

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

* Luigi LANA (dal 27 aprile 2018)

Consiglieri

Maurizio BAUDI DI SELVE

Mario CARRARA

Giovanni FACCHINETTI PULAZZINI

Romano GIANOTTI

Edoardo GREPPI

Luigi GUIDOBONO CAVALCHINI

Enrico MARENCO DI MORIONDO

** Iti MIHALICH

Carlo PAVESIO

Gian Savino PENE VIDARI

Vittorio Amedeo VIORA

Marco WEIGMANN

Segretario del Consiglio

Massimo LUVIE'

COLLEGIO SINDACALE

Presidente

Edoardo ASCHIERI

Sindaci Effettivi

Mario BERALDI

Marco LEVIS

Sindaci Supplenti

Giuseppe ALDE'

Barbara Maria BARRECA

DIREZIONE GENERALE

Direttore Generale

Luca FILIPPONE

Condirettore Generale

Massimo LUVIE'

Vicedirettore Generale

Andrea BERTALOT

* Già membro del Consiglio di Amministrazione prima del 27 aprile 2018

** Già Presidente del Consiglio di Amministrazione fino al 27 aprile 2018

INDICE

1. IL GRUPPO	19
1.1 Identità e valori di Reale Group	21
2. I TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP	23
2.1 Centralità del Socio/Assicurato – Cliente	27
2.2 Importanza della rete agenziale	29
2.3 Valorizzazione delle persone di Reale Group	33
2.4 Sistema di Governance, di controllo interno e di gestione dei rischi	41
2.5 Gestione delle erogazioni liberali	47
2.6 Innovazione e internazionalizzazione	49
2.7 Gestione della catena di fornitura	53
2.8 Performance Ambientale	57
2.9 Anticorruzione	61
3. LE 5 PAROLE CHIAVE PER REALE GROUP	67
4. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	71



NOTA METODOLOGICA

Obiettivi del documento

Con questa seconda edizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Dichiarazione” o “documento”), Reale Group (di seguito, in breve, anche “il Gruppo”) intende rispondere a quanto richiesto dal D. Lgs 254/16, emesso in “attuazione della Direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla Direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni” (di seguito, per brevità, anche “il Decreto”), presentando la “Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario”, sotto forma di “relazione distinta” che, *“nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, copre i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa”*.

Così come viene indicato dal Decreto, per ogni tema materiale è stata individuata la relativa Politica (intesa come linea guida emanata dall'Alta Direzione) e sono stati evidenziati i relativi rischi potenziali con le azioni individuate dal Gruppo al fine della loro mitigazione.

La Dichiarazione, oltre ad essere uno strumento per rispondere ai dettami del Decreto, rappresenta per Reale Group anche una modalità per massimizzare la trasparenza nella comunicazione verso i propri stakeholder e per rendicontare le proprie iniziative e performance in materia di sostenibilità (ambientale e sociale).

Standard di rendicontazione e processo di redazione del documento

Il processo annuale di redazione del documento, coordinato dalla Direzione “Sostenibilità” di Gruppo¹, ha previsto il coinvolgimento trasversale di tutte le Direzioni delle Imprese di Reale Group, operanti sia in Italia sia all'estero.

Il D.Lgs 254/2016 richiede di rendicontare le informazioni relative ai temi indicati nel paragrafo precedente *“secondo le metodologie ed i principi previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato quale riferimento o dalla metodologia di rendicontazione autonoma utilizzata ai fini della redazione della dichiarazione”*.

Con riferimento a questo aspetto, per la rendicontazione delle informazioni richieste dal Decreto, contenute nel presente Bilancio di Sostenibilità, Reale Group ha adottato i “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” (di seguito GRI Standards) emessi dal “Global Reporting Initiative” nel 2016. In particolare, secondo quanto previsto dallo standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, il Gruppo ha scelto di predisporre il documento secondo la modalità “GRI Referenced”, utilizzando un set selezionato di Standards per rendicontare le informazioni rilevanti richieste dal Decreto.

La scelta degli indicatori GRI è stata effettuata tenendo in considerazione l'importanza che i diversi temi materiali hanno per il Gruppo così come esplicitato nella sezione “Politiche” dei diversi paragrafi del documento.

I riferimenti ai GRI Standards selezionati sono riportati sia all'interno della Dichiarazione sia nella seguente tabella delle Disclosures GRI.

Relativamente ad alcune tematiche (es. Innovazione), Reale Group, non trovando un indicatore specifico all'interno dei GRI Standards, ha deciso di rendicontare le proprie performance utilizzando dei KPI specifici non GRI, come indicato nella tabella seguente.

¹ Direzione dedicata di cui Reale Group si è dotata a partire dal 2012 per la definizione, implementazione e coordinamento di tutte le attività di sostenibilità del Gruppo.

BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2018

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs.254/2016 di Reale Group

Tabella degli indicatori

GRI STANDARDS	Disclosure	Cap.	Pag.	Note relative alla copertura delle Disclosure GRI	Note relative alla copertura del perimetro di rendicontazione
TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP: PERFORMANCE AMBIENTALE					
GRI 302: ENERGY	302-1: Energy consumption within the organization	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.8 Performance ambientale	58	Dei requisiti di reporting previsti dalla Disclosure non è stato rendicontato il punto d.	Il criterio adottato nel 2018 per selezionare gli immobili di cui rendicontare i relativi consumi è stato quello di considerare soltanto le sedi strumentali con più di 50 dipendenti.
GRI 305: EMISSIONS	305-1: Direct (Scope 1) GHG emissions	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.8 Performance ambientale	59	Dei requisiti di reporting previsti dalla Disclosure non sono stati rendicontati i requisiti b, c, d, f.	Il criterio adottato nel 2018 per selezionare gli immobili di cui rendicontare i relativi consumi è stato quello di considerare soltanto le sedi strumentali con più di 50 dipendenti.
	305-2: Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.8 Performance ambientale	60	Dei requisiti di reporting previsti dalla Disclosure non sono stati rendicontati i punti c, d, f.	Il criterio adottato nel 2018 per selezionare gli immobili di cui rendicontare i relativi consumi è stato quello di considerare soltanto le sedi strumentali con più di 50 dipendenti.

TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP: SISTEMA DI GOVERNANCE, DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI					
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES	405-1 a: Diversity of governance bodies and employees	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.4 Sistema di governance, di controllo interno e di gestione del rischio	46		Per organi di governo si intendono: organi amministrativi (Consigli di Amministrazione) e di controllo (Collegi Sindacali) La suddivisione per fascia d'età dei componenti degli Organi di Governo è stata rendicontata soltanto con riferimento alla Capogruppo Reale Mutua.
TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP: VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE DI REALE GROUP					
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES	Disclosure 102-8: Information on employees and other workers	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.3 Valorizzazione delle persone di Reale Group	36	Dei requisiti di reporting previsti dalla Disclosure non è stato rendicontato il punto d.	E' stato scelto di rendicontare solo il personale dipendente, dato il numero poco rappresentativo del personale esterno a livello di Gruppo.
GRI 401: EMPLOYMENT	401-1: New employee hires and employee turnover	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.3 Valorizzazione delle persone di Reale Group	37	Dei requisiti di reporting previsti dalla Disclosure b, non è stata fornito il tasso di turnover per ciascuna "region".	
GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY	403-2: Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities (2016)	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.3 Valorizzazione delle persone di Reale Group	40	Per quanto riguarda il requisito b, il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro consente di mappare gli infortuni limitatamente ai lavoratori somministrati (stagisti ed interinali): vengono pertanto escluse le altre categorie di lavoratori non dipendenti.	I dati relativi a Uniq, Italnext, alle Imprese spagnole e cilene del Gruppo si riferiscono agli esercizi 2017 e 2018.

GRI 404: TRAINING AND EDUCATION	404-1: Average hours of training per year per employee	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.3 Valorizzazione delle persone di Reale Group	38		
	404-3: Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.3 Valorizzazione delle persone di Reale Group	38		Si segnala che per tutte le società del Gruppo, il programma è previsto solo per i dipendenti con contratto a tempo indeterminato.
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES	405-1 b: Diversity of governance bodies and employees	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.3 Valorizzazione delle persone di Reale Group	38		I dati relativi a Uniq, Italnex, alle Imprese spagnole e cilene del Gruppo si riferiscono agli esercizi 2017 e 2018.
	405-2: Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.3 Valorizzazione delle persone di Reale Group	39		I dati relativi alle Imprese spagnole e cilene del Gruppo si riferiscono agli esercizi 2017 e 2018. La suddivisione per "significant location" si riferisce al solo anno 2018.
TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP: GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA					
GRI 204: PROCUREMENT PRACTICES	204-1: Proportion of spending on local suppliers	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.7 Gestione della catena di fornitura	56		I dati rendicontati si riferiscono agli acquisti indiretti effettuati dalle Imprese di Reale Group, ad eccezione di Italnex.

TEMI RILEVANTI: ANTICORRUZIONE					
GRI 205: ANTI-CORRUPTION	205-2: Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.9 Anticorruzione	64	<p>Dei requisiti di reporting previsti dalla Disclosure non sono stati rendicontati i punti a, c.</p> <p>Per quanto riguarda il punto e), non sono state fornite le percentuali, ma solo il totale di dipendenti formati.</p>	
ALTRI INDICATORI					
TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP: CENTRALITA' DEL SOCIO/ASSICURATO- CLIENTE					
RISULTATI DELLE SURVEY UTILIZZATE PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION		Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.1 Centralità del Socio/Assicurato-Cliente	28		I dati rendicontati si riferiscono alle Imprese Reale Mutua, Italiana Assicurazioni e Reale Seguros.
TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP: IMPORTANZA DELLA RETE AGENZIALE					
FORMAZIONE RETE AGENZIALE		Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.2 Importanza della rete agenziale	31		I dati rendicontati si riferiscono alle Imprese italiane Reale Mutua, e Italiana Assicurazione e alle Imprese spagnole.

RISULTATI DELLE SURVEY PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLA RETE AGENZIALE		Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.2 Importanza della rete agenziale	32		I dati rendicontati si riferiscono all'Impresa Reale Chile Seguros e Italiana Assicurazioni
TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP: GESTIONE DELLE EROGAZIONI LIBERALI					
EROGAZIONI LIBERALI DI REALE GROUP NEL 2017		Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.5 Gestione delle erogazioni liberali	48		
TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP: INNOVAZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE					
PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI AD OGGI DAL LAB		Cap. 2 Temi rilevanti per Reale Group Parag. 2.6 Innovazione e Internazionali zzazione	52		

Metodologia di rendicontazione degli indicatori non-GRI

Il calcolo degli indicatori non GRI relativi al tema dell'Importanza della **rete agenziale** è stato effettuato tenendo in considerazione quanto previsto dal Regolamento n. 6 del 2 dicembre 2014 dell'IVASS. Tale regolamento ha, infatti, disciplinato i requisiti professionali degli intermediari assicurativi e riassicurativi definendo «*gli standard organizzativi, tecnologici e professionali riguardanti la formazione e l'aggiornamento degli intermediari, con riferimento ai prodotti formativi, ai requisiti dei soggetti formatori e alle caratteristiche tecniche e funzionali delle piattaforme di e-learning*». L'obiettivo del regolamento è quello di favorire il rafforzamento dei requisiti professionali degli intermediari assicurativi, tenuto conto della crescente diffusione dei rapporti assicurativi da gestire in via telematica, e di armonizzare la disciplina esistente in materia.

Per quanto riguarda l'indicatore non GRI associato alla formazione della rete agenziale, i dati inclusi nel documento fanno riferimento alle tabelle del Rapporto Annuale sul controllo delle Reti Distributive da trasmettere all'IVASS. E' stata utilizzata la Piattaforma di Formazione Università Reale per estrarre tutte le informazioni inerenti la partecipazione ai corsi erogati ai componenti delle Agenzie (es. numero dei partecipanti, ore erogate, titoli che compongono l'offerta formativa, ecc.). La piattaforma gestisce l'intero processo di erogazione dei corsi webinar, e-learning e di aula fisica.

Per quanto concerne, invece, gli indicatori non GRI legati al tema dell'**Innovazione e internazionalizzazione**, gli stessi sono stati calcolati a partire dal modello di lavoro "lean" (Lab Journey) definito e adottato da Reale Group per il monitoraggio periodico delle proprie iniziative di innovazione. Tale modello prevede di frazionare ogni iniziativa in sotto fasi perimetrare e dimensionalmente contenute in modo da procedere alla fase successiva solo a valle di validazione dei risultati attesi da quella precedente, tramite verifica del raggiungimento dei KPI definiti.

Per quanto riguarda gli indicatori non GRI legati al tema della **Centralità del Socio/Assicurato - Cliente**, le Imprese Reale Mutua, Italiana Assicurazioni e Reale Seguros hanno effettuato un'indagine su un campione della customer base estratto dal CRM (Customer Relationship Management) aziendale. I clienti sono stati invitati a rispondere al sondaggio tramite e-mail inviata a nome di Reale Mutua/Italiana Assicurazioni/Reale Seguros. A tutti è stata effettuata una domanda circa la soddisfazione in merito alla polizza stipulata; la risposta è stata un valore numerico tra 0 e 10 ove 10 indica il massimo grado di soddisfazione.

Per quanto riguarda il tema **Gestione delle erogazioni liberali**, in ottica proattiva Reale Foundation implementa un piano di attuazione annuale che comprende i progetti che verranno sostenuti durante l'anno.

Tutte le erogazioni liberali (gestite tramite Reale Foundation o extra Fondazione), una volta approvate dal CdA, vengono effettuate attraverso bonifico bancario e registrate su apposti applicativi informatici.

Perimetro e periodo di rendicontazione

I dati e le informazioni riportati all'interno della presente Dichiarazione riguardano tutte le Imprese del Gruppo incluse all'interno del perimetro del Bilancio Consolidato di Reale Group ovvero la Capogruppo - Società Reale Mutua di Assicurazioni (di seguito in breve "Reale Mutua") - e le sue controllate di seguito riportate:

- Italiana Assicurazioni S.p.A.;
- Banca Reale S.p.A.;
- Reale Immobili S.p.A.;
- Blue Assistance S.p.A.;
- Reale ITES S.r.l.;
- Italnext S.r.l.;
- Uniqa Intermediazioni S.r.l.;
- Reale Seguros Generales S.A.;
- Reale Vida Y Pensiones S.A.;
- Igar S.A.;
- Reale ITES ESP s.l.;
- Reale Chile Seguros Generales S.A.;
- Reale Group Chile S.p.A.;
- Reale Group Latam S.p.A.

Il perimetro di rendicontazione è variato rispetto all'esercizio 2017 in quanto Italiana Assicurazioni e il gruppo Uniqa Italia (Uniqa Assicurazioni, Uniqa Previdenza e Uniqa Life) sono diventate una sola, grande, realtà assicurativa: la nuova Italiana Assicurazioni. Uniqa Intermediazioni S.r.l. invece non è stata oggetto di fusione.

Pertanto, nel presente documento, tutti gli indicatori di Italiana Assicurazioni sono comprensivi di quelli di Uniqa Assicurazioni, Uniqa Previdenza e Uniqa Life; gli applicativi aziendali e i data base, dai quali derivano gli indicatori riportati, sono stati adeguati in seguito alla fusione.

Al fine di assicurare, come richiesto dal D.Lgs 254/16, un raffronto delle informazioni in relazione a quelle degli esercizi precedenti e anche al fine di rispettare il principio di comparabilità richiesto dai GRI Standards, i dati quantitativi del presente documento si riferiscono, per quanto riguarda le Imprese del Gruppo incluse nelle precedenti edizioni del Bilancio, agli esercizi 2016, 2017 e 2018.

Eventuali eccezioni ai criteri sopra individuati sono riportate nelle singole sezioni del documento.

Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società EY S.p.A.. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell'art. 3 comma 10 del D.Lgs 254/16 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenute nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - "*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.



IL GRUPPO

1.1 IDENTITÀ E VALORI DI REALE GROUP

Reale Mutua, oggi la più grande Compagnia assicurativa italiana costituita in forma di mutua, nasce a Torino nel 1828 come “Società Reale di Assicurazioni Generale e Mutua contro gli Incendi”. Il principio cardine della mutualità guida l’agire di tutte le **Imprese del Gruppo**, evidenziandone l’essenza e la distintività sul mercato in termini di affidabilità, serietà, qualità del servizio e capacità di interpretare al meglio le esigenze della clientela e del territorio.

Essere una società mutua significa non avere azionisti: ogni cliente che sottoscrive una polizza diventa **socio** e in quanto tale, gode di particolari attenzioni e vantaggi, come i benefici di mutualità, il garante dell’assicurato e una banca dedicata.

Di seguito si riporta una sintesi dell’oggetto sociale delle Imprese del Gruppo in perimetro.

- **Reale Mutua**, Capogruppo con sede a Torino in via Corte d’Appello n. 11, rappresenta la più importante compagnia assicurativa italiana costituita in forma di mutua. La Compagnia è presente sull’intero territorio nazionale e offre i suoi servizi alla collettività (persone, famiglie e imprese), attraverso una rete di agenzie e di centri di liquidazione danni, avendo per oggetto l’esercizio, in forma mutualistica, dell’assicurazione in tutti i rami Vita e Danni e della riassicurazione.
- **Italiana Assicurazioni**, Impresa del Gruppo che occupa una posizione di rilievo nel panorama delle compagnie di medie dimensioni, ha come oggetto sociale l’esercizio dell’assicurazione e della riassicurazione nei rami Danni e Vita.
- **Banca Reale** offre servizi di raccolta e gestione del risparmio ed esercita il credito nelle sue varie forme nonché con ogni altra attività finanziaria;
- **Blue Assistance**, Società di servizi qualificata nella progettazione, realizzazione ed erogazione di assistenza per la persona, per la famiglia e i loro beni e, quindi, nella gestione di attività tecnico-liquidative, consulenza e *customer care*;
- **Reale ITES e Reale ITES ESP**, Imprese del Gruppo aventi per oggetto la prestazione di servizi informatici e affini alle Imprese del Gruppo presenti in Italia e Spagna;
- **Reale Immobili**, Impresa del Gruppo che si occupa della gestione, conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio immobiliare e di quello delle Imprese di Reale Group, a cui fornisce consulenza in materia tecnica e immobiliare;
- **Italnext**, Attività di intermediazione per la vendita di prodotti assicurativi e per la promozione di tutele previdenziali e assistenziali;
- **Uniqa Intermediazioni**, svolge attività di agenzia e raccoglie produzione direttamente sul mercato.
- **Reale Seguros Generales**, Impresa del Gruppo che opera in Spagna dove è presente dal 1988. E’ una delle compagnie più solventi del mercato assicurativo spagnolo ed è il riferimento per oltre milione e mezzo di clienti che ripongono la fiducia nell’offerta di prodotti e servizi assicurativi e finanziari. Lavora con una rete di 400 agenzie e oltre 3000 broker distribuiti in tutto il paese;
- **Reale Vida Y Pensiones**, è stata costituita nel 2010 dal momento che Reale Seguros ha voluto ampliare l’offerta di prodotti Vita e Risparmio;
- **Igar**, con sede in Spagna dal 1995, gestisce e valorizza il patrimonio immobiliare di Reale Seguros;
- **Reale Chile Seguros Generales**, è la prima espansione internazionale di Reale Group il cui obiettivo è arrivare ad essere in 5 anni una delle prime 10 compagnie Danni/ Non Vita del mercato cileno;
- **Reale Group Chile** è la compagnia holding presente sul mercato cileno e che raggruppa gli interessi di Reale Group e dei suoi soci locali;
- **Reale Group Latam** è la compagnia holding di Reale Group per lo sviluppo in America Latina.

