



**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO 2019**

EXECUTIVE SUMMARY

Con questa terza 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”.

Fornisce pertanto informazioni relative al modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività di impresa, alle politiche praticate, ai principali rischi, generati o subiti, connessi ai suddetti temi. Il documento si pone inoltre l’obiettivo di armonizzare la pubblicazione delle informazioni non finanziarie, rendendole più facilmente accessibili ad investitori e consumatori.

Il documento infatti raccoglie la suddetta tipologia di informazioni per tutte le Imprese del Gruppo, in Italia, Spagna e Cile, ne descrive valori e principi, nonché il modello di organizzazione e la strategia di sostenibilità condivisa a livello globale, implementabile secondo le specificità locali.

Il processo sottostante la redazione della presente relazione, già consolidato in Reale Group grazie all’esperienza maturata negli anni precedenti alla rendicontazione obbligatoria, ha coinvolto, per la definizione dei temi più rilevanti, un importante numero di portatori di interesse (stakeholder) interni ed esterni all’impresa direttamente o indirettamente collegati alla stessa.

Questo è stato possibile grazie ad un’analisi di materialità strutturata, svolta attraverso sia un lavoro di benchmarking sia la diretta partecipazione di Amministratori, Sindaci, Alta Direzione, Dipendenti, Soci, Clienti, Intermediari e Membri delle comunità nelle quali Reale Group è presente ed opera.

L’analisi dei temi rilevanti per Reale Group è stata svolta secondo i requisiti del Decreto, dettagliando quindi per ogni tematica, indicatori quantitativi, qualitativi e rischi connessi generati o subiti.

Si sottolinea inoltre la corrispondenza dei suddetti temi con il piano strategico del Gruppo 2020-2022, all’interno del quale mutualità, indipendenza e sostenibilità sono i principi che guidano il modo di fare impresa, abilitati dalle persone, dalla tecnologia e dal capitale per guardare al futuro, investendo sulla trasformazione digitale, sull’internazionalizzazione e sulla centralità del Socio, Cliente, Assicurato.



INDICE

Lettera agli Stakeholder

1. Il Consiglio di Amministrazione	11
2. Reale Group: identità e valori	13
2.1 Identità e Imprese del Gruppo	13
2.2 Codice Etico e valori	18
2.3 Modello di organizzazione e Governance	20
3. I numeri chiave del 2019	29
4. Nota metodologica	31
4.1 Standard di rendicontazione e processo di redazione del documento	31
4.2 Perimetro e periodo di rendicontazione	33
5. La strategia di sostenibilità	34
5.1 La strategia	34
5.2 Reale Foundation	35
6. Analisi di materialità e stakeholder	41
7. I temi materiali rilevanti	45
7.1 Comunicazione e reputazione	46
7.2 Customer Centricity	52
7.3 Importanza della rete agenziale	58
7.4 People & Diversity	61
7.5 Innovability	78
7.6 Climate Change	83
7.7 Finanza Sostenibile	90
7.8 Privacy & cyber security	96
8. GRI content index	103
9. GLOSSARIO	107

Relazione della Società di Revisione

Lettera agli Stakeholder

Reale Group lavora per lo sviluppo e il diffondersi di modelli di business inclusivi, innovativi e sostenibili che possano generare impatti positivi, misurabili e intenzionali.

La mutualità e la sostenibilità costituiscono il fil rouge che guida tutte le nostre attività. Siamo un Gruppo indipendente che, attraverso un modello basato sulla centralità delle persone e sull'innovazione, lavora per coniugare hi-tech e human touch al fine di coinvolgere tutti i nostri stakeholder e garantire così la condivisione e la diffusione dei nostri valori.

Crediamo profondamente nella forza delle partnership e del gioco di squadra, ingredienti fondamentali per poter affrontare le sfide del presente e del futuro, rispondendo alle esigenze dei territori nei quali operiamo e stimolando sistemi virtuosi al fine di contribuire alla resilienza ai rischi delle comunità, ad un sistema di welfare sempre più inclusivo e alla minimizzazione dell'impatto sull'ambiente delle nostre attività.

Riteniamo infatti nostra responsabilità restituire alle comunità, nelle quali operiamo, parte del valore che ci permettono di generare per assicurare una crescita comune e prenderci cura del futuro.

Luca Filippone

Direttore Generale Reale Mutua

1. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

Luigi LANA

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

2. REALE GROUP: IDENTITÀ E VALORI

2.1 IDENTITÀ E IMPRESE DEL GRUPPO

La **Società Reale Mutua di Assicurazioni**, 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".

È Capogruppo di **Reale Group che opera in Italia, Spagna e Cile**, offrendo proposte nel campo assicurativo, bancario, immobiliare e dei servizi.

Di seguito si riporta una sintesi dell'oggetto sociale e delle attività, prodotti e servizi delle Imprese del Gruppo in perimetro.

- **Reale Mutua**, Capogruppo con sede a Torino in via Corte d'Appello n. 11, 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**, ha come oggetto sociale l'esercizio dell'assicurazione e della riassicurazione nei rami Danni e Vita;
- **Reale Seguros Generales**, impresa del Gruppo che occupa una posizione di rilievo in Spagna dove è presente dal 1988. È una delle compagnie più solventi del mercato assicurativo spagnolo ed è il riferimento per oltre un 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;
- **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**, impresa che svolge attività di intermediazione per la vendita di prodotti assicurativi e per la promozione di tutele previdenziali e assistenziali;
- **Rem Intermediazioni**, impresa che ha per oggetto l'assunzione di incarichi diretti a promuovere la conclusione di contratti di assicurazione e la relativa attività di amministrazione;
- **Reale Vida Y Pensiones**, è stata costituita nel 2010 per ampliare l'offerta di prodotti Vita e Risparmio di Reale Seguros;
- **Igar**, con sede in Spagna dal 1995, gestisce e valorizza il patrimonio immobiliare di Reale Seguros;
- **Reale Chile Seguros Generales**, la prima espansione oltreoceano di Reale Group, il cui obiettivo è arrivare ad essere in 5 anni una delle prime 10 compagnie Danni del mercato cileno;
- **Reale Group Chile** è la compagnia holding presente sul mercato cileno 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.

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.

Per noi, essere una Società Mutua significa non avere soci di capitale, tutti i Soci sono Assicurati e tutti gli Assicurati sono Soci. I Soci/Assicurati godono di particolari attenzioni e vantaggi, come i benefici di mutualità e la Commissione di Garanzia dell'assicurato.

In Reale Mutua chi stipula una polizza e paga il relativo premio diventa un Socio; di conseguenza, si cessa di essere Soci se la polizza non viene rinnovata. Il contributo di ciascun Socio è limitato al solo premio di assicurazione, che è interamente destinato alla gestione assicurativa e non incrementa direttamente il patrimonio netto della Società. Inoltre, con il versamento del contributo annuo (premio) i Soci non assumono altri obblighi o responsabilità, né verso la Società, né verso terzi, oltre a quelli derivanti dal rapporto assicurativo.

L'operatività delle compagnie costituite nella forma di Mutua, stante l'assenza di azionisti, non è finalizzata alla determinazione di un utile, quanto più elevato, per la distribuzione di dividendi, bensì al solo ottenimento di profitti adeguati che consentano di garantire nel tempo la sostenibilità dell'impresa a tutela dei propri Soci/Assicurati.

Ciò consente di destinare a monte, a tutti gli stakeholder che fanno parte del mondo di Reale Group, parte del valore aggiunto generato dalla Compagnia nelle forme più svariate, quali i benefici di mutualità, prodotti sostenibili con elevate caratteristiche in termini di qualità/prezzo, eccellenza dei servizi liquidativi, prestazione di servizi di assistenza ai Soci/Assicurati, condizioni di welfare ottimali per i dipendenti, elevata formazione sia per i dipendenti sia per gli Agenti e, più in generale, l'attenzione alla collettività tutta che si estrinseca nel sostegno alle attività culturali, sportive e sociali, anche tramite l'intervento di Reale Foundation, dei territori in cui il Gruppo è presente.

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

Totale operazioni:

- totale attivo derivante dallo schema di Stato Patrimoniale di Gruppo 23.389,7 milioni di euro
- raccolta premi complessiva (lavoro diretto + assunto) 5.259,8 milioni di euro;

Ricavi netti:

- utile netto consolidato 151,6 milioni di euro;

Totale prodotti o servizi forniti:

- totale dei premi contabilizzati del lavoro diretto 5.258,3 milioni di euro.

Lo Statuto stabilisce che l'Assemblea dei Delegati fissi annualmente i contributi e i benefici a favore dei Soci assicurati, come da proposta del Consiglio di Amministrazione.

L'Assemblea dei Delegati di Reale Mutua, nella seduta del dicembre 2018, ha deliberato per il 2019 l'erogazione di Benefici di Mutualità a favore dei Soci/Assicurati per un importo pari a circa € 9,9 milioni, dei quali € 7,8 milioni per polizze dei rami Danni e € 2,1 milioni per prodotti dei rami Vita. Inoltre, in continuità con quanto effettuato negli scorsi anni e in linea con lo spirito mutualistico di Reale Group, le controllate Italiana Assicurazioni e Reale Seguros hanno destinato ai propri Assicurati, rispettivamente, € 0,8 milioni e € 0,3 milioni in provvedimenti.

I Benefici di Mutualità costituiscono una delle voci che concorrono alla definizione del valore economico generato e distribuito da Reale Mutua nei confronti dei propri stakeholder.

Il valore aggiunto economico creato complessivamente dalla Capogruppo e distribuito agli stakeholder o reinvestito all'interno dell'azienda è stato determinato sulla base delle indicazioni previste dai GRI Standard s (201 – 1).

Il valore per l'esercizio 2019 (e per i due esercizi di confronto) è stato ricavato da una elaborazione del conto economico, che è stato riclassificato, sulla base delle evidenze contabili, con l'obiettivo di rappresentare l'ammontare della ricchezza che l'impresa è in grado di creare mediante lo svolgimento della propria attività.

Nelle tabelle che seguono si riportano il valore aggiunto globale lordo generato (determinato come differenza tra il valore della produzione, i costi relativi alle prestazioni assicurative e le componenti accessorie e straordinarie) e la redistribuzione dello stesso agli stakeholder della Compagnia.

GRI 201-1 valore economico direttamente generato e distribuito.

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO REALE MUTUA (in migliaia di euro)	2017	2018	2019
Premi acquisiti netti	2.145.668	2.094.437	2.317.833
Proventi patrimoniali finanziari netti	174.751	116.112	280.356
TOTALE RICAVI	2.320.419	2.210.549	2.598.189
Indennizzi pagati e riserve	1.661.784	1.561.518	1.753.108
Altri costi di funzionamento e ammortamenti	1.447	1.230	1.448
TOTALE COSTI	1.663.231	1.562.748	1.754.556
VALORE AGGIUNTO GESTIONE ASSICURATIVA	657.188	647.801	843.633
Saldo altri proventi e altri oneri	46.129	30.014	35.511
Saldo componenti straordinarie	6.903	79.152	3.662
TOTALE	53.032	109.166	39.173
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	710.220	756.967	882.806

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO REALE MUTUA (in migliaia di euro)

	2017	2018	2019
Soci/assicurati Benefici di mutualità pagati nell'anno	8.097	8.665	9.294
Dipendenti Totale costo del personale che comprende le retribuzioni, i contributi a favore di enti previdenziali e altri contributi	112.474	116.826	118.326
Stato:			
Amministrazione centrale Imposte sul reddito di conto economico	13.331	-10.228	44.681
Amministrazione locale Tassa raccolta rifiuti e imposte immobiliari	851	1.818	1.433
Agenti e altri intermediari Provvigioni di acquisto e provvigioni di incasso	301.110	317.567	324.080
Collaboratori esterni Totale costi e spese generali	202.111	213.740	238.495
Sistema impresa Utile netto dell'anno	70.717	106.845	144.165
Collettività Spese relative a sponsorizzazioni e erogazioni/ contributi	1.529	1.734	2.332
TOTALE	710.220	756.967	882.806

La remunerazione alla rete agenziale e il pagamento dei fornitori, stakeholder fondamentali per Reale Mutua, sono le voci prevalenti della distribuzione del valore aggiunto.

Lo stesso è inoltre composto principalmente da: costo del personale, imposte/tasse, utile netto e importo che la Società destina ai Soci, sotto forma di Benefici di Mutualità, e alla Collettività.

2.2 CODICE ETICO E VALORI

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**
Portiamo avanti i nostri obiettivi con correttezza, serietà, trasparenza e affidabilità, rispettando le regole e la deontologia professionale.
- **Centralità della persona**
Riconosciamo alla persona un ruolo centrale nelle strategie e nelle scelte aziendali; valorizziamo il contributo e lo sviluppo di ognuno ricercando la soddisfazione delle sue aspettative e dei suoi bisogni.
- **Responsabilità**
Perseguiamo la continuità dei risultati assumendoci la responsabilità delle conseguenze delle nostre azioni, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione delle risorse, evitando comportamenti scorretti.
- **Coesione**
Promuoviamo un elevato livello di collaborazione all'interno dell'Organizzazione utilizzando al meglio le competenze di ciascuno e rafforzando le capacità di far prevalere gli obiettivi comuni sugli interessi di parte.
- **Innovazione**
Adottiamo modelli di comportamento innovativi e soluzioni mirate e flessibili, finalizzati ad anticipare i cambiamenti e le nuove esigenze del mercato; consideriamo le competenze individuali, la qualità dei processi e la tecnologia strumenti preferenziali per il miglioramento continuo e lo sviluppo di nuove strategie.

I valori e i principi di comportamento cardine di Reale Group sono riportati all'interno del Codice Etico di Gruppo; tale documento è stato approvato, nella sua ultima versione, con delibera del Consiglio di Amministrazione di Reale Mutua il 18 dicembre 2018 ed è stato ratificato da parte degli Organi amministrativi delle Società del Gruppo.

Reale Mutua nel tempo ha intrapreso un percorso che persegue un approccio corretto e leale nella competizione sul mercato e nei rapporti con il contesto sociale in cui opera, al fine di garantire sviluppo e benessere a tutti i suoi portatori di interesse; tale approccio è stato esteso a tutte le Società del Gruppo.

Nell'ambito di tale percorso, un tassello fondamentale è rappresentato dall'adozione del Codice Etico di Reale Mutua che, redatto nel 2001, ha subito una profonda trasformazione nel 2013, estendendo il proprio ambito di applicazione all'intero Gruppo (sostituendo gli analoghi documenti riferiti alle singole Società) e illustrando in modo trasparente le interazioni tra le Società e i propri stakeholder.

Reale Group intende per stakeholder coloro che lavorano con il Gruppo e per il Gruppo quindi i Dipendenti, i Soci/Assicurati-Clienti, gli Amministratori, gli Intermediari, i Fornitori e i Fiduciari, senza dimenticare la Collettività nella sua interezza. Per giungere a questa identificazione sono state analizzate tutte le attività svolte dalle Società e mappate le relazioni intercorrenti all'interno e all'esterno del Gruppo. Successivamente, sono stati individuati altri due gruppi di interesse che hanno rapporti con le Società: gli Azionisti e gli Organi di Vigilanza (in precedenza ricompresi nella Collettività).

Nel corso degli anni, molte iniziative hanno coinvolto gli stakeholder del Gruppo nella condivisione dei valori del Codice Etico:

- **Dipendenti:** iniziative di diffusione dei valori del Codice Etico e dei principi della Sostenibilità attraverso contest (ad esempio, "Pinterest 2013"), corsi di formazione on line, questionari di attuazione del Codice, momenti dedicati nelle convention. Nel 2020, è in programma la ripresa della campagna di diffusione dei principi e dei valori a seguito dello sviluppo di Reale Cile Seguros e della fusione tra Italiana e le Società Uniqa;
- **Soci/Assicurati-Clienti:** sviluppo e aggiornamento delle pagine dedicate sui siti internet aziendali;
- **Intermediari:** realizzazione del codice deontologico degli Agenti di Reale Mutua derivante dal Codice Etico del Gruppo. Iniziative di diffusione del documento e realizzazione del corso di formazione on line. Nel 2020 è in programma la ripresa della campagna di diffusione dei principi e dei valori anche a seguito dell'espansione della rete agenziale di Italiana (dovuta all'acquisizione di Uniqa);
- **Fornitori/Fiduciari:** diffusione del Codice Etico a tutta la rete dei Fiduciari e dei Fornitori. I Fornitori prendono visione del documento al momento di ingresso nell'Albo fornitori, e lo ritrovano citato nelle condizioni generali del proprio contratto. Nel 2018 è stato redatto il Codice di Condotta dei fornitori;
- **Collettività:** sviluppo e aggiornamento delle pagine dedicate sui siti internet aziendali.

I principi guida di Reale Group sono anche condivisi lungo la catena del valore attraverso il codice di condotta fornitori.

Gestione della catena di fornitura

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 inoltre predisposto un Codice di Condotta Fornitori (di seguito in breve il "Codice"), approvato il 18 dicembre 2018, con delibera del Consiglio di Amministrazione di Reale Mutua e ratificato da parte degli Organi Amministrativi delle altre Imprese del Gruppo nel corso del 2019. 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.

Nei contratti con i fornitori è presente una clausola relativa al MOG 231 (Modello Organizzativo di Gestione) e al rispetto delle normative.

Nell'ultimo anno di rendicontazione, non vi sono state modifiche all'organizzazione della catena di fornitura.

Il documento risulta strutturato nelle seguenti sezioni:

1. la gestione dei rapporti con i fornitori in Reale Group;
2. principi (Etica, Lavoro, 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.

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.

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.

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.

Non si segnalano cambiamenti significativi dell’organizzazione e della catena di fornitura.

2.3 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE

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.

Reale Group dispone di un sistema di governo societario adeguato alla struttura, al modello di business e alla natura, portata e complessità dei rischi del Gruppo e delle singole Società partecipate e controllate, che consente la sana e prudente gestione dello stesso e che tiene conto

degli interessi delle Società che ne fanno parte e delle modalità attraverso le quali tali interessi contribuiscono all'obiettivo comune del Gruppo nel lungo periodo, anche in termini di salvaguardia del patrimonio.

Tale sistema, idoneo ad attuare un controllo effettivo sulle scelte strategiche di Reale Group nel suo complesso, nonché sull'equilibrio gestionale delle singole Società, comprende:

- a) un'adeguata e trasparente struttura organizzativa che supporta l'operatività e le strategie del Gruppo, nonché procedure e presidi che garantiscono l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali;
- b) la definizione delle strategie e politiche di Gruppo in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente;
- c) procedure formalizzate di coordinamento e collegamento, anche informativo, per le diverse aree di attività tra le Società del Gruppo e l'Ultima Società Controllante Italiana (USCI), che assicurino un adeguato flusso informativo "bottom-up" e "top-down";
- d) la costituzione, a livello di Gruppo, di un'adeguata struttura e organizzazione per la gestione dei rischi, anche mediante una chiara definizione dei compiti e ripartizione delle responsabilità tra le Società, oltre all'applicazione coerente di meccanismi di controllo interno, che consentano, in linea con gli indirizzi strategici, con la propensione al rischio e con i limiti di tolleranza al rischio del Gruppo, il raggiungimento di obiettivi coerenti, tenuto conto della diversa natura del soggetto vigilato, con quelli del sistema di governo societario, nonché l'attendibilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali;
- e) l'istituzione a livello di Gruppo delle funzioni fondamentali;
- f) il possesso dei requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza da parte di coloro che per il Gruppo svolgono funzioni di amministrazione, direzione e controllo nella USCI, dei titolari delle funzioni fondamentali di Gruppo e di coloro che esercitano tali funzioni;
- g) meccanismi idonei a garantire a livello di Gruppo la conformità del sistema di governo societario alle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private e alle corrispondenti disposizioni di attuazione in materia di governo societario, assicurando la conformità dell'attività del Gruppo alla normativa vigente, alle direttive e alle procedure aziendali e di Gruppo;
- h) meccanismi che consentono alla USCI di verificare la rispondenza dei comportamenti delle Società del Gruppo agli indirizzi dalla stessa dettati, l'applicazione coerente da parte delle singole Società delle disposizioni in materia di governo societario a esse applicabili, nonché l'efficacia dei sistemi di controllo interno e gestione dei rischi. A tal fine, la USCI si attiva affinché siano effettuati accertamenti periodici nei confronti delle Società del Gruppo, anche mediante la funzione di Revisione Interna delle stesse.

Il modello di governance di Gruppo prevede l'attribuzione di specifiche responsabilità a soggetti collegiali e a soggetti uninominali.

