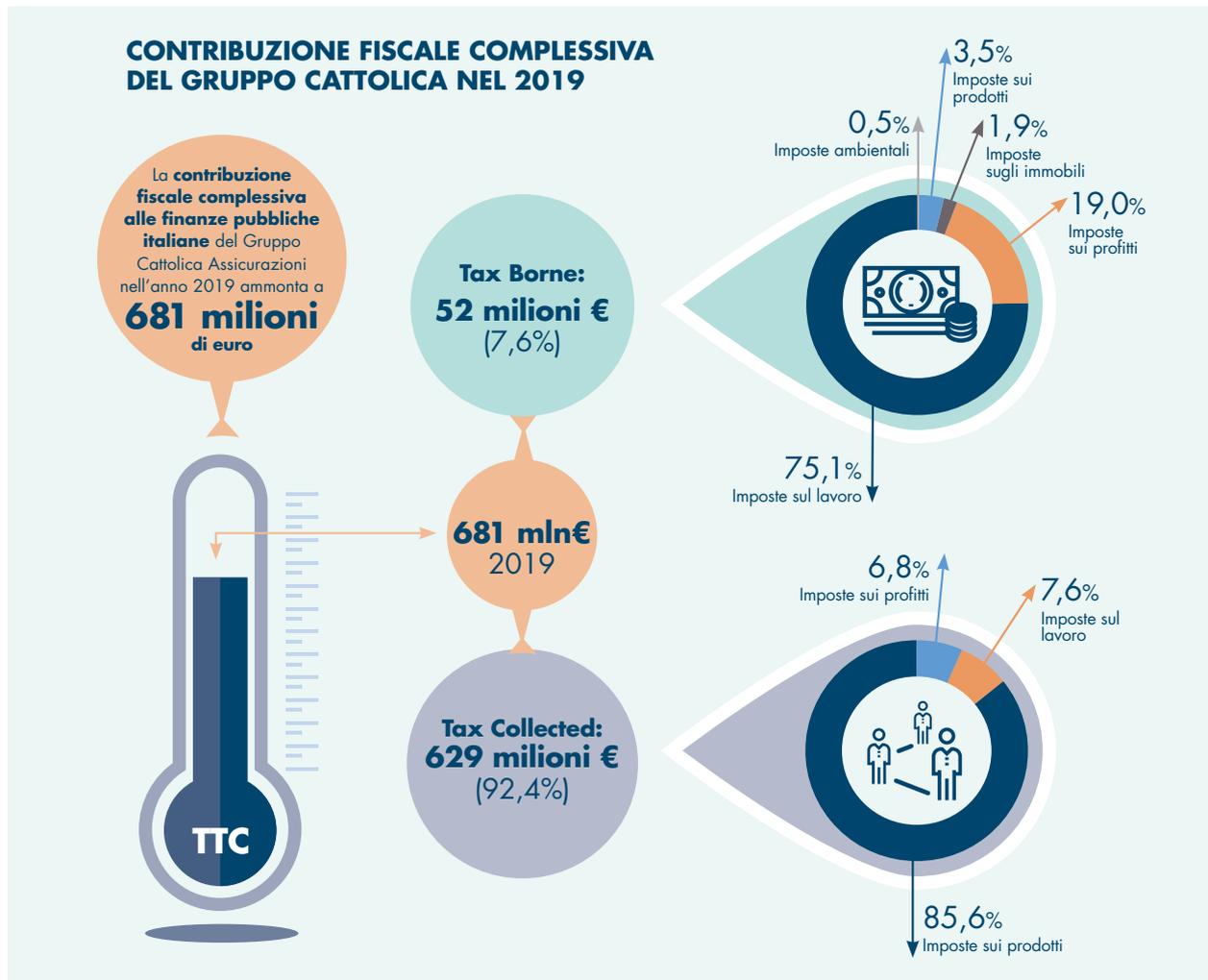
<sup>51</sup> Vedi nota 42.

## LA CONTRIBUZIONE FISCALE DEL GRUPPO CATTOLICA: TOTAL TAX CONTRIBUTION

Per il terzo esercizio consecutivo Cattolica ha deciso di pubblicare le informazioni circa la sua contribuzione fiscale complessiva. Total Tax Contribution, iniziativa avviata nel 2017 e accolta con grande favore, recepisce un trend della legislazione internazionale, che intende promuovere una maggiore trasparenza fiscale da parte dei gruppi economici.