Negli ultimi mesi del 2018, con l’obiettivo di garantire una migliore armonizzazione con le normative fiscali locali ed europee e una più solida governance e integrazione dei servizi informativi di Reale Group, Reale Ites ha intrapreso un percorso di riorganizzazione che si è concretizzato con i seguenti interventi:

- modifica della forma societaria (da GEIE a Srl);
- costituzione di una nuova impresa di diritto spagnolo (Reale ITES ESP SL);
- conferimento a tale impresa del ramo d’azienda rappresentante la succursale spagnola della “precedente” ITES.

Nel mese di dicembre 2018, Reale Group, già presente in Italia, Spagna e Cile, ha compiuto un ulteriore passo nel suo cammino di internazionalizzazione acquisendo, tramite Reale Seguros, il 10% della start up norvegese

Tribe Holding. S.A., nata nel 2016 e con sede a Oslo.

Tale operazione coniuga il duplice obiettivo di Reale Group di investire nell'innovazione, con l'acquisizione di start up nel campo dell'insurtech, e di continuare a crescere all'estero in paesi con rating elevato.

Per quanto concerne l'andamento economico-finanziario di Reale Group si rimanda a quanto riportato all'interno del Bilancio Consolidato di Gruppo.

I valori e i principi di comportamento cardine di Reale Group sono riportati all'interno del Codice Etico di Gruppo, che nel 2018 ha assunto una nuova veste grafica.

Il Codice Etico di Reale Group ha lo scopo di guidare chiunque operi nell'ambito del Gruppo medesimo a perseguire gli obiettivi con metodi e comportamenti corretti, leali e coerenti con la cultura d'impresa, guidata dal principio mutualistico. Questa cultura d'impresa tiene conto delle peculiarità di ogni singola Impresa del Gruppo e allo stesso tempo punta al continuo rispetto di valori comuni nei rapporti con i diversi stakeholder. Tutte le Imprese sono chiamate a garantire il rispetto dei seguenti principi cardine:

- Integrità
- Centralità della persona
- Responsabilità
- Coesione
- Innovazione

Reale Group ha inoltre predisposto ed approvato il 18 dicembre 2018, con delibera del Consiglio di Amministrazione di Reale Mutua di Assicurazioni, un Codice di Condotta Fornitori, che sarà progressivamente ratificato da parte degli Organi Amministrativi delle altre Imprese del Gruppo. Tale documento rappresenta un'estensione del Codice Etico di Reale Group, a cui i fornitori del Gruppo devono aderire. L'obiettivo del Codice di Condotta Fornitori è condividere i valori di Reale Group lungo tutta la catena del valore e definire le norme di comportamento che questi devono adottare nella gestione delle relazioni commerciali con il Gruppo (per maggiori dettagli in merito al Codice, si rimanda al paragrafo relativo alla "Gestione della catena di fornitura").



I TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP

Reale Group, al fine di identificare la struttura e i contenuti della propria Dichiarazione, ha tenuto in considerazione non solo le tematiche indicate all'interno del Decreto (Art. 3, comma 1), ma anche il proprio business e le proprie caratteristiche nonché le aspettative dei propri stakeholder.

Le tematiche identificate da Reale Group sono il frutto del processo di definizione e sviluppo, avviato e concluso dal Gruppo medesimo nel corso del 2016, della propria strategia di sostenibilità, finalizzato ad integrare trasversalmente le tematiche di sostenibilità lungo tutta la catena del valore di Gruppo (processo convalidato anche negli anni successivi, 2017 e 2018).

Nell'ambito del processo suddetto, il Gruppo ha svolto le seguenti attività coinvolgendo tutte le Direzioni del Gruppo:

analisi della catena del valore di Reale Group, volta a verificare il collegamento esistente fra le iniziative di sostenibilità e il business del Gruppo;

identificazione delle tematiche rilevanti e prioritarie per Reale Group, volta ad effettuare un'analisi di materialità delle questioni rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder e a costruire la prima matrice di materialità di Gruppo;

analisi delle iniziative di sostenibilità di Reale Group in essere/future che ha portato alla definizione del Piano di Sostenibilità di Gruppo 2017-2020 e all'identificazione di key performance indicator (KPI) precisi, misurabili e ripetibili nel tempo.

Con riferimento all'identificazione delle tematiche rilevanti e prioritarie per il Gruppo, Reale Group ha identificato i propri stakeholder, utilizzando come base la lista già presente nel Codice Etico di Gruppo.

L'analisi di materialità effettuata a partire dal 2016 è stata realizzata:

analizzando il contesto di sostenibilità e quello del settore di riferimento attraverso lo svolgimento di un'attività di benchmark con i principali competitor e l'analisi delle tematiche ritenute rilevanti per il proprio core business a livello di macro-temi e temi di dettaglio;

valutando le aspettative e le questioni di maggior interesse dei propri stakeholder

svolgendo un'analisi di materialità delle tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo attraverso specifiche attività di stakeholder engagement interne.

L'attività di stakeholder engagement interno ha previsto lo svolgimento di più di 39 interviste one to one. Ad ogni Direzione è stato richiesto di attribuire una priorità alle tematiche di propria competenza identificate, valutando la rilevanza delle stesse dal punto di vista di Reale Group e dal punto di vista degli stakeholder di riferimento.

Nel corso del 2018, ad integrazione dell'attività sopra indicata, è stato inviato uno specifico questionario ai dipendenti di Reale Group al fine di convalidare l'analisi di materialità svolta in passato.

Sempre nel 2018, Reale Group ha, inoltre, realizzato una specifica attività di stakeholder engagement esterno, che ha previsto l'invio di un apposito questionario in Italia, Spagna e Cile alle seguenti categorie di stakeholder: Agenti di Reale Mutua, Italiana Assicurazioni, Reale Seguros, Reale Seguros Chile e Soci/Assicurati di Reale Mutua e Italiana Assicurazioni (sono stati coinvolti oltre 60.000 stakeholder tra agenti e soci-assicurati).

A seguito delle attività svolte dal Gruppo sopra indicate e dell'analisi effettuata in merito ai temi indicati dal Decreto, Reale Group ha individuato, come rilevanti, le seguenti tematiche oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento:

- Centralità del socio/assicurato-cliente (ambito del Decreto: tema sociale);
- Importanza della rete agenziale (ambito del Decreto: tema sociale);
- Valorizzazione delle persone di Reale Group (ambito del Decreto: tema attinente al personale);
- Sistema di Governance, di controllo interno e di gestione dei rischi (ambito del Decreto: tema attinente al personale);
- Gestione delle erogazioni liberali (ambito del Decreto: tema sociale);
- Innovazione e internazionalizzazione (ambito del Decreto: tema sociale);
- Gestione della catena di fornitura (ambito del Decreto: tema sociale);

- Performance ambientale (ambito del Decreto: tema ambientale);
- Anticorruzione (ambito del Decreto: tema relativo alla lotta contro la corruzione attiva e passiva).

L'attività di stakeholder engagement effettuata tramite l'invio di un apposito questionario ha evidenziato che le prime due tematiche ritenute maggiormente significative dagli stakeholder coinvolti sono:

- Centralità del socio/assicurato - cliente;
- Performance Ambientale;
- Innovazione

I temi attinenti agli aspetti ambientali richiamati dal Decreto sono inclusi all'interno della tematica "Performance Ambientale", ad eccezione della gestione delle risorse idriche che il Gruppo ha ritenuto non rilevante, in funzione delle proprie peculiarità e del proprio business. I consumi idrici del Gruppo si riferiscono esclusivamente all'utilizzo igienico-sanitario dell'acqua da parte delle diverse sedi delle Imprese del Gruppo e agli usi tecnologici da parte delle stesse quali ad esempio impianti di climatizzazione e antincendio; considerata l'entità dei volumi di acqua prelevati, il tipo di utilizzo che ne viene fatto e la localizzazione geografica delle nostre sedi, gli impatti sulla risorsa idrica sono stati considerati trascurabili.

I temi attinenti alla gestione del personale, comprese le azioni realizzate per garantire la parità di genere, le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali e le informazioni relative alla salute e sicurezza, sono inclusi all'interno della tematica "Valorizzazione delle persone di Reale Group".

Gli aspetti relativi alla corruzione attiva e passiva sono inclusi all'interno della tematica "Anticorruzione"; mentre gli aspetti sociali risultano inclusi all'interno della tematica "Gestione delle erogazioni liberali", "Importanza della rete agenziale" e "Centralità del socio/assicurato-cliente".

Con riferimento al tema "Rispetto dei diritti umani" previsto dal D.Lgs 254/16, Reale Group ha aderito nel 2017 al Global Compact delle Nazioni Unite, condividendone i relativi principi tra cui quelli riguardanti i Diritti Umani (*Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza e assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani*).

Reale Group, operando nel rispetto delle leggi in essere nei mercati in cui è presente con le sue Imprese e considerato il proprio business, non individua il rischio di mancato rispetto dei diritti umani come significativo sia con riferimento alle proprie persone sia relativamente alla propria catena di fornitura.

In particolare, relativamente alla catena di fornitura, il rischio di mancato rispetto dei diritti umani non è ritenuto significativo, considerati i seguenti aspetti:

- tipologie di acquisti che il Gruppo effettua e i Paesi in cui i fornitori delle società in perimetro operano ritenuti a basso rischio;
- presidi di controllo in essere presso le Imprese del Gruppo (es. criteri di selezione e valutazione dei propri fornitori oggettivi, procedure di controllo e monitoraggio specifiche poste in essere anche per rispondere a quanto previsto dal D.Lgs 231/01 e dal Codice Etico di Gruppo, ecc.).

Tuttavia, all'interno del proprio Codice di Condotta Fornitori, Reale Group ha inserito una sezione specifica sul rispetto dei diritti umani da parte dei propri fornitori e sub-fornitori.

2.1 CENTRALITÀ DEL SOCIO/ASSICURATO – CLIENTE

Politiche

Reale Group ritiene che la vicinanza, la lealtà e la dedizione verso i propri Soci/Assicurati-Clienti sia il riflesso del concetto di mutualità che, a sua volta, risponde alla necessità di stabilire un forte vincolo fra il Gruppo e il territorio in cui opera.

Nel corso del 2018, Reale Group ha predisposto una specifica linea guida con riferimento alla centralità del Socio/Assicurato-Cliente. Tale documento è stato approvato dal Comitato di Direzione di Gruppo a dicembre 2018 e successivamente portato per informativa all'attenzione dei Consigli di Amministrazione delle diverse Imprese di Gruppo.

I pilastri su cui Reale Group basa la propria strategia di centralità del Socio/Assicurato -Cliente sono:

- **L'ascolto del Cliente:** la rilevazione delle problematiche incontrate dal Socio/Assicurato-Cliente in ogni singolo momento di relazione come strumento per identificare soluzioni migliorative e disegnare in modo competente e professionale prodotti e servizi diversificati che possano aiutare i nostri Soci/Assicurati e Clienti a risolvere i problemi e ad ottenere i vantaggi che cercano;
- **Cultura:** la customer centricity è un processo che coinvolge tutti gli stakeholders, sia interni che esterni, per questo è importante che la cultura customer-centrica venga diffusa a tutti i livelli aziendali attraverso meccanismi di ingaggio;
- **Mappatura della Journey:** mappatura dei momenti di contatto tra il Gruppo e il Socio/Assicurato-Cliente;
- **Architettura dati:** la vista customer-centrica dei dati di Gruppo come fattore abilitante della Customer centricity;
- **Gli indicatori:** per affiancare agli indicatori tecnici e di business degli indicatori specifici che misurino la qualità della relazione e aiutino il Gruppo a identificare i bisogni e le aspettative del Socio/Assicurato-Cliente;
- **Design thinking:** l'utilizzo dell'approccio test&learn per sperimentare con Soci/Assicurati-Clienti l'adozione di soluzioni innovative e migliorative della curva esperienziale.

Rischi

I principali rischi associati alla centralità del Socio/Assicurato-Cliente sono quelli connessi:

- alla possibilità che Reale Group non riesca a cogliere in tempo le esigenze dei propri consumatori;
- alla possibilità che Reale Group non riesca a recepire tempestivamente i trend di innovazione raggiungendo rapidamente un determinato target di mercato;
- alla perdita del Cliente per i seguenti fattori:
 - gestione non adeguata dei *touchpoint* con il Cliente lungo tutta la catena del valore e livelli di servizio interni non soddisfacenti;
 - parziale soddisfazione del Cliente rispetto all'atteso;
 - mancata performance o correttezza dei dati relativi ai sistemi informativi, gestionali e relazionali con il Cliente;
- alla mancata individuazione e, conseguente sviluppo, di prodotti adeguati e personalizzati sulla base delle esigenze e delle attese di livello di servizio da parte dei clienti di oggi e di domani (rischio di offerta).

Azioni finalizzate alla gestione dei rischi

Per gestire e mitigare i rischi sopra indicati, Reale Group ha realizzato nel corso del 2018, le seguenti azioni/iniziative:

- introduzione a livello organizzativo dell'unità di Customer Experience. Tale unità si pone l'obiettivo di presidiare al meglio tutti i momenti di contatto con il Cliente, sia in una logica di processo sia in una logica di rilevazione di quella che è la reale esperienza del Cliente, al fine di adottare delle azioni che possano migliorare, semplificare e innovare la sua esperienza. Nello specifico si è occupata di:
 - avviare il processo di mappatura delle customer journey dei clienti per la raccolta della *voice of the*

- *customer*, identificando le azioni correttive;
 - diffondere una cultura customer-centrica all'interno dell'azienda. A questo proposito sono stati identificati all'interno della compagnia 60 Ambassador, che hanno il ruolo di "sentinelle" della Customer Experience, portando all'interno dell'azienda i principi, la metodologia e la cultura di centralità del Cliente;
 - coinvolgere le Agenzie nel processo in qualità di principali owner della relazione con il Cliente;
 - avvio nel 2018 del progetto dei “contratti semplici e chiari” che ha portato ad una profonda revisione e semplificazione della documentazione e della comunicazione contrattuale e precontrattuale dei principali prodotti assicurativi;
 - rilascio nel corso del 2018 del progetto “Responsive” che ha previsto la revisione completa dei siti di Reale Mutua, Italiana, Banca Reale e Reale Group.
- La fase di design del sito è stata data-driven, integrando fonti dati esogene (comportamento degli utenti sui motori di ricerca, argomenti più cercati sul web), fonti dati endogene (dati di preventivazione ed emissione online esistente, flussi di traffico, pagine visitate) e analisi su interviste effettuate ad hoc a clienti e non clienti della Compagnia, testando insieme a loro l’esperienza sul sito attuale ed intervistandoli sulle aspettative future. **www.realemutua.it** è stato il primo sito completamente ridisegnato e rinnovato tecnologicamente, con l’obiettivo di rispondere a 3 obiettivi “chiave”:
- garantire un’esperienza utente coerente ed integrata tra l’utilizzo del sito in mobilità (utilizzando smartphone e tablet) e l’utilizzo “tradizionale” via PC;
 - migliorare l’esperienza di preventivazione ed emissione per il Cliente ed aumentare il livello di assistenza offerto. Per raggiungere questi obiettivi sono stati da un lato snelliti i processi esistenti sull’e-commerce (vendita online di polizze auto, casa e viaggi), dall’altro è stato introdotto sul sito un assistente virtuale che permette di rispondere agli utenti conversando in linguaggio naturale (chatbot). L’assistente virtuale supporterà quindi gli utenti durante la navigazione nei momenti in cui potrebbero avere maggiormente bisogno di aiuto o di informazioni specifiche;
 - dare agli utenti di business della Compagnia maggior velocità ed autonomia nell’aggiornamento dell’esperienza utente, sia per la soluzione di pain points nella customer experience, sia per ottimizzare la conversione degli utenti che entrano sul sito per preventivare un prodotto;
- sviluppo del portale Welfare Club e di iniziative dedicate (es. nel corso del 2018 si è svolta la campagna “Meno 20 Più Protetti” che ha dato la possibilità ai Soci in portafoglio possessori di una polizza welfare, di beneficiare di una piattaforma web dedicata dove poter ricevere sconti e promozioni esclusive su più di 100 Brand);
 - mantenimento di una relazione costante con i propri Clienti, in aggiunta alle comunicazioni contrattuali obbligatorie, consistente in una lettera di Welcome/Benvenuto nel mondo Reale, in iniziative utile per festeggiare delle ricorrenze come il Buon Anniversario, la Festa della Mamma e del Papà e la Festa della Donna;
 - realizzazione di indagini di customer satisfaction, come quella sostenuta nel 2018, dove tramite e-mail a nome di Reale Group viene richiesto il livello di soddisfazione del cliente;
 - costante verifica sui distributori dell’adeguatezza dell’offerta;
 - monitoraggio periodico delle novità normative nonché delle novità che riguardano il mercato e gli altri competitori.

Indicatori

RISULTATI DELLE SURVEY UTILIZZATE PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION- 2018		
Società	Nome e descrizione della survey	Riepilogo dei risultati (min: 0; max: 10)
Reale Mutua Assicurazioni	Customer Experience survey	Customer satisfaction overall: 8,38
Italiana Assicurazioni	Customer Experience survey	Customer satisfaction overall: 8,50
Reale Seguros Generales	Customer Experience survey	Customer satisfaction overall: 8,19

2.2 IMPORTANZA DELLA RETE AGENZIALE

Politiche

Reale Group considera da sempre la propria rete agenziale al centro delle sue strategie. Una partnership forte che pone veramente l'Agente quale indiscusso protagonista del sistema distributivo e principale canale di contatto verso i Soci/Assicurati-Clienti. Questo concetto viene enfatizzato anche all'interno del piano strategico di Gruppo 2019/2021, in cui viene ribadita non solo l'importanza delle Reti distributive in quanto asset centrali e fondanti per Reale Group, ma ne pone in evidenza le competenze professionali che rappresentano per i Soci/Assicurati-Clienti del Gruppo un valore distintivo rispetto agli altri competitors.

Il legame tra il Gruppo e la rete agenziale è improntato alla condivisione, alla vicinanza e alla sostenibilità di un business che da sempre pone al centro le persone e la valorizzazione del territorio.

Il canale tradizionale, si configura, quindi, come il più rilevante sia in termini di vicinanza e supporto ai bisogni dei Soci/Assicurati-Clienti, sia in termini di raccolta premi.