Sono soggetti collegiali:

- il **Consiglio di Amministrazione della USCI**, a cui spetta la responsabilità ultima del sistema di governo societario di Gruppo;
- il **Collegio Sindacale della USCI**, con il compito di verificare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dal Gruppo e dalla USCI, ai fini dell'espletamento delle funzioni a essa assegnate a livello di Gruppo;
- l'**Organismo di Vigilanza** costituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001;

- il **Comitato Consultivo** con poteri istruttori, consultivi e/o propositivi, a supporto del Consiglio di Amministrazione, per tutte le materie che la normativa attribuisce all'Organo amministrativo e che necessitano di approfondimenti;
- il **Comitato Remunerazioni**;
- il **Comitato per il Controllo Interno e i Rischi di Gruppo**;
- la **Commissione Investimenti di Gruppo**;
- il **Comitato di verifica dei requisiti di idoneità alla carica**;
- la **Commissione Attuariato e Finanza**;
- la **Commissione Nuove Tecnologie, Innovazione e Cyber Security**;
- l'**Alta Direzione della USCI**, costituita dal Direttore Generale, dal Condirettore Generale e dal Vice Direttore Generale, che ha la responsabilità della complessiva attuazione, del mantenimento e monitoraggio del sistema di governo societario di Gruppo (che opera a livello collegiale nell'ambito del Comitato di Direzione di Gruppo);
- il **Comitato di Direzione di Gruppo**;
- il **Comitato di Direzione Italia**.

I Comitati e le Commissioni di cui sopra, ciascuno nell'ambito dei propri compiti, riferiscono ai Consigli di Amministrazione e, laddove applicabile, alle Alte Direzioni della USCI e delle Società del Gruppo.

Sono soggetti unipersonali:

- il **Presidente del Consiglio di Amministrazione della USCI**;
- il **Consigliere incaricato** di sovrintendere alle attività immobiliari del Gruppo.
- l'**Amministratore Delegato** (se previsto), il **Direttore Generale** e, ove esistenti, il **Condirettore Generale** e il **Vicedirettore Generale**.

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, opera in Reale Group il citato Comitato per il Controllo Interno e i Rischi di Gruppo, con funzioni consultive e propositive e con il compito di svolgere indagini conoscitive; in particolare assiste i Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo nella determinazione delle linee di indirizzo del proprio sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nella verifica periodica della sua adeguatezza e del suo effettivo funzionamento e nell'identificazione e gestione dei principali rischi aziendali.

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.

Reale Group dispone di un sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi che permette alla Capogruppo di effettuare un controllo effettivo sia sulle scelte strategiche di Gruppo sia sull'equilibrio tecnico-operativo e gestionale delle singole componenti.

Il sistema dei controlli interni nel Gruppo, in analogia a quanto già realizzato per Reale Mutua, si articola sostanzialmente su tre livelli:

- **controlli di primo livello**: sono diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni

nel perseguimento degli obiettivi assegnati e sono svolti dalle strutture organizzative responsabili delle attività;

- **controlli di secondo livello:** rappresentano l'insieme di attività svolte da funzioni/organi che, in posizione indipendente dai responsabili delle attività, hanno il compito di monitorare in via sistematica l'andamento delle diverse famiglie di rischio, l'operatività e l'adeguatezza dei controlli di primo livello (es: Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio, funzione Attuariale, ecc.);
- **controlli di terzo livello:** sono rappresentati dall'attività di Revisione Interna volta a valutare l'efficacia e l'efficienza del complessivo sistema dei controlli interni.

La Capogruppo, al fine di verificare la rispondenza dei comportamenti delle imprese appartenenti al Gruppo, l'applicazione coerente da parte delle singole Società delle disposizioni in materia di governo societario a esse applicabili, nonché l'efficacia dei sistemi di controllo interno e gestione dei rischi, pone in atto una serie di meccanismi fra cui la creazione di funzioni e processi di gruppo, flussi informativi e attività di verifica coordinata fra le funzioni fondamentali costituite presso la Capogruppo e quelle delle singole imprese. A tal fine Reale Mutua, in qualità di ultima Società controllante italiana, si attiva affinché siano effettuati accertamenti periodici nei confronti delle Società del Gruppo, anche mediante le funzioni di revisione interna delle stesse.

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. Reale Mutua formalizza e rende noti alle imprese del Gruppo i criteri di identificazione, misurazione, gestione e controllo di tutti i rischi.

L'approccio di cui sopra 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 dalle Società controllate.

Tale modello è caratterizzato dalla presenza di funzioni fondamentali e assimilate:

- il **Chief Risk Officer di Gruppo**, funzione istituita presso la Capogruppo, con la finalità di garantire, nell'ambito del sistema dei controlli interni, la gestione complessiva dei rischi 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 della USCI;
- **Risk Management di Gruppo**, funzione con un ruolo di monitoraggio, supervisione e coordinamento per le Società assicurative appartenenti al Gruppo, al fine di garantire che la gestione dei rischi attuali e prospettici, con particolare attenzione a quelli significativi, sia attuata in maniera coerente e continuativa a livello di gruppo assicurativo;
- **Attuariale di Gruppo**, funzione con i compiti, tra gli altri di coordinare il calcolo delle riserve tecniche, garantire l'adeguatezza delle metodologie, dei modelli e delle ipotesi alla base del calcolo delle riserve tecniche, valutare la sufficienza e la qualità dei dati utilizzati nel calcolo delle riserve tecniche, confrontare le migliori stime con i dati desunti dall'esperienza, formulare pareri sulla politica di sottoscrizione globale e sull'adeguatezza degli accordi di riassicurazione;

- **Compliance di Gruppo**, funzione a cui è affidato il compito di valutare, a livello di Gruppo, che l'organizzazione e le procedure aziendali siano adeguate a prevenire il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite patrimoniali o danni di reputazione, in conseguenza di violazioni di leggi, regolamenti e norme europee direttamente applicabili o provvedimenti delle Autorità di Vigilanza, ovvero di norme di autoregolamentazione, nonché a prevenire il rischio derivante da modifiche sfavorevoli del quadro normativo o dagli orientamenti giurisprudenziali;
- **Antiriciclaggio di Gruppo**, funzione 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;
- **Revisione Interna di Gruppo**, funzione incaricata di valutare e monitorare l'efficacia, l'efficienza e l'adeguatezza del sistema di controllo interno e delle ulteriori componenti del sistema di governo societario a livello di Gruppo e le eventuali necessità di adeguamento.

Le funzioni fondamentali e assimilate sopra menzionate, nello svolgimento dei loro compiti, effettuano anche attività di supporto e di consulenza alle altre funzioni di Gruppo.

I rischi ambientali e sociali sono definiti come i rischi di perdite finanziarie o reputazionali derivanti da impatti ambientali e sociali/rischio ambientale come da previsione di cui al D.Lgs. 254/2016 e come indicati dal Regolamento IVASS n. 38 del 3 luglio 2018.

La gestione dei rischi in Reale Group

Reale Group vuole perseguire uno sviluppo economico e sociale basato sul rispetto dei diritti, dell'etica professionale e della trasparenza del business.

A tal fine, Reale Group, oltre al rispetto di tutte le normative applicabili, riconosce l'importanza di garantire l'osservanza dei codici di condotta interni ed esterni e dei principi di etica professionale. Solo attraverso la creazione e il consolidamento di un pieno rapporto di trasparenza e di fiducia con i propri stakeholder, e, in primis, i propri Soci/Assicurati - Clienti, si possono infatti perseguire e raggiungere obiettivi di stabilità economica e patrimoniale di lungo periodo.

In tale ambito, Reale Group si è dotata di un proprio Codice Etico di Gruppo, di Modelli organizzativi di prevenzione di illeciti e del Codice Condotta Fornitori e dichiara di non tollerare alcuna forma di corruzione.

Per quanto riguarda il contrasto alla corruzione, le Società di Reale Group hanno deciso di dotarsi di propri Modelli organizzativi, con la finalità di prevenire gli illeciti che possono instaurare la responsabilità amministrativa o penale delle persone giuridiche derivanti da reato, previsti dalle leggi nazionali (D.Lgs. 231/2001 in Italia, Leyes Orgánicas 5/2010 e 1/2015 in Spagna, Ley 20.393 in Cile). Tali Modelli sono inoltre volti a prevenire qualsiasi condotta in contrasto con i principi etico/sociali di Reale Group, anche attraverso la formazione e l'informazione.

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. Le leggi in vigore prevedono, sia pure in forme e modalità diverse, 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, dipendenti o

meno, nonché da parte di imprese che svolgono attività sempre per conto di Società appartenenti al Gruppo.

Le Società del Gruppo sono pertanto in possesso, attraverso i Modelli organizzativi di prevenzione dei reati, di una propria politica di contrasto alla corruzione attiva e passiva, tanto nel settore pubblico quanto in quello privato. Tali documenti sono messi a disposizione, in funzione del proprio ruolo, dei vari stakeholder, sia attraverso i propri siti internet sia attraverso le intranet aziendali.

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 tipologia 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. Il Consiglio di Amministrazione di ciascuna Società del Gruppo approva i Modelli e i relativi aggiornamenti. Gli stessi Consigli di Amministrazione nominano i rispettivi Organismi di Vigilanza, altrimenti denominati in altri Paesi, definendone poteri di vigilanza, compiti e responsabilità. In occasione del proprio insediamento, il Consiglio provvede a nominare il proprio Organismo di Vigilanza.

Ciascuna Società del Gruppo in Spagna, dal 2015 ha adottato il proprio Modello di prevenzione di quegli illeciti che possono instaurare la responsabilità penale delle persone giuridiche.

La legge cilena 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 (CMF – Comisión para el Mercado Financiero).

Nel mese di novembre 2019, Reale Seguros Generales Chile ha adottato il proprio Modelo de Prevención de Delitos nella sua Parte Generale; sono in corso le attività di analisi per l'implementazione del Modello nella stessa Società e nelle holding di Reale Group in Cile. Nel corso del 2020 è prevista l'erogazione di un corso per il personale dipendente.

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 e, secondo le dimensioni, l'applicabilità delle varie fattispecie di reato presupposto.

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

Il D.Lgs. 231/2001 richiama, 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 e in Spagna, qualora previsti tra gli illeciti censurabili.

Le Società del Gruppo hanno predisposto specifiche clausole contrattuali nei confronti di fiduciari, fornitori, outsourcee, consulenti, ecc., tramite cui la controparte si obbliga a operare nella legalità

e a rispettare e far rispettare il Codice Etico di Gruppo e il Modello di organizzazione, gestione e controllo della Società per conto della quale opera.

All'interno delle lettere di mandato degli Agenti (Italia e Spagna) è contenuta una specifica appendice illustrativa delle rispettive norme di legge e dei rispettivi modelli 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. (Rif 205-2 e)

Il 29 dicembre 2017 è entrata in vigore in Italia la legge sul whistleblowing (Legge 179/2017). La norma dispone che i Modelli 231 prevedano canali che consentano ai destinatari dei Modelli delle Società del Gruppo in Italia di segnalare la commissione di reati o di violazioni e che garantiscano la tutela della riservatezza degli autori delle stesse.

I Modelli delle Società di Reale Group prevedono in ogni caso sistemi di segnalazione sin dalla loro adozione.

Le normative sono tuttavia in divenire, sia in conseguenza della promulgazione della direttiva europea in materia di tutela dei soggetti che segnalano violazioni (Direttiva n. 2019/1937, da recepire entro il 17 dicembre 2021) e della prossima emanazione di uno specifico Regolamento IVASS che in parte già accoglie alcune indicazioni della direttiva in questione, oltre alle indicazioni in proposito contenute nel Codice delle Assicurazioni Private (D.Lgs. 209/2005, articoli 10 quater e 10 quinquies) anche al riguardo della gestione delle segnalazioni da parte delle reti distributive (agenzie e broker di grandi dimensioni).

Nel 2019 sono state ricevute, attraverso l'applicativo adottato, due segnalazioni in Reale Mutua e una in Italiana Assicurazioni, attualmente in fase di gestione.

Le Società del Gruppo in Spagna hanno avviato le attività per l'adozione di una piattaforma per la gestione delle segnalazioni

Formazione/informazione

Nel corso del 2019 non sono stati predisposti nuovi corsi di formazione indirizzati agli Organi amministrativi e di controllo in materia di D.Lgs. n.231/2001/L.O. 5/2010 e 1/2015, né in materia di contrasto alla corruzione; tuttavia, ciascun Organismo di Vigilanza presenta periodicamente (semestralmente o annualmente, a seconda della Società) ai rispettivi Consigli di Amministrazione una relazione sul funzionamento e l'attuazione del Modello di prevenzione degli illeciti e i relativi aggiornamenti normativi nel dettaglio: gli Organi risultano pertanto costantemente informati, così come richiesto dalle norme applicabili.

Organi di Governo di Reale Group che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione

Area Geografica	2018			2019		
	Numero di membri del CDA formati	Percentuale di adesione a livello di Gruppo	Percentuale di adesione a livello di area geografica	Numero di membri del CDA formati	Percentuale di adesione a livello di Gruppo	Percentuale di adesione a livello di area geografica
Italia	76	56%	96%	0	0	0
Spagna	29	21%	73%	48	35%	120%*
Cile	14	10%	82%	0	0	0

* La percentuale maggiore di 100 indica che alcuni membri degli organi sociali spagnoli hanno avuto più di un corso di formazione. Le altre persone non hanno avuto formazione in materia anticorruzione.

Per quanto riguarda la comunicazione delle politiche e procedure anticorruzione a fornitori e a partner commerciali, come richiamato nella descrizione della catena di fornitura al capitolo 2.2, nelle condizioni generali dei contratti di fornitura una specifica clausola richiama il Modello 231 e il Codice Etico, fornendo specifici link ai documenti, oltre alla specifica clausola di legalità e trasparenza. (rif 205-2 c)

Alla totalità dei dipendenti del Gruppo viene reso disponibile il Modello organizzativo della Società di appartenenza redatto sulla base delle normative locali, costantemente aggiornato, sulla intranet aziendale; inoltre la comunicazione su politiche e procedure relative all' anticorruzione è garantita dai contenuti del corso di formazione in materia (rif. 205- 2 b) e dalle comunicazioni inviate ai dipendenti stessi in occasione della pubblicazione dei documenti aggiornati.

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 2019 è stata avviata un'iniziativa di formazione specifica sui temi del Codice Etico dedicata a soggetti interni ed esterni che operano per conto delle Società (dipendenti e rete distributiva). Sempre nel corso del 2019 è stato realizzato un video informativo in materia di responsabilità amministrativa degli enti (D.Lgs. 231/2001) rivolto ai professionisti fiduciari (periti, medici, legali) con i quali la rete liquidativa sinistri (Reale Mutua a Italiana Assicurazioni) intrattiene rapporti.

Nel 2020 è prevista la prosecuzione della formazione della rete distributiva di Reale Mutua e Italiana Assicurazioni con uno specifico corso obbligatorio erogato sia in modalità online sia in modalità "mista" (cosiddetta "aula virtuale" o webinar).

Reale Group						
Categorie professionali	Formazione in materia di anticorruzione 2017		Formazione in materia di anticorruzione 2018		Formazione in materia di anticorruzione 2019	
	Numero persone formate	Ore di formazione	Numero persone formate	Ore di formazione	Numero persone formate	Ore di formazione
Impiegati	1.866	3.529	204	490	2.272	2148,5
Funzionari Responsabili	552	1.027	100	265	656	607,5
Dirigenti	45	97	12	25	51	50,5
Totale	2.463	4.653	316	780	2.979	2.806,5

Italnext non è dotata di Modello 231, pertanto i dati quantitativi non sono applicabili.

Lo scostamento relativo al numero di ore di formazione rispetto al 2018 è dovuto ad un alto numero di corsi effettuati da Reale Seguros in ambiti connessi alla privacy e protezione dei dati e considerati inclusi nella gamma di corsi di formazione in materia di anticorruzione per il 2019 (es. Formazione sul Regolamento General e di Protezione dei Dati, Cybersecurity e altri).

I rischi collegati alle tematiche di sostenibilità

Secondo quanto richiesto dal D.Lgs. 254/2016, i principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi materiali e che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali devono essere rendicontati nella DNF: tale richiesta del legislatore si inquadra tuttavia in un contesto nazionale e internazionale ben più ampio, che richiede alle organizzazioni di studiare i rischi di sostenibilità o ESG - di origine ambientale (E), Sociale (S) e di Governance (G) al fine di integrarli, progressivamente, nel proprio sistema di risk management.

Dopo lo studio intrapreso nella DNF 2018, per il primo anno Reale Group ha attivato un progetto di mappatura sistematica dei rischi di sostenibilità connessi ai temi materiali oggetto della rendicontazione non finanziaria: grazie ad una stretta collaborazione tra la Funzione Sostenibilità di Gruppo, le funzioni owner dei diversi temi materiali e il Risk Management, è stato possibile iniziare il percorso di integrazione dei rischi ESG nella Macro check list dei rischi "tradizionali" di Reale Group. Tra le metodologie di valutazione del rischio utilizzate dal Gruppo, la Macro check list è lo 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.

In particolare, sono state coinvolte le funzioni data owner per identificare i rischi connessi a ciascun tema materiale e darne una prima valutazione (rischio alto, medio o basso). Dopo aver analizzato le modalità di presidio e gestione dei rischi così identificati, la funzione ha definito come tali rischi fossero posizionati rispetto al 2018, inquadrando ad esempio se il livello di rischio fosse in aumento o in diminuzione e fornendo un dettaglio sulle imprese del Gruppo. Infine, il Risk Management ha provveduto a studiare i rischi così identificati e a mapparli seguendo la Macro check list di Reale Group: in questo modo, i rischi connessi ai temi materiali sono stati per la prima volta inseriti nelle categorie di rischio tradizionali, con la prospettiva di integrarli progressivamente nelle singole tipologie di rischio.

Tale attività ha permesso di muovere i primi passi in termini di:

- Valutazione degli impatti, in termini economici, normativi e reputazionali, dei rischi di sostenibilità identificati;
- Responsabilizzazione, attraverso un'attività di confronto e engagement, di tutte le funzioni coinvolte, affinché ricoprano in futuro un ruolo sempre più attivo non solo nelle fasi di identificazione e valutazione dei rischi, ma anche per la loro gestione;
- Definizione di modalità e strumenti sempre più efficaci per il presidio e il controllo dei rischi ESG, a partire da quelli attuali.

3. I NUMERI CHIAVE DEL 2019

I numeri più significativi del 2019 della strategia di sostenibilità sono:

152 MIO €
Utile di Gruppo

11 MIO €
Benefici di mutualità
e provvedimenti
deliberati per il 2019

9 punti percentuali
Aumento incidenza sx
dei cambiamenti climatici
sul totale sx 2017-2019

69
Partner di
Reale Foundation

167 MIO €
Impatti economici
dei cambiamenti
climatici

1,28 MIO €
Erogazioni di
Reale Foundation

413 dipendenti
4.157 ore
Corporate
Volountering

3.718
Dipendenti

>3 MIO €
Investimento
in formazione

4. NOTA METODOLOGICA

4.1 STANDARD DI RENDICONTAZIONE E PROCESSO DI REDAZIONE DEL DOCUMENTO

Il processo annuale di redazione del documento, implementato dalla Direzione Sostenibilità, 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 rilevanti "secondo le metodologie ed i principi previsti dallo standard utilizzato quale riferimento o dalla metodologia autonoma utilizzata ai fini della redazione della dichiarazione".

Così come viene indicato dal Decreto, per ogni tema materiale è stata individuata la relativa Politica* e sono stati evidenziati i relativi rischi con le azioni individuate dal Gruppo al fine della loro mitigazione.

Come previsto dall'Art. 5 comma 1, lett. b) del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta dalla relazione sulla gestione, contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF, come previsto dalla normativa.

Con riferimento a questo aspetto, per l'inclusione delle informazioni richieste dal Decreto, contenute nel presente documento, Reale Group ha adottato, fin dalla prima edizione nel 2017, i "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (di seguito GRI Standards) emessi dal "Global Reporting Initiative" nel 2016.

Per i primi due anni, il Gruppo ha adottato i GRI in opzione Referenced, identificando KPIs quali-quantitativi idonei a rappresentare i diversi temi materiali.

A partire da questa edizione, a valle del nuovo processo di materialità, il Gruppo ha scelto invece di predisporre il documento in conformità ai GRI Standards: opzione Core, con i supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements": tale approccio consente di rendicontare le informazioni in modo più completo e approfondito, in linea con il benchmark del settore assicurativo italiano e con uno sguardo su players internazionali.

Gli indicatori presentati nella Dichiarazione sono stati individuati sulla base delle indicazioni dei GRI Standards, degli obblighi derivanti dall'adesione ad iniziative e protocolli internazionali di sostenibilità e al progressivo impegno del Gruppo a rendere misurabile il percorso di integrazione della sostenibilità nel proprio business: la quasi totalità dei dati deriva da rilevazioni puntuali, salvo alcune stime opportunamente segnalate.