Il fine primario è comunicare agli stakeholder, in modo intuitivo e trasparente, i dati relativi alle imposte e ai contributi versati<sup>52</sup> in Italia, anche allo scopo di elevare la percezione dell'impegno di responsabilità sociale.

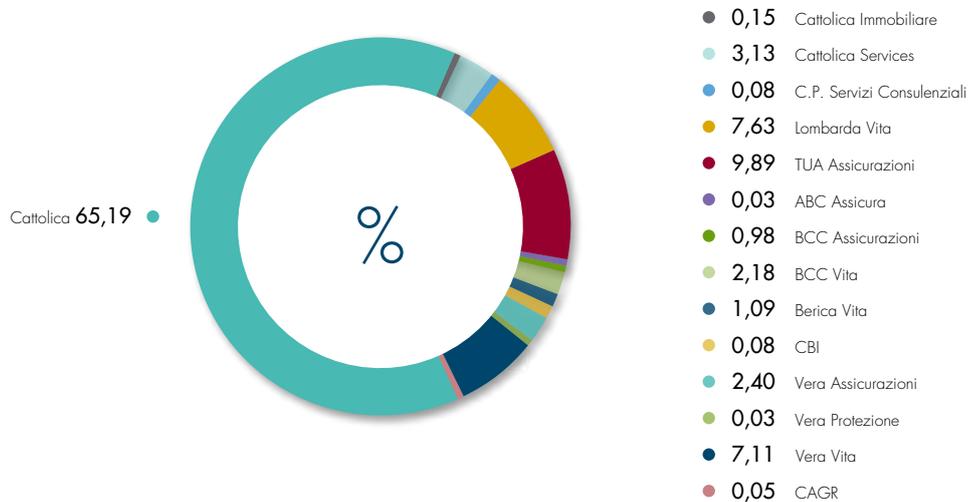
L'approccio Total Tax Contribution fornisce una piena *disclosure* da parte del Gruppo alle giurisdizioni fiscali presso cui opera, e presenta in dettaglio le tipologie di reddito oggetto di prelievo che generano il versamento di un'imposta. Le tabelle seguenti evidenziano la contribuzione fiscale complessiva del Gruppo Cattolica Assicurazioni per l'annualità 2019<sup>53</sup>.



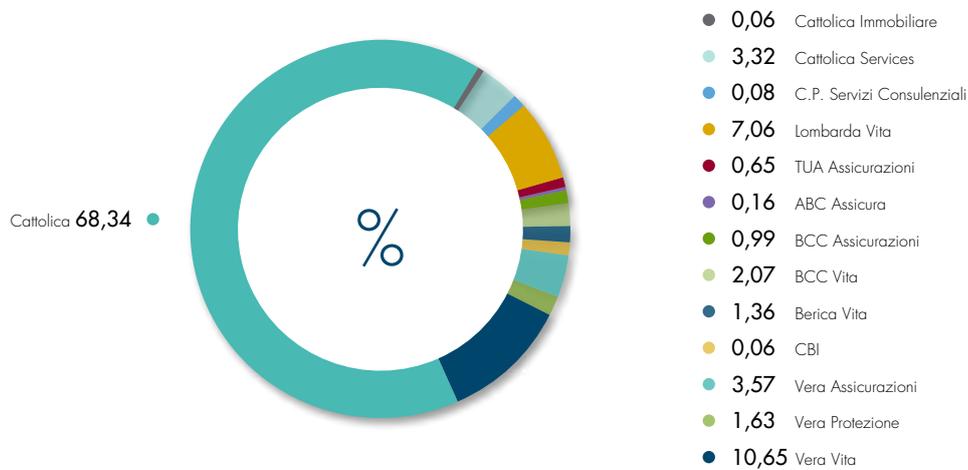
<sup>52</sup> La Total Tax Contribution considera la totalità delle imposte versate nel corso del 2019 secondo il principio "per cassa", a differenza di quanto riportato nel modello di determinazione del valore economico generato e distribuito, che segue il principio "per competenza".

<sup>53</sup> I dati si riferiscono al perimetro del Gruppo Cattolica al 31.12.2019, inclusivi del dato di Cattolica Agricola, che nel 2018 non era ricompreso. Ai fini di un confronto omogeneo con l'esercizio 2018, si può peraltro considerare che l'apporto di questa società alla contribuzione fiscale del Gruppo sia trascurabile.