Da sempre l'attenzione è stata volta a conservare il valore della relazione costruita negli anni tra la rete ed il Gruppo per consentire agli Agenti di guardare al futuro con la serenità di un partner solido ed eccellente con cui poter esercitare il loro ruolo di Agenti professionisti in una realtà in continua evoluzione, al servizio del Cliente al quale offrire competenza, impegno, lealtà e supporto.

Rischi

I principali rischi associati alla tematica relativa all'importanza della rete agenziale sono:

- Il potenziale disorientamento della rete all'applicazione del nuovo accordo che entrerà in vigore nelle Imprese assicurative italiane dal 1° gennaio 2019. L'Accordo è stato costruito in continuità con il passato, ma con elementi innovativi che andranno testati a regime;
- Le difficoltà nel trovare la giusta sinergia tra "contatto umano" caratteristico della relazione Socio-Cliente / Agenzia con una componente più innovativa legata a nuovi processi / tecnologie che, se coordinata in modo adeguato, permetterebbe di estendere sensibilmente i confini del nostro mercato di riferimento;
- L'ingresso di nuovi competitor più agili ed aggressivi sul mercato che potrebbero mettere sotto pressione il portafoglio e la redditività della rete di Reale Group;
- Le complessità nel gestire l'importante cambiamento normativo cogliendone le opportunità associate senza subirlo come un incremento di burocrazia;
- La resistenza culturale alla progressiva digitalizzazione dei processi di agenzia che mira ad abbattere le attività amministrative a basso valore aggiunto;
- L'incapacità di Reale Group e dei propri Agenti di assecondare il rapido cambio di esigenze dei propri clienti (sia già Soci che prospect) con conseguente perdita di volumi di business.

Azioni finalizzate alla gestione dei rischi

Per gestire e mitigare i rischi sopra indicati, Reale Group ha implementato le seguenti azioni/iniziative:

- in merito al rischio associato al nuovo accordo, lo stesso è stato frutto di una lunga negoziazione che in due anni ha visto sedere al tavolo numerosi esponenti della rete Agenziale per essere certi di calibrare al meglio gli snodi critici del contratto. Sono stati previsti diversi momenti di confronto nei primi mesi di entrata in vigore dell'accordo per essere certi di intercettare eventuali criticità sul nascere, completando così un impianto articolato costituito da nuovi sistemi di monitoraggio dati (centralizzato) e di supporto (sul territorio). Inoltre, nel caso di Italiana Assicurazioni, il rischio associato alla diversificazione del panorama distributivo, è stato mitigato dalla nuova organizzazione della Compagnia, che ha previsto la segmentazione della rete di vendita in funzione dei bisogni distributivi e della vicinanza al cliente finale;
- con riferimento al rischio di multicanalità, nel corso del 2018 è stata messa a regime la strategia Omnicanale che consiste in un nuovo modello di vendita intermediata on line, che coniuga le potenzialità degli strumenti digitali con la professionalità della Rete Agenziale;
- relativamente al rischio associato all'ingresso di nuovi competitor, si sta sviluppando un approccio consulenziale che permetta al Cliente di apprezzare sempre più il valore della relazione e della vicinanza della Compagnia sul territorio;

- in merito al rischio associato al cambiamento normativo e alla digitalizzazione, è stato definito un piano di change management strutturato con un'importante componente formativa per favorire un cambio culturale graduale ma continuo sia sull'ambito normativo che su quello digitale;
- relativamente al rischio associato al rapido cambiamento delle esigenze dei clienti, nel corso del 2018 è stata attivata una funzione di Customer Experience che si pone l'obiettivo di ammodernare i processi core del Gruppo per meglio soddisfare le mutate esigenze dei Clienti. Questo permetterà alla Compagnia di veicolare verso la Rete Agenziale i driver di cambiamento al fine di gestire efficacemente, con nuovi approcci e strumenti, la relazione con i Clienti. In risposta a tale rischio, è stata, inoltre, costituita, a maggio 2018, nell'ambito della Direzione Commerciale e Brand di Gruppo - Sviluppo Commerciale, l'unità Campaign Management dedicata al presidio delle campagne commerciali della rete agenziale Reale Mutua con l'obiettivo di supportare, organizzare e gestire l'implementazione delle azioni del piano commerciale, coordinandosi con tutte le aree aziendali coinvolte. La costituzione di questa unità è stata inoltre pensata per individuare gli strumenti di supporto alla vendita e le modalità di comunicazione più efficaci per agevolare le Agenzie nella comprensione e gestione delle campagne di vendita e di prodotto.

Inoltre, sempre a mitigazione dei rischi sopra indicati, sono state realizzate anche le seguenti iniziative:

- sviluppo di strumenti di ascolto per la misurazione della soddisfazione della rete agenziale (survey);
- attività di formazione specifiche dedicate alla rete distributiva. La formazione della rete distributiva è infatti per Reale Group un elemento fondamentale affinché la stessa possa mantenere attivo il processo di progressiva professionalizzazione che si fonda sull'ascolto e la guida dei Soci / Assicurati attraverso consulenze dedicate, contribuendo, così, anche al consolidamento della loro educazione assicurativa / finanziaria. Per questo motivo, al fine di rispondere a tali richieste di professionalizzazione e di specializzazione di un mercato assicurativo sempre più esigente e competitivo, anche nel 2018 il Gruppo ha definito un piano formativo flessibile e personalizzato, con l'obiettivo di trasformare gli obblighi normativi in un'opportunità concreta per valorizzare le competenze delle risorse di Agenzia. L'attività formativa della rete di vendita è stata customizzata in modo da permettere ad ogni figura professionale di frequentare corsi specifici per lo svolgimento della propria attività. Diverse sono le novità presentate nel catalogo 2018 e grande l'attenzione è stata riposta nello sviluppo di percorsi dedicati a target specifici come ad esempio i figli degli Agenti nella gestione del passaggio generazionale. L'aula fisica continua a rivestire un ruolo cruciale nell'offerta formativa destinata prevalentemente alla formazione tecnica e di tipo manageriale di alto livello; l'aula virtuale è, invece, dedicata prevalentemente alla formazione su tematiche operative legate ai processi aziendali e come canale di approfondimento sugli argomenti trattati nei corsi d'aula mentre il canale online continua a essere principalmente utilizzato per la formazione di prodotto.

Indicatori

Formazione rete agenziale Imprese Italiane

Tipologia	Corsi in aula		Corsi aula virtuale	
	2017	2018	2017	2018
Corsi	128	141	66	110
Edizioni	796	1000	631	1330
Partecipanti	13569	12168	7035	21026

Tipologia	Corsi online	
	2017	2018
Corsi	290	360
Ore	89441	160558
Partecipanti	88956	120860

Formazione Rete Agenziale Imprese spagnole

	Corsi	
	2017	2018
Partecipanti	5492	9789
Ore totali	28607	51161
di cui in aula	18286,3	16499
di cui in e-learning	10320,7	34662

Risultati delle survey per la misurazione della soddisfazione della rete agenziale

RISULTATI DELLE SURVEY PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLA RETE AGENZIALE - 2018		
Società	Nome e descrizione della survey	Riepilogo dei risultati
Reale Chile Seguros Generales S.A.	Sostenibilidad Reale Group Corredores (mediatori)	Coinvolgimento mediatori circa il 75% del portafoglio di Reale Chile Seguros Generales S.A.
Italiana Assicurazioni	Nel 2018 è stata effettuata una nuova edizione dell'indagine sulla soddisfazione delle reti, con particolare focus sul percepito delle reti di Italiana e ex-Uniqa a seguito della fusione. L'indagine è svolta dalla società di consulenza MBS-Innovation Team, nell'ambito di una ricerca multiclient indirizzata a tutte le reti del mercato; tale indagine consente di confrontare i risultati delle nostre reti rispetto al mercato. La metodologia di ricerca è CAWI, mediante quindi compilazione di un questionario tramite link e successivo recall telefonico, al fine di avere una numerosità campionaria significativa per l'analisi dei risultati.	Nel 2018 emerge un miglioramento dell'indice di NPS delle reti Italiana e ex Uniqa, sia in assoluto, sia rispetto il mercato (+3,4 p.p. per Italiana e + 18,2 p.p per Uniqa). Emerge inoltre un atteggiamento molto positivo verso la fusione, le aspettative sono alte, fusione vista come una grande opportunità di crescita sul mercato per il 76,5% degli agenti Italiana e il 91,6% degli agenti e broker Uniqa, soprattutto per sviluppare aree di business oggi meno presidiate (in un caso su quattro). La sfida principale, che emerge soprattutto per le reti Uniqa, sarà quella di aumentare lo share of wallet, soprattutto sulle reti di intermediari che è legate a più mandanti.

2.3 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE DI REALE GROUP

Politiche

Reale Group ha predisposto nel corso del 2018 una specifica linea guida di Gruppo con riferimento ai temi attinenti il personale, a dimostrazione dell'impegno e attenzione che da sempre mostra nei confronti dello sviluppo del proprio capitale umano e professionale, avendo ben chiaro che la chiave del successo sta nel poter contare su collaboratori preparati, motivati, che condividano i valori e i principi enunciati all'interno del proprio Codice Etico di Gruppo e si sentano "parte" in prima persona della loro azienda.

I principali obiettivi della linea guida sono:

- Sostenere la competitività di Reale Group, anticipando gli impatti dei trend sulle nostre persone, governando la trasformazione e finanziando l'ingresso di nuovi profili;
- Sostenere i nostri giovani ed esperti talenti, per generare i leader internazionali del futuro;
- Migliorare le nostre politiche di recruiting per selezionare persone di alta qualità, flessibili e capaci di gestire il futuro;
- Proteggere le competenze core attraverso politiche di compensazione e piani di sviluppo competitivi;
- Promuovere la diversità, in tutto il Gruppo, a partire dalla diversità di genere, introducendo piani di sviluppo dedicati nei processi HR chiave;
- Creare un percorso esperienziale per le persone che sia allineata con le aspettative dei Millenials, della Generazione X e della Generazione Z, che sia monitorata e possa evolvere nel tempo (smartworking, feedback continuo, ecosistema di benefit collegati al welfare, focus su obiettivi).

Tale documento è stato approvato dal Comitato di Direzione di Gruppo a dicembre 2018 e successivamente portato per informativa all'attenzione dei Consigli di Amministrazione delle diverse Imprese di Gruppo.

Nel tempo Reale Group ha costruito insieme ai suoi principali stakeholders, ad esempio le rappresentanze sindacali aziendali, un ecosistema di servizi per i propri collaboratori che spaziano a 360° dalla previdenza all'assistenza sanitaria, dai mutui ai servizi per l'infanzia, dai servizi ricreativi attraverso il Cral al supporto psicologico per le persone in difficoltà, che si sono affiancati ai più tradizionali investimenti in formazione e sviluppo professionale. Questo modello caratterizza da più di 190 anni la Capogruppo, permettendo di accogliere le nuove sfide che stanno emergendo nel contesto sociale ed economico: cambiamenti tecnologici molto veloci, allungamento dell'aspettativa di vita, riduzione del welfare state, accelerazione importante del ciclo di trasformazione dei mestieri e delle professionalità, ricambio generazionale, necessità di aumentare l'employability, conciliazione degli spazi di vita e di lavoro. Per affrontare queste sfide il Gruppo sta facendo importanti investimenti sugli spazi fisici, sulle tecnologie, sulle modalità di lavoro, sulla managerialità e sulla professionalizzazione continua, sui servizi per i propri collaboratori, che traggono la trasformazione verso la smart organization in un percorso sostenibile per tutti gli stakeholders ed in particolare i dipendenti. Tra non molti anni robotics ed intelligenza artificiale modificheranno in maniera radicale la distribuzione delle attività all'interno delle organizzazioni, ma proprio per questo il "fattore umano", lo "human touch" sarà la principale leva di vantaggio competitivo e qui le persone con la loro preparazione, motivazione, etica, cultura, valori e passione, che sono al centro da sempre della strategia HR, faranno la differenza.

Con riferimento al tema della Salute e Sicurezza sul Lavoro, inoltre, le Imprese di Reale Group in Italia adottano una Politica della Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro come parte integrante della propria attività e come impegno strategico, rispetto alle finalità più generali dell'azienda. A tale scopo si impegnano a perseguire gli obiettivi di prevenzione e miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori, mettendo a disposizione le risorse umane, strumentali ed economiche al fine di gestire in maniera ottimale la sicurezza, il benessere e la protezione della salute del proprio personale e di quanti operano presso le proprie strutture.

In particolare, le finalità perseguite riguardano le seguenti tematiche:

1. la gestione del fenomeno infortunistico, degli incidenti e dei quasi infortuni, attraverso il monitoraggio e l'individuazione di azioni dedicate per ridurre il numero di infortuni sul lavoro;
2. l'applicazione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro (SGSSL) come valido supporto alla struttura organizzativa aziendale per la realizzazione della politica di prevenzione e miglioramento in materia di Salute e Sicurezza;
3. l'attività di formazione, informazione e sensibilizzazione in tematiche Safety non limitata al solo

rispetto della normativa ma finalizzata a diffondere nel personale una “cultura della sicurezza” che porti benefici anche al di fuori dei luoghi di lavoro;

4. il costante aggiornamento della documentazione per l’adeguamento all’evoluzione normativa (D. Lgs. 81/08 e s.m.i, norme specialistiche e direttive comunitarie);
5. la gestione della sorveglianza sanitaria con attenzione agli aspetti di stress lavoro correlato;
6. la predisposizione delle Misure di Prevenzione e Protezione per i lavoratori e l’effettuazione di indagini ambientali ed Audit di controllo nei luoghi di lavoro.

Rischi

Le sfide che il Gruppo sta affrontando sono collegate anche ai principali rischi associati al proprio personale di seguito indicati:

- rischi connessi alla perdita di professionalità e competenze del proprio personale dipendente e, quindi, di know-how specifico legato alle tematiche proprie del business;
- rischi legati alla perdita di risorse chiave con riferimento ad alcune famiglie professionali attualmente oggetto di forti tensioni occupazionali (profili relativi a risk manager, attuari, data analytics, specialisti di customer experience, ecc.);
- rischi legati alla crescente internazionalizzazione del Gruppo che comporta un cambiamento culturale delle persone non sempre abituate a ragionare come un Gruppo internazionale nonché la necessità di disporre di figure professionali disponibili all’espatrio;
- rischi associati alla gestione dei cambiamenti organizzativi/culturali derivanti da interventi quali la digitalizzazione del Gruppo e l’orientamento al cliente del modello di gestione del Gruppo;
- rischi legati allo sviluppo di nuove professionalità, derivante dallo sviluppo tecnologico: è possibile che questo renda obsolete alcune professionalità. L’employability è promossa dal Gruppo per far fronte a questa problematica, consentendo all’azienda di non perdere know-how e alla persona di avere una nuova spendibilità professionale;
- rischi di compliance derivanti dalla continua evoluzione del contesto normativo in ambito lavorativo.

Azioni finalizzate alla gestione dei rischi

Per gestire e mitigare i rischi sopra indicati, Reale Group ha realizzato le seguenti azioni/iniziative:

- definizione di passaggi di consegna mirati alla valorizzazione delle competenze più pregiate e programmi di formazione adeguati rivolti al personale. L’esperienza formativa e professionale deve, infatti, essere tutelata e valorizzata, curando la motivazione delle persone di potenziale tramite specifici piani di sviluppo, mobilità e crescita professionale e azioni di retention, così che la fidelizzazione delle persone sia un asset importante su cui contare per la sostenibilità del Gruppo;
- definizione di un programma pluriennale di interventi nell’ambito del quale rientra anche la definizione di politiche di retention specifiche dal punto di vista della retribuzione, destinate in maniera mirata alle famiglie professionali di difficile reperimento sul mercato;
- avvio di processi di selezione del personale specifici, mirati a identificare profili con determinate caratteristiche, disponibili a supportare la strategia di internazionalizzazione del Gruppo;
- la definizione e sviluppo di iniziative legate dell’employability, tema ritenuto centrale per Reale Group, e, conseguentemente, la messa a disposizione di strumenti specifici per cogliere le opportunità di cambiamento in termini di attività/mobilità, quali ad esempio, il job posting attraverso il quale vengono pubblicate sullo strumento di comunicazione interno aziendale la maggior parte delle vacancy e ciascuno, in totale trasparenza, può mettersi in gioco per arricchire il proprio bagaglio professionale e lo sviluppo di specifici piani di formazione. Per il Gruppo è, infatti, importante che le persone siano pronte a mettersi in gioco per sviluppare nuove professionalità e accrescere il proprio bagaglio di competenze con flessibilità e disponibilità al cambiamento;
- la realizzazione da parte di Academy, scuola di formazione per i dipendenti di Reale Group, di uno specifico piano formativo, condiviso con le Parti Sindacali e finanziato mediante il Fondo Interprofessionale FBA. Tale piano è stato definito tenendo in considerazione diversi fattori, quali: analisi del fabbisogno formativo, input ricevuti dal vertice, cambiamenti organizzativi e benchmark internazionale. Il focus di Academy è, infatti, quello di sostenere le persone nel processo di cambiamento in atto utilizzando le leve della formazione, dello sviluppo e della comunicazione interna. L’offerta

- formativa risulta sempre più orientata al percorso di change management intrapreso dal Gruppo in modo da consentire alle persone di essere consapevoli dell'evoluzione in atto;
- erogazione di corsi specifici per i dipendenti dell'ex Gruppo Uniqa al fine di favorire il processo di integrazione, facilitando lo scambio di competenze tra le diverse realtà;
 - la costituzione in Spagna della Commissione per la formazione e lo sviluppo professionale, formata da rappresentanti dell'Organizzazione e dei dipendenti, avente lo scopo di monitorare lo sviluppo del piano di formazione annuale e di proporre miglioramenti per il corretto funzionamento del piano di formazione;
 - l'introduzione, nei contratti integrativi aziendali di Reale Mutua, Italiana, Reale Immobili e Reale Ites - rinnovati nel 2017, del Piano di Welfare Aziendale, che consente al dipendente, qualora sussistano le condizioni di incrementalità dei premi variabili previste dalla legge, di richiedere:1) la corresponsione in denaro delle somme spettanti, fruendo dei benefici fiscali tempo per tempo vigenti, ovvero, 2) a far data dal 2018, in sostituzione del denaro, l'accesso ai servizi di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 51 del TUIR;
 - la possibilità di usufruire dello smart working e, quindi, di lavorare in modalità agile. A fronte del proseguimento della sperimentazione sullo Smart Working orientata all'introduzione di nuove modalità di lavoro, Academy ha lavorato in termini di raccolta, ascolto e indagine dei comportamenti facilitanti una nuova cultura organizzativa tra gli attori coinvolti ovvero smart worker, smart manager e smart peer.
 - lo sviluppo di iniziative di promozione e sviluppo della cultura delle Pari opportunità, che prevedono la valorizzazione delle risorse in una logica coerente ai valori aziendali e ai cambiamenti derivanti dall'evoluzione organizzativa (es. progetti di valorizzazione delle risorse gestiti dalla Commissione Pari Opportunità - C.P.O. di Reale Mutua, progetti seguiti da GEA – Genere, Equilibrio, Aziende, comunità di genere e laboratorio di innovazione e convergenza di interessi tra le parti sociali sulle politiche di pari opportunità tra le imprese del Gruppo in Italia, quali, ad esempio, quelli relativi alla conciliazione tempo vita privata e lavoro, al supporto alla genitorialità/maternità, ecc.);
 - la cura del dialogo con le parti sociali, tema su cui Reale Group non intravede rischi specifici avendo nel tempo instaurato delle ottime relazioni con le stesse, improntate su un costante e trasparente confronto;
 - lo svolgimento di iniziative specifiche in materia di salute e sicurezza da parte di tutte le Imprese italiane facenti parte del Gruppo, finalizzate a raggiungere gli obiettivi e la mission della Politica della Sicurezza e Salute sul Lavoro, e, quindi, a seguire e rispettare la normativa cogente in materia di sicurezza e salute del lavoro.