I riferimenti ai GRI Standards selezionati sono riportati sia all'interno della Dichiarazione sia nella tabella alla fine del documento.

*il Decreto 254/2016 definisce Politica come un documento formalizzato o una linea guida emanata dall'alta direzione

Relativamente ai temi di Customer Centricity, Importanza della rete agenziale e Innovability Reale Group ha deciso, in linea con la Guida alla redazione del GRI, *clausola 2.5*, di rendicontare le proprie performance utilizzando *indicatori autonomi e Key Performance Indicators (KPIs)* specifici non GRI, per meglio rappresentare la rilevanza del tema per il Gruppo in un'ottica di costante rinnovamento della rendicontazione di sostenibilità. Per questi indicatori, Reale Group ha rendicontato la propria modalità di gestione utilizzando il *GRI 103: Modalità di gestione e utilizzato informative appropriate provenienti da altre fonti*.

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.

Eventuali limitazioni del perimetro vengono, nella Dichiarazione, opportunamente segnalate con precisi riferimenti a specifici indicatori e/o disclosures.

Al fine di assicurare un raffronto delle informazioni in relazione a quelle degli esercizi precedenti e rispettare il principio di comparabilità, i dati quantitativi del presente documento si riferiscono, per quanto riguarda le Società del Gruppo incluse nelle precedenti edizioni della Dichiarazione, agli esercizi 2017, 2018 e 2019.

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

Il periodo di rendicontazione del presente documento è 1/1/2019 – 31/12/2019.

La Dichiarazione precedente, relativa al 2018, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Reale Mutua il 15 marzo 2019 e ratificata da tutti i Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo, inoltre l'Assemblea dei Delegati di Reale Mutua ha preso visione del Documento il 17/04/2019.

Per qualsiasi contatto è possibile rivolgersi alla Direzione Sostenibilità di Reale Group con ufficio in Capogruppo (indirizzo mail direzionesostenibilitadigruppo@realemutua.it).

4.3 PERIMETRO E PERIODO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione copre quello del Bilancio consolidato 2019 e consente, pertanto, la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da questo prodotto.

I dati e le informazioni qui raccolte riguardano tutte le Imprese del Gruppo 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.;
- Italnex S.r.l.;
- REM 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.

Uniq Intermediazioni S.r.l. dal 1° gennaio 2019 ha cambiato denominazione in Rem Intermediazioni S.r.l.

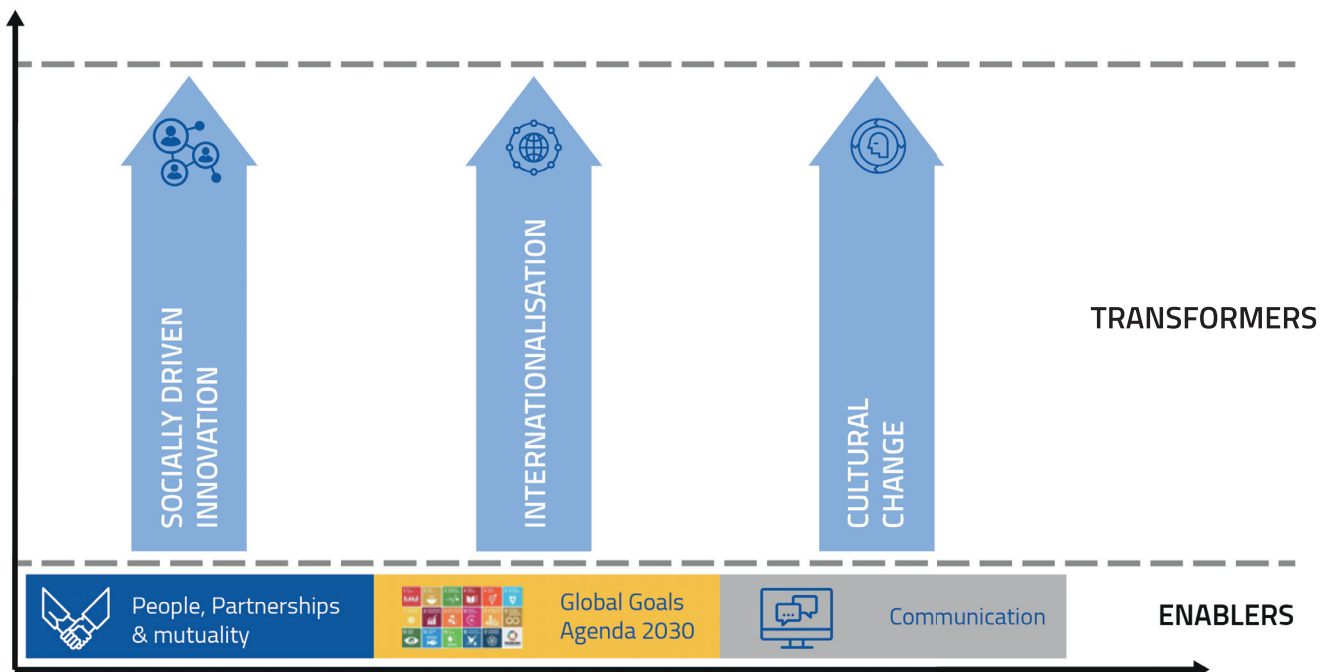
5. LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

5.1 LA STRATEGIA

La sostenibilità è da sempre nel dna di Reale Group che si impegna per assicurarne l'integrazione lungo tutta la catena del valore.

La MUTUALITA', la CENTRALITA' DELLE PERSONE e gli OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite saranno i PRINCIPI GUIDA della strategia di sostenibilità per il prossimo biennio.

L'innovazione sociale, inclusiva e accessibile, l'INTERNAZIONALIZZAZIONE e il CAMBIAMENTO CULTURALE saranno gli strumenti che ci permetteranno di generare impatti positivi, misurabili e intenzionali, anche attraverso partnership, di valore, conditio sine qua non per l'autosostenibilità dei progetti.



La generazione di impatti concreti non può prescindere dall'INTEGRAZIONE DELLA CULTURA DELL'IMPATTO, ex ante, in tutti i processi commerciali, finanziari e di risorse umane.

Volontariato aziendale

Già dal 2014 Reale Seguros ha iniziato un percorso di volontariato d'azienda come strumento che consente il cambiamento sociale e la creazione di valore.

Nel 2017 anche le imprese italiane hanno implementato un percorso di volontariato strutturato, integrato nelle politiche di risorse umane, con una rete di partner di eccezione. Il volontariato d'impresa intende concretizzare l'impegno di Reale Group verso una filantropia integrata, strategica che possa generare impatti positivi e misurabili, in linea con la mission di Reale Foundation, la fondazione corporate di Reale Group e con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Il Volontariato d'impresa è in linea con i principi mutualistici che guidano il Gruppo, permette di restituire alle comunità una parte del valore generato, contribuisce al coinvolgimento delle persone di Reale Group nella strategia di sostenibilità, permette di trasmettere i valori del Gruppo attraverso attività concrete e contribuisce a favorire nuove modalità di lavoro.

Sono in fase di definizione delle linee guida in modo che vengano concordati da tutte le imprese del Gruppo i principi e i valori che sono alla base del volontariato d'impresa; tali linee guida verranno, nei primi mesi del 2020, approvate dal Comitato di Direzione di Gruppo e presentate in tutti i Consigli di Amministrazione delle Imprese del Gruppo.

I principi che guidano il volontariato d'impresa sono: Passione, Inclusività (capacità di ascolto, capacità di dare e ricevere feedback, innovazione, centralità della persona), Responsabilità (garantire il proprio impegno verso gli altri e trasferire i valori chiave del volontariato nelle attività lavorative quotidiane) e Solidarietà (Mutualità, aiutare gli altri generando un circolo virtuoso).

Nel 2018 e nel 2019, in Reale Group, i volontari sono stati 413 dedicando 4157 ore.

5.2 REALE FOUNDATION

La vicinanza alle comunità nel quale Reale Group opera guida da sempre il nostro modo di fare impresa. Reale Group ritiene che parte del valore deve essere restituito al territorio sul quale è stato generato, come originariamente, vent'anni fa, ha fatto Fundación Reale Foundation.

Dal 2017 è stata istituita "Reale Foundation" (di seguito anche in breve la "Fondazione"), la fondazione corporate di Reale Group, senza fini di lucro, creata con la finalità di strutturare in maniera più sistematica le attività di community engagement e di filantropia volte a generare impatti positivi, misurabili, intenzionali nei territori nei quali Reale Group è presente ed opera.

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 Probitari, 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 Probitari, 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 2019 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). In particolare, Reale Foundation si è concentrata su interventi nelle seguenti aree:

- AREA SALUTE & WELFARE: PREVENZIONE DELLE MALATTIE CRONICHE
- AREA SOCIALE: INCLUSIONE E SVILUPPO SOCIO-ECONOMICO DEI GIOVANI
- AREA AMBIENTE & COMUNITÀ SOSTENIBILI: RESILIENZA ALLE CATASTROFI NATURALI
- VALORIZZAZIONE 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.

Nel 2019 Reale Foundation ha sostenuto un totale di 86 iniziative in Italia, Spagna e Cile beneficiando direttamente 15.300 persone.

Le attività di Reale Foundation hanno contribuito principalmente ai seguenti obiettivi dello Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite:

SALUTE E BENESSERE, LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA, CITTA' E COMUNITA' SOSTENIBILI.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
Rischio economico-reputazionale connesso all'eventualità di erronea valutazione dei progetti proposti, quanto alla loro sostenibilità nel tempo ed al loro effettivo impatto positivo sulle comunità di riferimento.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica da parte del Comitato Provirivi in merito alla coerenza delle aree e progettualità individuate con 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. 	Basso	SI	
Presenza di competitors sul mercato con maggiore esperienza e risorse (Reale Foundation, benché connessa ad una realtà storica come Reale Mutua, ha solo due anni di vita sul mercato e deve ancora conquistare un proprio ruolo).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafforzare le partnership con altre fondazioni in modo da rendere i progetti il più possibile sostenibili. ▪ 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. 	Basso	SI	← →
Proliferazione di metodi di calcolo dell'impatto delle iniziative sul mercato e difficoltà di individuazione di metodi realmente efficaci.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	Basso	SI	
Eccessiva "centralizzazione" delle iniziative.	Coinvolgimento della rete agenziale di Reale Group e coinvolgimento delle realtà spagnole e cilene.	Basso	SI	← →

REALE FOUNDATION NEL 2019 HA EROGATO 1,28 MILIONI DI EURO.

I PARTNER DI REALE FOUNDATION SONO STATI 69 NEL 2019.

Per quest'anno per valorizzare il legame tra Reale Foundation e le imprese del Gruppo, si è scelto di rendicontare l'indicatore GRI NGO8 che richiede di identificare le fonti delle erogazioni liberali, suddivisa per categoria e maggiori categorie di donatori con il valore monetario delle donazioni:

GRI NGO8: fonti delle erogazioni liberali

EROGAZIONI A FAVORE DI FUNDACÓIN REALE FOUNDATION		
	2018	2019
REALE MUTUA	630.000	872.000
ITALIANA	160.000	167.000
REALE SEGUROS	520.000	279.000
REALE IMMOBILI	150.000	146.000
BANCA REALE	10.000	11.000
BLUE ASSISTANCE	5.000	5.000
EURAPCO	1.300	0
TOTALE	1.476.300	1.480.000

Il dato viene presentato solo a partire dal 2018, anno in cui Reale Foundation ha cominciato ad operare come fondazione corporate di Reale Group.

Progetto POWERCODERS

Powercoders, è un programma nato in Svizzera nel 2016, che offre corsi intensivi di programmazione a rifugiati con l'obiettivo di facilitare la loro integrazione nel mondo lavorativo IT.

Alcuni dati ad oggi su Powercoders:

- Numero di studenti formati in totale: 130
- Percentuale studenti che hanno trovato uno stage dopo il corso: 97%
- Percentuale studenti che hanno trovato un lavoro a tempo indeterminato: 60%
- Tasso di abbandono: intorno al 0
- Corsi tenuti in 4 città svizzere, di cui due accademie permanenti a Zurigo e a Losanna.

Il progetto affronta due sfide importanti:

- il numero alto di rifugiati disoccupati con competenze IT
- la carenza di professionalità IT rispetto alle esigenze del mercato (nel 2018 sono state aperte 106.000 posizioni IT di cui il 30% è tuttora scoperto)

Reale Foundation è venuta a conoscenza del progetto grazie a EURAPCO. Il 20 gennaio 2020 è stato inaugurato Powercoders Italia. Il primo corso, della durata di tre mesi, vede coinvolti 20 partecipanti rifugiati e titolari di protezione internazionale di diverse nazionalità (Siria, Congo, Libia, Pakistan, Afghanistan...) di età comprese tra i 19 e i 40 anni.

Il progetto, sostenuto principalmente da Reale Foundation, coinvolge anche Fondazione Accenture, Compagnia di San Paolo, Fondazione Specchio dei Tempi La Stampa, Lenovo, Fondazione IBM e UNHCR, l'Agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati. Alla formazione dei rifugiati parteciperanno anche alcuni managers di Reale Mutua, ITES, Italiana e Blue Assistance. Alla presentazione in conferenza stampa, il progetto ha suscitato grande interesse da parte dei media, con uscite stampa sui principali quotidiani e sul TGR di Rai 3. L'auspicio è che la fase pilota si concluda con successo per valutare la fattibilità di ripetere i corsi su Torino e ampliare la loro diffusione in Italia e all'estero attraverso la rete EURAPCO.

Il progetto è in linea con gli obiettivi di Reale Foundation ed in particolare con l'Obiettivo n. 8 (Lavoro dignitoso e crescita economica) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Powercoders promuove i valori del Gruppo quali la sostenibilità intesa come generazione di impatto positivi e misurabili, la diversità, l'innovazione, la centralità delle persone, valori che saranno sempre più espliciti anche nella comunicazione di brand che intende rinnovarsi per trasmettere al meglio, a tutte le categorie di stakeholder, i principi che da sempre guidano il nostro modo di fare impresa.

6. ANALISI DI MATERIALITÀ E STAKEHOLDER

Nel 2019, **Reale Group** ha intrapreso un percorso di aggiornamento della propria matrice di materialità, finalizzato all'identificazione delle tematiche di sostenibilità ritenute maggiormente rilevanti dal Gruppo e dai suoi stakeholder.

Reale Group ha scelto di seguire il processo di materialità stabilito dal GRI, che consente di studiare la nuova matrice di materialità per mezzo di un processo strutturato in quattro fasi:

● **Identificazione dei temi potenzialmente rilevanti**

A partire dagli elementi di indirizzo strategico presenti nelle Guidelines 2020-2022 di Reale Group, è stata effettuata un'analisi di contesto (linee di indirizzo, standard nazionali e internazionali e le più recenti pubblicazioni della Commissione europea) ed un benchmark di settore.

Fondamentale è stata inoltre l'attività di studio del corpo normativo interno di Gruppo e di mappatura dei riferimenti a tematiche di sostenibilità in ciascuna politica, regolamento o procedura rilevante.

Fondamentale inoltre, lo studio della prima matrice di materialità di Reale Group, che ha guidato la rendicontazione non finanziaria per gli anni 2017 e 2018. I temi identificati in passato erano: Centralità del socio/assicurato-cliente; Importanza della rete agenziale; Valorizzazione delle persone di Reale Group; Sistema di Governance, di controllo interno e di gestione dei rischi; Gestione delle erogazioni liberali; Innovazione e Internazionalizzazione; Gestione della catena di fornitura; Performance Ambientale e Anticorruzione.

● **Prioritizzazione dei temi potenzialmente rilevanti**

Attraverso l'applicazione di una soglia di materialità è stata identificata una "long list" di temi potenzialmente rilevanti, in particolare:

CUSTOMER CENTRICITY, PRIVACY & CYBER SECURITY, MUTUALITÀ E TRASPARENZA, IMPORTANZA DELLA RETE AGENZIALE, COMUNICAZIONE E REPUTAZIONE, FINANZA SOSTENIBILE, INNOVABILITY, PEOPLE & DIVERSITY, FILANTROPIA D'IMPATTO, CLIMATE CHANGE, CAMBIAMENTO DEMOGRAFICO E SOCIALE, EDUCAZIONE FINANZIARIA, SICUREZZA DEL PORTAFOGLIO CLIENTI, PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, MARKETING RESPONSABILE, MOBILITÀ, REMUNERAZIONE EQUA DEI DIPENDENTI ED INCENTIVI E SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA.

● **Valutazione della rilevanza di ogni tema per Reale Group e per gli stakeholder**

Attraverso attività di engagement interno ed esterno al Gruppo, i temi di long list individuati sono stati condivisi con il management, gli Organi di Governo e con gli stakeholder esterni di Reale Group, che hanno valutato, per ciascun tema, l'importanza per il Gruppo e le sue operazioni, in termini economici, ambientali e sociali, nonché la loro capacità di influenzare le scelte e le valutazioni degli stakeholder.

Le tematiche sono state votate attraverso un questionario erogato grazie alla piattaforma online Survey Monkey: questa attività di stakeholder engagement ha visto il coinvolgimento di 1250 persone.

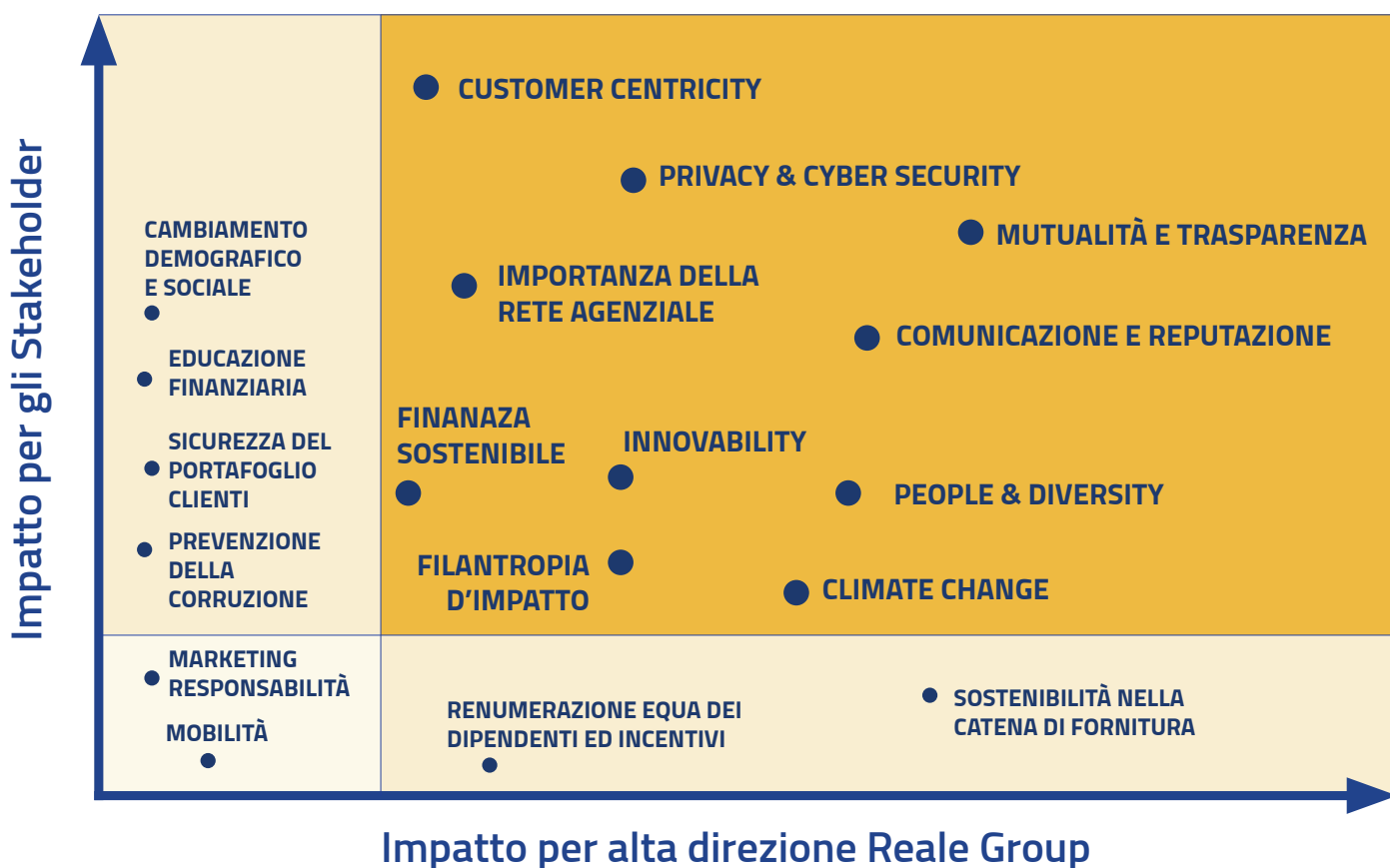
Gli stakeholder sono identificati all'interno del Codice Etico di Gruppo, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo: Amministrazione, Dipendenti, Soci Assicurati/Clienti, Intermediari, Fornitori/Fiduciari, Collettività, Azionisti e Autorità Pubbliche e di Vigilanza.