### Contribuzione delle società al totale nel 2019



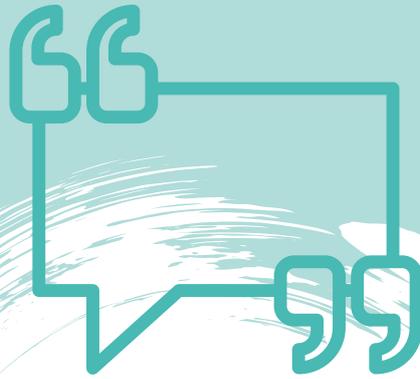
### Contribuzione delle società al totale nel 2018



La metodologia distingue tra oneri fiscali versati dalle Società del Gruppo alla Pubblica Amministrazione italiana, che rappresentano un costo per l'impresa (*taxes borne*), e versamenti effettuati in qualità di sostituto di imposta (*taxes collected*).

L'approccio Total Tax Contribution classifica 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), permettendo la comparazione tra diversi esercizi fiscali.

Come si evince dall'infografica, la Total Tax Contribution del Gruppo Cattolica Assicurazioni nel 2019 si è attestata su un valore pari a 681 milioni (2018: 648), di cui 629 milioni (2018: 545) di *taxes collected* (92,4% del totale) e 52 milioni (2018: 103) di *taxes borne* (7,6% del totale). La Capogruppo Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa ha contribuito per il 65,2% sul totale di Gruppo, pari a circa 444 milioni di euro (2018: 443).



*LA NOSTRA SPECIE HA SENZA DUBBIO  
MOLTO DA PROVARE PER DIMOSTRARE  
CHE ABBIAMO LA SAGGEZZA E IL GIUDIZIO  
CHE SONO NECESSARI PER REALIZZARE  
UN MONDO SOSTENIBILE.*

Joss Tantram

LA "BOTTOM LINE" 2019

# LA BOTTOM LINE 2019

Con riferimento agli obiettivi enunciati nella precedente Dichiarazione non finanziaria, si riporta di seguito un aggiornamento in merito allo stato di avanzamento delle principali attività:

OBIETTIVO DICHIARATO	STATO DI AVANZAMENTO
Definizione di un Piano di sostenibilità, per favorire la determinazione di obiettivi quali-quantitativi chiari e misurabili di breve, medio e lungo termine	Nel corso del 2019 sono state avviate le attività preliminari relative alla definizione del Piano di sostenibilità, che verrà adottato in coordinamento con il nuovo Piano Industriale 2021-2023 al fine di creare un approccio integrato alla strategia aziendale
Definizione di una Politica 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	La politica è stata approvata nel dicembre 2019
Adozione di una Politica ambientale riferita alla Tenuta di Ca' Tron, incentrata su principi e orientamenti per una gestione sostenibile di questo importante asset di Cattolica	La politica è stata approvata nel marzo 2019
Assegnazione al Gruppo di un <i>solicited rating</i> da parte di una società di rating specializzata	Nel corso del 2019 è stato avviato un percorso per l'assegnazione di un <i>solicited rating</i> con la società Standard Ethics
Valutazione di un percorso di <i>carbon neutrality</i> , con l'adesione a standard riconosciuti a livello internazionale	Nel 2019 è stato avviato un progetto pilota di <i>carbon neutrality</i> che ha visto coinvolta TUA Assicurazioni
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	Tra le attività svolte o in via di implementazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Messa a dimora di 30 ettari di nocciolo in collaborazione con Loacker;</li> <li>→ Collaborazione con l'Università di Padova per stimare gli effetti dei danni derivanti da vento e grandine sulle colture di mais e cereali;</li> <li>→ Installazione di trappole robotiche su circa 10 ettari di vigneto, al fine di monitorare alcuni insetti patogeni della vite e ridurre il <i>moral hazard</i> sulle attività di prevenzione che richiedono l'utilizzo di prodotti fitosanitari.</li> </ul>
Rafforzamento delle attività di stakeholder engagement per il 2019, con l'inclusione di altre categorie (ad es. i clienti)	Nel corso del 2019 è stato coinvolto un campione di clienti, ampliando la gamma degli stakeholder ingaggiati, ed è aumentato il numero di agenti e dipendenti consultati.
Adesione ai Principi di Investimento Responsabile delle Nazioni Unite (UN PRI)	Nel mese di giugno 2019 Cattolica ha sottoscritto i Principi per l'Investimento Responsabile (UN PRI) delle Nazioni Unite
Definizione di attività formative ai dipendenti su tematiche di CSR, per diffondere una cultura della sostenibilità in azienda	La progettazione è iniziata alla fine del 2019 e contenuti formativi sono in corso di definizione; l'erogazione di un corso istituzionale ai dipendenti è prevista nel 2020
Attività formativa e di induction agli Amministratori sulle tematiche CSR e ESG nell'ambito del ciclo "Formazione organi amministrativi delle società del Gruppo"	Le attività di induction agli Amministratori sono state svolte nel mese di dicembre 2019, la sessione è stata estesa ai Dirigenti del Gruppo