Tra le iniziative si segnalano la Valutazione dei Rischi in ottemperanza alle prescrizioni del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e l'adozione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), conforme ai requisiti della norma BS OHSAS 18001:2007. Il Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro (SGSSL) delle Imprese del Gruppo è un Sistema organizzativo, dotato di appropriata e specifica documentazione (manuale, procedure organizzative, istruzioni di lavoro), atto a definire, tenere sotto controllo e migliorare tutti i processi del Gruppo e delle singole Imprese che hanno a che fare con la gestione degli aspetti di Salute e Sicurezza.

In particolare, tale Sistema definisce le modalità per individuare responsabilità, procedure, processi e risorse al fine di realizzare una idonea Politica aziendale di prevenzione e miglioramento, nel rispetto delle norme di salute e sicurezza vigenti. E' da sottolineare che la Direzione ha in questi ultimi anni sviluppato soprattutto le azioni inerenti le tematiche di formazione ed informazione ricorrendo anche a strumenti di diffusione come i webinar e la piattaforma social interna, per ottemperare a quanto previsto dalla normativa e per diffondere una cultura della sicurezza applicabile anche in contesti esterni ai luoghi di lavoro. Un altro aspetto su cui si è posta particolare attenzione in corso di sviluppo è poi quello della valutazione dello stress lavoro correlato per il quale, al fine di prevenire situazioni di disagio e per creare un contesto lavorativo il più possibile positivo, è stata avviata un'analisi approfondita dei risultati delle valutazioni oggettive e soggettive tramite focus sulle aree lavorative critiche svolti in collaborazione con consulenti esterni esperti in materia.

Nell'ambito del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro vengono mappati e registrati anche eventuali infortuni avvenuti per somministrati (stagisti ed interinali). Si segnala che nel corso del 2018 non si sono verificati infortuni a riguardo (403-2 b).

Indicatori

Disclosure 102-7 a) Scale of the organization del GRI Standard 102: General Disclosures 2016 [total number of employees]

Dipendenti	2016	2017	2018
Numero totale di dipendenti delle Imprese del Gruppo in perimetro	2.298	3.675	3.717

Area geografica	Reale Group		
	Numero totale di dipendenti		
	2016	2017	2018
Italia	2.298	2.628	2.478
Spagna	N/A	935	1.026
Cile	N/A	112	213
Totale	2.298	3.675	3.717

- Disclosure 102-8 a), b), c), e) e f) Information on employees and other workers del GRI Standard 102: General Disclosures 2016 [total number of employees by employment contract (permanent and temporary), by gender; total number of employees by employment contract (permanent and temporary), by region; total number of employees by employment type (full-time and part-time), by gender; any significant variations in the numbers reported in Disclosures; an explanation of how the data have been compiled, including any assumptions made; An explanation of how the data have been compiled, including any assumptions made.]

Reale Group												
Genere	Tipologia di contratto						Tipologia di impiego					
	Tempo determinato			Tempo			Full time			Part time		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Uomini	58	58	37	1175	1903	1938	1224	1949	1960	9	13	15
Donne	96	104	71	969	1610	1671	873	1507	1550	192	208	192
Totale	154	162	108	2.144	3513	3609	2097	3456	3510	201	221	207

Area geografica	Reale Group											
	TIPOLOGIA DI CONTRATTO						TIPOLOGIA DI IMPIEGO					
	Tempo determinato			Tempo indeterminato			Full Time			Part Time		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Italia	154	138	78	2.144	2.490	2.400	2.097	2.409	2.273	201	219	205
Spagna	N/A	16	22	N/A	919	1.004	N/A	935	1.024	N/A	0	2
Cile	N/A	8	8	N/A	104	205	N/A	112	213	N/A	0	0

Percentuale dipendenti con contratto a tempo indeterminato	97%
--	------------

Percentuale di aumento dei dipendenti di Italiana Assicurazioni FY 2018*	57 %
--	------

* Si evidenzia come l'aumento del personale di Italiana Assicurazioni per il FY 2018 sia dovuto alla fusione dell'Impresa con Uniqa Assicurazioni, Uniqa Previdenza e Uniqa Life. I dati percentuali sono stati arrotondati per eccesso. Si segnala che il programma di performance management è previsto solo per i dipendenti con contratto a tempo indeterminato.

Percentuale di aumento dei dipendenti di Reale Chile Seguros S.A. FY 2018**	90%
---	-----

**Si evidenzia come l'aumento del personale di Reale Chile Seguros S.A. per il FY 2018 sia dovuto all'avvio di una nuova start up. I dati percentuali sono stati arrotondati per eccesso. Si segnala che il programma di performance management è previsto solo per i dipendenti con contratto a tempo indeterminato.

- Disclosure 401-1 a) e b) New employee hires and employee turnover del GRI Standard 401: Employment

Dipendenti assunti e cessati

Reale Group						
Genere	Assunti	Cessati	Assunti	Cessati	Assunti	Cessati
	2016	2016	2017	2017	2018	2018
Uomini	60	34	130	50	149	83
Donne	91	54	162	49	141	88
Totale	151	88	292	99	290	171

Dipendenti assunti per fascia di età e per genere

Reale Group												
Genere	<30			30-50			>50			Totale		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Uomini	37	39	52	22	81	82	1	10	15	60	130	149
Donne	71	60	51	19	94	85	1	8	5	91	162	141
Totale	108	99	103	41	175	167	2	18	20	151	292	290

Dipendenti cessati per fascia di età e per genere

Reale Group												
Genere	<30			30-50			>50			Totale		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Uomini	11	8	9	11	19	33	12	23	41	34	50	83
Donne	17	22	9	21	18	28	16	9	51	54	49	88
Totale	28	30	18	32	37	61	28	32	92	88	99	171

Tasso di turnover

Tasso di turnover	2016	2017	2018
Totale	11%	17%	12%

- Disclosure 404-1 a) Average hours of training per year per employee del GRI Standard 404: Training and Education 2016

Categorie professionali	Ore medie di formazione			Ore medie di formazione			Ore medie di formazione Reale		
	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Impiegati	18,0	26,0	21,6	16,6	22,3	19,2	21,1	28,6	24,4
Funzionari/	23,1	17,4	18,7	21,1	23,7	23,0	36,6	29,5	31,0
Dirigenti	12,8	26,9	24,8	34,3	29,0	29,8	5,7	12,0	10,1
Totale	18,5	23,2	21,0	17,3	23,1	20,4	21,3	26,4	24,0

VALORE DEGLI INVESTIMENTI IN FORMAZIONE SOSTENUTI NELL'ANNO 2018 DA REALE GROUP: circa € 2.9 milioni di Euro

- Disclosure 404-3 a) Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews del GRI Standard 404: Training and Education 2016

Percentuale di dipendenti coinvolti in programmi di *performance management*, suddivisi per genere e per categoria professionale

Genere	Categorie professionali	2016	2017	2018
Donne	Impiegati	100%	85%	100%
	Funzionari / Responsabili	100%	90%	100%
	Dirigenti	88%	85%	100%
Uomini	Impiegati	100%	87%	100%
	Funzionari / Responsabili	100%	84%	100%
	Dirigenti	91%	89%	100%

* I dati percentuali sono stati arrotondati per eccesso. Si segnala che il programma di performance management è previsto solo per i dipendenti con contratto a tempo indeterminato.

- Disclosure 405-1 b) Diversity of governance bodies and employees del GRI Standard 405: Diversity and Equal Opportunity 2016

Ripartizione dei dipendenti per qualifica, genere e fasce d'età

Categorie professionali	2016							
	<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2,8%	3,6%	19,4%	26,6%	11,4%	10,5%	33,6%	40,7%
Funzionari/Responsabili	0,0%	0,0%	1,1%	0,2%	1,3%	0,2%	2,3%	0,4%
Dirigenti	0,0%	0,0%	9,0%	3,3%	8,7%	1,9%	17,7%	5,2%
Totale	2,8%	3,6%	29,4%	30,1%	21,4%	12,6%	53,7%	46,3%

Categorie professionali	2017							
	<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2,4%	3,3%	19,6%	25,9%	12,4%	11,4%	34,4%	40,6%
Funzionari/Responsabili	0,0%	0,0%	1,3%	0,4%	1,7%	0,2%	3,0%	0,5%
Dirigenti	0,1%	0,1%	7,8%	3,7%	8,2%	1,7%	16,0%	5,5%
Totale	2,4%	3,4%	28,7%	29,9%	22,2%	13,3%	53,4%	46,6%

Categorie professionali	2018							
	<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2,3%	3,3%	18,5%	26,3%	11,2%	10,3%	32,0%	39,9%
Funzionari/Responsabili	0,1%	0,1%	4,3%	2,3%	3,5%	0,9%	7,8%	3,2%
Dirigenti	0,0%	0,0%	5,9%	2,4%	7,5%	1,4%	13,4%	3,7%
Totale	2,3%	3,3%	28,7%	31,0%	22,1%	12,6%	53,1%	46,9%

- Disclosure 405-2 a) Ratio of basic salary and remuneration of women to men del GRI Standard 405: Diversity and Equal Opportunity 2016

Rapporto tra lo stipendio base della donna rispetto a quello dell'uomo, considerando le diverse categorie professionali

Categorie professionali*	2016	2017	2018
	Rapporto % Donna / Uomo	Rapporto % Donna / Uomo	Rapporto % Donna / Uomo
Impiegati	92%	89%	87%
Funzionari/Responsabili	71%	91%	97%
Dirigenti	93%	80%	78%

* I dati percentuali sono stati arrotondati per eccesso. I dati relativi alle Imprese spagnole e cilene del Gruppo si riferiscono agli esercizi 2017 e 2018.

Rapporto tra lo stipendio base della donna rispetto a quello dell'uomo, considerando le diverse categorie professionali e l'area geografica

Categorie professionali	Suddivisione per area geografica anno 2018		
	Rapporto % Donna / Uomo_ITALIA	Rapporto % Donna / Uomo_SPAGNA	Rapporto % Donna / Uomo_CHILE
Impiegati	86%	86%	96%
Funzionari/Responsabili	97%	96%	96%
Dirigenti	75%	84%	80%

* I dati percentuali sono stati arrotondati per eccesso. La suddivisione per "significant location" si riferisce al solo anno 2018

- Disclosure 403-2 a) e b) Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities del GRI Standard 403: Occupational Health & Safety 2016 [Types of injury, injury rate (IR), occupational disease rate (ODR), lost day rate (LDR),absentee rate (AR), and work-related fatalities, for all employees, with a breakdown by: region, gender; Types of injury, injury rate (IR), and work-related fatalities, for all workers (excluding employees) whose work, or workplace, is controlled by the organization, with a breakdown by: region; gender.]

Numero di infortuni sul lavoro e relativi indici di frequenza e di gravità

Ai fini della predisposizione della tabella sotto riportata, non sono stati considerati gli infortuni in itinere. Inoltre, per quanto riguarda il requisito b, il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro consente di mappare gli infortuni limitatamente ai lavoratori somministrati (stagisti ed interinali): vengono pertanto escluse le altre categorie di lavoratori non dipendenti. Si riporta inoltre che nel corso del 2018 non si sono verificate fatalità sul luogo di lavoro.

Indici	2016	2017	2018
IF	2,52	2,59	1,74
IG	0,06	0,04	0,07

Indici 2018*	Italia		Spagna		Cile	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
IF	1,00	1,84	3,13	1,45	0,00	0,00
IG	0,00	0,02	0,19	0,09	0,00	0,00

* La suddivisione per "significant location" si riferisce al solo anno 2018.

2.4 SISTEMA DI GOVERNANCE, DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Politiche

La Corporate Governance, rappresenta il sistema attraverso cui Reale Group è gestita e controllata; essa identifica le regole e le procedure, a ogni livello, per assicurare la corretta gestione del Gruppo in termini di governo e controllo, e disciplina le relazioni tra i vari attori coinvolti.

Il quadro complessivo del Governo Societario è definito secondo la normativa primaria e regolamentare attualmente vigente, nonché secondo la normativa europea ove applicabile, e nel rispetto dello Statuto Sociale e di quanto riportato all'interno delle politiche di Governo Societario delle diverse Imprese del Gruppo.

Il modello di Governance del Gruppo ha l'obiettivo di proseguire il percorso di valorizzazione della "dimensione" Gruppo avviato negli ultimi anni e di rendere più strutturati, trasparenti ed efficaci i meccanismi di governo, indirizzo e controllo nei rapporti tra la Capogruppo e le controllate.

I principi ispiratori cui si basa questo modello sono i seguenti:

- garantire al top management delle compagnie locali un adeguato livello di autonomia, per far fronte alle sfide del proprio mercato;
- permettere al Gruppo di svolgere le proprie attività di governo, indirizzo e controllo;
- mantenere coerenza con la dimensione attuale del Gruppo, impostando le fondamenta del modello in modo da garantire la "scalabilità" necessaria a fronte di una strategia di futura espansione;
- sfruttare le sinergie tra le società del Gruppo (conoscenze, esperienze, processi);
- mantenere flessibilità nell'applicazione del modello.

Il modello di Governance che guida le Imprese del Gruppo italiane, è il modello cosiddetto "tradizionale", caratterizzato dalla presenza delle Assemblee, e di due Organi di nomina assembleare:

- il Consiglio di Amministrazione;
- il Collegio Sindacale (in tutte le Imprese italiane opera un Collegio Sindacale, composto da tre soggetti maschi. Fa eccezione Italnex in cui opera un sindaco unico).

A livello di Gruppo, operano i seguenti Comitati e Commissioni:

- un Comitato per il Controllo e i Rischi di Gruppo;
- una Commissione Investimenti di Gruppo;
- un Comitato di Direzione di Gruppo;
- un Comitato di Direzione Italia.

Il modello di Governance delle Imprese del Gruppo spagnole (Reale Seguros Generales e Reale Vida Y Pensiones) prevede la presenza dell'Assemblea degli azionisti, del Consiglio di Amministrazione, del Comitato di Direzione, dell'Organismo di Vigilanza, del Presidente del Consiglio di Amministrazione, dei Consiglieri Delegati e del Direttore Generale; nel caso dell'Impresa Reale Chile Seguros Generales il modello di Governance è caratterizzato dalla presenza dell'Assemblea degli azionisti, il Consiglio di Amministrazione, Direttori Generali e Comitati.

Reale Group dispone di un adeguato Sistema di Controllo Interno come elemento primario e imprescindibile della propria operatività.

La cultura del controllo e il livello di integrità aziendale sono promossi dai Consigli di Amministrazione e attuati dall'Alta Direzione attraverso regole e procedure interne, azioni specifiche e attività di organismi aziendali a ciò preposti. A tal proposito, al fine di dotare l'intero Gruppo di un sistema di controlli interni e di gestione dei rischi coerente con i requisiti di Governance dello stesso, a partire dal 2016 è stato ampliato il perimetro di intervento del Comitato per il Controllo e i Rischi della Capogruppo a tutte le imprese di Reale Group con un sensibile allargamento dei propri compiti.

L'intera tematica del sistema di controllo e di gestione dei rischi è stata trattata all'interno di specifici documenti di politiche societarie che descrivono nello specifico le relative politiche dei Consigli di Amministrazione.

La struttura di controllo è articolata su tre livelli:

- controlli di primo livello: assicurano il corretto svolgimento delle operazioni nel perseguimento degli obiettivi assegnati; sono effettuati dalle strutture organizzative responsabili delle attività e/o da altre funzioni appartenenti al medesimo settore e rappresentano il presidio principale del processo di gestione e controllo dei rischi;
- controlli di secondo livello: rappresentano l'insieme di attività svolte dalle funzioni Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio, Controllo Attuariale, Pianificazione e Controllo, Responsabilità Amministrativa Enti, Ispettorati Sinistri, Ispettorati Amministrativi e dagli Organismi di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001 che, in posizione indipendente dai responsabili degli altri processi, hanno il compito di monitorare, in via sistematica, l'andamento delle diverse famiglie di rischio, dell'operatività e dell'adeguatezza dei controlli di primo livello;
- controlli di terzo livello: sono rappresentati dall'attività della funzione di Revisione Interna, volta a verificare la completezza, l'efficacia e l'efficienza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi nel suo complesso.

L'approccio al rischio nel Gruppo, in aggiunta agli aspetti normativi e ai criteri di una sana e prudente gestione, non può prescindere dalla natura mutualistica della Capogruppo che si riflette sul Gruppo stesso.

Tale caratteristica e l'obiettivo di mantenere la piena autonomia e indipendenza da centri esterni di controllo e di capitalizzazione rendono centrali nella strategia del Gruppo la continua evoluzione del sistema di gestione del rischio, quale elemento fondamentale per lo sviluppo e la continuità di ciascuna azienda del Gruppo stesso.

Il modello organizzativo per il sistema di gestione dei rischi è comune a tutte le società del Gruppo. La Capogruppo, nell'ambito dell'esercizio della propria attività di direzione e coordinamento, stabilisce le linee guida generali del sistema di gestione dei rischi che vengono recepite delle società controllate.