● **Predisposizione e convalida della matrice di materialità**

Grazie al consolidamento dei risultati ottenuti è stato possibile predisporre la nuova matrice di materialità di Reale Group.

Matrice di materialità



In particolare, i temi, a seconda del punteggio assegnato, sono stati inseriti all'interno di un piano cartesiano nel quale, sull'asse delle ascisse viene riportato, per ciascun tema, il valore attribuito dalla Direzione di Reale Group e, sull'asse delle ordinate, il valore attribuito da parte degli stakeholder. Dopo aver definito una "soglia di materialità", i temi materiali identificati risultano essere quelli che compaiono nella matrice in alto a destra. Questi temi sono infatti stati valutati come materiali sia per la Direzione di Reale Group che per gli stakeholder.

Ai fini della comprensione del documento, occorre dunque chiarire che nella DNF verranno trattati tutti i temi materiali presentati nella matrice.

Con riferimento ai temi trattati nelle DNF 2017 e 2018, inoltre, è opportuno segnalare alcune modifiche, che hanno comportato una revisione nei nomi dei temi, ma anche un arricchimento nella trattazione dei rispettivi contenuti:

- Centralità del Socio/Assicurato – Cliente -> Customer Centricity
- Valorizzazione delle persone di Reale Group -> People & Diversity
- Gestione delle erogazioni liberali -> Filantropia d'impatto
- Innovazione e Internazionalizzazione -> Innovability
- Performance Ambientale -> Climate Change.

La nuova analisi di materialità ha inoltre fatto emergere alcune nuove e rilevanti tematiche: Privacy & Cyber Security, Comunicazione e Reputazione e Finanza Sostenibile.

La Mutualità e la Trasparenza, principi che guidano, da più di 190 anni, il modo di fare impresa di Reale Group, vengono rendicontati in modo trasversale in tutto il documento.

Il Sistema di Governance, di controllo interno e di gestione dei rischi, la Gestione della catena di fornitura e l'anticorruzione, sebbene non siano più temi compresi nella matrice di materialità, sono trattati all'interno del documento, così come richiesto dal D.Lgs. 254/2016.

La matrice è stata approvata dal Comitato di Direzione di Gruppo in data 12 febbraio 2020.

Ogni tema materiale viene sviluppato sia internamente che esternamente a Reale Group a seconda della sua rilevanza per le differenti categorie di portatori di interesse.

7. I TEMI MATERIALI RILEVANTI

Le tematiche identificate da Reale Group sono il frutto dell'analisi di materialità e di un'attività di stakeholder engagement effettuata nel 2019, i cui risultati sono, per importanza, riportati in elenco:

- MUTUALITÀ E TRASPARENZA
- COMUNICAZIONE E REPUTAZIONE;
- CUSTOMER CENTRICITY;
- IMPORTANZA DELLA RETE AGENZIALE;
- PRIVACY & CYBER SECURITY.
- PEOPLE & DIVERSITY;
- INNOVABILITY;
- CLIMATE CHANGE;
- FINANZA SOSTENIBILE;
- FILANTROPIA D'IMPATTO.

Per quanto riguarda gli ambiti di rendicontazione richiesti dal Decreto, gli aspetti ambientali sono trattati all'interno della tematica "Climate Change"; 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 "People&Diversity".

Gli aspetti relativi alla lotta alla corruzione attiva e passiva sono inclusi nel "Modello di organizzazione e Governance"; mentre gli aspetti sociali risultano trattati in modo diffuso in tutti i restanti temi materiali.

Con riferimento al rispetto e alla tutela dei diritti umani previsto dal Decreto, 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 relative sfere di influenza e assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani).

Inoltre Reale Group collabora con UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees), l'Agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati, nell'organizzazione del progetto Powercoders e per la definizione di un piano di volontariato aziendale orientato alla formazione informatica dei rifugiati sul territorio torinese.

La "Filantropia d'Impatto" viene trattata nel paragrafo relativo a Reale Foundation. "Mutualità e Trasparenza" sono approfondite nel capitolo 2. Reale Group identità e valori.

Per quanto riguarda gli impatti ambientali diretti, fatta eccezione per la gestione delle risorse idriche che il Gruppo ha ritenuto non rilevante, in funzione delle proprie peculiarità e del proprio business. Infatti, 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 sulle risorse idriche sono stati considerati trascurabili.

7.1 COMUNICAZIONE E REPUTAZIONE

Una comunicazione chiara, efficace, regolare e sartoriale, sia in termini di canali che in termini di linguaggio, ci permetterà di favorire lo sviluppo e il diffondersi di modelli di business inclusivi, innovativi e sostenibili e di tradurre i principi della mutualità rendendoli così più comprensibili.

La comunicazione in Reale Group si effettua in diverse modalità che devono essere accuratamente scelte in base al target di riferimento, ovvero i destinatari del messaggio e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Al fine di coordinare le attività e garantire coerenza di comunicazione e solidità reputazionale, è stato istituito un Comitato di Coordinamento implementato tramite tavoli periodici di lavoro, comuni con le funzioni aziendali e di tutte le Compagnie del Gruppo.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
Disomogeneità nel coordinamento delle attività e disorientamento degli interlocutori nell'interfacciare referenti diversi da quelli istituiti dall'Ufficio Stampa.	<ul style="list-style-type: none"> ● Controllo da parte della funzione Comunicazione Istituzionale e dell'Ufficio Stampa, vicine alla Direzione Generale di Capogruppo. ● Coinvolgimento dell'ufficio Organizzazione per un remind alla procedura interna della corretta comunicazione. 	Basso	SI	← →
Fornire messaggi poco trasparenti e chiari o un'immagine non in linea con gli obiettivi strategici indicati dall'Alta Direzione.	<ul style="list-style-type: none"> ● Effettuazione di una valutazione dell'argomento oggetto del contatto, anche con l'aiuto del/dei responsabile/i della Direzione per esso competente. ● Predisposizione di un documento contenente le informazioni da divulgare, determinando la modalità ritenuta più opportuna in base alle regole e all'etica aziendale. 	Medio	SI	← →

Diminuzione della notorietà dei marchi del gruppo e riduzione dell'efficacia commerciale.	<ul style="list-style-type: none"> ● Presidio costante e allineamento delle strategie al Codice di autodisciplina. ● Monitoraggio periodico della notorietà di marca e degli elementi qualitativi della percezione del brand. 	Medio	SI	
Rischio reputazionale legato ai contenuti della comunicazione e ai reclami sui Social Network.	<ul style="list-style-type: none"> ● Procedure specifiche per la gestione dei reclami sui social. ● Social Media Policy per i dipendenti. 	Medio	SI	← →
Rischio di non riconoscibilità del brand.	Utilizzo delle policy aziendali.	Basso	SI	
Approccio sbagliato nelle campagne di comunicazione.	<ul style="list-style-type: none"> ● Segmentazione adeguata delle campagne di comunicazione, individuando in ciascun momento l'interlocutore a cui ci si sta rivolgendo. ● Lancio delle campagne con un contenuto appropriato e ridimensionato rispetto al target di ascolto. ● Valutazione tramite Surveys orientati all'individuazione dell'efficacia del messaggio di ciascuna campagna e valutazione dal ricevente sulla stessa. 	Medio	SI	← →
Rischio reputazionale legato alla creazione da parte delle Agenzie di materiali pubblicitari non condivisi con la sede, per cui i passaggi con i rami e il legale non sono garantiti.	Continua verifica e aggiornamento dei materiali pubblicitari delle Agenzie grazie alla costruzione di sinergie con le stesse.	Basso	SI	

Rischio di Compliance – rischio di realizzare prodotti non conformi alla normativa.	Realizzazione per tutti i nuovi prodotti di una scheda all'interno della quale vengono riportati e valutati gli adempimenti normativi che impattano il prodotto stesso sotto l'aspetto sia tecnico che commerciale.	Basso	SI	↓
--	---	-------	----	---

Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list

Rischi operativi - Processi - Allineamento degli obiettivi - Comunicazione - Difetti dei prodotti/ servizi - Data Quality

Rischio strategico - Rischi indiretti o di secondo livello - Rischi reputazionali - Erosione dell'immagine dell'impresa - Sostenibilità (politica sbagliata, obiettivi non raggiunti)

Rischi di non conformità alle norme

Comunicazione istituzionale

Con il progressivo e intensivo diffondersi dei mezzi di comunicazione e degli strumenti che consentono la comunicazione tra persone e istituzioni, in Reale Group la gestione di tutti i contatti con i mass-media (locali, regionali, nazionali, stampa specializzata, testate digitali, ecc.) sono stati accentrati in un'unica struttura di Gruppo dedicata: l'Ufficio Stampa, allocata alle dipendenze della Segreteria Generale, funzione in staff alla Direzione Generale di Capogruppo.

L'accentramento ha come obiettivo quello di garantire un'informativa completa e di poter effettuare un accurato controllo preventivo su tutto quanto è pubblicato dagli organi di stampa o messo in onda dai canali televisivi/radio, relativamente alle Società del Gruppo. Esclusivamente le persone operanti all'interno della suddetta unità sono autorizzate a gestire direttamente i rapporti con i mass media, in quanto fonte ufficiale di informazione aziendale autorevole e credibile.

Policy interna e procedura di gestione relazioni aziendali con i mass-media

È in vigore una procedura trasversale predisposta per la gestione delle relazioni con i mass-media, nella quale si definiscono:

- le modalità operative da seguire ogni qualvolta si è contattati da un giornalista/cronista, o, viceversa, si ha l'esigenza o la necessità di venire in contatto con tali figure per poter diffondere notizie relative alle Società del Gruppo;
- le figure aziendali autorizzate a gestire direttamente i rapporti con i giornalisti/reporter/cronisti e le regole di comportamento stabilite.

La procedura è accessibile sull'intranet di Reale Mutua e si applica alle Società del Gruppo Italia e a Reale Foundation (per le comunicazioni in Italia).

Comunicazione del Brand (GRI 417-2 e 3): in linea con il biennio precedente, nel 2019, non sono

stati rilevati episodi di non conformità in materia di informativa di prodotti e servizi nè in tema di comunicazioni di marketing.

La comunicazione di Brand è determinante per il posizionamento e la reputazione di Reale Group e delle sue Imprese. L'attuazione della strategia di comunicazione prevede l'utilizzo di mezzi di comunicazione di massa, sponsorizzazioni nazionali e locali, social network, strumenti di marketing e per il punto vendita.

La Strategia di Comunicazione di Gruppo supporta le Guidelines strategiche 2020-2022 e segue i valori del Codice Etico di Reale Group.

L'ambito normativo di riferimento è il CODICE DI AUTODISCIPLINA DELLA COMUNICAZIONE COMMERCIALE. (<https://www.iap.it/codice-e-altre-fonti/il-codice/>).

La funzione comunicazione brand di Gruppo e Social Media è una funzione di Gruppo e lavora trasversalmente a tutte le direzioni aziendali raccogliendo le esigenze delle Compagnie, implementando le opportune strategie ed azioni.

Inoltre, al fine di garantire il rispetto delle Guidelines di Gruppo e la coerenza di Brand, si occupa del coordinamento di tutte le funzioni di comunicazione sia a livello Italiano che internazionale, istituendo comitati di coordinamento periodici.

I principali parametri di valutazione sono:

- per la comunicazione pubblicitaria:
 - Notorietà di Marca sul cliente Finale e sulla rete di intermediari;
 - Brand Reputation;
- per le sponsorizzazioni:
 - Brand Association;
 - Leads;
- per i Social Media:
 - Fanpage;
 - Engagement;
 - Click al sito.

E' in atto infine un modello di rilevazione dei rischi reputazionali.

L'obiettivo per il 2020 – 2022 è quello di creare un piano di comunicazione strategico di Gruppo, appropriandoci dei seguenti temi (oggi in forte crescita tra i trends di Comunicazione, ma da sempre riferibili ai principi e ai valori mutualistici del Gruppo):

- SOSTENIBILITÀ
- INNOVAZIONE
- CENTRALITÀ DELLE PERSONE

mantenendo al contempo un forte focus sui valori del gruppo: Centralità della Persona, Innovazione, internazionalità, trasparenza.

Comunicazione verso i Soci/Assicurati - Clienti

L'ufficio Comunicazione Brand di Gruppo e Social Media si occupa della predisposizione di materiali commerciali relativi a prodotti e campagne e ad eventi locali per le Agenzie di Reale Mutua. I materiali vengono prodotti e divulgati sul territorio tramite mail, nelle sedi degli eventi, tramite strumenti cartacei, allestimenti interni di Agenzia per cui vengono ritenuti importanti da un punto di vista di impatto reputazionale.

L'obiettivo per il 2020 è coinvolgere maggiormente i clienti per dar voce a loro su alcune scelte di sostenibilità (anche per la definizione di prodotti sostenibili).

Comunicazione interna

La comunicazione interna riveste oggi un ruolo importante nell'informare e ingaggiare uno degli stakeholder fondamentali per lo sviluppo delle attività core dell'azienda – i Dipendenti – supportando altresì la realizzazione del Piano Strategico, creando inoltre un ambiente favorevole e stimolante per l'attività quotidiana.

Il presidio è affidato all'ufficio "Communication and Engagement". La sua collocazione in seno alla Direzione Risorse, e in particolare alla funzione di Change Management, sottolinea l'impatto del cambiamento culturale richiesto da un contesto sociale e di mercato in continuo mutamento.

La funzione lavora trasversalmente per tutto il Gruppo, ponendosi come punto di riferimento per la comunicazione centralizzata e come supporto alle diverse realtà aziendali, affiancandole fin dalle fasi iniziali dei vari progetti nell'espressione delle esigenze comunicative e nell'individuazione di modalità adatte ad esprimerle.

Sempre di più il concetto di "centralità del cliente" richiede di gestire con coerenza il cliente interno ed esterno, usando pari attenzione e strumenti di volta in volta adeguati allo scopo.

La comunicazione interna ha quindi un doppio ruolo. Da un lato, facilita i dipendenti nel lavorare in modo efficace ma anche coerente con gli andamenti aziendali e il piano strategico che guida l'azione delle Società; dall'altro, punta a renderli maggiormente partecipi dei processi di trasformazione del Gruppo, coinvolgendoli e abilitandoli a sfruttare al meglio tutte le opportunità di crescita – lavorativa e personale – messe a loro disposizione. Da qui l'importanza della funzione, in quanto una comunicazione insufficiente o incoerente può rallentare e ostacolare questi processi, intervenendo negativamente sulla motivazione dei dipendenti, sul loro coinvolgimento e in ultima analisi sul raggiungimento degli obiettivi.

La funzione utilizza diversi strumenti per raggiungere capillarmente tutti i dipendenti e concretizzare gli obiettivi che si prefigge. Tra questi, il più recente e il più impattante è Really, il nuovo digital workplace di Gruppo, che punta ad unire la parte informativa, applicativa e social sotto un'unica piattaforma e un'interfaccia comune alle varie Società del Gruppo, lavorando contemporaneamente su un duplice fronte: lo sviluppo di una cultura di Gruppo più solida e condivisa insieme alla possibilità di personalizzare l'interfaccia secondo le esigenze e le necessità concrete di ciascuno.

Digital signage, eventi, house organ sono altri strumenti per la comunicazione verso i dipendenti e per il loro coinvolgimento; a tale scopo vengono coordinati tra loro e resi coerenti all'ecosistema generato dal Piano Strategico di Gruppo, anche in questo caso seguendo o anticipando le

evoluzioni del contesto di riferimento, aziendale e di mercato.

I valori di Gruppo, che guidano l'attività quotidiana di ciascuno e che vengono raccolti e sintetizzati nel Codice Etico, determinano un utilizzo responsabile degli strumenti di comunicazione e il loro indirizzo verso una crescita delle persone che lavorano all'interno delle nostre strutture e che le rappresentano anche all'esterno.

Reputazione

In ambito Solvency II, l'Unione Europea ha definito il rischio reputazionale come "il rischio di perdite potenziali per un'impresa a causa di un deterioramento nella propria reputazione o affidabilità, dovuto ad una percezione negativa dell'immagine dell'impresa stessa tra i clienti, controparti, azionisti e/o autorità di vigilanza" (cfr. advice del CEIOPS / EIOPA a Solvency II – doc. 29/2009).

Per quanto riguarda l'Italia, il rischio reputazionale è stato definito da IVASS come "I rischi di deterioramento dell'immagine aziendale e di aumento della conflittualità con gli assicurati, dovuti anche alla scarsa qualità dei servizi offerti, al collocamento di polizze non adeguate o al comportamento in fase di vendita, post-vendita e di liquidazione"

La reputazione di Reale Group è definita come la fusione di aspettative, percezioni ed opinioni sviluppate dai suoi portatori di interesse, in riferimento alle sue qualità, caratteristiche e comportamenti. È di fondamentale importanza, per un'organizzazione, salvaguardare la reputazione poiché essa rientra fra i suoi asset immateriali ed è - assieme alle altre risorse - una determinante del vantaggio competitivo e delle performance economiche.

La reputazione si forma nel tempo sulla base delle esperienze e dei giudizi di tutti gli stakeholder, si fonda sui comportamenti e sulle azioni realmente compiute dall'organizzazione, nonché sui servizi distribuiti.

Reale Group considera la reputazione come patrimonio da tutelare nel tempo attraverso la diffusione, la condivisione e l'osservanza dei principi e dei valori contenuti nei riferimenti normativi indicati nel presente documento, quali ad esempio il Codice Etico e il Regolamento di Gruppo, che rappresentano gli strumenti essenziali per guidare l'operato delle Imprese e dei singoli individui nel perseguire gli obiettivi aziendali con metodi e comportamenti corretti, leali e coerenti con la cultura d'impresa plasmata dalla natura mutualistica della Capogruppo. Reale Group si impegna a perseguire l'interesse degli stakeholder nel rispetto di procedure specifiche per la definizione e la tracciabilità delle decisioni e dei meccanismi di rendicontazione adottati e nel rispetto delle migliori prassi etico-professionali; inoltre, si astiene da comportamenti finalizzati ad ottenere vantaggi personali o aziendali non etici - evitando la formazione di conflitti d'interesse reali o potenziali - e si pone sul mercato in forma attiva e leale (vedi campagne pubblicitarie e sponsorizzazioni con specifiche finalità sociali) nel rispetto di norme, regolamenti o codici di condotta interni ed esterni (vedi es. politica per la valutazione del possesso dei requisiti di idoneità alla carica in termini di onorabilità, professionalità e indipendenza fit&proper e politiche di remunerazione a favore degli organi sociali e del personale ai sensi del Regolamento Ivass n. 38 del 3 luglio 2018 in materia di sistema di governance).

Fra le cause più rilevanti che possono generare un danno alla reputazione di un'organizzazione vi sono i comportamenti illeciti, non professionali, poco trasparenti o scorretti, la violazione di norme, regolamenti o codici di condotta interni ed esterni, nonché eventuali incidenti di cyber security. La tematica è di grande attualità poiché eventuali violazioni della sicurezza informatica possono avere impatti molto negativi sulla reputazione aziendale.

7.2 CUSTOMER CENTRICITY

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 i territori in cui opera.

Nel 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:

- **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 prodotti e servizi adeguati ai bisogni e personalizzati per 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 stakeholder, 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.

Lo stream strategico relativo alla tematica Customer Centricity presente nelle Guidelines 2020-2022 di Reale Group ha come obiettivo: personalizzare e rendere eccellente la nostra offerta di prodotti e servizi permettendo ai Soci/Assicurati-Clienti di scegliere il canale preferito nei diversi momenti di contatto ed incrementando la cultura del Cliente a tutti i livelli aziendali.

Le principali linee di intervento sono:

- Identificare i segmenti strategici a cui rivolgere una customer experience di eccellenza;
- Realizzare nuovi modelli di relazione e di offerta/servizio;
- Ridisegnare le customer journey più rilevanti;
- Ascoltare la voce dei Clienti/Soci e definire le metriche di rilevazione (NPS);
- Avviare un programma di Change.

Reale Group a partire dal 2018 ha definito un processo di ascolto della "Voce del Cliente" che mira a migliorare l'esperienza di quest'ultimo attraverso tutti i momenti di relazione con le Compagnie del Gruppo e con le Agenzie sul territorio.