Con riferimento al percorso di continuo miglioramento già intrapreso dalla Compagnia, è prevista l'adozione, nel corso del 2020, di una Politica anti-corruzione di Gruppo al fine di rafforzare e confermare l'impegno nella prevenzione di pratiche illecite e la promozione di una cultura aziendale fondata sulle best practice di riferimento.

Cattolica prosegue inoltre nell'ampliamento dell'attività di analisi, valutazione e gestione in tema di investimenti responsabili, con un peso sempre maggiore attribuito ai criteri ESG nel monitoraggio degli investimenti.

Il Gruppo ribadisce la sua promessa di moltiplicare iniziative e progetti a impatto positivo sulle variabili sociali, ambientali ed economiche, bilanciando interventi all'interno del perimetro aziendale e sul territorio, avendo a comune denominatore la promozione di una cultura della sostenibilità che induca comportamenti responsabili e una visione lungimirante di tutti gli stakeholder coinvolti.





# APPENDICI

Glossario dei termini della sostenibilità	135
Ringraziamenti	135



# APPENDICI

## GLOSSARIO DEI TERMINI DELLA SOSTENIBILITÀ

Una sintetica raccolta di termini, espressioni e acronimi diffusi nel lessico della sostenibilità d'impresa è consultabile all'interno della DNF 2018 oppure sul sito istituzionale di

Cattolica al seguente link: <https://www.cattolica.it/bilancio-di-sostenibilita> alla sezione "Le parole della sostenibilità".

## RINGRAZIAMENTI

La funzione CSR desidera ringraziare anche quest'anno i colleghi che hanno contribuito alla realizzazione del Rapporto di sostenibilità 2019, 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.

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 2019 (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 2019". L'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". Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018. Inoltre, sono state prese in considerazione le "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab nella versione di gennaio 2020 e 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 del Gruppo Cattolica Assicurazioni al 31 dicembre 2019. 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<sup>54</sup> 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 "Per il bene comune: le iniziative nel sociale" 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.

Nel 2019 non si segnalano variazioni significative relative alle dimensioni e alla struttura organizzativa del Gruppo, a eccezione dell'ingresso nel perimetro di consolidamento con il metodo integrale di All Risk Solutions. I dati e le informazioni relativi alla stessa sono inclusi nei dati ambientali e sociali di Gruppo. 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 2018. 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 2019 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa in data 18 marzo 2020.

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.

In particolare, il Gruppo rinnova anche per quest'anno l'impegno in ambito di sostenibilità e prosegue nel percorso di miglioramento continuo avviato sugli aspetti di sostenibilità individuati al fine di aderire in maniera sempre più virtuosa alle best practice di settore.

<sup>54</sup> 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 2019 del Gruppo Cattolica Assicurazioni, pubblicato nella sezione "Investor Relations" del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

## Politiche di investimento

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 adottato un sistema in grado di incorporare le tematiche ESG nell'analisi dei propri investimenti e nei relativi processi decisionali. Tale impegno, già integrato nelle politiche d'investimento, continuerà nel corso del 2020 con la definizione di specifiche Linee guida, col fine di attribuire un peso sempre maggiore ai criteri ESG nel monitoraggio degli investimenti.

## Lotta alla corruzione

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 e 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 riferimento al percorso di continuo miglioramento già intrapreso dalla Compagnia, è prevista l'adozione, nel corso del 2020, di una Politica anti-corruzione di Gruppo al fine di rafforzare e confermare l'impegno nella prevenzione di pratiche illecite e la promozione di una cultura aziendale fondata sulle best practice di riferimento.

## Temi sociali

La centralità del cliente continua a 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 sono testimoniati anche attraverso la Fondazione Cattolica Assicurazioni, istituita allo scopo di innescare una sinergia tangibile tra impresa e società civile in cui la considerazione della redditività e delle sfide del mercato includa realmente un innalzamento della consapevolezza e della sensibilità sociale.

## 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 Cattolica conferma l'impegno nell'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. Rimane inoltre in valutazione la possibilità di adottare una Politica in ambito di diversità degli organi di governo societario.