Il modello organizzativo per il sistema di gestione dei rischi è caratterizzato dalla presenza:

- del **Consiglio di Amministrazione della Capogruppo**, responsabile della definizione delle strategie in materia di gestione dei rischi (insieme delle strategie e delle politiche di assunzione, valutazione e gestione dei rischi maggiormente significativi), della fissazione della propensione al rischio e dei livelli di tolleranza al rischio e della verifica della corretta implementazione del sistema di gestione dei rischi da parte dell'Alta Direzione garantendo l'obiettivo della salvaguardia del patrimonio anche in un'ottica di medio-lungo periodo;
- dei **Consigli di Amministrazione delle Società controllate**, in coerenza con le direttive stabilite dalla Capogruppo e in funzione delle specificità delle singole Società, responsabili di approvare le politiche, i criteri, i limiti, le metodologie seguite per le valutazioni dei rischi e della solvibilità, previa approvazione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e tenendo conto delle specificità della società;
- del **Comitato per il Controllo e i Rischi di Gruppo**, le cui funzioni sono di carattere consultivo e propositivo, è responsabile di coadiuvare il Consiglio di Amministrazione in materia di sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi;
- dell'**Alta Direzione**, responsabile dell'attuazione, del mantenimento e del monitoraggio del sistema di gestione dei rischi;
- del **Chief Risk Officer**, funzione istituita presso la Capogruppo, con la finalità di garantire, nell'ambito del sistema dei controlli interni, la gestione complessiva dei rischi di Reale Mutua e, a tendere, del Gruppo e di governare e coordinare, in maniera accentrata, tutte le tematiche afferenti al presidio dei rischi aziendali nonché di assicurare la coerenza nell'implementazione delle linee guida definite, sulla materia, dall'organo amministrativo;
- delle funzioni di **Risk Management** di Capogruppo e delle Società Controllate, responsabili di supportare il Consiglio di Amministrazione e l'Alta Direzione nella definizione delle metodologie di valutazione e nella predisposizione di analisi relative alla valutazione, alla misurazione e al controllo dei rischi, di coordinare le attività di monitoraggio dei rischi e di monitorare l'attuazione della politica di gestione del rischio;
- delle **Funzioni Attuariali di Capogruppo** e delle Società Controllate, responsabili della valutazione dell'adeguatezza delle riserve tecniche, di esprimere un parere sulle politiche di sottoscrizione e sugli

- accordi di riassicurazione e di contribuire all'efficace applicazione del sistema di gestione dei rischi;
- delle **Funzioni di Compliance di Capogruppo e delle Società Controllate**, responsabili di valutare che l'organizzazione e le procedure aziendali siano adeguate a prevenire i rischi di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, di subire perdite patrimoniali o danni di reputazione, in conseguenza della mancata osservanza di leggi, regolamenti o provvedimenti delle Autorità di vigilanza ovvero di norme di autoregolamentazione, quali statuti, codici di condotta o codici di autodisciplina ed a prevenire i rischi derivanti da modifiche sfavorevoli del quadro normativo o degli orientamenti giurisprudenziali. La funzione inoltre supporta il Consiglio di Amministrazione e l'Alta Direzione in tema di rischi di non conformità alle norme;
- della **funzione di Antiriciclaggio di Gruppo**, accentrata presso la Capogruppo ed operativa per Reale Mutua e per Italiana Assicurazioni, deputata a prevenire e a contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio e finanziamento al terrorismo attraverso attività di analisi e di verifica volte a valutare l'adeguatezza dei presidi organizzativi aziendali e l'efficacia dei processi e delle specifiche procedure di controllo anche in relazione alla loro applicazione alla rete di vendita.
- delle **funzioni di Revisione Interna di Capogruppo e delle Società Controllate**, responsabili di monitorare e valutare l'efficacia e l'efficienza del sistema dei controlli interni, anche attraverso attività di supporto e di consulenza alle altre funzioni aziendali, e di impostare un valido ed efficace sistema di prevenzione e controllo delle frodi interne.

La gestione operativa dei rischi rimane in carico alle singole funzioni operative, in ragione della loro responsabilità sui processi operativi gestiti, le quali devono comunicare, per gli aspetti di loro competenza, alle funzioni di Risk Management, Attuariale, Compliance, Antiriciclaggio e Revisione Interna qualsiasi fatto rilevante in materia di rischi.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo si avvale di appositi organi istituiti nel suo ambito, quali il Comitato per il Controllo e i Rischi di Gruppo e la Commissione Investimenti di Gruppo, aventi come obiettivo quello di verificare particolari aspetti dell'andamento aziendale e del Gruppo, anche per quanto riguarda la gestione dei rischi. L'Alta Direzione di ogni società ricorre a gruppi di lavoro collegiali, istituiti a livello di Gruppo, che svolgono attività di approfondimento e di analisi su specifici temi.

Nell'ambito della gestione dei rischi Reale Group ha definito le politiche di indirizzo per la formalizzazione delle strategie di assunzione, valutazione, controllo, gestione, misurazione e mitigazione dei rischi. All'interno di tali politiche sono disciplinati:

- i ruoli, i compiti e le responsabilità degli Organi e delle Funzioni Aziendali nella gestione delle diverse tipologie di rischio;
- le indicazioni circa gli eventuali piani di contingency predisposti dal Gruppo;
- le interrelazioni fra il sistema di gestione dei rischi e i processi decisionali.

In particolare, Reale Group ha predisposto sia una politica di carattere generale (*"Politica di gestione dei rischi"*), dove sono riportate le linee guida in tema di gestione dei rischi a cui il Gruppo è esposto, delineandone strategie ed obiettivi, modalità di analisi, controllo e misurazione, ruoli e responsabilità delle funzioni aziendali coinvolte, sia le seguenti politiche specifiche:

- Politica degli investimenti
- Politica in materia di investimenti di Gruppo
- Politica di gestione integrata degli attivi e dei passivi (c.d. ALM)
- Politica di gestione del rischio di liquidità
- Politica di sottoscrizione e riservazione
- Politica relativa alla riassicurazione e alle altre tecniche di mitigazione del rischio
- Politica di gestione del rischio operativo
- Politica sulla concentrazione dei rischi a livello di Gruppo
- Politica di gestione dei rischi di non conformità alle norme
- Politica di gestione del rischio reputazionale
- Politica di valutazione dei rischi attuali e prospettici
- Politica di gestione del capitale
- Politica di data governance
- Politica di reporting destinato all'Autorità di Vigilanza
- Politica ORSA

Rischi e azioni finalizzate alla gestione degli stessi

La gestione dei rischi è realizzata attraverso un processo articolato i cui elementi fondanti sono di seguito indicati:

- **Identificazione e classificazione dei rischi:** processo che consiste nel rilevare i rischi a cui il Gruppo è esposto, definendo in tal modo la mappa dei rischi di Gruppo.
A tal fine Reale Group si è dotata di una procedura di censimento dei rischi volta alla formalizzazione delle attività necessarie alla raccolta in via continuativa delle informazioni sui rischi attuali e prospettici a cui il Gruppo è esposto.
Con l'obiettivo di definire un linguaggio comune è stato definito il quadro di riferimento per l'analisi del profilo di rischi (c.d. framework dei rischi) per la classificazione e la descrizione dei rischi secondo un approccio che consente di ottenere un'adeguata convergenza tra definizioni utilizzate dalle Autorità di vigilanza nazionali, dall'EIOPA e in generale a livello di mercato.
I rischi sono classificati nelle seguenti principali classi:
 - rischi tecnici danni e vita
 - rischi di mercato
 - rischi di default
 - rischi concentrazione
 - rischi operativi
 - rischi di non conformità alle norme
 - rischi strategici
 - rischi di secondo livello (reputazionale e di appartenenza al gruppo)
 - rischi emergenti

- **Valutazione dei rischi:** processo realizzato sia con logiche attuali sia con logiche prospettiche che integra metodologie ed approcci sia di carattere quantitativo sia di carattere qualitativo.
La valutazione dei rischi è effettuata sia su base individuale, a livello di singolo rischio, sia su base aggregata per tener conto delle interrelazioni fra le fonti di rischio in una logica di Asset-Liability Management (ALM).
Le valutazioni prospettiche dei rischi sono effettuate sia con logica strategica sia con logica tattica come di seguito indicato:
 - valutazione dei rischi con riferimento al piano strategico;
 - valutazione dei rischi nascenti dall'offerta di nuovi prodotti;
 - valutazione dei rischi nascenti dall'ingresso in nuovi mercati;
 - valutazione dei rischi nascenti da operazioni strategiche.

- **Strumenti e metodologie utilizzati, quali:**
 - **Macro check list:** strumento di auto-rilevazione attraverso il quale viene effettuata l'analisi del profilo di rischio – ad alto livello e in una logica di carattere strategico – con l'obiettivo di individuare eventuali cambiamenti da apportare alla mappa dei rischi, anche in ragione della vendita di nuovi prodotti o dell'ingresso in nuovi mercati, cambiamenti tecnologici o organizzativi importanti.
 - **Risk assessment:** strumento di auto-rilevazione per la valutazione qualitativa dei rischi operativi, di non conformità alle norme e di secondo livello (reputazionali e di contagio/appartenenza al gruppo) per ogni processo aziendale. Si basa sulla valutazione del livello di rischiosità e della qualità dei controlli. I processi aziendali e la relativa documentazione sono censiti e gestiti tramite uno specifico applicativo informatico.
 - **Modello interno parziale:** strumento di carattere gestionale utilizzato per la valutazione del profilo di rischio e del relativo requisito di capitale nell'ambito dei processi decisionali e strategici a livello di singola impresa e a livello di gruppo. È adottato dalla Capogruppo e dalle controllate Italiana Assicurazioni e Reale Seguros nonché dal Gruppo nel suo insieme.
Il modello interno di Gruppo si applica ai soli rischi della gestione danni ed è di tipo parziale poiché esclude i rischi operativi e i rischi catastrofali. I rischi della gestione vita e i rischi esclusi dal

- perimetro del modello interno sono valutati mediante applicazione della formula standard.
 - Formula standard: strumento di carattere regolamentare per il calcolo trimestrale dei requisiti patrimoniali (SCR e MCR) delle società assicurative e del Gruppo, utilizzata anche come strumento gestionale per l'analisi del profilo di rischio delle società che non adottano il modello interno.
 - Stress test e analisi di scenario: strumento attraverso il quale viene determinato l'impatto di scenari particolarmente avversi sulla posizione di solvibilità.
Le analisi di scenario sono lo strumento con il quale valutare l'impatto dell'andamento alternativo delle principali variabili di rischio. Gli stress test e le analisi di scenario sono realizzate sia con logica attuale sia con logica prospettica, selezionando le tipologie di test e analisi che si ritengono maggiormente significative.
 - Misure di aggiustamento: strumento per valutare la posizione di solvibilità. Tale valutazione viene effettuata tenendo conto della misura di aggiustamento della curva dei tassi risk-free denominata "volatility adjustment".
 - Risk Appetite Framework: strumento che formalizza la strategia di rischio, intesa come propensione al rischio definita in coerenza con gli obiettivi strategici che si intendono perseguire, e costituisce lo strumento per garantire la sostenibilità patrimoniale rispetto ai rischi assunti e al contesto di mercato.

- Limiti operativi: determinati in funzione dell'appetito, della tolleranza e delle preferenze al rischio. Le attività di controllo sui limiti sono affidate a specifici presidi organizzativi che garantiscono il rispetto degli stessi e l'attivazione del processo di segnalazione di eventuali rilevazioni di superamento alle funzioni interessate e alla funzione di Risk Management.

Il rischio reputazionale viene rilevato, monitorato e gestito sia nell'ambito della Macro Check List sia nella specifica politica approvata dal Consiglio di Amministrazione.

Inoltre il Gruppo si avvale del cosiddetto "*Contingency Plan*" finalizzato a garantire la continuità operativa e a salvaguardare l'incolumità delle persone, dei beni e il tempestivo ripristino dell'attività in caso di evento catastrofico. Il Contingency Plan comprende, relativamente agli aspetti informatici, un Disaster Recovery Plan focalizzato sul tema della continuità operativa attraverso la definizione di uno specifico piano strategico che consenta di minimizzare la perdita di informazioni ed i tempi di ripristino delle informazioni aziendali in situazioni particolarmente critiche.

Nel 2019 la funzione di Risk Management coordinerà le attività di revisione e eventuale aggiornamento della Macro Check list per adeguarla alle evoluzioni del sistema di gestione dei rischi anche in considerazione delle innovazioni apportate dal Regolamento IVASS n. 38, in tema di rischi ambientali e sociali e di cyber security.

I risultati di tale analisi saranno valutati al fine di identificare gli eventuali cambiamenti da apportare nella mappa dei rischi aziendali.

Indicatori

Disclosure 405-1 a) Diversity of governance bodies and employees del GRI Standard 405: Diversity and Equal Opportunity 2016

Imprese di Reale Group in perimetro	2017				2018			
	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%
Reale Mutua Assicurazioni	16	100%	0	0%	16	100%	0	0%
Italiana Assicurazioni	14	100%	0	0%	14	100%	0	0%
Reale Immobili	10	83%	2	17%	10	83%	2	17%
Banca Reale	9	82%	2	18%	9	82%	2	18%
Reale ITES	10	100%	0	0%	11	100%	0	0%
Blue Assistance	6	86%	1	14%	8	89%	1	11%
Italnext	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%
Uniqa Assicurazioni	8	100%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A
Uniqa Previdenza	8	100%	0	0%	N/A	N/A	N/A	N/A
Uniqa Life	5	83%	1	17%	N/A	N/A	N/A	N/A
Uniqa Intermediazioni	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%
REALE ITES ESP	N/A	N/A	N/A	N/A	8	100%	0	0%
REALE SEGUROS GENERALES	11	92%	1	8%	11	92%	1	8%
REALE VIDA Y PENSIONES	9	82%	2	18%	9	82%	2	18%
IGAR	8	89%	1	11%	8	89%	1	11%
REALE CHILE SEGUROS	6	86%	1	14%	6	86%	1	14%
REALE GROUP CHILE	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%
REALE GROUP LATAM	0	0	0	0	5	100%	0	0%

Suddivisione per genere e fascia d'età	2017						2018					
	Uomini			Donne			Uomini			Donne		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Reale Mutua Assicurazioni	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%

Per organi di governo si intendono: organi amministrativi (Consigli di Amministrazione) e di controllo (Collegi Sindacali).

La suddivisione per fascia d'età dei componenti degli Organi di Governo è stata rendicontata soltanto con riferimento alla Capogruppo Reale Mutua.

2.5 GESTIONE DELLE EROGAZIONI LIBERALI

Politiche

Il 24 ottobre 2017 è stata istituita “Reale Foundation” (di seguito anche in breve la “Fondazione”), la fondazione corporate di Reale Group, senza fini di lucro, derivata dall’esperienza di Fundación Reale, creata con la finalità di strutturare in maniera più sistematica le attività di community engagement.

Come riportato all’interno del comunicato aziendale mediante cui è stata comunicata l’istituzione di Reale Foundation, l’analisi delle aspettative degli stakeholder di riferimento e dei bisogni sociali delle aree nelle quali Reale Group opera ha evidenziato la necessità per il Gruppo di dotarsi di uno strumento per la gestione delle attività di valorizzazione del territorio, in grado di programmare e progettare interventi mirati a favore delle comunità di riferimento.

Reale Foundation rappresenta uno strumento trasversale e internazionale per le società del Gruppo– Società Reale Mutua di Assicurazioni, Italiana Assicurazioni, Banca Reale, Blue Assistance, Reale Immobili, Reale Seguros Generales e Reale Vida, – mediante il quale vengono gestite le erogazioni liberali volte a sostenere iniziative a favore della collettività in una logica di indirizzo, di coordinamento e di puntuale verifica sulle destinazioni di tutte le elargizioni.

Un Comitato Operativo, un Patronato e un Comitato Proviviri, che hanno rispettivamente il ruolo di proporre e validare i programmi e i progetti in Reale Foundation, assicurando l’allineamento delle sue attività ai principi etici e agli obiettivi di sostenibilità che guidano Reale Group.

Il **Patronato** rappresenta l’organo di governo di Reale Foundation ed è composto da ciascuna Impresa del Gruppo partecipante, che a sua volta designa una persona fisica in propria rappresentanza.

Al Patronato si aggiunge un **Comitato Proviviri**, il cui ruolo è di verificare l’allineamento delle attività della Fondazione ai principi etici che guidano il Gruppo.

Reale Foundation ha inoltre scelto di dotarsi di un **Comitato Operativo**, composto da rappresentanti delle imprese del Gruppo, con funzioni consultive per analizzare le proposte progettuali e il programma annuale da presentare al Patronato.

La Fondazione riceve un contributo dalle Imprese del Gruppo, nella misura stabilita annualmente dai singoli Consigli di Amministrazione, nel limite massimo complessivo, per l’intero Gruppo, dell’1% dell’utile netto consolidato; tale importo è stato utilizzato nell’esercizio 2018 per iniziative in Italia, Spagna e Cile a supporto delle comunità in cui Reale Group è presente ed opera.

L’operatività della Fondazione è garantita dalla Direzione Sostenibilità di Gruppo.

Le risorse stanziare per l’esercizio 2018 sono state destinate a iniziative che perseguono finalità nelle seguenti tre aree di intervento principali in allineamento con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite 1 (Povertà Zero), 3 (Salute e Benessere), 8 (Lavoro dignitoso e crescita economica) e 11 (Città e Comunità Sostenibili):

- AREA SALUTE & WELFARE: PREVENZIONE DELLE MALATTIE CRONICHE
- AREA SOCIALE: INCLUSIONE E SVILUPPO SOCIO-ECONOMICO DEI GIOVANI
- AREA AMBIENTE & COMUNITA’ SOSTENIBILI: RESILIENZA ALLE CATASTROFI NATURALI
EVALORIZZAZIONE E CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE IN ITALIA, SPAGNA E CILE.

Le aree di intervento della Fondazione sono state scelte in base al *core business* di Reale Group e alla capacità del Gruppo di contribuire, attraverso la propria esperienza, in modo positivo allo sviluppo di tali tematiche. Per selezionare le aree d’intervento sono stati effettuati benchmark nazionali ed internazionali e sono state coinvolte in maniera trasversale tutte le Imprese del Gruppo.

Oltre alla gestione centralizzata delle erogazioni liberali tramite Reale Foundation, è prevista, per alcune iniziative specifiche, una gestione autonoma delle stesse da parte delle diverse Imprese del Gruppo.

Rischi

I principali rischi associati al tema della “Gestione delle erogazioni liberali” sono:

- rischi economico-reputazionali connessi all’eventualità di erronea valutazione dei progetti proposti, quanto alla loro sostenibilità nel tempo ed al loro effettivo impatto positivo sulle comunità di riferimento;
- presenza di competitors sul mercato con maggiore esperienza e risorse (Reale Foundation, benché connessa ad una realtà storica come Reale Mutua, ha solo un anno di vita sul mercato e deve ancora conquistare la propria legittimità ad agire);
- proliferazione di metodi di calcolo dell’impatto delle iniziative sul mercato e difficoltà di individuazione di metodi realmente efficaci;
- eccessiva “centralizzazione” delle iniziative che si sta cercando di mitigare attraverso il coinvolgimento della rete agenziale di Reale Group e attraverso il coinvolgimento delle realtà spagnole e cilene.

Azioni finalizzate alla gestione dei rischi

Per mitigare e gestire i rischi sopra indicati, Reale Group ha realizzato le seguenti azioni/iniziative:

- verifica da parte del Comitato Proibiviri in merito alla coerenza delle aree e progettualità individuate con lo Statuto, il Codice Etico e le linee guida programmatiche e segnalazione di eventuali incoerenze/anomalie al Comitato Operativo affinché provveda a rettificare/adeguare le scelte effettuate oppure fornisca le informazioni utili a supporto delle proposte individuate;
- analisi e validazione delle aree di intervento individuate, dei progetti da sostenere e dei partner con cui avviare una collaborazione da parte del Patronato;
- tracciabilità tramite un apposito modello dei dati indicati nelle richieste di contributo dai potenziali beneficiari e della documentazione di supporto fornita al fine di consentire di verificare in maniera oggettiva l'ammissibilità, l'efficacia progettuale, l'allineamento strategico e valoriale, nonché la sostenibilità del progetto, sia nell'immediato sia nel caso in cui cessi il sostegno da parte della Fondazione;
- predisposizione di report specifici in cui vengono riportati tutti i progetti per i quali è stata presentata istanza di contributo o per i quali è stata individuata una progettualità da supportare;
- analisi e validazione da parte del Patronato dei progetti inseriti nel piano di attuazione, precedentemente individuati dal Comitato Operativo a partire dalle informazioni inserite nei report sopra indicati;
- monitoraggio e valutazione dei progetti effettuata tramite l’analisi delle informazioni inserite nel file di avanzamento dei progetti compilato dagli enti beneficiari e della documentazione di supporto ottenuta (es. materiale fotografico, video o testimonianze dirette delle progettualità sviluppate) e la coerenza delle stesse con gli obiettivi di progetto prefissati;
- rendicontazione periodica al Patronato sullo stato di realizzazione dei progetti fino al relativo termine;
- verifica di coerenza fra gli importi da pagare e quanto previsto da erogare ai fini della relativa autorizzazione.