Il Socio/Assicurato-Clienti, infatti, ogni volta che entra in contatto con Reale Group su uno specifico

touch point, riceve tramite e-mail una richiesta di feedback in cui gli viene chiesto "su una scala da 0 a 10, con quale probabilità consiglierebbe l'azienda ad amici e/o colleghi?". A questa domanda di tipo quantitativo si affianca una domanda di tipo qualitativo utile a capire le motivazioni sottostanti al voto.

Le risposte permettono di classificare quelli che sono i momenti di disagio e i momenti di valore vissuti dai Clienti. Relativamente ai primi, Reale Group attua un processo estensivo su tutte le aree dell'Azienda coinvolte, per mettere in atto prontamente delle azioni di miglioramento dell'experience dei nostri Clienti.

Ad oggi, Reale Group ha contattato più di 200.000 Clienti e rileva e analizza in modo costante la voce del Cliente in tutti i punti di contatto più importanti della relazione con il Gruppo. I risultati della raccolta della voce del Cliente, oltre ad alimentare il processo di miglioramento dell'experience, stanno confermando la soddisfazione complessiva dei Clienti. Oltre il 93% dei Clienti si dichiara soddisfatto del rapporto con la propria Compagnia, con punte di eccellenza nella relazione con gli intermediari e nella gestione del sinistro, che conferma punteggi di soddisfazione superiori ad 8/10 lungo tutto il processo.

In termini di ascolto dei Soci/Assicurati-Clienti, questa metodologia si affianca alla Commissione di Garanzia, costituita per Reale Mutua e per Italiana Assicurazioni. La Commissione di Garanzia è un organismo imparziale utile a risolvere eventuali controversie con la Compagnia attraverso una procedura agile, minime formalità e nessun costo per gli Assicurati. È composta da tre giuristi di riconosciuto prestigio che non hanno rapporti professionali con Reale Mutua. Possono ricorrervi sia le persone fisiche (per ricorsi fino a 60.000 euro), sia le associazioni e società (ricorsi fino a 160.000 euro).

Il regolamento della Commissione di Garanzia dell'Assicurato, nella sua ultima versione, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società Reale Mutua di Assicurazioni nella riunione del 28 aprile 2014 e ratificato dal Consiglio di Amministrazione di Italiana Assicurazioni S.p.A. nella riunione del 21 maggio 2014.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
Possibilità che Reale Group non riesca a cogliere in tempo le esigenze dei propri consumatori.	È stata istituita l'unità di Customer Experience.	Alto	SI	↓
Possibilità che Reale Group non riesca a recepire tempestivamente i trend di innovazione raggiungendo rapidamente un determinato target di mercato.	È stata istituita una funzione organizzativa dedicata.	Alto	SI	↓
Perdita del Cliente per una gestione non adeguata dei touchpoint lungo tutta la catena del valore e livelli di servizio interni non soddisfacenti.	<ul style="list-style-type: none"> ● È stata istituita l'unità di Customer Experience. ● Sono state realizzate indagini di customer satisfaction, in cui è stato richiesto il livello di soddisfazione del cliente, individuando il touchpoint critico e realizzando gli opportuni interventi per migliorare la soddisfazione del cliente. 	Alto	SI	↓
Perdita del Cliente per una parziale soddisfazione rispetto all'atteso.	È stata istituita l'unità di Customer Experience.	Alto	SI	Reale Mutua ↓ Italiana Assicurazioni ↑
Perdita del Cliente per una mancata performance o correttezza dei dati relativi ai sistemi informativi, gestionali e relazionali.	<ul style="list-style-type: none"> ● Analisi periodica della customer satisfaction, tramite indagini in cui viene richiesto il livello di soddisfazione del cliente, individuando il touchpoint critico e realizzando gli opportuni interventi per migliorare la soddisfazione del cliente. ● Utilizzo dell'ufficio reclami di Banca Reale. 	Alto	SI	Reale Mutua Italiana Assicurazioni ↑

Mancata individuazione e conseguente sviluppo di prodotti adeguati e personalizzati sulla base delle esigenze e delle attese di livello di servizio di oggi e di domani (rischio di offerta).	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitoraggio periodico delle novità normative nonché delle novità che riguardano il mercato e gli altri competitori e costante verifica dei distributori sull'adeguatezza dell'offerta. ● Catalogo prodotti più completo rispetto al passato. ● Monitoraggio periodico del mercato e uso dei gruppi di lavoro ABI per quanto riguarda Banca Reale. 	Alto	SI	Reale Mutua ↔ Italiana Assicurazioni ↑
Rischio di mancata trasparenza.	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestione del progetto dei "Contratti semplici e chiari". ● Unità dedicata alla gestione della trasparenza in Banca Reale. 	Alto	SI	↔
Mancato rispetto SLA contrattuali.	Sono stati predisposti dei cruscotti di monitoraggio ed è stato avviato un progetto di definizione di KPI per servizio	Alto	SI	↔
Costo eccessivo di gestione rispetto al mercato.	Previste a piano azioni di mitigazione del rischio	Alto	NO	
Perdita della certificazione di qualità (Blue Assistance).	Definizione e rispetto dei processi aziendali per il rinnovo della certificazione.	Basso	SI	↔

Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list

Rischi strategici: Pianificazione strategica del business

Rischi operativi: Processi - Soddisfazione del Soci/Assicurati-Clienti - Allineamento degli obiettivi

Rischi di non conformità alle norme - sviluppo e distribuzione dei nuovi prodotti

Rischi indiretti o di secondo livello - Rischi reputazionali - Erosione dell'immagine dell'impresa - Sostenibilità (politica sbagliata, obiettivi non raggiunti)

Tra i tanti prodotti a catalogo, quelli che hanno componenti di natura sociale più evidenti sono:

- **Offerta assicurativa (copertura RC ed infortuni) di Reale Mutua;** dedicata agli operatori di Associazioni di Volontariato (Enti del Terzo Settore). La copertura assicurativa per i volontari è una condizione essenziale per l'iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, in quanto la normativa vigente stabilisce che le organizzazioni di volontariato debbano assicurare i soggetti che prestano attività di volontariato contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività stessa nonché per la responsabilità civile verso i terzi
- **TESEO** è il Fondo Pensione Aperto, istituito da Reale Mutua, rivolto sia alle adesioni individuali sia alle adesioni su base collettiva, che consente agli aderenti di disporre di una pensione complementare al termine dell'attività lavorativa e di beneficiare di un consistente risparmio fiscale al momento del versamento dei contributi, oltre che di un trattamento fiscale di

favore sui rendimenti conseguiti e sulle prestazioni percepite. Il Fondo prevede la possibilità di investire su quattro differenti Linee, in base alla propria propensione al rischio oppure di optare per due profili di investimento programmato. Elemento distintivo del FPA TESEO è l'eticità di tutti i comparti d'investimento. Banca Reale, cui è delegata la gestione finanziaria del Fondo, per la scelta dei titoli in cui investire, si basa sui criteri di selezione individuati da un advisor etico indipendente, che ha elaborato una propria metodologia di valutazione che prevede la selezione delle Società "eleggibili" sulla base del superamento di uno screening negativo e positivo. Sono esclusi investimenti in tabacco, difesa, alcool, gioco d'azzardo, pornografia, nucleare e in quegli Stati in cui sia vigente la pena di morte e/o che non rispettino i fondamentali diritti umani.

- **REALE VIDA RIESGO:** è l'unica assicurazione in Spagna che assicura i neonati e i bambini tra gli 1 e i 18 anni. Per i neonati è prevista una copertura delle spese economiche necessarie per la cura e il trattamento di patologie mediche del neonato, come la sindrome di down o la spina bifida (fino a 60.000 €). Per i bambini tra gli 1 e i 18 anni è prevista la copertura delle spese economiche per la cura e il trattamento di gravi malattie (es. cancro, gravi ustioni, coma, distrofia muscolare e altre).

I prodotti con componenti di natura ambientale sono:

- **Pedala Protetto di Reale Mutua:** polizza multirischio che tutela il ciclista in caso di danni che può causare a terzi in qualità di proprietario o conduttore della bicicletta, in caso di emergenze che possono accadere durante l'uso della stessa e copre eventuali spese legali a tutela dei suoi interessi relativamente a fatti collegati alla circolazione con la bicicletta e alla sua proprietà. Inoltre, è possibile estendere l'assicurazione al furto e agli infortuni del conducente;
- **Ecologica Reale (EcoWatt):** soluzione assicurativa per la copertura degli eventi che potrebbero danneggiare l'impianto fotovoltaico, eolico e/o solare termico, offre la possibilità di tutelarsi da eventuali controversie connesse all'impianto, con una copertura dei danni cagionati verso terzi e l'opportunità di affrontare sereni eventuali dispute legali;
- **Responsabilità Civile Ambientale (Responsabilità Ambientale per Italiana Assicurazioni):** tale prodotto ha tre condizioni di polizza differenti: "RC Ambientale Insediamenti", "RC Ambientale Attività presso terzi" e "RC Ambientale operazioni di carico e scarico". A gennaio 2020 verrà lanciato il nuovo prodotto di Responsabilità Ambientale, pensato per sostituire le tre versioni sopraindicate, le cui garanzie saranno revisionate e ampliate, aggiungendo diversi servizi dedicati sia alla prevenzione che al pronto intervento in caso di sinistro (non presenti nel prodotto precedente). Come indicato nell'introduzione delle condizioni di polizza, il nuovo prodotto avrà l'obiettivo di:
 - Proteggere il patrimonio dell'azienda e tenere indenne l'Assicurato, anche in virtù del principio di precauzione, in caso di danno all'ambiente o sua minaccia imminente, per tutte le spese che si rendano necessarie ai sensi della Parte Quarta Titolo V "Bonifica di siti contaminati", e della Parte Sesta "Norme in materia di tutela risarcitoria contro i danni all'ambiente" del D.lgs. 152/2006 e successive modificazioni e integrazioni;
 - Offrire una copertura ampia che comprenda anche i danni a terzi, o a seguito di eventi naturali eccezionali, atti vandalici, attacchi di hacker, incendi o agenti inquinanti che provengono dall'esterno;
 - Supportare l'Assicurato in caso di danno all'ambiente per una pronta ripresa delle attività, nella scelta dei migliori consulenti, tecnici e legali, nella gestione dei rapporti con gli enti, nella messa in opera degli interventi richiesti, in particolare dalla Parte Quarta Titolo V e dalla Parte Sesta del D. Lgs. 152/2006;

- Coadiuvare l'Assicurato nella prevenzione e migliore gestione dei propri rischi di danno all'ambiente, incentivando le aziende che maggiormente si impegnano nella mitigazione dei propri rischi;
- **REALE AUTO RESPONSABLE:** prodotto di Reale Auto a cui Reale Seguros Generales ha aggiunto vantaggi che rendono il prodotto responsabile verso la società e verso l'ambiente, senza costi aggiuntivi per il cliente. Una parte dell'importo della polizza viene devoluta a una ONG, selezionata tra quelle con cui collabora Reale Foundation.
- **Assistenza in viaggio per auto ibride/elettriche** prevede, oltre alle prestazioni dell'Assistenza in viaggio "base", alcune prestazioni particolari studiate per tale tipologia di veicolo; in particolare: informazione sulla rete di officine di riparazione di auto ibride/elettriche, soccorso stradale, interventi e riparazioni sul posto, traino con modalità e limiti di spesa più ampi, veicolo con conducente (in alternativa all'auto in sostituzione).
- Banca Reale ha creato **YouGo! Casa Bioedilizia SAL:** il mutuo destinato alla costruzione di immobili realizzati in Bioedilizia, ad uso civile abitazione, realizzati da società costruttrici convenzionate con la Banca.
- **Mynet:** è la linea di servizi on-line che offre agli assicurati, aderenti, soci, clienti o dipendenti l'accesso ai network sanitari convenzionati di Blue Assistance. Tale linea permette di offrire le migliori cure per la salute e il benessere con la massima efficienza e a prezzi contenuti. Nel 2019 un bacino di circa 700.000 persone ha potuto beneficiare del servizio (comprese le famiglie dei ragazzi che partecipano alle sessioni di Dynamo Camp). Dal 14 ottobre al 29 novembre 2019 Blue Assistance ha lanciato la campagna di prevenzione a tutti i possessori di tessera mynet.blue regalando una seduta di detartrasi o ablazione gratuita presso i propri centri convenzionati - tale iniziativa è stata estesa ad oltre 30.000 persone.
- **Consegna Farmaci:** grazie all'accordo con Pharmercure su 13 città italiane fra cui Torino e Milano, Blue Assistance ha potuto ampliare i servizi a disposizione dei propri utenti garantendo la consegna dei farmaci direttamente al domicilio. Grazie agli accordi con le agenzie sul territorio e ad altri player coinvolti, ad oggi oltre 5.000 persone possono richiedere la consegna dei farmaci a domicilio.
- **ANIA CARES** di Blue Assistance. Servizio di pronto soccorso psicologico: è un servizio sperimentale che prevede la creazione di un'unità (100 psicologi specializzati in trauma da incidente stradale) di pronto soccorso psicologico per vittime dirette e indirette (familiari di primo e secondo grado) di incidente stradale grave (macrolesi, cioè con vittime che riportino un'alta percentuale di invalidità). Il Servizio di pronto soccorso psicologico è attualmente dedicato alle vittime a seguito di incidente stradale. Il servizio può essere erogato sia ai pazienti direttamente coinvolti nell'incidente o ai familiari di primo e secondo grado. Al momento è dedicato a incidenti stradali con conseguenze "gravi" (macrolesi, cioè con vittime che riportino un'alta percentuale di invalidità superiori all'80%, o ai familiari di persone decedute a seguito di un incidente stradale).
- **Camper** di Blue Assistance. La mission di Blue Assistance è rendere più facile la vita delle persone, sempre e ovunque si trovino. Per questo ogni giorno Blue Assistance lavora per realizzare soluzioni che aiutino i clienti a dare risposte concrete al bisogno di salute dei propri assistiti, adottando strategie attuali, accattivanti, agendo in maniera significativa sul territorio. L'Ambulatorio Mobile racchiude in sé tutto questo: la possibilità di creare impatto in maniera efficace su una collettività, offrendo controlli medici che rispondano ai bisogni degli assistiti: la prevenzione dei più piccini, lo screening al femminile, percorsi tematici su diverse specialità mediche. Una soluzione welfare che si può adattare a diversi contesti: eventi di piazza, roadshow, itinerari nelle scuole o nelle aziende. Il tutto garantito dalla qualità e dall'eccellenza medica dei network convenzionati con noi.

Significative sono state le esperienze organizzate per le Agenzie di Compagnie Assicuratrici nostre clienti, le quali si sono affidate a Blue Assistance per prendersi cura della salute dei più piccoli. Nel 2019 sono stati visitati quasi 1.200 persone di cui 700 bambini in diverse città d'Italia, andandoli a trovare nelle loro scuole o nelle loro città durante eventi pubblici.

Per quanto riguarda Reale Seguros Chile l'indicatore non è al momento applicabile.

KPI autonomo: più di 12.000 Soci/Assicurati-Clienti hanno acquistato prodotti sostenibili*.

7.3 IMPORTANZA DELLA RETE AGENZIALE

Alla base della strategia di Reale Group, si conferma la focalizzazione sull'attività assicurativa caratteristica volta alla crescita del portafoglio ed alla costante ricerca dell'eccellenza tecnica, al fine di rafforzare maggiormente la marginalità del core business e supportare lo sviluppo sostenibile tramite la centralità delle nostre Reti distributive.

Reale Group considera da sempre la propria rete agenziale al centro delle sue strategie. Una partnership forte che pone l'Agente quale protagonista del sistema distributivo e principale canale di contatto verso i Soci/Assicurati-Clienti.

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 rivolta 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.

In generale Reale Group vuole garantire la sostenibilità e la competitività propria e dei propri Agenti nel tempo, sviluppare prodotti, garanzie e servizi che assicurino sostenibilità nel tempo, confermare la collaborazione tra il Gruppo e la Rete Agenziale per recepirne le esigenze e ricercare soluzioni che supportino la convergenza degli interessi, promuovere ed affermare il brand e adottare politiche di remunerazione degli intermediari assicurativi coerenti con la sana e prudente gestione del rischio e in linea con gli obiettivi strategici e l'equilibrio tecnico di Reale Mutua nel lungo periodo.

*Numero dei clienti relativi a prodotti/garanzie/servizi di Reale Group (a carattere sociale):
in Italia 18, in Spagna 873.

Numero dei clienti relativi a prodotti/garanzie/servizi di Reale Group (a carattere ambientale):
in Italia 4.912, in Spagna 5.515.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
Diversificazione del panorama distributivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Segmentazione della rete di vendita in funzione dei bisogni distributivi e della vicinanza al cliente finale. ● Istituzione della Direzione Distribuzione che scompone le reti di vendita tra banche e partnership e reti Agenti e broker (agili, alto potenziale e strutturati). ● Costituzione per Italiana Assicurazioni di un modello distributivo più ampio e diversificato che consta di oltre 1.200 intermediari. 	Alto	SI	<p>Reale Mutua</p> <p>Italiana Assicurazioni ↑</p>
Perdita dei clienti perché avvicinati dal mondo web verso cui si sta sempre più rivolgendo il mercato.	<ul style="list-style-type: none"> ● Strategia Omnicanale che consiste in un nuovo modello di vendita intermediata online per Reale Mutua. ● Contratti intermediati residuali per i canali online per Italiana Assicurazioni 	Alto	SI	<p>Reale Mutua ← →</p> <p>Italiana Assicurazioni ↓</p>
Difficoltà nel trovare la giusta sinergia tra "contatto umano" caratteristico della relazione Socio/Assicurato-Cliente e Agenzia con una componente più innovativa legata a nuovi processi / tecnologie.	Attività di formazione specifiche dedicate alla rete distributiva.	Medio	SI	
Ingresso di nuovi competitor più agili e aggressivi sul mercato che potrebbero mettere sotto pressione il portafoglio e la redditività della rete di Reale Group.	Sviluppo di un approccio consulenziale che permetta al Cliente di apprezzare sempre più il valore della relazione e della vicinanza della Compagnia sul territorio.	Medio	SI	

Complessità nel gestire l'importante cambiamento normativo, cogliendone le opportunità associate senza subirlo come un incremento di burocrazia.	Definizione di 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.	Medio	SI	
Resistenza culturale alla progressiva digitalizzazione dei processi di agenzia che mira ad abbattere le attività amministrative a basso valore aggiunto.	Sviluppo di strumenti di ascolto per la misurazione della soddisfazione della rete agenziale.	Alto	SI	↑
Incapacità di Reale Group e dei propri Agenti di assecondare il rapido cambio di esigenze dei propri clienti	Attivazione di 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	Alto	SI	← →

Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list

Rischi strategici: **Rischi operativi:** Processi - Allineamento degli obiettivi - Frodi di Agenti e broker

Rischi di non conformità alle norme: Rischi indiretti o di secondo livello

Rischi reputazionali - Erosione dell'immagine dell'impresa - Sostenibilità (politica sbagliata, obiettivi non raggiunti)

Nel 2019, Reale Group ha deciso di iniziare a monitorare il numero di agenzie che, nel corso dell'anno, hanno venduto prodotti sostenibili, cioè con impatti rilevanti per la società o per l'ambiente. La raccolta di tale dato intende dare il via ad un trend di monitoraggio volto a diffondere la pratica di vendita di prodotti sostenibili in modo sempre più capillare, tenendo conto delle differenze dei tre Paesi in cui il Gruppo lavora. Per quanto riguarda Reale Seguros Chile il dato risulta essere non applicabile.

Si segnala che, a parte le normali limitazioni assuntive non ci sono prodotti/servizi che escludono a priori determinati mercati o categorie di consumatori

Numero Agenzie relative a Prodotto/Garanzia/Servizio di Reale Group (a carattere sociale)

2022

Numero Agenzie relative a Prodotto/Garanzia/Servizio di Reale Group (a carattere ambientale)

808

Di seguito si riporta la composizione della rete distributiva delle Società assicurative di Reale Group al 31 dicembre 2019.

Lo sviluppo dei canali di distribuzione di Reale Mutua ha portato nel corso dell'anno ad una rete agenziale composta, al 31 dicembre 2019, da 354 agenzie in appalto, con 565 Agenti/responsabili dell'attività di distribuzione assicurativa. Alle agenzie in appalto si aggiungono 4 gerenze e una agenzia dipendenti.

Italiana Assicurazioni opera sulla base di un modello distributivo fisico e multicanale che, al 31 dicembre 2019, si compone complessivamente di 1.199 intermediari.