## Diritti umani

Il Gruppo Cattolica non ha sino a oggi ritenuto significativo il rischio di fronteggiare situazioni di violazione dei diritti umani all'interno del perimetro aziendale e presso i fornitori diretti. Il Gruppo sta comunque rafforzando i presidi di controllo in materia di esternalizzazione, anche con riferimento ai principali subfornitori. Cattolica ha inoltre proseguito nelle iniziative di mitigazione mirate a prevenire e minimizzare i rischi legati ai diritti umani nella gestione degli investimenti. Al fine di presidiare tali rischi, già dal 2018 la Politica degli investimenti di Gruppo è stata perfezionata, includendo alcuni criteri di esclusione per tutte le società caratterizzate da gravi violazioni dei diritti umani o di natura ambientale.

## Temi ambientali

Il Gruppo presidia i principali ambiti connessi agli impatti ambientali diretti. A tal proposito si segnala che nel 2019 è stata approvata una Politica 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. Si segnala, inoltre, che nel mese di dicembre 2019 è stata approvata la Politica 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 a effetto serra prodotte.

Inoltre il Gruppo Cattolica conferma l'impegno a:

- 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.

Con riferimento alla definizione di un Piano di sostenibilità e di una Politica di sostenibilità, dichiarati nel precedente Rapporto di sostenibilità, nel corso del 2019 sono state avviate le attività preliminari finalizzate a integrare i contenuti e gli obiettivi di tali progettualità all'interno della strategia aziendale 2020-2023.

# TABELLA DEGLI STANDARD GRI

## GRI UNIVERSAL STANDARDS

Indicatore	Pagina	Informazione
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES (2016)</b>		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Pag. 34	Nome dell'organizzazione
102-2	Pagg. 20-23; 60	Principali marchi, prodotti e/o servizi
102-3	Pag. 34	Sede principale
102-4	Pag. 20	Aree geografiche di operatività
102-5	Pag. 14; sezione 2.0 <i>Informazioni sugli assetti proprietari</i> della Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, pubblicata nella sezione Governance del sito <a href="http://www.cattolica.it">www.cattolica.it</a>	Assetto proprietario e forma legale
102-6	Pag. 20	Mercati serviti
102-7	Pagg. 20-23; 61-66; 74 <i>La capitalizzazione in Borsa del titolo al 31 dicembre è pari a 1.267 milioni.</i>	Dimensione dell'organizzazione
102-8	Pag. 96	Caratteristiche della forza lavoro
102-9	Pagg. 60-61; 64	Catena di fornitura dell'Organizzazione
102-10	Pag. 138	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura
102-11	Pagg. 40-43	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi
102-12	Pagg. 18-19; 41; 114	Iniziative esterne
102-13	Pag. 80	Principali partnership e affiliazioni
Strategia		
102-14	Pagg. 7; 9	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale
102-15	Pagg. 40-43	Principali impatti, rischi e opportunità
Etica e integrità		
102-16	Pagg. 12-13; 41; 126	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione
Governance		
102-18	Pagg. 33-34	Struttura di Governo dell'Organizzazione
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Pag. 24	Elenco degli stakeholder
102-41	Il 100% dei dipendenti risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva	Accordi di contrattazione collettiva
102-42	Pagg. 24-26	Identificazione e selezione degli stakeholder
102-43	Pagg. 25-26	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder
102-44	Pag. 27	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder

Indicatore	Pagina	Informazione
<b>Pratiche di reporting</b>		
102-45	Pag. 21	Entità incluse nel Bilancio Consolidato
102-46	Pagg. 27-28; 138	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei topic materiali
102-47	Pag. 28	Elenco dei topic materiali
102-48	Pag. 138	Modifiche di informazioni contenute nei precedenti report
102-49	Pag. 28	Cambiamenti significativi in termini di topic materiali e loro perimetro
102-50	Pag. 138	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. 138	Periodicità della rendicontazione
102-53	Pag. 135	Contatti per informazioni sul report
102-54	Pag. 138	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta
102-55	Pagg. 140-145	Indice dei contenuti GRI
102-56	Pagg. 147-149	Attestazione esterna

## GRI TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

Indicatore	Pagina / Link	Omissione Informazione
<b>GRI 200: ECONOMIC SERIES (2016)</b>		
Performance economica		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 14-15; 80; 124-127	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 14-15; 80; 124-127	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-201: Performance economica (2016)</b>		
201-1	Pagg. 124-125	Valore economico direttamente generato e distribuito
Anticorruzione		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 19; 38; 48; 139	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 19; 38; 48; 139	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-205: Anticorruzione (2016)</b>		
205-2	Pagg. 38-39	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione
205-3	<i>Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di corruzione attiva o passiva durante l'anno di rendicontazione</i>	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