Indicatori

Reale Foundation: 1,475 milioni di euro (importo deliberato dal Patronato per il 2018)

Erogazioni liberali delle imprese del Gruppo extra Fondazione: circa 528 mila euro

2.6 INNOVAZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE

Politiche

Il settore assicurativo (italiano e non) deve affrontare importanti sfide: le evoluzioni dei modelli di business sono sempre più rapide a causa delle continue innovazioni tecnologiche e delle crescenti aspettative dei clienti. I cambiamenti regolamentari stanno sempre più definendo regole "di base" per gli operatori del settore; nuovi operatori si affacciano al settore assicurativo con l'obiettivo di conquistare quote di mercato a discapito di assicurazioni tradizionali e consolidate.

All'interno dello stesso settore assicurativo tutti i principali player hanno ormai avviato importanti programmi di innovazione e di partnership.

In questo contesto la capacità di Reale Group di affrontare il cambiamento è un requisito essenziale sia per la prospettiva autonomia e sostenibilità sia per la possibilità di cogliere le nuove opportunità offerte dall'evoluzione tecnologica.

Reale Group, sebbene non abbia mai avuto la necessità di formalizzare una politica o una linea guida specifica con riferimento al tema dell'innovazione, ha avviato, tra i primi fra le compagnie assicurative già nel 2015 il proprio percorso di Innovazione costituendo nel 2015 l'Unità Innovation Team e definendone i relativi obiettivi da perseguire con la finalità di creare e promuovere nel tempo all'interno dell'organizzazione la cultura del cambiamento e dell'innovazione. La costituzione dell'Innovation Team è stata ufficializzata tramite apposito comunicato aziendale.

Fin da subito Reale Group ha seguito la filosofia della "open innovation", permettendo di combinare le risorse e idee interne con contributi esterni.

Nel 2017 all'Unità Innovation Team, rinominata Innovation and Corporate Strategy, è stato attribuito il compito di proseguire il cammino verso l'innovazione di Reale Group sul mercato nazionale e internazionale, supportando la definizione e lo sviluppo di iniziative strategiche di Gruppo, operando in sinergia con la funzione di Pianificazione e Controllo di Gruppo per la corretta lettura dei trends di mercato, e la struttura di Marketing Strategico di Gruppo per ciò che concerne le tematiche di innovazione del business assicurativo.

Come riportato nel comunicato aziendale con cui è stata diffusa la variazione organizzativa della struttura dell'Innovation Team, a partire da luglio 2017, la stessa si compone delle seguenti unità:

- **Innovation**, unità avente il compito di identificare nuovi modelli di business che possano produrre impatti positivi sui ricavi, sui servizi e migliorativi sui costi, testare nuovi strumenti e approcci, favorire nuove esperienze sperimentando nuove tecnologie e diffondere/acquisire nuove competenze;
- **Corporate Venturing**, unità che si focalizza, attraverso un processo strutturato, allo screening di start up che operano non solo nel mondo assicurativo, al fine di valutare investimenti strategici in esperienze portatrici di valore per Reale Group;
- **Partnership and International**, unità che si occupa di identificare e sviluppare partnership strategiche con player operanti su mercati e settori di interesse per il Gruppo.

A partire da aprile 2018, nell'ambito della struttura Innovation and Corporate Strategy, è stata poi introdotta l'unità **Reale LAB 1828** (di seguito anche in breve "Lab" o "Reale Lab"), all'interno della quale sono confluite le attività e le risorse prima presenti nell'unità Innovation. Si tratta di un laboratorio di innovazione che prevede l'unione delle forze di dipendenti e agenti, con l'obiettivo di anticipare i bisogni dei clienti in termini di prodotti e Customer Experience. Le principali finalità del Lab sono:

- esplorare e sperimentare l'assicurazione del futuro, affinando continuamente gli strumenti anche per assicurare una eccellente esperienza dei nostri clienti;
- sperimentare estensioni orizzontali e/o verticali della catena del valore attraverso partnerships e/o occupando un ruolo all'interno di ecosistemi di servizi originati anche al di fuori del contesto assicurativo;
- abilitare un più ampio e fattivo coinvolgimento e una più veloce messa a terra delle iniziative di innovazione.

Lab opera a supporto del Comitato di Direzione di Gruppo e ha come organismo guida di riferimento il Digital Innovation Board per la definizione delle linee guida e la valutazione e approvazione dei nuovi progetti e delle nuove iniziative.

Per lo svolgimento delle iniziative, oltre alle risorse già dedicate, sono coinvolte altre risorse provenienti dalle aree di business o dalle funzioni di staff delle diverse Imprese del Gruppo, secondo una logica progettuale e limitatamente alle specifiche iniziative con la finalità di “contaminare la cultura aziendale” attraverso la diffusione/condivisione delle logiche di innovazione.

All'interno di Reale LAB sono presenti 8 «Isole», suddivise in base alle seguenti aree tematiche:

- Welfare (Nuove idee per prendersi cura delle persone: nuove soluzioni, tecnologie o modelli di relazione);
- Sharing Economy (Uno scambio equo all'insegna di una forma di consumo più consapevole);
- Claims (Trasformare la gestione del sinistro in un'occasione di servizio verso il cliente);
- PMI (Aiutare le PMI a innovarsi, svolgendo un ruolo primario di supporto);
- Mobility (La modernizzazione intelligente delle nostre città attraverso una mobilità smart);
- Artificial Intelligence e Machine Learning (Tecnologie per lo svolgimento di attività nelle quali sia necessario imparare e operare delle scelte);
- Blockchain & IoT (Tecnologie rivoluzionarie di cui stiamo esplorando il vasto potenziale nella loro applicazione al settore assicurativo e bancario);
- Fintech (Servizi innovativi a valore aggiunto ed esperienze di pagamento omni-canale, semplici, veloci e sicure).

A Reale LAB 1828, a testimonianza dell'importanza che il tema dell'innovazione ha per Reale Group, è dedicata anche una sezione specifica del piano strategico 2019-2021 di Gruppo, all'interno della quale sono esplicitati i principali obiettivi nonché indicate le relative modalità operative.

Il tema dell'innovazione è parte importante anche della collaborazione nell'alleanza Eurapco². La forza di otto diversi gruppi assicurativi ha permesso di esplorare, con positivi vantaggi per tutti, specifici ambiti di lavoro e indagine (ad esempio l'utilizzo di prime applicazioni di machine learning per il riconoscimento immagini). E' indubbio che Eurapco continuerà a rappresentare una leva di primaria importanza per la strategia di innovazione.

L'innovazione sempre più deve essere letta e interpretata integrando in modo efficace le seguenti dimensioni strategiche per il Gruppo:

- la centralità del Socio/Assicurato – Cliente e la sua "esperienza" con il Gruppo
- la progressiva affermazione di modelli digitali di offerta e interazione (digitalizzazione)
- la ricerca di nuovi modelli aziendali di impegno nella società (social innovation)

Le sfide che attendono Reale Group devono rappresentare uno stimolo e un'opportunità per affrontare con velocità e snellezza le prossime fasi di cambiamento.

Con riferimento all'internazionalizzazione, come riportato all'interno del piano strategico 2019-2021 di Gruppo, Reale Group ha come ambizione quella di continuare ad essere un Gruppo in crescita e sempre più Internazionale e all'Avanguardia, in cui l'integrazione delle diverse realtà sia elemento distintivo e generatore di valore.

L'internazionalizzazione rappresenta per Reale Group una delle principali direttrici di trasformazione per il Gruppo prevedendo:

- l'identificazione di aree di interesse e modelli di crescita;
- la costituzione di team dedicati;
- la definizione di modalità, procedure e processi di valutazione/acquisizione;
- il disegno e l'evoluzione della governance del Gruppo per accompagnare il processo di internazionalizzazione

² Nel 2015 Reale Group ha aderito a Eurapco, prima in via sperimentale, per poi divenire, a partire dal 1 gennaio 2016 membro permanente. Eurapco è un'alleanza strategica di compagnie di assicurazione europee in forma di mutua che puntano a trarre vantaggio dal proprio coinvolgimento sulla scena internazionale per rafforzare la capacità di operare sui propri mercati locali, accomunate da un unico obiettivo: creare valore insieme. L'alleanza comprende ad oggi otto partner che operano in 18 Paesi in tutta Europa; i temi chiave al centro della strategia sono principalmente: il welfare, l'innovazione e la digitalizzazione.

Rischi

I principali rischi associati al tema dell'Innovazione sono:

- rischi strategici derivanti dalla possibilità di identificare soluzioni non in linea con gli indirizzi strategici aziendali;
- rischi economici/reputazionali derivanti dalla possibilità di investire troppe risorse nella realizzazione di soluzioni innovative rispetto al valore/ritorno economico delle stesse, dalla possibilità di investire in soluzioni innovative che non si traducono/concretizzano poi in un servizio e/o rischi legati a prodotti/servizi non pienamente rispondenti all'esigenze del mercato/clienti oppure alla definizione di soluzioni non di qualità;
- rischi di investimento legati a scelte di investimento errate in società terze;
- rischi di tipo concorrenziale (viene presentato sul mercato una soluzione in ritardo rispetto ai concorrenti)

Azioni finalizzate alla gestione dei rischi

Per mitigare e gestire i rischi sopra indicati, Reale Group ha realizzato le seguenti azioni:

- verifica periodica con il Top Management dell'allineamento/coerenza fra le ipotesi di iniziative identificate e le linee strategiche di Gruppo. Inoltre, sia a livello organizzativo che operativo, il LAB è stato impostato per abilitare un continuo raccordo con gli stakeholder di business di Gruppo e un continuo aggiornamento e riconferma degli indirizzi strategici declinati in ogni topic/ isola di riferimento. (workshop e incontri dedicati);
- adozione di un modello di lavoro "lean" che prevede di frazionare ogni iniziativa in sotto fasi perimetrare e dimensionalmente contenute (assorbimento limitato di risorse economiche e umane) in modo da procedere alla fase successiva solo a valle di validazione dei risultati attesi da quella precedente tramite verifica del raggiungimento dei KPI (Key Performance Indicators) definiti. Questo permette di procedere in modo incrementale nell'avanzamento (e investimento) in una iniziativa nel tempo (coerentemente con la verifica di raggiungimento dei risultati attesi). Questo modello si chiama Lab Journey e prevedo svolgimento delle seguenti macro-fasi: Concept, PoC (Proof of Concept), Pilot e Scale-up. Nella prima fase viene definito il concept dell'iniziativa e le principali macro caratteristiche, nella seconda viene effettuato primo test dell'idea, nella terza viene effettuato il test della soluzione, mentre nella quarta viene ampliata la struttura progettuale per l'avvio e messa a regime della soluzione. Non è possibile andare avanti nel processo e, quindi, passare da una fase ad un'altra, nel caso in cui i risultati ottenuti non soddisfino tutti gli obiettivi/KPI definiti. Per fare ciò, Reale Group ha definito un apposito cruscotto di monitoraggio che prevede la verifica mensile delle diverse attività progettuali;
- monitoraggio costante dell'approccio alla strategia di innovazione dei propri competitor e non solo.

Principali attività ad oggi svolte tramite Reale Lab 1828:

- Definito e implementato il «Lab journey» per lo sviluppo delle iniziative Lab
- Definite «light procedures» acquisti e legale
- Definito Piano di Comunicazione verso «interno» e «esterno»
- Formalizzate modalità di ingaggio risorse Lab People (identificate più di 40 risorse)
- Creati percorsi di formazione «Agile» e «Lean» per le Lab People (in collaborazione con Accademy)
- Definite prime ipotesi e implementato modello test di collaborazione ITES-Lab
- Integrati all'interno della Lab Journey criteri di prioritizzazione portafoglio iniziative
- Definita modalità di aggiornamento mensile sullo stato avanzamento iniziative al DIB
- Condivisi strumenti/ metodologie innovative per lo sviluppo delle iniziative Lab
- Avviato lo sviluppo della piattaforma informatica per la gestione del Lab Journey (work flow iniziative), monitoraggio portafoglio iniziative e team working

Indicatori

Principali risultati raggiunti dal Lab (dicembre 2018)

Iniziative

- 25 iniziative attive nel Lab:
 - 12 Concept
 - 5 PoC
 - 5 Pilota
 - 3 Scale-up
- Proiezione a 3 mesi (Marzo 2019):
 - 8 Scale-up attivati (da attivazione Lab)

People:

- Attivati 7 Topic Leader per lo sviluppo di iniziative legate alle «Isole di Innovazione»
 - Attivato Delivery Team IT (3 risorse) a supporto sviluppo IT delle iniziative
 - Attivato Research Team IT (3 risorse) per l'esplorazione di tecnologie di frontiera
- Coinvolti ad oggi 22 collaboratori in qualità di Lab People.

2.7 GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

Politiche

Reale Group riconosce l'importanza di garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni, nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nel perseguimento degli obiettivi comuni, fondati sulla fiducia e sulla trasparenza oltre che sulla competenza professionale.

Reale Group promuove una gestione "responsabile" della propria catena di fornitura, basata anch'essa su principi di correttezza, rispetto dei ruoli e condivisione dei principi di gestione del business, impegnandosi a scegliere quali fornitori coloro che gestiscono in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali, tutelano i diritti dei propri lavoratori e promuovono tali istanze anche presso la rete dei subfornitori.

Reale Group, ha predisposto nel corso del 2018 ed approvato un Codice di Condotta Fornitori (di seguito anche in breve il "Codice"). Tale documento rappresenta un'estensione del Codice Etico di Reale Group, a cui i fornitori del Gruppo devono aderire. L'obiettivo del Codice di Condotta Fornitori è condividere i valori di Reale Group con i propri fornitori e definire le norme di comportamento che questi devono adottare nella gestione delle relazioni commerciali con il Gruppo.

Il documento risulta strutturato nelle seguenti sezioni:

1. la gestione dei rapporti con i fornitori in Reale Group;
2. Principi (Etica, Lavoro e Diritti Umani e Ambiente);
3. Monitoraggio e segnalazioni.

Come riportato nella prima sezione del Codice, La relazione cliente – fornitore è considerata da Reale Group una vera e propria "partnership" basata sul rispetto dell'etica professionale e di regole deontologiche reciproche.

La creazione di una rete di relazioni duratura e reciprocamente soddisfacente con fornitori qualificati rappresenta per Reale Group un obiettivo strategico e una fonte di successo competitivo.

Inoltre, all'interno del Codice Etico di Gruppo sono riportati i principi generali di comportamento da adottare nei rapporti con i fornitori.

Fornitori

Nei criteri di selezione e valutazione dei Fornitori, Reale Group segue regole precise, che guidano l'individuazione delle specifiche del bene o servizio da acquistare, l'utilizzo di procedure di accesso al mercato tali da evitare equivoci e situazioni di privilegio, la definizione di criteri di scelta obiettivi, il rispetto degli accordi stipulati e l'assoluta indipendenza nei rapporti tra le parti.

Riguardo alla scelta dei Fornitori, vengono selezionati solamente coloro che dimostrino, a seguito di un processo di qualificazione, di possedere i requisiti tecnici, economici e organizzativi necessari; oltre a questo, essi devono dichiarare preventivamente l'impegno a osservare i principi etico-comportamentali contenuti nel Codice, per sé, i subfornitori autorizzati, i loro dipendenti e collaboratori.

Comportamenti socialmente rilevanti

In coerenza con i valori enunciati nel presente Codice, il Gruppo si impegna a scegliere quali Fornitori coloro che gestiscono in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali, tutelano i diritti dei propri lavoratori e promuovono tali istanze anche presso la rete dei subfornitori.

Separazione dei ruoli

La separazione dei ruoli, nelle diverse fasi operative e decisionali del processo d'acquisto, rappresenta il principale strumento gestionale per assicurare la correttezza, la trasparenza e il controllo nella relazione con i Fornitori, impedendo condizioni di vantaggio individuale nell'espletamento delle stesse.

La responsabilità di chi definisce le caratteristiche dei prodotti o servizi da acquistare è separata dalla responsabilità di chi provvede ad avviare, negoziare e concludere, contrattualizzandole, le trattative commerciali con i Fornitori.

Reale Group chiede ai propri fornitori di aderire al proprio Codice Etico, promuovendo i seguenti principi:

- lotta alla corruzione;
- lotta alla discriminazione;
- condizioni di lavoro salutarie e sicure;
- divieto di lavoro forzato e di sfruttamento economico dei minori.

Reale Group:

- considera favorevolmente i fornitori che sono in possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001, SA 8000, ISO IEC 20000-1, ISO/IEC 27001 e BS 25999-2;
- stimola la relazione con il territorio selezionando, ove possibile, Società a valenza locale e nazionale;
- si assicura che i fornitori osservino i principi etico-comportamentali in essere.

Di seguito si riporta una breve descrizione delle modalità con cui vengono gestiti gli acquisti in Reale Group.

Gli acquisti gestiti da Reale Group si suddividono, a prescindere dal Paese in cui le Imprese del Gruppo operano (Italia, Spagna e Cile), nelle seguenti categorie:

- acquisti diretti, ovvero acquisti direttamente legati al business delle diverse Imprese del Gruppo, gestiti dalle Funzioni richiedenti (es. periti, liquidatori, ecc.);
- acquisti indiretti, ovvero tutte le tipologie di acquisto diverse da quelle direttamente collegate al business (es. arredi, cancelleria, ecc.), gestite da funzioni acquisti dedicate.

La gestione di questa seconda tipologia di acquisti, è demandata alla Direzione “Acquisti di Gruppo” che si occupa di gestire tutti gli acquisti indiretti di Reale Mutua, Italiana Assicurazioni e Reale ITES (Italia e Spagna), Blue Assistance e di Banca Reale.

In Spagna, per le società spagnole, alla “Dirección de Compras REALE” è assegnata la gestione degli acquisti indiretti Local, escluso le categorie ICT. La “Dirección de Compras REALE” fornisce anche le linee guida di indirizzo anche al Cile.

Inoltre, non sono gestiti dalla Direzione “Acquisti di Gruppo” gli acquisti relativi alle società cilene del Gruppo, ad Italnext e a Reale Immobili; per conto di quest’ultima “Acquisti di Gruppo” gestisce dal 2016 il solo l’Albo Fornitori.