Reale Seguros e Reale Vida, per la distribuzione dei propri prodotti, dispongono di una rete composta da 448 Agenzie, 3.352 Broker e 55 Filiali, distribuiti tra tutte le province spagnole.

Per quanto riguarda la compagnia cilena Reale Chile Seguros, nel corso del 2019 e in base al proprio piano industriale, è continuata l'attività di rafforzamento della propria presenza al di fuori dell'area metropolitana di Santiago del Cile aprendo nuove filiali. In particolare, la rete distributiva è composta da 6 agenzie dislocate in tutto il territorio cileno, oltre alla sede centrale a Santiago del Cile.

7.4 PEOPLE & DIVERSITY

Il concetto di diversità significa comprendere l'identità di ogni individuo, riconoscere e valorizzare le differenze di ciascuno nel rispetto della razza, dell'etnia, del genere, dell'orientamento sessuale, dello status socio-economico, dell'età, delle capacità fisiche, delle credenze religiose, del credo politico o di altre ideologie. Si tratta di andare oltre la semplice tolleranza per sviluppare le ricche dimensioni della diversità e della identità contenute in ogni individuo.

Nel corso del 2019 Reale Group ha collaborato, per tramite anche di Reale Foundation, con UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) per realizzare attività volte a favorire l'inclusione e l'integrazione, lavorativa quanto sociale, dei rifugiati:

- progetto Powercoders;
- il volontariato d'impresa con l'associazione Mosaico di Torino (associazione di promozione sociale apolitica e apartitica, nata a Torino nel 2006 per iniziativa di un gruppo di rifugiati originari di diversi Paesi) sia per la gestione dello sportello di ascolto che per la formazione base di informatica;
- collaborazione per la selezione di un candidato rifugiato da inserire come tirocinante nell'organico di Reale Mutua.

Per il primo anno, il tema materiale relativo al personale viene presentato in modo olistico, al fine di evidenziare compliance con le richieste del Decreto e del GRI, ma soprattutto con la chiave di

lettura della Diversity.

Come indicato nel Codice Etico, le Imprese del Gruppo promuovono e sostengono la cultura delle Pari opportunità, valorizzando le risorse in una logica coerente ai valori aziendali e ai cambiamenti derivanti dall'evoluzione organizzativa, inoltre attuano politiche delle risorse umane libere da discriminazioni e pregiudizi. Le Imprese del Gruppo riconoscono ai Dipendenti i benefit, previsti da Contratti Integrativi Aziendali, finalizzati a facilitare la conciliazione dei tempi famiglia/lavoro, sostenere il reddito dei Dipendenti, garantire forme di previdenza e assistenza integrative del sistema pubblico, promuovere attività di prevenzione e cura della salute dei Dipendenti e dei loro familiari.

Reale Group ha predisposto già 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 allineato con le aspettative dei Millennials, 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.

Lo stream strategico relativo alla tematica People presente nelle Guidelines 2020-2022 di Reale Group ha come obiettivo:

- Sostenere la competitività di Reale Group anticipando l'impatto dei trend sulla forza lavoro;
- Proteggere le nostre competenze «core» e far entrare nuovi profili e nuove skill;
- Promuovere una cultura organizzativa della diversità e dell'inclusione, partendo dal gender mix;
- Coltivare i nostri talenti proiettandoli in una cultura internazionale;
- Creare percorsi, monitorati e in continua evoluzione nel tempo, e modi di vivere l'azienda più vicini alla sensibilità e alle aspettative delle nuove generazioni (Gen. X, millennials, Gen. Z).

Le principali aree di intervento:

- Trasformazione della forza lavoro;
- Inclusione & Employer Branding;
- Attrazione/Selezione/Assunzione;
- Formazione;
- Sviluppo & gestione del talento;
- Performance management;
- Comunicazione Interna;
- Introduzione dell'intelligenza artificiale e della robotica nei processi a basso valore aggiunto.

Queste politiche sono applicate a 360 gradi su tutti i dipendenti di Reale Group, le cui attività sono svolte da personale qualificato e, per la grande maggioranza, assunto con contratto a tempo indeterminato, come illustrato di seguito. Il Gruppo esternalizza alcune attività a consulenti esterni, applicando le medesime linee guida di tutela del lavoro e cercando di diffondere buone prassi anche nei confronti di parti terze.

Nel tempo Reale Group ha costruito insieme ai suoi principali stakeholder, ad esempio le rappresentanze sindacali aziendali, un ecosistema di servizi per i propri collaboratori che spaziano 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 investendo 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 stakeholder 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.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
Perdita di professionalità e competenze del proprio personale dipendente e, quindi, di know-how specifico legato alle tematiche proprie del business.	<ul style="list-style-type: none"> ● Vengono definiti passaggi di consegna mirati alla valorizzazione delle competenze più pregiate e sono avviati programmi di formazione adeguati rivolti al personale. ● Sono previsti inserimenti specifici di mercato. 	Basso	NO	↓
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.).	È stato definito un programma pluriennale di interventi. All'interno del suddetto piano, rientra anche la definizione di politiche di retention specifiche dal punto di vista della retribuzione, che sono destinate in maniera mirata alle famiglie professionali di difficile reperimento sul mercato.	Medio	NO	↑
La crescente internazionalizzazione del Gruppo comporta un cambiamento culturale delle persone non sempre abituate a ragionare come un Gruppo internazionale, nonché emerge la necessità di disporre di figure professionali disponibili all'espatrio.	Vengono realizzati processi specifici di selezione del personale, mirati a identificare profili con determinate caratteristiche, disponibili a supportare la strategia di internazionalizzazione del Gruppo.	Medio	NO	↓
Cambiamenti organizzativi e culturali derivanti dalla digitalizzazione del Gruppo e dall'orientamento al cliente del modello di gestione del Gruppo.	<p>Al fine di mitigare il rischio sono previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Smart working ● Job posting ● Nuovi layout degli uffici ● Digital work place (Really) ● Creazione digitale factory 	Medio	NO	↓
Rischio di compliance derivante dalla continua evoluzione del contesto normativo in ambito lavorativo.	È previsto un piano di formazione be smart.	Basso	SI	

Sbilanciamento della formazione del personale nelle diverse aree geografiche del Gruppo.	Realizzazione in Reale Chile di un piano di formazione sulle evidenze emerse da un'indagine effettuata a gennaio 2019.	Basso	NO	← →
Perdita di efficienza, dovuta a una forte decentralizzazione del modello organizzativo del lavoro, specialmente in Spagna.	È stato istituito un progetto di revisione dei processi con l'obiettivo di automatizzare le attività attualmente decentrate e rivedere il modello di allocazione di attività tra centro e periferia.	Medio	NO	↓
Diversity: non cogliere le necessità e le opportunità di business a lungo termine.	È stato intrapreso il progetto Powercoders, accademia di coding per rifugiati.	Basso	NO	↑
Diversity di gender: rischio di engagement (perdita di produttività, perdita di focalizzazione, perdita di contribuzione e di attaccamento alla maglia).	Vengono sviluppate nell'ambito dello stream people politiche specifiche per lo sviluppo e la crescita professionale equilibrata dei generi.	Basso	SI	
SSLL: Qualora il SGSSL non risulti aggiornato, l'INAIL potrebbe non togliere la riduzione premi	Aggiornare periodicamente il Sistema di Gestione	Basso	NO	← →
SSLL: Rischio di Compliance	Definizione di procedure/istruzioni ad hoc e continua informazione e formazione del personale coinvolto	Basso	NO	
ACADEMY: I rischi sono che, in mancanza di un supporto formativo, si possa creare un gap negativo di aggiornamento di competenze tecniche, normative, obbligatorie, manageriali, comportamentali e linguistiche a discapito dell'employability.	La rilevazione del fabbisogno formativo sopra citato consente di avere una mappatura delle scoperture formative da colmare. Le persone vengono coinvolte utilizzando diverse modalità formative e orientate rispetto alle attività formative che possono rispondere alle loro esigenze. Vengono inoltre effettuati dei controlli sul completamento dei corsi online e sugli aggiornamenti normativi e sono previsti più livelli di solleciti periodici.	Basso	NO	← →

Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list

Rischi operativi: processi - Allineamento degli obiettivi - Risorse umane - Capacità di utilizzo/ottimizzazione delle risorse/Incentivi della prestazione (sistema premiante)

Rischio strategico: struttura organizzativa - Progettualità in corso

Rischi di non conformità alle norme: normativa salute e sicurezza

Rischi indiretti o di secondo livello: Rischi reputazionali - Erosione dell'immagine dell'impresa - Sostenibilità (politica sbagliata, obiettivi non raggiunti)

SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro:

Come strumento di supporto alla struttura organizzativa aziendale al fine di realizzare la politica di prevenzione e governare il miglioramento in materia di Salute e Sicurezza nel rispetto delle norme in materia vigenti, le seguenti Unità Produttive di Reale Group in Italia: Reale Mutua Assicurazioni, Italiana Assicurazioni, Banca Reale, Reale Immobili e Blue Assistance, adottano dal 2010 un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), conforme ai requisiti della norma internazionale BS OHSAS 18001:2007, in fase di progressivo adeguamento alla nuova norma UNI EN ISO 45001.

Il SGSSL si applica alla struttura organizzativa delle succitate Unità Produttive, alle attività dei loro lavoratori (ovunque essi le svolgano), ai relativi luoghi di lavoro ed ai fornitori e agli ospiti in occasione della loro presenza negli spazi controllati dalle stesse (ovvero di cui ne hanno la disponibilità giuridica).

È importante sottolineare che in Italia il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro è nato nel 2010, ma affonda le sue origini nel 1995: allora fu emanato il Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n.626 (il famoso "Decreto 626/94"), poi sostituito dal D.Lgs. 81/2008, cosiddetto TUSL, che ha accolto molti orientamenti giurisprudenziali intervenuti sul primo testo normativo. Il D.Lgs. 626/94 dava attuazione a 18 direttive comunitarie riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori, e già allora istituiva un sistema di valutazione dei rischi di sicurezza, la sorveglianza sanitaria, ecc.

Inoltre, le medesime direttive sono state attuate in Spagna, con la Ley 31/1995, dell'8 novembre, entrata poi in vigore il 10 febbraio 1996, che prevede più o meno le medesime tutele.

Reale Chile Seguros Generales S.A. in osservazione alla disposizione di legge 16.744 dello stato cileno a proposito di infortuni sul lavoro e dell' Art. 153 del Codice del Lavoro Cileno, ha elaborato un Regolamento Interno per la Salute e la Sicurezza dei propri dipendenti, in linea con le politiche del Gruppo e al fine di regolare le condizioni di lavoro. Il documento è consegnato ad ogni dipendente nel momento dell'assunzione.

403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

Il processo di analisi dei rischi nelle Unità Produttive a cui si applica il SGSSL, si articola nelle seguenti fasi:

- individuazione ed analisi dei luoghi di lavoro e delle mansioni;
- identificazione dei pericoli esistenti per ciascuna mansione;
- stima della gravità degli effetti che il pericolo può provocare e della probabilità che tali effetti si manifestino;
- verifica della disponibilità e dell'applicabilità di misure tecniche, organizzative, procedurali, per eliminare o ridurre l'esposizione e/o il numero di eventuali esposti;
- valutazione del rischio residuo in relazione alle misure di prevenzione protezione in atto;
- programmazione degli interventi finalizzati a garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione della sicurezza.

L'anzidetto processo viene condotto dai Datori di Lavoro con il supporto dei Responsabili del

Servizio di Prevenzione e Protezione esterni (RSPP) che coordinano il Servizio di Prevenzione e Protezione interno aventi i requisiti e le competenze previste dalla normativa.

I Datori di Lavoro sono supportati anche da una specifica struttura competente: la Funzione Gestione Sicurezza, che esercita un controllo globale sull'intero sistema di gestione della sicurezza e assicura, coadiuvata dai dirigenti ed i preposti, che le procedure siano:

- adeguate per dare attuazione alla sicurezza aziendale;
- efficaci per il raggiungimento degli obiettivi che si sono fissati;
- realizzate in conformità alle procedure.

Per mantenere e migliorare l'efficienza del SGSSL e ottenere una partecipazione attiva di tutti i lavoratori viene assicurato e garantito un adeguato flusso di comunicazioni anche attraverso la ricezione e l'analisi delle segnalazioni di carenze, pericoli (c.d. "near miss") e/o di azioni di miglioramento da parte dei dipendenti e di tutte le parti interessate. La anzidetta comunicazione "dal basso" comprende la segnalazione e la gestione di rilievi, osservazioni e proposte avanzate dal personale. Il lavoratore può trasmettere la segnalazione in modo autonomo e libero ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che faranno una prima valutazione, o direttamente alla Funzione Gestione Sicurezza (FGS) attraverso richieste verbali, telefoniche, mezzo e-mail e strumenti di condivisione aziendale (es. social network interni)

La FGS, coadiuvata dai RLS, dai RSPP ed eventualmente dai Medici Competenti o da specialisti esterni, valuta le segnalazioni e le gestisce fino alla sua chiusura ingaggiando, se necessario, le aree aziendali interessate. Qualora la realizzazione della proposta richieda un'autorizzazione da parte dei Datori di Lavoro, la FGS informa questi ultimi che, se accolgono la proposta, dispongono per l'attuazione delle attività.

La gestione delle attività svolte nelle Unità Produttive a cui si applica il SGSSL tiene conto degli aspetti che riguardano la salute e sicurezza dei lavoratori che potrebbero condurre ad incidenti, con o senza infortunio. Per prevenire tali eventualità, e tutte le situazioni di lavoro che si ritenga possano provocare lesioni o malattie professionali, vengono predisposti adeguati documenti, quali procedure, istruzioni, di gestione delle emergenze. La documentazione viene diffusa a tutto il personale interessato tramite l'intranet aziendale, le comunicazioni dirette, le consegne cartacee. Il personale di qualsiasi livello, compreso il personale delle organizzazioni esterne che opera presso le Unità Produttive anzidette è tenuto ad applicare le disposizioni comunicate.

Sulla base della valutazione dei rischi vengono identificate le possibili emergenze e predisposte le istruzioni operative per la loro gestione. Tali procedure (i Piani di emergenza per la salvaguardia delle persone) stabiliscono e mantengono disposizioni operative tramite le quali prevenire e/o contenere gli effetti di eventuali incidenti ed emergenze sui luoghi di lavoro.

Allo scopo di acquisire e mantenere le capacità necessarie per rispondere prontamente alle situazioni di emergenza il personale dell'azienda è interessato da azioni informative, formative e di addestramento (come simulazioni) specifiche.

Il Gruppo si è dotato inoltre di un programma di info-formazione dei lavoratori in considerazione delle normative vigenti in materia, delle dimensioni dell'Unità Produttiva, del numero dei dipendenti, della tipologia dei rischi specifici e prevede il tipo di info-formazione da impartire e la frequenza con cui sarà ripetuta.

L'info-formazione è rivolta a tutti i lavoratori per adempiere sia agli obblighi normativi, secondo

il ruolo previsto, sia per diffondere la cultura della sicurezza dentro e fuori gli ambienti di lavoro (es. negli ambienti domestici) con formazione aggiuntiva a quella prevista per legge (es. webinar, workshop, pillole informative su tematiche o rischi specifici, ecc.).

Uno degli obiettivi del SGSSL adottato è quello di evidenziare le possibili situazioni non conformi che possono dar luogo a pericoli o incidenti, determinarne le cause e le azioni necessarie alla loro eliminazione o riduzione. In tale ottica la gestione delle anomalie nell'ambito della salute e sicurezza (infortuni, quasi infortuni, situazioni e/o comportamenti pericolosi) rappresenta uno degli elementi fondanti delle azioni di miglioramento per la salute e sicurezza sul lavoro, finalizzate a ridurre al minimo possibile il fenomeno infortunistico.

Le Unità Produttive a cui si applica il SGSSL si impegnano a tenere sotto controllo i quasi infortuni e le situazioni pericolose, al pari degli eventi che portano a infortunio, e tenere sotto controllo e prevenire eventi che possono procurare infortunio e danni alla salute. A tal fine viene seguito un processo di verifica e gestione delle effettive o presunte anomalie che prevede la loro registrazione, l'accertamento delle cause per stabilire eventuali azioni preventive o di miglioramento adeguate al potenziale rischio, la verifica dei risultati ed il loro riesame almeno una volta l'anno da parte dei Datori di Lavoro.

In occasione dell'anzidetto riesame, che si svolge all'incirca a metà di ogni anno, vengono convocati anche gli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 delle Società del Gruppo in Italia per aggiornarli sullo stato di attuazione del SGSSL, comunicando le informazioni rilevate sopra, le eventuali criticità riscontrate, gli obiettivi raggiunti e il programma di massima per l'anno in cui si tiene la riunione.

Le azioni intraprese vengono documentate e monitorate al fine di garantirne la risoluzione e l'efficacia e per la loro attuazione vengono definiti i responsabili dell'attuazione e le scadenze di completamento. Le anomalie possono emergere da incidenti e segnalazioni provenienti da personale interno o esterno alle Unità Produttive o essere successivi a particolari eventi (ad es. prove di evacuazione, audit di controllo, ecc.) e l'attività della loro gestione viene effettuata su apposita modulistica dalla Funzione Gestione Sicurezza per conto dei Datori di Lavoro con il supporto a seconda delle necessità dei RSPP, del Servizio di Prevenzione e Protezione interno, dei RLS, dei Medici Competenti e di eventuali consulenti specialisti interni o aree aziendali interne interessate dall'attività specifica. I Datori di Lavoro vengono coinvolti prima del riesame in caso di necessità di autorizzazione per azioni preventive o di miglioramento di particolare impatto.

Nelle unità produttive in Spagna viene effettuato un controllo secondo le norme locali.

DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI

Le relazioni sono improntate ad un costante e trasparente confronto tra le parti sociali. Le parti sociali concordano sull'importanza di conciliare gli obiettivi economici aziendali con quelli sociali e ambientali e ritengono che le scelte industriali debbano tenere prioritariamente in considerazione le ricadute sui dipendenti, sull'ambiente, sulla comunità, sulle istituzioni locali, sui Soci/Assicurati-Clienti e sui fornitori. Le parti sociali riaffermano il ruolo centrale dei dipendenti di Reale Group, l'obiettivo della loro valorizzazione quale elemento indispensabile, oltre che strategico, per lo sviluppo dell'impresa e delle qualità dei singoli. Le parti sociali condividono l'opportunità di individuare forme di dialogo, coinvolgimento specifico e percorsi condivisi sui temi di responsabilità sociale.

Il dialogo tra le parti sociali ha permesso la realizzazione di alcuni importanti progetti quali la flessibilità oraria per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (quale ad esempio l'orario flessibile, il tempo parziale, il lavoro a distanza e il lavoro agile), l'agevolazione per l'abitazione di alloggi in locazione / mutuo casa, l'attenzione alle questioni di genere (Commissione Pari Opportunità), la tutela della salute (Polizza Infortuni e Malattie), le soluzioni specifiche per il personale diversamente abile, le politiche a favore dei lavoratori studenti, il trasporto eco-sostenibile (incentivazione dell'utilizzo dei mezzi pubblici e delle biciclette) e la formazione continua per tutti i dipendenti. La totalità dei contratti dei dipendenti di Reale Group è coperta dalla contrattazione collettiva

Lavoro agile

Per lavoro agile si intende l'esecuzione dell'attività lavorativa, nel rispetto della durata massima giornaliera dell'orario di lavoro, al di fuori dei locali aziendali, senza l'utilizzo di una postazione fissa ed i cui orari non sono rigidamente stabiliti.

Il progetto è stato avviato a luglio 2017, con un accordo tra le Parti Sociali che ha fissato il perimetro d'azione, le percentuali di accesso e il periodo di sperimentazione del lavoro agile. Il progetto pilota ha coinvolto alcune Società del gruppo a partire da gennaio 2018 (Reale Mutua, Italiana, Reale Ites, Reale Immobili) e ad aprile 2018 si sono aggiunte due altre Società del Gruppo (Banca Reale e Blue Assistance). Nella fase sperimentale i lavoratori potevano richiedere di aderire al progetto inviando la propria candidatura per rientrare in una delle tre graduatorie (conciliazione figli-familiari a carico, motivi aziendali, sperimentazione pura) fino ad esaurimento posti disponibili (12% della popolazione aziendale).

Nella fase di estensione attuale il progetto coinvolge il 75% della popolazione aziendale (55% nel caso di Blue Assistance), senza la presenza di graduatorie, con la possibilità di lavorare 7 giorni al mese in modalità agile. Dal 2021 saranno eliminati i limiti percentuali di accesso (dal 2023 per Blue Assistance) e le giornate fruibili nel mese saranno 8.

Il Gruppo, consapevole delle opportunità di cambiamento culturale offerte dal lavoro agile, ha deciso di accompagnare il progetto di Smart Working con diverse iniziative di formazione, gestite sia internamente che esternamente da Academy.