Pratiche anticompetitive		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pag. 19	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pag. 19	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-206: Pratiche anticompetitive (2016)</b>		
206-1	Nel corso del 2019 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
GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES (2016)		
Energia		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 15; 41; 52-55; 108-109	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 15; 41; 52-55; 108-109	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-302: Energia (2016)</b>		
302-1	Pagg. 110-111; 116	Consumi energetici interni all'organizzazione
302-3	Pag. 111	Intensità energetica
Emissioni		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 40-41; 55-56; 112-113	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 40-41; 55-56; 112-113	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>		
305-1	Pagg. 112-113	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scope 1)
305-2	Pagg. 112-113	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scope 2)
305-3	Pagg. 112-113 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 (Scope 3)
GRI 400: SOCIAL SERIES (2016)		
Occupazione		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 92-93	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 92-93; 96-97	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>		
401-1	Pag. 97	Nuovi assunti e turnover del personale

### Lavoro e relazioni industriali

#### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 102-103	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 102-103	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

#### GRI-402: Lavoro e relazioni industriali (2016)

402-1	Pag. 103	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative
-------	----------	---

### Salute e sicurezza sul lavoro

#### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 41; 103-104	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 41; 103-104	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

#### GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)

403-1	Pagg. 103-104	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Pagg. 41; 103-104	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti
403-3	Pag. 103	Servizi di medicina del lavoro
403-4	Pagg. 103-104	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
403-5	Pagg. 99; 103	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro
403-6	Pag. 103	Promozione della salute dei lavoratori
403-7	Pagg. 103-104	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali
403-9	Pag. 104	Infortuni sul lavoro

### Formazione e istruzione

#### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 92-93; 98-101	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 92-93; 98-101	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

#### GRI-404: Formazione e istruzione (2016)

404-1	Pag. 101	Ore medie di formazione pro-capite per genere e categoria professionale
-------	----------	---

### Diversità e pari opportunità

#### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 35-36; 96-97; 102	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 35-36; 96-97; 102	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

#### GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)

405-1	Pagg. 35-36; 96-97	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti
-------	--------------------	--

Indicatore	Pagina / Link	Omissione Informazione
<b>Marketing ed etichettatura</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 67-69	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 67-69	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)</b>		
417-2	Nel corso del 2019 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 riguardo all'etichettatura di prodotti e servizi
417-3	Nel corso del 2019 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. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 67-69	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 67-69	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)</b>		
418-1	Pag. 69	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. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 37-38; 40-43; 48; 138-139	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 37-38; 40-43; 48; 138-139	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Corporate Governance</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 15-17; 33-38	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 15-17; 33-38	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Innovazione e multicanalità</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 66; 69-73; 75-76	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 66; 69-73; 75-76	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

Indicatore	Pagina / Link	Omissione Informazione
<b>Principi di investimento responsabile</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 40-41; 48-56	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 40-41; 48-56	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. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 60-63	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 60-63	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Customer Satisfaction</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 60-61; 67-69	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 60-61; 67-69	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. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 62-69	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 62-69	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Gestione degli agenti e degli intermediari</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 38-39; 64-66	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 38-39; 64-66	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Impatti sociali indiretti</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 80-86	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 80-86	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. 27-28	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 19; 40-41; 52-55; 75-76; 114	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 19; 40-41; 52-55; 75-76; 114	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica



## **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

### **Al 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 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 marzo 2020 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Comitato per il Controllo sulla Gestione per la DNF**

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

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

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

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

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

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

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e

comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

## **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e 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:

- 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.
- Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
- 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.
- 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).

- 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., TUA Assicurazioni S.p.A. 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 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai *GRI Standards*.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

  
**Andrea Paiola**  
Socio

Milano, 8 aprile 2020





Immagini fotografiche  
iStockphoto  
Indigomedia Manuel Bressan

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno partecipato al contest fotografico del Gruppo Cattolica Assicurazioni

Mercurio GP  
Concept creativo  
Graphic design  
[www.mercuriogp.eu](http://www.mercuriogp.eu)

Lucaprint S.p.a.  
Impaginazione  
Stampa  
[www.lucaprintgroup.com](http://www.lucaprintgroup.com)



ELEMENTAL  
CHLORINE  
**FREE**  
GUARANTEED



Maggio 2020