La struttura della Funzione Acquisti opera a diretto riporto dell’Alta Direzione ed è focalizzata su comparti merceologici specifici al fine di interfacciarsi con competenze e professionalità sia verso clienti interni sia verso i diversi mercati di fornitura.

I principali obiettivi della Funzione Acquisti di Gruppo sono:

- **Efficacia:** in stretta collaborazione con l’unità richiedente, assicurare il miglior approvvigionamento in termini di rapporto qualità / prezzo, con molta attenzione sulla prima a fronte di iniziative particolarmente strategiche per il Gruppo.
- **Qualità ed efficienza:** garantire tempi di approvvigionamento ragionevoli ed in linea con le attese dell’azienda.
- **Supporto all’identificazione dei bisogni e delle soluzioni:** la nostra conoscenza del mercato e delle soluzioni deve essere messa a disposizione del cliente interno, favorendo lo scambio di informazioni reciproco.
- **Compliance:** alle norme di legge ed alle normative interne, quali ad esempio: rispetto del Codice Etico, Modello di controllo, Regole di qualificazione fornitori, Norme Ambientali.

La Funzione è dotata di uno specifico ufficio che si occupa della gestione dell’Albo Fornitori. Si tratta di un elemento importante per il presidio delle tematiche connesse ai temi della compliance e dei rischi operativi e reputazionali.

Tramite l’apposito modulo di Supplier Lifecycle Management di SAP, viene esercitata un’attenta e puntuale azione di controllo e monitoraggio del grado di affidabilità economico-finanziaria e degli eventuali rischi potenziali derivanti da eccessiva dipendenza commerciale o interposizione di mano d’opera.

L’accreditamento in Albo richiede a tutti i fornitori almeno la presa visione del Codice Etico di Gruppo. I

processi di qualifica sono poi differenziati per tipologia e rilevanza del fornitore e portano all'acquisizioni di ulteriori documentazioni in parte obbligatorie in parte su base volontaria.

La valutazione qualitativa dei maggiori fornitori attivi presenti nell'Albo Fornitori, ovvero di coloro che hanno rapporti contrattuali di fornitura in essere con il Gruppo, viene integrata con informazioni di Vendor Rating, atte a completare il livello di di presidio sui fornitori stessi.

Con riferimento alla Spagna, la gestione dei fornitori relativi agli Acquisti indiretti Local no ICT è demandata alla Dirección de Compras REALE.

Con frequenza annuale, la funzione acquisti spagnola effettua survey ai fornitori i cui risultati testimoniano la percezione positiva da parte degli stessi sulle procedure di acquisto utilizzate dalle Imprese spagnole.

Rischi

Nonostante le tipologie di acquisti che il Gruppo effettua e i Paesi in cui i fornitori operano siano ritenuti non ad alto rischio, il Gruppo presta da sempre molta attenzione alla tematica di gestione della catena di fornitura, individuando in essa, relativamente agli acquisti indiretti, i seguenti rischi potenziali:

- rischi economico-reputazionali derivanti da un'errata qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori (inadeguatezza dei fornitori dal punto di vista tecnico-professionale e etico) oppure dall'intrattenere rapporti di fornitura con partner coinvolti in procedimenti giudiziari;
- rischi associati alla mancata/parziale integrazione delle società acquisite dal Gruppo in termini di allineamento al processo di acquisto di Gruppo;
- rischi di compliance associati alla normativa in ambito privacy introdotta dal Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

Azioni finalizzate alla gestione dei rischi

Per mitigare e gestire i rischi sopra indicati, Reale Group ha realizzato le seguenti azioni/iniziative:

- attenta e puntuale azione di controllo e monitoraggio, da parte della Funzione Acquisti di Gruppo, del grado di affidabilità economico-finanziaria dei fornitori e degli eventuali rischi potenziali derivanti da eccessiva dipendenza commerciale o interposizione di mano d'opera;
- iter di certificazione più o meno articolato per i fornitori relativi agli acquisti gestiti dalla Funzione Acquisti di Gruppo, in funzione dei volumi di ordinato e del tipo di fornitura;
- adesione esplicita da parte dei fornitori al Codice Etico di Gruppo, alle Politiche Ambientali di Reale Group, nonché ai Modelli ex D.Lgs 231/2001 (per il 2019 è prevista l'adesione anche al Codice di Condotta Fornitori);
- valutazione quali/quantitativa dei maggiori fornitori attivi presenti nell'Albo Fornitori;
- criteri di selezione e valutazione dei fornitori oggettivi nonché procedure di controllo e monitoraggio specifiche messe in atto sia dalle Funzioni aziendali coinvolte nel processo di acquisto sia dalle strutture di controllo di cui il Gruppo è dotato (Risk Management, Internal Audit, ecc.). Nei criteri di selezione e di valutazione dei fornitori, Reale Group segue regole precise che guidano:
 - l'individuazione delle specifiche del bene o servizio da acquistare;
 - l'utilizzo di procedure di accesso al mercato tali da evitare equivoci e situazioni di privilegio;
 - la definizione di criteri di scelta obiettivi;
 - il rispetto degli accordi stipulati;
 - l'indipendenza nei rapporti con i fornitori.

La mancata osservanza del Codice può condurre alla fine della relazione commerciale tra Reale Group e i propri fornitori, nel caso in cui questi ultimi non dimostrino di aver attuato le misure correttive necessarie entro un lasso di tempo ragionevole.

I fornitori sono tenuti a segnalare tempestivamente eventuali dubbi su qualsiasi requisito del Codice, nonché eventuali violazioni, presunte o effettive, del Codice di Condotta Fornitori e/o della legge. Ciò comprende le violazioni commesse da qualunque dipendente, consulente, partner o altro rappresentante che agisce in nome e/o per conto del fornitore o di Reale Group.

I fornitori sono, inoltre, tenuti a:

- conservare, per tutta la durata del contratto e per i 5 anni successivi alla sua cessazione, la documentazione attestante il rispetto delle disposizioni contenute nel presente Codice di Condotta Fornitori, nonché della normativa vigente;
- dare accesso a tale documentazione a Reale Group e dare informazioni riguardanti la conformità al Codice, qualora richieste dal Gruppo.

Specificatamente per l'anno 2018 sono state intraprese le seguenti azioni mirate:

- graduale inserimento delle compagnie UNIQA nella gestione degli Acquisti di Gruppo secondo il Modello di Governance di Reale Group (a fine 2018 sono stati portati in Albo fornitori tutti i fornitori exUniqa che presumibilmente proseguiranno la collaborazione con Reale Group ed allineati i framework contrattuali e le procedure ai modelli di Gruppo);
- con riferimento alla nuova normativa in ambito privacy, è stato inviato un questionario ai fornitori al fine di identificare i contratti interessati dal GDPR (l'analisi delle risposte ottenute risulta attualmente in corso). E' stato, inoltre, identificato uno specifico addendum da aggiungere ai contratti.

Indicatori

Disclosure 204-1 a), b) e c) Proportion of spending on local suppliers del GRI Standard 204: Procurement practices 2016

Totale Acquisti indiretti Reale Group								
Area/Nazione	2017				2018			
	Fornitori		Ordinato		Fornitori		Ordinato	
	num.	%	importo	%	num.	%	importo	%
ITALIA	1.349	59,6	201.063.698	83,3	1.695	54%	264.548.776	83,38%
SPAGNA	850	37,5	35.879.007	14,9	864	27%	45.434.949	14,32%
Altri UEE	44	1,9	4.128.833	1,7	60	2%	2.447.111	0,77%
Altri Europa*	2	0,1	29.376	0	4	0%	160.703	0,05%
Resto del Mondo**	20	0,9	142.304	0,1	276	9%	341.655	0,11%
**di cui Cile					252	8%	4.328.656	1,36%
Totale	2265	100	241.243.218	100	3.151	100%	317.261.851	100,00%
*=Svizzera								

* I dati rendicontati si riferiscono agli acquisti indiretti effettuati dalle Imprese di Reale Group, ad eccezione di Italnext.

2.8 PERFORMANCE AMBIENTALE

Politiche

Reale Mutua, fedele ai propri principi mutualistici, ha da sempre agito con grande attenzione sia nei confronti del territorio in cui opera, sia nel rispetto delle esigenze dei diversi portatori di interesse.

L'impegno ambientale del Gruppo ha radici lontane nel tempo e trova la propria espressione nella Politica Ambientale, approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nel settembre del 2015 e ratificata da tutte le altre imprese.

I principi ispiratori del miglioramento continuo in campo ambientale sono:

- prevenire l'inquinamento ascrivibile direttamente o indirettamente alle proprie attività adottando le migliori tecnologie disponibili economicamente compatibili;
- ottimizzare l'utilizzo delle risorse naturali nello svolgimento delle proprie attività attraverso un'attenzione sistematica all'efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO₂;
- adottare un sistema di approvvigionamento che prediliga l'acquisto di attrezzature e beni di consumo caratterizzati da un minor impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita;
- pianificare e attuare interventi formativi in modo che tutti coloro che operano nel Gruppo comprendano le proprie responsabilità in materia ambientale e l'importanza del proprio contributo nel risparmio delle risorse e nella riduzione della produzione di rifiuti;
- favorire la diffusione delle politiche ambientali e l'adozione dei Sistemi di Gestione Ambientale;
- influenzare l'adozione di comportamenti ambientali sostenibili da parte dei propri clienti e/o fornitori incentivando i rapporti con le imprese certificate;
- sviluppare nuovi prodotti assicurativi, bancari e finanziari in grado di favorire l'adozione di comportamenti ecosostenibili da parte dei propri Soci/assicurati e Clienti;
- consolidare il sostegno del Gruppo nei confronti di Associazioni o Enti che operano a favore della conservazione della natura, dell'informazione e dell'educazione ambientale.

L'adeguatezza della Politica Ambientale viene verificata annualmente dai Rappresentanti della Direzione e successivamente dal Comitato di Direzione di Gruppo, al fine di garantirne il costante aggiornamento per meglio rispondere alle variazioni del contesto interno ed esterno al Gruppo.

Rischi

I principali rischi correlati alle performance ambientali riguardano i macro temi di seguito descritti:

- *Rischi derivanti dalla gestione degli impatti ambientali diretti*
Gli impatti ambientali diretti delle imprese di Reale Group sono limitati ai consumi degli stabili dove sono ubicate le sedi operative e alla gestione del patrimonio immobiliare.
- *Rischi di mancata compliance*
Dal momento che la normativa ambientale è molto articolata sia a livello nazionale sia a livello europeo, il Gruppo, pur avendo un perimetro ristretto di impatti diretti, ha individuato un rischio di mancata compliance.
- *Rischi correlati al mercato e rischio reputazionale*
Nonostante la tipologia di business del Gruppo non comporti particolari rischi in ambito ambientale, le tematiche in oggetto possono rappresentare per alcuni stakeholder un elemento premiante rispetto ad altri competitor. Al contrario, eventuali carenze possono dare corso ad un rischio reputazionale.

Azioni finalizzate alla gestione dei rischi

La Direzione di Gruppo ha individuato nell'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma volontaria internazionale ISO 14001, lo strumento più efficace per la gestione dei rischi sopra descritti.

Tale Sistema, certificato da Ente Terzo accreditato, ha permesso la graduale estensione della Certificazione Ambientale a tutte le imprese italiane e spagnole del Gruppo.

Le modalità adottate per il rispetto dei punti norma consentono un attento presidio anche dei rischi sopra descritti, in particolare per mitigare i rischi derivanti dalla gestione degli impatti ambientali diretti, il Gruppo attua misure volte a:

- ottimizzare i consumi (ad esempio attraverso il sistema di termoregolazione degli ambienti Progetto RE@LE e attraverso la modifica del sistema di illuminazione delle facciate esterne Progetto Luce RE@LE);
- ridurre gli impatti indiretti derivanti dai consumi energetici (grazie all'approvvigionamento di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili).

Per i rischi di mancata compliance, invece, è stato individuato un Focal Point sulla legislazione ambientale che intercetta eventuali aggiornamenti normativi e coordina le attività necessarie per il mantenimento della conformità su tutti gli aspetti applicabili.

Indicatori

- **Disclosure 302-1 a), b), c), e) f) e g) Energy consumption within the organization del GRI Standard 302: Energy 2016 (con suddivisione fra fonte rinnovabile/non rinnovabile, come richiesto dal Decreto e dai GRI Standard)**

Consumo di energia all'interno dell'organizzazione

FATTORI DI CONVERSIONE GJ/1000 m3

Anno	Fattore di conversione GJ/1000*m3	Fonte
2016-2017 - 2018	39,010	Linee Guida per il Reporting di Sostenibilità - Protocolli indicatori - EN3

FATTORE DI CONVERSIONE KWh/GJ

Anno	Fattore di conversione KWh/GJ	Fonte
2015-2016-2017	0,0036	Linee Guida per il Reporting di Sostenibilità - Protocolli indicatori - EN3

Consumi [GJ]	Periodo		
	1° ottobre 2015/30 settembre 2016	1° ottobre 2016/30 settembre 2017	1° ottobre 2017/30 settembre 2018
Consumi Elettrici	12645	29626	32081
Consumi Termici	9474	18838	13326
Consumi Energetici Totali	22119	48463	45407

* La percentuale di energia elettrica derivante da fonte rinnovabile è pari al 75%.

- Disclosure 305-1 a) Direct (Scope 1) GHG emissions del GRI Standard 305: Emissions 2016
Emissioni dirette (Scope 1)

GAS NATURALE

Anno	Fattore di conversione tCO ₂ eq/1000*m ³	Fonte
2018	1,88496	https://ghgprotocol.org/sites/default/files/Emission_Factors_from_Cross_Sector_Tools_March_2017.xlsx

ELETTRICITA'

Anno	Fattore di conversione tCO ₂ eq/Kwh	Fonte
2018 (Location based)	0,00047696	Associations of Issuing Bodies - European Residual Mixes 2017

Fattori di conversione Spagna-Cile

Paese	Fattore di conversione tCO ₂ eq/Kwh	Fonte
SPAIN (location-based)	0,00044639	Associations of Issuing Bodies - European Residual Mixes 2017
CHILE (location based)	0,00040209	2016 IEA Factor

Emissioni dirette [tCO ₂ eq]	Periodo		
	1 ottobre 2015/30 settembre 2016	1 ottobre 2016/30 settembre 2017	1 ottobre 2017/30 settembre 2018
VIA CORTE D'APPELLO 11 TORINO	349,6	374,9	401,5
Via TRAIANO 18 MILANO	109,5	128,9	113,8
NEW BUILDING TORINO	N/A	6,8	69,9
ex UNIQA (Milano - Via Carnia 26 + Udine - Puintat)	N/A	43,3	39,6
BARCELONA, CL VIA AUGUSTA, 258-260	N/A	N/A	19
MADRID-1, C/ SAN BERNARDO 17	N/A	N/A	0
VALENCIA, CL PADRE TOMAS MONTAÑANA, 28	N/A	N/A	0
REALE SEGUROS, MADRID Príncipe de Vergara, 125	N/A	0	0
LOS MILITARES 5890 LOS CONDES, SANTIAGO	N/A	N/A	0

Per le sedi di Madrid, Valencia e Santiago del Cile, le emissioni dirette sono valorizzate a zero dal momento che gli impianti di riscaldamento e di condizionamento degli stabili avviene esclusivamente attraverso corrente elettrica.

• Disclosure 305-2 a) e b) Energy indirect (Scope 2) GHG emissions del GRI Standard 305: Emissions 2016

Emissioni indirette (Scope 2)

Emissioni indirette [tCO ₂ eq]	Periodo					
	1 ottobre 2015/30		1 ottobre 2016/30		1 ottobre 2017/30	
	Location	Market	Location	Market	Location	Market
VIA CORTE D'APPELLO 11 TORINO	826,6	998,7	835,2	0,0	1088,4	0,0
Via TRAIANO 18 MILANO	254,0	306,8	262,5	0,0	298,4	0,0
NEW BUILDING TORINO	271,7	328,2	1338,1	0,0	1524,7	0,0
ex UNIQA (Milano - Via Carnia 26 + Udine - Puintat)	N/A	N/A	339,6	410,3	438,9	299,3
BARCELONA, CL VIA AUGUSTA, 258-260	N/A	N/A	N/A	N/A	288	146
MADRID-1, C/ SAN BERNARDO 17	N/A	N/A	N/A	N/A	98,0	49,8
VALENCIA, CL PADRE TOMAS MONTAÑANA, 28	N/A	N/A	N/A	N/A	27,3	13,9
REALE SEGUROS, MADRID Príncipe de Vergara, 125	N/A	N/A	203,7	266,8	382,7	194,3
LOS MILITARES 5890 LOS CONDES, SANTIAGO	N/A	N/A	N/A	N/A	35,9	30,8

- **Location-based**: considera il contributo dei fattori di emissione medi della rete di distribuzione utilizzata dall'organizzazione per i propri consumi di energia elettrica;
- **Market-based**: considera il contributo dei fattori di emissione specifici legati alle forme contrattuali di acquisto adottate dall'organizzazione per i propri consumi di energia elettrica.

Tutti i dati relativi al 2016 si riferiscono alla sede di via Corte d'Appello a Torino (Imprese: Reale Mutua e Reale Immobili), alla sede di via Traiano (Impresa: Italiana Assicurazioni) a Milano e al new building di via Bertola a Torino (Imprese: Banca Reale, Blue Assistance e Reale ITES); i consumi relativi al 2017 includono anche quelli relativi alla sede di Italnex, alla sede di Uniqa di via Carnia a Milano e quelli delle sedi delle Imprese spagnole, mentre quelli del 2018 si riferiscono a 5 sedi Italiane (Via Corte d'Appello, Via Traiano, New Building Bertola, Milano (ex Uniqa) e Udine), 3 sedi spagnole (Barcellona, Madrid e Valencia) e 1 sede cilena. I dati del 2016 e 2017 non si riferiscono alle sedi locali/filiali. Il criterio adottato nel 2018 per selezionare gli immobili di cui rendicontare i relativi consumi è stato quello di considerare soltanto le sedi strumentali con più di 50 dipendenti.

Si segnala che i dati relativi al periodo 1 ottobre 2016/30 settembre 2017 sono stati oggetto di restatement.

2.9 ANTICORRUZIONE

Politiche

Le Società di Reale Group hanno deciso di dotarsi di propri Modelli organizzativi, volti a verificare la rispondenza tra i principi etici e le procedure adottate con le finalità previste dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n.231, ossia prevenire i reati previsti, commessi nell'interesse o a vantaggio delle imprese stesse.

I Modelli, aggiornati periodicamente in conseguenza delle variazioni normative e/o organizzative, sono costituiti da una Parte Generale, illustrativa del Decreto e dell'organizzazione aziendale, e da una Parte Speciale, suddivisa in più Sezioni. Queste ultime sono organizzate per famiglia di reato e descrivono nel dettaglio le fattispecie contenute nella norma, le aree esposte, per la natura della loro attività, a rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto, nonché esempi di condotte illecite, divieti e comportamenti da tenere al fine di evitare la commissione di reati. Tali prescrizioni sono finalizzate a ottenere l'esonero dell'impresa dalla responsabilità da reato, nel caso in cui questi vengano commessi da persone operanti per conto della stessa e nel suo interesse o a suo vantaggio.