L'andamento iniziale del progetto è stato inoltre monitorato con una serie di survey, da cui è emersa molta soddisfazione sia da parte dei manager che degli smart worker (per entrambi superiore a 8 in una scala da 1 a 10). I manager hanno dichiarato un aumento della produttività; gli smart worker una migliore concentrazione nel lavoro e maggiore benessere personale; i peer un maggiore utilizzo della tecnologia per collaborare a distanza.

Il tempo risparmiato dagli spostamenti (mediamente 101 minuti al giorno) è stato reinvestito dalle persone in famiglia, lavoro, sport e hobby.

Il progetto lavoro agile nasce quindi non solo per il raggiungimento di una miglior conciliazione tra vita privata e lavorativa, che può condurre a un maggior benessere lavorativo e può costituire una leva di engagement per i dipendenti, ma viene anche concepito come un'opportunità di sviluppo di una nuova cultura aziendale, fondata su una maggiore responsabilizzazione delle persone, sull'utilizzo di strumenti digitali e su un'ottica di lavoro per obiettivi, orientata al raggiungimento dei risultati.

960 dipendenti italiani hanno attivato lo Smart Working nel 2019 per un totale di 21.600 giornate di lavoro (pari a circa 1 tCO₂eq non emesse).

Buone prassi di Flessibilità oraria

Le parti sociali riconoscono da un lato la necessità di garantire la professionalità e lo sviluppo delle competenze lavorative e dall'altro la difficoltà che spesso le esigenze di assistenza familiare rappresentano. Questo permette al dipendente, in particolari casi, di richiedere la personalizzazione dell'orario lavorativo in accordo con il proprio responsabile.

FORMAZIONE

La formazione è un tema fondamentale in relazione all'aggiornamento continuo delle competenze tecniche, normative, obbligatorie, manageriali, comportamentali e linguistiche e per il supporto di processi di change management.

Il perimetro previsto da Academy è quello di tutti i dipendenti del Gruppo assunti a tempo indeterminato.

Il coinvolgimento con le strutture è reciproco in un'ottica di domanda / offerta formativa in linea con il piano strategico triennale. La formazione viene erogata con docenti interni ed esterni. Per i docenti esterni a Reale Group ci si avvale di Società / Enti di Formazione / Università e Business School. I rapporti commerciali con tali fornitori, altamente specializzati nel settore della formazione a tutti i livelli, sono tenuti direttamente da Academy che valuta l'offerta dal punto di vista dei contenuti.

Sempre attenti agli scenari esterni e ai nuovi modi di lavorare, Academy si occupa del presidio e dello sviluppo di competenze tecniche di mestiere, normative, comportamentali e di leadership; supporta lo sviluppo e l'evoluzione di nuove competenze per l'innovazione del Gruppo.

Dal 2010 dapprima con una logica "PUSH" ad invito fino ad arrivare ad oggi con un approccio "PULL", che considera l'apprendimento una responsabilità individuale e in cui le persone scelgono la loro formazione. È prevista l'inclusione di tutta la popolazione dei dipendenti con un'attenzione specifica all'accessibilità dei corsi (ad esempio linguaggio dei segni).

L'organico di Academy è composto da 8 persone dedicate ed è inserito all'interno della direzione risorse.

Ad inizio anno, è stato sottoposto ai Responsabili, mediante la piattaforma Fabbrica Futuro, un questionario per l'analisi del fabbisogno formativo che ha permesso ad Academy di porre le basi per gli interventi di sviluppo delle competenze del prossimo biennio.

Academy ha anche continuato a supportare il percorso già avviato di change management, orientando ulteriormente l'offerta formativa con l'obiettivo di accompagnare le persone nel percorso di cambiamento che sta attraversando complessivamente il Gruppo.

L'impiego di strumenti evoluti – come Office 365 – e di nuove modalità di lavoro – come lo smart working – hanno impegnato Academy e Comunicazione Interna che hanno favorito la diffusione e la conoscenza approfondita di questi temi.

Relativamente allo strumento Office 365, sono stati organizzati due format di Corsi per collaborare e lavorare in Team mentre per quanto concerne lo smart working è stato ridisegnato il percorso formativo di accompagnamento rendendolo sempre più digitale per rispondere così alle esigenze di formarsi con strumenti mobili e seguendo il numero crescente di personale aderente all'iniziativa.

Si è infine continuato con l'organizzazione periodica degli informali stand-up meeting, conosciuti come Innovation Bites, cercando di ispirare e avvicinare le persone all'innovazione e dei workshop sul corporate wellness.

Dipendenti di Reale Group	2017	2018	2019
Numero totale di dipendenti delle Imprese del Gruppo in perimetro	3.675	3.717	3.718

Numero totale di dipendenti suddivisi per area geografica	Reale Group		
	2017	2018	2019
Italia	2.628	2.478	2.390
Spagna	935	1.026	1.048
Cile	112	213	280
Totale	3.675	3.717	3.718

Reale Group												
Genere	Tipologia di contratto						Tipologia di impiego					
	Tempo determinato			Tempo indeterminato			Full time			Part time		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Uomini	58	37	10	1.903	1.938	1.958	1.949	1.960	1.953	13	15	15
Donne	104	71	26	1.610	1.671	1.724	1.507	1.550	1.542	208	192	208
Totale	162	108	36	3.513	3.609	3.682	3.456	3.510	3.495	221	207	223

Reale Group												
Area Geografica	Tipologia di contratto						Tipologia di impiego					
	Tempo determinato			Tempo indeterminato			Full time			Part time		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Italia	138	78	2	2.490	2.400	2.388	2.409	2.273	2.170	219	205	220
Spagna	16	22	24	919	1.004	1.024	935	1.024	1.045	0	2	3
Cile	8	8	10	104	205	270	112	213	280	0	0	0

Percentuale dipendenti con contratto a tempo indeterminato	99%
---	------------

Le significative attività dell'organizzazione vengono eseguite da lavoratori dipendenti.

GRI 401-1 nuove assunzioni e turnover

Dipendenti assunti e cessati in Reale Group						
Genere	Assunti	Cessati	Assunti	Cessati	Assunti	Cessati
	2017	2017	2018	2018	2019	2019
Uomini	130	50	149	83	103	110
Donne	162	49	141	88	121	105
Totale	292	99	290	171	224	215

In seguito alla fusione delle Società Uniqa con Italiana Assicurazioni ed alla conseguente/contestuale riorganizzazione di gruppo, è stata offerta la possibilità a diversi colleghi, già a partire dal 2018, di aderire ad un fondo di "solidarietà" con permanenza massima fino a 5 anni, per uscire anticipatamente dall'azienda fino al raggiungimento dei requisiti minimi per l'accesso alla pensione grazie al versamento dei contributi necessari.

Dipendenti assunti per fascia di età e per genere di Reale Group

Genere	<30			30-50			>50			Totale		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Uomini	39	52	35	81	82	66	10	15	2	130	149	103
Donne	60	51	42	94	85	71	8	5	8	162	141	121
Totale	99	103	77	175	167	137	18	20	10	292	290	224

Dipendenti cessati per fascia di età e per genere di Reale Group

Genere	<30			30-50			>50			Totale		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Uomini	8	9	18	19	33	40	23	41	52	50	83	110
Donne	22	9	21	18	28	46	9	51	38	49	88	105
Totale	30	18	39	37	61	86	32	92	90	99	171	215

Tasso di turnover*

	2017	2018	2019
Totale	17%	12%	12%

*il tasso di turnover è calcolato (assunti + cessati) / media dei dipendenti

GRI 404-1 ore medie di formazione annua per dipendente

Categorie professionali	Ore medie di formazione Reale Group			Ore medie di formazione Reale Group			Ore medie di formazione Reale Group		
	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Impiegati	16,6	22,3	19,2	21,1	28,6	24,4	17,8	23,2	20,2
Funzionari/ Responsabili	21,1	23,7	23,0	36,6	29,5	31,0	26,9	25,9	26,1
Dirigenti	34,3	29,0	29,8	5,7	12,0	10,1	4,6	25,4	15,0
Totale	17,3	23,1	20,4	21,3	26,4	24,0	17,6	24,1	20,9

Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione (GRI 404-2)

Academy progetta ed eroga diverse tipologie di attività formative: in aula, online, e blended per sviluppare le competenze tecniche, normative, obbligatorie, manageriali, comportamentali e linguistiche. Una particolare attenzione viene rivolta a tematiche quali i nuovi modi di lavorare, l'innovazione, le competenze digitali e la customer experience. Academy ha una sede fisica propria in cui si svolgono i corsi in aula e dispone di una piattaforma dedicata alla formazione che permette a tutti i dipendenti, oltre che di fruire di corsi online, anche di prendere visione dell'offerta formativa in aula e online ed iscriversi autonomamente. Inoltre, attraverso tale piattaforma, la formazione viene storicizzata e il dipendente può, in ogni momento, verificare il proprio percorso formativo. L'assistenza viene fornita a tutti i dipendenti del Gruppo a partire dall'analisi del fabbisogno formativo fino alla realizzazione di corsi tailor made progettati in base alle specifiche esigenze.

Analogamente a quanto sopra, Academy supporta le persone che, a seguito di riorganizzazioni aziendali e/o cambi mansione, necessitano di un rinforzo formativo per svolgere la nuova attività lavorativa quotidiana. Attualmente non sono invece previsti specifici percorsi di transizione per i colleghi in uscita ad eccezione del consueto passaggio di consegne interno.

GRI 404-3 percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Genere	Categorie professionali	2017	2018	2019
Donne	Impiegati	85%	100%	100%
	Funzionari / Responsabili	90%	100%	100%
	Dirigenti	85%	100%	100%
Uomini	Impiegati	87%	100%	100%
	Funzionari / Responsabili	84%	100%	100%
	Dirigenti	89%	100%	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. Dal perimetro del dato si esclude il Cile per inapplicabilità. Siccome si tratta di una start-up non si prevedono programmi di performance management.

GRI 405-1 diversità negli Organi di Governo e tra dipendenti

10. Ripartizione dei dipendenti per qualifica, genere e fasce d'età - 2017

Categorie professionali	<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	2,5%	3,4%	28,7%	30%	22,3%	13,3%	53,4%	46,6%

11. Ripartizione dei dipendenti per qualifica, genere e fasce d'età - 2018

Categorie professionali	<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	2,4%	3,4%	28,7%	31,0%	22,2%	12,6%	53,2%	46,8%

Ripartizione dei dipendenti per qualifica, genere e fasce d'età - 2019

Categorie professionali	<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2,4%	3,3%	18,7%	25,8%	11,1%	10,6%	32,3%	39,7%
Funzionari Responsabili	0,0%	0,0%	5,5%	2,5%	7,7%	1,3%	13,2%	3,9%
Dirigenti	0,1%	0,1%	3,9%	2,4%	3,6%	0,9%	7,6%	3,4%
Totale	2,5%	3,4%	28,1%	30,7%	22,4%	12,8%	53,1%	47%

Ripartizione per genere Organi di Governo*

Imprese di Reale Group in perimetro	2017				2018				2019			
	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%
Reale Mutua Assicurazioni	16	100%	0	0%	16	100%	0	0%	16	100%	0	0%
Italiana Assicurazioni	14	100%	0	0%	14	100%	0	0%	13	93%	1	7%
Reale Immobili	10	83%	2	17%	10	83%	2	17%	10	83%	2	17%
Banca Reale	9	82%	2	18%	9	82%	2	18%	9	82%	2	18%
Reale ITES	10	100%	0	0%	11	100%	0	0%	11	100%	0	0%
Blue Assistance	6	86%	1	14%	8	89%	1	11%	7	78%	2	22%
Italnext	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%
REM Intermediazioni	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%
Reale ITES ESP	N/A	N/A	N/A	N/A	8	100%	0	0%	8	100%	0	0%
Reale Seguros Generales	11	92%	1	8%	11	92%	1	8%	11	92%	1	8%
Reale Vida Y Pensiones	9	82%	2	18%	9	82%	2	18%	9	82%	2	18%
IGAR	8	89%	1	11%	8	89%	1	11%	8	89%	1	11%
Reale Chile Seguros	6	86%	1	14%	6	86%	1	14%	6	86%	1	14%
Reale Group Chile	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%
Reale Group LATAM	0	0	0	0	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%

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

Suddivisone per genere e fascia d'età Organi di Governo*

	2018						2019					
	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%
Italiana Assicurazioni	0%	0%	93%	0%	0%	7%	0%	0%	93%	0%	0%	7%
Banca Reale	0%	0%	82%	0%	0%	18%	0%	0%	82%	0%	0%	18%
Blue Assistance	0%	0%	78%	0%	22%	0%	0%	0%	78%	0%	22%	0%
Italnext	0%	20%	80%	0%	0%	0%	0%	20%	80%	0%	0%	0%
Reale Immobili	0%	0%	83%	0%	0%	17%	0%	0%	83%	0%	0%	17%
Reale ITES	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	9%	91%	0%	0%	0%
Reale ITES ESP	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	13%	87%	0%	0%	0%
Rem Intermediazioni	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
IGAR	0%	11%	78%	0%	0%	11%	0%	11%	78%	0%	0%	11%
Reale Seguros	0%	8%	84%	0%	0%	8%	0%	8%	84%	0%	0%	8%
Reale Vida	0%	9%	73%	0%	0%	18%	0%	9%	73%	0%	0%	18%
Reale Group Chile	0%	20%	80%	0%	0%	0%	0%	20%	80%	0%	0%	0%
Reale Group LATAM	0%	20%	80%	0%	0%	0%	0%	20%	80%	0%	0%	0%
Reale Chile Seguros	0%	14%	72%	0%	0%	14%	0%	14%	72%	0%	0%	14%

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

7.5 INNOVABILITY

Le innovazioni rese possibili dalle moderne tecnologie stanno giocando un ruolo chiave nella trasformazione digitale ma insieme a questa si sta affiancando prepotentemente la sostenibilità. Due mega trend che caratterizzeranno l'evoluzione dell'economia globale e che tenderanno sempre più a convergere. Il futuro dell'economia si giocherà sulla capacità di saper coniugare questi due elementi, così da generare l'**innovability** (innovation + sustainability).

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 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 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 dal comunicato aziendale di aprile 2019, presso la **Direzione Generale**, la struttura **Innovation and Corporate Strategy**, viene ridenominata **Chief Digital Innovation Officer (C.D.I.O.)**, in virtù delle seguenti variazioni organizzative:

È costituita la nuova unità **Digital Factory**, alla quale sono posti i seguenti obiettivi:

- gestire la trasformazione digitale del Gruppo fungendo da polo operativo focalizzato in particolare sul miglioramento della Customer Experience dei nostri Soci/Assicurati-Clienti e sull'efficientamento dei processi;
- abilitare il disegno e la messa a terra di soluzioni digitali con modalità nuove e più veloci applicando le metodologie lean e agile ed operando attraverso gruppi di lavoro dedicati denominati "digital team";
- disegnare soluzioni digitali partendo dalla loro fase di ideazione e fino alla completa produzione della soluzione, informatica e non, funzionante (cosiddetto "prodotto minimo funzionante" o MVP – Minimum Viable Product).

È costituita la nuova unità **Data Science Centre of Excellence (CoE)**, centro di eccellenza e competenza della scienza dei dati, area strategica nella quale si sperimentano e si implementano nuove tecnologie e processi al fine di ottenere un "nuovo valore aggiunto dai dati" con particolare focus ai fenomeni dei Big Data e dell'Intelligenza Artificiale; all'unità sono posti i seguenti obiettivi:

- definire il piano di sviluppo strategico affinché la gestione del "dato" (riferito agli ambiti suddetti) possa diventare una competenza distintiva e di vantaggio competitivo per il Gruppo;
- disegnare, pianificare e supportare l'implementazione delle migliori soluzioni per potenziare la strategia aziendale di gestione del dato e contribuire a migliori risultati di business.

La nuova unità opera al servizio di tutte le Società del Gruppo, sia italiane che estere, collabora con Reale Lab 1828, con la neocostituita Digital Factory e con le diverse aree di business aziendali nell'individuazione e soluzione di problemi legati agli ambiti suddetti.

Entrambe le unità opereranno a livello globale, con l'obiettivo di sviluppare la strategia "digital" definita nell'ambito del Comitato di Direzione di Gruppo e avranno nel Digital Innovation Board l'organismo di riferimento per accelerarne la realizzazione.

Il Digital Innovation Board ha l'obiettivo di impartire linee guida e garantire un coordinamento ed una forte collaborazione tra tutte le unità coinvolte nel percorso di innovazione e trasformazione del Gruppo ed il compito di monitorare le attività svolte dalle varie unità definendo le priorità d'intervento, valutando ed approvando le nuove iniziative progettuali e l'industrializzazione degli MVP.

Digital Factory e Data Science Centre of Excellence si integrano quindi con le unità già in essere: **Reale Lab 1828, Corporate Venturing e Ecosistemi e Partnerships.**

Corporate Venturing, unità che si focalizza, attraverso un processo strutturato, allo screening di start up che opera non solo nel mondo assicurativo, al fine di valutare investimenti strategici in esperienze portatrici di valore per Reale Group;

Ecosistemi e Partnerships, unità che si occupa di identificare e sviluppare partnership strategiche con player operanti su mercati e settori di interesse per il Gruppo;

Reale LAB 1828, 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 partnership 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);
- 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);
- Innovability (integrazione tra innovation e sostenibilità).

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner	Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile
Identificazione di soluzioni non in linea con gli indirizzi strategici aziendali.	Reale Group	Verifica periodica con il Top Management dell'allineamento fra le ipotesi di iniziative identificate e le linee strategiche di Gruppo.	Basso	SI	↓
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investimento di troppe risorse nella realizzazione di soluzioni innovative rispetto al ritorno economico delle stesse. ▪ Investimento in soluzioni innovative che non si traducono poi in un prodotto o in un servizio. ▪ Investimento in prodotti o servizi che non siano pienamente rispondenti alle esigenze del mercato oppure definizione di soluzioni non di qualità. 	Reale Group	Adozione di un modello di lavoro "lean" che prevede di frazionare ogni iniziativa in sotto fasi perimetrate 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.	Basso	NO	↔

Investire in attività di innovazione (che hanno un rischio di fallimento insito nell'attività stessa) piuttosto che impiegare tempo e risorse per iniziative più concrete di breve periodo anche con minori potenzialità di impatto.	Reale Group	Fare un percorso di validazione dando maggiore importanza ai parametri di feasibility e all'impatto di business atteso.	Basso	SI	
Rischio concorrenziale, cioè viene presentata sul mercato una soluzione in ritardo rispetto ai concorrenti.	Reale Group	Monitoraggio dei principali trend di innovazione da bilanciare con la possibilità di essere i best follower invece che i first mover.	Basso	SI	↔

Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list

Rischi operativi - Processi: Allineamento degli obiettivi

Rischi strategici - Settore di Business: Cambiamento tecnologico - Mercato e Competitors - Pianificazione strategica del business

Rischi indiretti o di secondo livello - Rischi reputazionali - Erosione dell'immagine dell'impresa - Sostenibilità (politica sbagliata, obiettivi non raggiunti)

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;
- Ultimato lo sviluppo della piattaforma informatica per la gestione del Lab Journey (work flow iniziative), monitoraggio portafoglio iniziative e team working.

Il 20% delle attività intraprese da Reale Lab 1828, nel 2019, sono iniziative di Innovability.

Di seguito, vengono brevemente descritte le iniziative di Innovability, intraprese o sviluppate nel corso dell'anno:

Iniziativa	Ambito	Stato iniziativa	Descrizione
Powercoders	Innovability	Pilot	Powercoders è un programma nato in Svizzera nel 2016 che offre corsi intensivi di programmazione ai rifugiati
Sant'Anna	Innovability	Concept	Intercettazione precoce, screening e presa in carico del disagio psichico in gravidanza e nel post-partum: dal counseling in remoto all'intervento psicologico-clinico
Cottolengo	Innovability	Concept	Creazione di un progetto ai genitori di ragazzi disabili per far fronte al DOPO DI NOI attraverso il coinvolgimento delle famiglie del Cottolengo di Torino
Reale Navigator	Mobility	Concept	Creazione di navigatore con funzione in grado di suggerire all'utilizzatore il percorso considerato "meno rischioso" per raggiungere la propria destinazione. Progettualità effettuata in collaborazione con Kinoa, startup vincitrice della challenge lanciata su Connected City "Reale Navigator"
Wrong way driver warning	Mobility	Concept	Inserimento all'interno delle App di Gruppo di tool sdk creato da Bosch che indichi all'utilizzatore l'eventuale marcia in senso contrario su vie d'entrata/uscita percorsi autostradali. Progettualità avviata in collaborazione con Robert Bosch GmbH
MamaChat	Welfare	Pilot	Servizio di supporto psicologico su canali digitali per donne in gravidanza o le neomamme. Progettualità effettuata in collaborazione con l'associazione MamaChat
Pharmercure	Welfare	ScaleUp	Adozione di un servizio di consegna farmaci a domicilio a supporto dei clienti del Gruppo Reale Mutua. Progettualità effettuata in collaborazione con la startup italiana Pharmercure

7.6 CLIMATE CHANGE

“Il cambiamento climatico è la sfida chiave del nostro tempo. La nostra generazione è la prima a sperimentare il rapido aumento delle temperature in tutto il mondo e probabilmente l'ultima ad avere l'opportunità di combattere efficacemente l'imminente crisi climatica globale.”