L'approvazione e l'aggiornamento dei Modelli sono di stretta competenza del Consiglio di Amministrazione di ciascuna Società del Gruppo: il Consiglio di Amministrazione, in occasione del proprio insediamento, provvede a nominare l'Organismo di Vigilanza, il cui mandato coincide con quello del Consiglio.

Le società del Gruppo ex Uniq, prive di un proprio Modello al momento del *closing*, in sede di fusione per incorporazione in Italiana Assicurazioni vedranno le loro attività far parte integrante della società incorporante, il cui Modello 231 mapperà le attività delle prime. Nel corso del 2019, Italiana Assicurazioni provvederà ad adeguare, se del caso, il proprio Modello organizzativo, valutando gli eventuali maggiori rischi, oltre ai nuovi processi, derivanti dall'integrazione.

Tra i reati che possono innescare la responsabilità dell'azienda vi sono quelli relativi alla corruzione attiva e passiva, tanto nel settore pubblico quanto in quello privato; il Decreto infatti prevede fin dalla sua origine l'addebito di responsabilità nei confronti delle imprese nel caso di reati di corruzione nei confronti di pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio commessi da persone operanti per conto dell'impresa stessa.

Le Società del Gruppo sono pertanto in possesso, attraverso il Modello 231/2001 in Italia e il *Modelo de organización, gestión y control* predisposto dalle Società del Gruppo in Spagna ai sensi della Ley Orgánica n.1/2015, di una propria politica di contrasto alla corruzione attiva e passiva, tanto nel settore pubblico quanto in quello privato. Tali documenti sono comunicati a tutto il personale per mezzo delle intranet aziendali.

Il 29 dicembre 2017 è entrata in vigore in Italia la legge sul *whistleblowing* (Legge 30 novembre 2017, n.179). La norma ha modificato l'art. 6 del D.lgs. 231/2001, inserendo il comma 2 *bis*, disponendo che i Modelli 231 prevedano canali che consentano ai destinatari dei Modelli stessi di segnalare la commissione di reati o di violazioni e che garantiscano la tutela della riservatezza degli autori delle stesse. Il Modello di organizzazione, gestione e controllo della Società, così come quelli delle Società di Reale Group prevedono sin dall'origine sistemi di segnalazione istituiti con l'adozione di detti Modelli; tuttavia, sono state apportate le necessarie modifiche, creando relativi processi gestionali e modificando il Codice Disciplinare di ciascuna Società del Gruppo come richiesto dalla Legge, al fine di renderlo conforme alla normativa.

È stata implementata la specifica procedura ed è stato acquistato, per tutto il Gruppo Italia, un applicativo informatico per la gestione delle segnalazioni in conformità con quanto richiesto dalla norma, cioè l'aver almeno un canale alternativo di segnalazione idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante. Tale applicativo, già consegnato alle Società e in fase di verifica delle funzionalità richieste, sarà rilasciato nel corso del primo trimestre 2019, accompagnato dalle necessarie istruzioni e informazioni.

Il Legislatore ha inoltre emanato la Legge 9 gennaio 2019, n.3 (in vigore dal 31 gennaio 2019), di contrasto ai reati contro la pubblica amministrazione. Nell'ambito della responsabilità da reato, la nuova norma aggrava le sanzioni interdittive nei confronti degli enti in caso di condanna derivante da reato di corruzione di funzionari pubblici e/o di incaricati di pubblico servizio. La legge prevede inoltre la procedibilità d'ufficio per i reati di corruzione tra privati, prima procedibile a querela della parte offesa e/o d'ufficio solo nel caso in cui dal fatto commesso derivi una distorsione della concorrenza. Questo comporterà la verifica delle tutele

già in essere, attraverso i sistemi di controllo interno, nonché dei Modelli, al fine di valutare l'eventuale aggravamento dei rischi di commissione dei suddetti reati nell'interesse o a vantaggio delle Società.

Ciò comporterà la necessità di dotarsi di una specifica politica di Gruppo di contrasto alla corruzione, attiva e passiva, in buona parte contenuta in ciascun Modello; la nuova politica avrà il duplice scopo di essere di Gruppo e di fare riferimento ai principi guida contenuti nello standard ISO 37001: 2016 in materia di sistemi di gestione anticorruzione.

Rischi

All'interno del Modello, ad esempio, la Capogruppo ha provveduto alla mappatura dei rischi di corruzione nei confronti di pubblici ufficiali e tra privati; di seguito le cosiddette aree sensibili per cui sono stati individuati nel Modello specifici comportamenti da tenere e potenziali indicatori di anomalia: gestione dei contratti acquisiti per il tramite di gara pubblica (importo della gara maggiore di euro 40.000) da parte dell'ufficio Enti Pubblici;

- rapporti con Autorità pubbliche, di polizia giudiziaria, di vigilanza e di controllo;
- sponsorizzazioni istituzionali, commerciali e territoriali erogate nel corso dell'esercizio, nonché di quelle rifiutate;
- erogazioni liberali (per attività culturali, sportive, di beneficenza);
- correntezze commerciali (pagamenti, a titolo di liberalità, di danni riferiti a denunce di sinistro non indennizzabili ai sensi di polizza nei confronti di quei Soci/Assicurati con posizioni assicurative di rilievo);
- richiesta di agevolazioni, contributi, finanziamenti pubblici;
- assunzioni obbligatorie;
- monitoraggio relativo all'eventuale instaurazione di rapporti di lavoro con soggetti appartenenti in precedenza alla pubblica amministrazione con posizioni di influenza sulla stessa, di parenti o affini di soggetti aventi ruoli pubblici o cariche pubbliche, ecc.;
- monitoraggio delle cariche elettive pubbliche e/o degli incarichi negli enti pubblici economici nell'ambito del personale dipendente e della rete distributiva diretta;
- sanzioni comminate da Autorità pubbliche;
- pagamento contributi e tributi;
- liquidazione di sinistri nei confronti di enti pubblici;
- contenzioso con enti pubblici e contenzioso in generale;
- recupero franchigie e scoperti di polizza e rivalse sui sinistri indennizzati, in particolare nei confronti della P.A.;
- rapporti con fornitori;
- sopravvenienze attive e passive;
- sanzioni disciplinari irrogate ai dipendenti per violazione del Codice Etico e del Modello;
- sanzioni contrattuali irrogate nei confronti della rete distributiva, dei consulenti, fiduciari, fornitori, ecc., per la violazione dei patti contrattuali.

Con riferimento a Italiana Assicurazioni, non si rilevano differenze rispetto a quanto sopra indicato. Per quanto concerne, invece, Banca Reale, non intrattenendo rapporti contrattuali con Enti pubblici, ha mappato i rischi potenziali di tali eventuali rapporti (gestione conti correnti, esazione tributi in qualità di concessionaria del servizio). Con riferimento a Blue Assistance, la principale area di attenzione riguarda la gestione delle trattative e dei rapporti di convenzionamento con medici/strutture sanitarie private o pubbliche.

Reale Ites ha adottato il proprio Modello nel 2015, concentrandosi sui rischi informatici. Nel corso del 2018 è intervenuta la trasformazione dell'ente da GEIE a Società a responsabilità limitata di diritto italiano e il conseguente scorporo degli asset spagnoli che ha dato origine a Reale Ites Spagna, costituita nell'ottobre 2018 in forma di società a responsabilità limitata di diritto spagnolo, controllata da Reale Seguros Generales. Per Reale Ites Italia sono state avviate le attività per valutare eventuali variazioni del Modello in conseguenza delle vicende societarie. Nel corso del primo semestre 2019 saranno altresì valutati gli impatti e le azioni da intraprendere per giungere all'adozione di un modello di prevenzione dei reati anche per Reale Ites Spagna, secondo la normativa spagnola.

Reale Immobili ha definito specifiche procedure di gestione delle trattative con enti della Pubblica Amministrazione e ha mappato i rischi relativi alla gestione di tali trattative e dei contratti con la P.A..

Reale Seguros Generales, Reale Vida y Pensiones e IGAR monitorano costantemente tutti i contratti stipulati con l'Amministrazione pubblica e prestano particolare attenzione al reato di truffa nei confronti dei soggetti privati, considerato reato presupposto per la responsabilità penale delle persone giuridiche. Il Codice penale spagnolo prevede tra i reati punibili per le persone giuridiche anche quelli tributari. Sono esclusi dalla norma locale i reati relativi alla sicurezza sul lavoro (sono invece compresi quelli relativi alla salute: stress, mobbing, ecc.).

Con riferimento alla Spagna, le riforme al Codice penale locale, intervenute con le "Leyes Orgánicas" n. 5/2010 e 1/2015, hanno introdotto rispettivamente la responsabilità penale delle persone giuridiche e, quale possibile esimente da tale responsabilità, l'adozione di un Modello di organizzazione da affidare a un organo con compiti di vigilanza sul rispetto e sull'efficacia di detto Modello, sulla falsariga della normativa italiana.

Ciascuna società del Gruppo in Spagna ha pertanto adottato, nel 2015, successivamente all'analisi e mappatura delle attività e dei relativi rischi di commissione dei reati presupposto previsti dalla normativa, il proprio Modello di prevenzione di quegli illeciti che possono instaurare la responsabilità penale delle persone giuridiche.

I reati previsti dalle norme della penisola iberica sono in molti casi identici a quelli della normativa italiana. Le attività di completamento dei Modelli sono tuttora in corso; le metodologie adottate per la loro implementazione sono del tutto simili a quelle utilizzate dalle Imprese del Gruppo in Italia.

Nel corso dell'ultimo trimestre 2017 è stato lanciato uno specifico corso online per tutti i dipendenti di Reale Seguros e Reale Vida y Pensiones.

Azioni finalizzate alla gestione dei rischi

Le Società del Gruppo hanno adottato il proprio Modello sulla base delle linee guida proposte dalla Capogruppo, adattandoli tuttavia alle proprie esigenze e/o secondo le indicazioni proposte dalle rispettive Autorità di vigilanza (ove presenti) e/o delle Associazioni di categoria (ANIA, ABI, Confindustria, ecc.) e, secondo le dimensioni, l'applicabilità delle varie fattispecie di reato presupposto, ecc.

L'Organismo di Vigilanza di ciascuna Società del Gruppo dotata di Modello riceve periodicamente su tali tematiche flussi informativi, volti ad accertare l'utilizzo delle risorse finanziarie della stessa e a valutare eventuali comportamenti anomali, anche se non necessariamente illeciti.

Il Decreto 231/2001 prevede tra l'altro, tra i reati presupposto sanzionabili, le lesioni colpose e l'omicidio colposo verificatisi in conseguenza della violazione delle norme sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, i reati ambientali, l'impiego di prestatori di lavoro stranieri il cui soggiorno è irregolare, lo sfruttamento e la tratta di esseri umani. Tali aspetti sono stati affrontati dai Modelli della Capogruppo e delle imprese di Reale Group in Italia.

Tra le attività svolte per prevenire illeciti, si evidenzia l'attenzione da parte di ciascuna Società del Gruppo in merito alla formazione nei confronti dei dipendenti, della rete distributiva diretta delle compagnie e dei promotori finanziari operanti per conto della banca. In particolare, nel corso del 2017 è stata avviata un'iniziativa di informazione e formazione specifica sui temi del D.Lgs. 231/2001 e del Codice Etico dedicata a soggetti interni ed esterni che operano per conto delle Società (dipendenti e rete fiduciari) e che ha avuto prosieguo anche nel corso del 2018 per la parte di dipendenti rimanente. Nel 2019 è prevista la prosecuzione della formazione della rete distributiva con uno specifico corso obbligatorio erogato sia in modalità *online* sia in modalità "mista" (cosiddetta "aula virtuale" o *webinar*).

Con riferimento alle società del Gruppo in Cile, la locale legge 20.393, promulgata nel 2009, ha introdotto la responsabilità penale delle persone giuridiche nel caso di commissione, da parte di soggetti che operano nell'interesse delle stesse, dei reati di corruzione di funzionari pubblici, finanziamento del terrorismo e riciclaggio di denaro. La casistica dei reati previsti è stata successivamente ampliata dalla legge 21.121 del novembre 2018 che, intervenendo sull'impianto generale della normativa anticorruzione vigente nel paese, ha esteso la responsabilità delle persone giuridiche ai reati di corruzione attiva e passiva tra privati e di

appropriazione indebita.

I presidi di prevenzione e i principi esimenti ricalcano le normative italiana e spagnola. La legge prevede la facoltà di dotarsi di un modello di prevenzione dei reati e la designazione della figura dell'incaricato della prevenzione dei reati, che collabora alla realizzazione del sistema di prevenzione, al suo presidio e aggiornamento nel tempo. Tale modello può essere certificato da una impresa accreditata presso l'Autorità statale preposta (Superintendencia de Valores y Seguros, corrispondente alle nostre CONSOB e IVASS).

Le attività di analisi per l'implementazione del modello nelle Società di Reale Group in Cile sono attualmente in corso.

Le Imprese del Gruppo (sia in Italia, sia in Spagna) hanno predisposto specifiche clausole contrattuali nei confronti di fiduciari, fornitori, *outsourcee*, consulenti, ecc., tramite cui la controparte è obbligata a prendere visione del Codice Etico di Gruppo e del Modello di organizzazione, gestione e controllo dalla società per conto della quale opera.

All'interno delle lettere di mandato degli agenti procuratori (Reale Mutua e Italiana) è contenuta una specifica appendice illustrativa del Decreto e del Modello e di rispetto dei principi sanciti dal Codice Etico di Gruppo e del Modello della società di appartenenza. Nel mandato d'agenzia trova collocazione analoga clausola di legalità e trasparenza prevista per i fiduciari, consulenti, fornitori.

Indicatori

Disclosure 205-2 b) ed e) Communication and training about anti-corruption policies and procedures del GRI Standard 205: Anti-corruption

FORMAZIONE SULLE POLICY E PROCEDURE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE

Reale Group						
Categorie professionali	Formazione su D.Lgs.		Formazione su D.Lgs.		Formazione su D.Lgs.	
	Numero persone formate	Ore di formazione	Numero persone formate	Ore di formazione	Numero persone formate	Ore di formazioni
Impiegati	404	1010	1866	3529	204	490
Funzionari/Responsabili	72	180	552	1027	100	265
Dirigenti	224	30	45	97	12	25
Totale	700	1220	2463	4653	316	780

* I dati del FY 2017 non comprendono i dati relativi alla formazione 231 del Gruppo Uniqia

** I dati sono stati arrotondati per eccesso

Percentuale di dipendenti di Reale Group formati su D.Lgs. 231/2001 *	
2016	30%
2017	67%
2018	9%

*Si evidenzia come la percentuale di formazione in ambito 231 è molto elevata nel corso del 2017 in quanto nel periodo in esame è stata avviata un'iniziativa di informazione e formazione specifica sui temi del D.Lgs. 231/2001 e del Codice Etico.

Rete di intermediazione diretta Reale Mutua e Italiana (agenti, sub agenti e front office)				
Modalità erogazione corso	Formazione su D.Lgs.		Formazione su D.Lgs.	
	Numero di	Ore di	Numero di	Ore di
Online	185	370	329	662
Aula Virtuale	174	522	250	625
Totale	359	892	579	1287

Formazione Organi di Governo di Reale Group su D.Lgs. 231/2001 - 2018			
Area geografica	Numero persone formate	Percentuale di adesione a livello di Gruppo	Percentuale di adesione a livello di area geografica
Italia	76	56%	96%
Spagna	29	21%	73%
Cile	14	10%	82%



LE 5 PAROLE CHIAVE PER REALE GROUP

Le 5 parole chiave indicate all'interno delle linee guida strategiche che guideranno il Gruppo nel periodo 2019/2021 sono:

- Responsabilità
 - coinvolgere le Agenzie nel processo di mappatura della customer journey;
 - rafforzare il legame con la rete agenziale, da sempre improntato alla condivisione, alla vicinanza e alla sostenibilità;
 - stimolare gli investimenti sostenibili;
 - coinvolgere e motivare le persone in modo da offrire a tutti gli stakeholders i più elevati standard di qualità e di innovazione.

- Partnership
 - lavorare lungo tutta la catena del valore investendo in partnership di eccellenza per sviluppare ecosistemi anche oltre il contesto assicurativo;
 - individuare un fornitore per il calcolo della CO2 in grado di sviluppare soluzioni innovative, tailor made, trasversali e applicabili in tutti i paesi di riferimento;
 - lavorare con attori del terzo settore per valorizzare le iniziative di Reale Foundation e generare una rete di creazione del valore.

- Customer inside
 - promuovere un'organizzazione agile che stimoli il lavoro di squadra e incentivi modalità di gestione innovative;
 - implementare progetti che volti a ridurre le ineguaglianze aumentando l'accessibilità ai servizi ed ai prodotti di Reale Group;
 - incentivare lo sviluppo di prodotti assicurativi e finanziari con caratteristiche di sostenibilità, per rispondere alla crescente attenzione del mercato al ciclo vita dei prodotti.

- Togetherness
 - capitalizzare il lavoro di internazionalizzazione per stimolare lo scambio di competenze e condividere i principi che guidano il Gruppo valorizzando le differenze;
 - stimolare la trasmissione dei valori attraverso strumenti comuni a tutte le imprese, valorizzando l'esperienza dei Colleghi con maggiore anzianità;
 - incentivare la mobilità con la finalità di "contaminare la cultura aziendale" attraverso la diffusione e la condivisione delle logiche di innovazione.

- Semplificazione
 - abilitare un più ampio e fattivo coinvolgimento e una più veloce messa a terra delle iniziative di innovazione;
 - stimolare la digitalizzazione dei processi e la conseguente minimizzazione del loro impatto ambientale;
 - proseguire nella sperimentazione dello Smart Working e di altre iniziative volte a stimolare una gestione per obiettivi.



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Società Reale Mutua di Assicurazioni

**Relazione della società di revisione indipendente
sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254
e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267 del gennaio 2018**

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
Società Reale Mutua di Assicurazioni

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Società Reale Mutua di Assicurazioni e sue controllate (di seguito "Reale Group") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto ed ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e successive integrazioni, con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella Tabella degli indicatori inserita nella "Nota metodologica" della DNF, da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Società Reale Mutua di Assicurazioni e con il personale di Italiana Assicurazioni S.p.A., Reale Ites S.r.l., Italnex S.r.l., Reale Seguros Generales S.A., Reale Chile Seguros Generales S.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

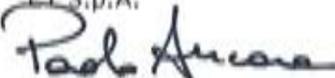
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Reale Group
 - 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 le seguenti società: Società Reale Mutua di Assicurazioni e Reale Seguros Generales S.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con le funzioni 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 di Reale Group relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella Tabella degli indicatori inserita nella "Nota metodologica" della DNF.

Torino, 1 aprile 2019

EY S.p.A.

Paolo Ancona
(Socio)

190 REALE GROUP CELEBRA IL 190° ANNIVERSARIO DI REALE MUTUA