La Dichiarazione relativa all'“Iniziativa per una maggiore ambizione climatica”, firmata dai capi di Stato e di Governo in occasione del Climate Action Summit ONU di New York del 23 settembre 2019, non lascia dubbi sul riconoscimento a livello mondiale della rilevanza assunta dal Climate Change.

“Il Panel intergovernativo sui cambiamenti climatici nel suo rapporto sull'impatto di un riscaldamento globale di 1,5 gradi Celsius conferma inequivocabilmente che stiamo già osservando le ricadute negative dei cambiamenti climatici; inoltre, dimostra chiaramente le vulnerabilità, l'impatto e i rischi di un ulteriore riscaldamento globale per le società umane e i sistemi naturali, incluso il raggiungimento dello sviluppo sostenibile e degli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG).”

In quest'ottica, Reale Group, fedele ai propri principi mutualistici, ha scelto di impegnarsi a concorrere al raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile definiti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite; obiettivi individuati nell'ambito delle aree di interesse di Reale Foundation e delle attività con impatto ambientale ritenuto significativo dal Gruppo.

Al fine di consolidare gli impegni sulle tematiche materiali rilevanti, Reale Group ha definito una Strategia di Sostenibilità, approvata dai Consigli di Amministrazione delle Imprese del Gruppo, che sviluppi obiettivi di medio-lungo termine e che includa nel contempo la Politica Ambientale come impegno del Gruppo alla minimizzazione dei propri impatti ambientali.

Si segnala che, dal 2012, è stato implementato un Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001 per Reale Mutua, esteso al Gruppo nel 2017. Il Gruppo si impegna, grazie all'adozione di politiche di gestione dei rischi, alla prevenzione dell'inquinamento, alla protezione dell'ambiente, al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità e al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali.

Gli strumenti scelti da Reale Group per promuovere tali progetti comprendono:

- Reale Foundation, la Fondazione corporate di Reale Group, le cui attività progettuali sono principalmente rivolte alla gestione e prevenzione delle malattie croniche, all'integrazione socio-economica dei giovani appartenenti a categorie sociali deboli e alla resilienza ai rischi generati da catastrofi naturali delle comunità nelle quali il Gruppo è presente ed opera;
- pubblicazione della Dichiarazione Consolidata di Carattere non finanziario (DNF), adottando per la rendicontazione i “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” (GRI);
- implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001, impegnandosi alla prevenzione dell'inquinamento, alla protezione dell'ambiente, al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità e al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali;
- adozione di politiche di gestione dei rischi di natura ambientale e sociale, generati e subiti;
- adesione al United Nations Global Compact (UNGC), iniziativa delle Nazioni Unite nata per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e nel rispetto della responsabilità sociale d'impresa e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese, approcciando secondo dieci principi nelle aree dei diritti umani, lavoro, sostenibilità ambientale e anti-corrruzione;

- Codice condotta fornitori.

Nella valutazione degli impatti ambientali Reale Group tiene conto del principio precauzionale come sancito al principio 15 della dichiarazione di Rio delle Nazioni Unite.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
Rischio di effettuare una compensazione della CO2 non certificata o un piano di mitigazione non adeguato e rispondente alle reali necessità.	Sistema di reporting e monitoraggio da riportare al Riesame di Direzione sulla base di KPI quantitativi	Basso	SI	
Rischi derivanti dalla gestione degli impatti ambientali diretti ed indiretti.	Implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma volontaria internazionale ISO 14001.	Basso	SI	↔
Mancata compliance.	Adozione di 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.	Basso	SI	
Rischi correlati al mercato e rischio reputazionale.	Implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma volontaria internazionale ISO 14001.	Basso	SI	↔
Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list				
Rischi operativi: processi - Allineamento degli obiettivi Rischio emergente - Rischi Ambientali Rischio tecnico - catastrofale				

Sono stati identificati, oltre alle emissioni di Scope 1 e Scope 2, anche gli impatti connessi alle emissioni di CO2 generate dalla flotta aziendale, dagli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti e dal business travel (Scope 3), programmando un piano di compensazione e un piano di mitigazione. Per l'anno 2018 sono state calcolate le emissioni di CO2 di Scope 3 e stimate quelle del 2019, seguendo gli standards GHG Protocol, ISO 14064, GRI Standards. Il perimetro degli immobili è lo stesso utilizzato per gli indicatori 302 e 305.

La carbon footprint di Reale Group nel 2018 ammonta a:

- 10.052 tCO₂eq con le emissioni location based (LB);
- 6.604 tCO₂eq con emissioni market based (MB)**.

**** Il location based riflette l'intensità media delle emissioni delle reti su cui si verifica il consumo di energia (utilizzando principalmente i dati del fattore di emissione medio della rete), il market based riflette le emissioni di elettricità che le aziende hanno scelto intenzionalmente.**

Nell'ambito del piano di mitigazione della CO₂ si segnala:

- alla luce dell'attenzione mondiale sul tema del contenimento dell'uso di plastica, Reale Group ha in progetto l'installazione di erogatori di acqua potabile che ne permettano la distribuzione, eventualmente a temperatura refrigerata e la distribuzione di borracce per ciascun dipendente. Tale attività è da ricondurre ai programmi di sensibilizzazione sui comportamenti sostenibili, già resi disponibili, negli ultimi anni, ai dipendenti del gruppo;
- è previsto un piano di aggiornamento del parco auto dei dirigenti e della rete commerciale che esclude alimentazioni solo a benzina o diesel a vantaggio di vetture ibride e/o elettriche;
- Reale Group è inoltre impegnata nella revisione di tutti i processi per renderli, laddove possibile, paperless.

In merito agli investimenti immobiliari, nel 2019 Reale Seguros ha continuato a lavorare sul piano di adeguamento degli edifici in materia di sostenibilità, che è iniziato nel 2012, aumentando il suo impegno con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali che produce l'attività. Sia per progetti di riforma sia per la costruzione dei nuovi uffici, si tiene conto (nella misura possibile) dei seguenti parametri:

- Innovazione di design;
- Sviluppo sostenibile degli spazi, esterni e interni;
- Misurazione dell'efficienza energetica e dell'utilizzo del consumo di acqua;
- Valorizzazione dell'uso di energie alternative;
- Selezione di materiali e risorse sostenibili;
- Gestione sostenibile dei rifiuti.

Le azioni di miglioramento riguardo gli edifici influenzano positivamente i principali impatti diretti sull'ambiente che causa l'attività di Reale Seguros, come: - le emissioni inquinanti; - il consumo di energia elettrica; - il consumo di carta. Gli edifici sostenibili contribuiscono al risparmio energetico e di acqua potabile, con il successivo risparmio economico, favorendo la salute dei dipendenti che vi lavorano; inoltre, i costi operativi sono inferiori.

Nel 2019 si è ottenuto per la sede principale della Spagna (Príncipe de Vergara _Madrid_) la certificazione LEED ORO, che si somma ai due certificati LEED ARGENTO ottenuti in A Coruña y Reus negli anni precedenti (Numero totale di edifici certificati: 3).

Come indicato nella relazione LEED per l'edificio di Príncipe de Vergara, sono messi in risalto i seguenti dati:

- ubicazione dell'edificio vicino a varie fermate del servizio di trasporto pubblico;
- la misurazione dell'efficienza nell'uso dell'acqua permette una riduzione della stessa di un 40,99%;

- risparmio di elettricità per l'illuminazione del 27,67%.

A gennaio 2017 il New Building Bertola ha ottenuto la certificazione Leed Platinum, attribuita dallo US Green Building Council.

GRI 302-1 i consumi energetici all'interno dell'Organizzazione

Consumo [GJ]	Periodo		
	1° ottobre 2016 / 30 settembre 2017	1° ottobre 2017 / 30 settembre 2018	1° ottobre 2018 / 30 settembre 2019
Consumi Elettrici	29.626	32.081	27.554
Consumi Termici	18.838	13.326	10.902
Consumi Energetici Totali	48.464	45.407	38.456

*La percentuale di energia elettrica derivante da fonte rinnovabile è pari al 95%.
Il consumo energetico annuo a metro quadro è pari a 100,47 Kwh.*

GRI 305-1 emissioni dirette GHG (Scope 1)

gas naturale		
Anno	Fattore di conversione tCO ₂ eq/1000*m ³	Fonte
2019	1,88496	https://ghgprotocol.org/sites/default/files/Emission_Factors_from_Cross_Sector_Tools_March_2017.xlsx

elettricità		
Anno	Fattore di conversione tCO ₂ eq/Kwh	Fonte
2019 (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

*Location based: considera il contributo dei fattori di emissione medio della rete di distribuzione utilizzata dell'Organizzazione per i propri consumi di energia elettrica.

Emissioni dirette [tCO ₂ eq] (Scope 1)	Periodo		
	1 ottobre 2016 / 30 settembre 2017	1 ottobre 2017 / 30 settembre 2018	1 ottobre 2018 / 30 settembre 2019
VIA CORTE D'APPELLO 11 TORINO	374,9	401,5	362,2
Via TRAIANO 18 MILANO	128,9	113,8	67,5
NEW BUILDING TORINO	6,8	69,9	78,3**
Milano - Via Carnia 26* + Udine - Puintat	43,3	39,6	0
BARCELONA, CL VIA AUGUSTA, 258-260	N/A	19	19
MADRID-1, C/ SAN BERNARDO 17	N/A	0	0
VALENCIA, CL PADRE TOMAS MONTAÑANA, 28	N/A	0	0
REALE SEGUROS, MADRID Príncipe de Vergara, 125	0	0	0
LOS MILITARES 5890 LOS CON- DES, SANTIAGO	N/A	0	0

* La sede ex Uniq di Milano è stata chiusa nel 2019. Per le sedi di Udine, 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.

** L'aumento del consumo di gas è dovuto all'utilizzo delle caldaie nell'attesa di completare l'insonorizzazione delle macchine polivalenti.

GRI 305-2 emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)

Emissioni indirette [tCO ₂ eq] (Scope 2)	Periodo					
	1 ottobre 2016 / 30 settembre 2017		1 ottobre 2017 / 30 settembre 2018		1 ottobre 2018 / 30 settembre 2019	
	Location Based*	Market Based**	Location Based*	Market Based**	Location Based*	Market Based**
VIA CORTE D'APPELLO 11 TORINO	835,2	0,0	1.088,4	0,0	1.033,3	0,0
Via TRAIANO 18 MILANO	262,5	0,0	298,4	0,0	358,5	0,0
NEW BUILDING TORINO	1.338,1	0,0	1.524,7	0,0	1.293,2	0,0
Milano - Via Carnia 26 + Udine - Puintat	339,6	410,3	438,9	299,3	110,4	0,0
BARCELONA, CL VIA AUGUSTA, 258-260	N/A	N/A	288	146	288	0,0
MADRID-1, C/ SAN BERNARDO 17	N/A	N/A	98,0	49,8	98	0,0
VALENCIA, CL PADRE TOMAS MONTAÑANA, 28	N/A	N/A	27,3	13,9	27,3	0,0
REALE SEGUROS, MADRID Príncipe de Vergara, 125	203,7	266,8	382,7	194,3	382,7	0,0
LOS MILITARES 5890 LOS CONDES, SANTIAGO	N/A	N/A	35,9	30,8	35,9	45,1

*Location based: considera il contributo dei fattori di emissione medio della rete di distribuzione utilizzata dall'Organizzazione per i propri consumi di energia elettrica.

**Market based: considera il contributo dei fattori di emissioni specifici legati alle forme contrattuali di acquisto adottate dall'Organizzazione per i propri consumi di energia elettrica.

L'anno base per il calcolo delle emissioni di CO2 è il 2017 per gli scope 1 e 2, 2018 per lo scope 3. I Gas serra inclusi nel calcolo sono CO2, CH4, N2O. La fonte dei fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO2 equivalente con il metodo "location based" è il registro AIB (Association of Issuing Bodies) per le sedi europee e IEA (International Energy Agency) per le sedi cilene. Per il calcolo delle emissioni di CO2 equivalente con il metodo "market based" sono state considerate le emissioni residue attribuibili all'energia acquistata non da fonti rinnovabili, e a queste è stato applicato il fattore di emissione comunicato dal fornitore (registro ISPRA 2016). Per i GWP (Global Warming Potential), utilizzati per CH4 e N2O, la fonte è il report dell'IPCC "Climate Change 2013: The Physical Science Basis".

I fattori utilizzati per la conversione dei Gg e dei Kwh sono quelli riportati nelle linee guida per il reporting di sostenibilità.

I dati relativi al 2018 e al 2019 si riferiscono a 5 sedi Italiane (Via Corte d'Appello, Via Traiano, New Building Bertola, Via Carnia 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. Si segnala che nel 2019 è stata chiusa la sede di Italiana di via Carnia (ex Uniq).

Il criterio adottato nel 2018 e nel 2019 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.

Il calcolo delle emissioni di Scope 3 per l'anno 2019 è il risultato di una stima numerica per approssimazione, proposta a partire dai risultati dello studio condotto sui dati raccolti per i viaggi di lavoro e gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti al 31 dicembre 2018.

In particolare, se da un lato non si prevedono particolari modifiche relative al numero di tonnellate di CO2 emesse per i viaggi di lavoro, è stato invece possibile stimare un decremento del numero di tonnellate di CO2 emesse per gli spostamenti casa-lavoro, principalmente dovuto alla larga fruizione dell'iniziativa di smart working.

Il risparmio di CO2 per una giornata in cui il dipendente non si è recato al lavoro, lavorando da casa, è stimato a 4 Kg di CO2. Moltiplicando questo numero per il numero totale di giornate di smart working fruite dai dipendenti delle Società italiane e spagnole (totale di 24.605 giorni) è stato possibile ipotizzare un decremento di 98,42 tonnellate di CO2 nel corso del 2019, per un totale di 2970 tonnellate, come illustrato nella tabella seguente.

GRI 305-3 Altre emissioni indirette GHG (Scope 3)

	UdM	2017	2018	2019
Totale altre emissioni	t CO2e	n/d	4.732	4.634
Trasferte Casa-Lavoro**	t CO2e		3.069	2.970
Viaggi di lavoro*	t CO2e		1.663	1.663
Altro (specificare)	t CO2e		o	o
NOx, SOx, e altre emissioni significative***	t	n/d	o	o

**I dati relativi ai viaggi di lavoro ottenuti dalle agenzie di viaggio per la Spagna e per l'Italia. Includono anche i dati relativi alle auto noleggiate o non di proprietà dell'azienda utilizzate per i viaggi di lavoro.*

I dati relativi alle auto private/non di proprietà utilizzate per i viaggi di lavoro in Italia sono stati stimati per gli ultimi 3 mesi dell'anno 2018 sulla base delle emissioni dal 1 gennaio al 30 settembre

*** I dati relativi alle trasferte casa-lavoro sono stati elaborati mediante la somministrazione del questionario casa-lavoro in Italia e Spagna sulla base delle risposte. Il totale delle emissioni è stato poi stimato utilizzando le emissioni medie dei rispondenti al questionario e proiettandole per il totale della popolazione aziendale.*

****Non sono state rilevate emissioni di gas di NOx e SOx nel 2018 e nel 2019.*

Focus Climate Change

L'importo totale degli indennizzi italiani (totale dei risarcimenti ai danneggiati) per i sinistri riconducibili a eventi collegabili al cambiamento climatico è stato di circa 167 mln di euro. L'incremento dell'incidenza di tali indennizzi sul totale dei sinistri relativi ai rami che prestano copertura di rischio per gli eventi climatici è aumentato di 9 punti percentuali rispetto al 2017.

Per la Spagna l'ammontare dei sinistri per Climate Change è di circa 20 mln (il dato si riferisce agli eventi coperti dal consorzio di compensazione assicurativa + sinistri per pioggia, grandine, vento e neve).

Gli ultimi mesi del 2019 l'Italia è stata toccata da gravi eventi naturali che hanno provocato ingenti danni. Reale Group ha pertanto deliberato di stanziare un fondo fino a 5 milioni di euro, finalizzato a portare un aiuto concreto alle famiglie e alle aziende assicurate con Reale Mutua e con Italiana Assicurazioni.

7.7 FINANZA SOSTENIBILE

A seguito delle decisioni prese durante la conferenza delle Nazioni Unite, sul cambiamento climatico (COP 21), l'Unione Europea si è attivata per definire una serie di azioni e regolamenti che dovranno essere integrati dagli operatori finanziari nelle proprie operazioni a partire da marzo 2021. Infatti, il " Regolamento sulla Disclosure" richiede agli operatori di essere trasparenti con i propri clienti quanto all'integrazione dei fattori ESG nella propria offerta prodotti, e di come questi potranno influire sulla redditività del prodotto nel tempo, anche qualora il prodotto non

sia espressamente dichiarato ESG. Ai più alti livelli, la comunità finanziaria ha già risposto con misure concrete. Ad esempio, nella lettera agli investitori del 2019, Larry Fink, CEO di Black Rock, il più grande fondo di investimento al mondo, ha espresso la chiara volontà di proseguire le strategie operative in ottica di monitoraggio dell'impatto ambientale e di mitigazione degli effetti del climate change, ribadendo la necessità di portare avanti una svolta nel modo di valutare la sostenibilità nelle grandi aziende: passare dal profitto allo scopo. La sostenibilità quindi non si può più considerare come una semplice e ripetuta serie di azioni volte a limitare l'impatto ambientale nel tempo, ma deve diventare parte integrante del business stesso.

Quella che poteva essere un'espressione di intenzionalità dettata dal momento, si è rivelata in realtà una presa di posizione forte e decisa; infatti nella lettera agli investitori Larry Fink annuncia la decisione di non investire più in asset non legati alla minimizzazione degli effetti del climate change, tenendo conto che integrare la sostenibilità – in particolare il clima – nei portafogli possa anche fornire agli investitori rendimenti migliori.

L'attuale tendenza nel settore bancario e assicurativo è di perseguire parallelamente alle attività di business il raggiungimento degli SDGs: questo significa per esempio, attivare progetti filantropici o di business sociale, volti a favorire l'inclusione sociale e allo stesso tempo soddisfare esigenze di mercato, così come adottati da varie compagnie assicurative.

Inoltre, il mercato rivolge sempre più l'attenzione a una finanza sostenibile, vale a dire l'applicazione del concetto di sviluppo sostenibile all'attività finanziaria. I prodotti finanziari sostenibili hanno lo scopo di finanziare in modo responsabile progetti e imprese che presentano un valore aggiunto per l'uomo, l'ambiente e la società, in modo da generare un plusvalore sociale e/o ambientale. I criteri di selezione si rifanno ai fattori ESG (Environmental, Social, Governance) che vengono applicati a diversi asset finanziari (obbligazioni governative, obbligazione corporate e azioni).

Nell'anno 2019, i filtri ESG sono stati applicati alla gestione finanziaria del Fondo Pensione Aperto Teseo e della linea Unit di "Italiana Linea Valore Etico".

Teseo è gestito, sin dal 2006, adottando criteri SRI (Socially Responsible Investment) in linea con i valori mutualistici che contraddistinguono il Gruppo, soddisfacendo così le richieste dei clienti e del mercato.

La Compagnia Reale Mutua, nell'ambito delle proprie politiche di investimento, ha infatti scelto di adottare, per il Fondo Pensione Aperto Teseo, in tutti i comparti, un approccio in grado di integrare le considerazioni di carattere finanziario, in primis l'accrescimento e la conservazione del capitale investito, con un'attenta valutazione degli investimenti nelle loro implicazioni di carattere sociale ed ambientale.

Nel processo di valutazione degli investimenti la Compagnia ha quindi deciso di selezionare gli emittenti in base a criteri che soddisfino requisiti di eticità e responsabilità sociale, identificati attraverso l'utilizzo di criteri positivi e negativi.

Criteri positivi

Le valutazioni sono effettuate in base a caratteristiche dei prodotti, processo di produzione, impatto ambientale, relazioni con la comunità, rispetto delle diversità, gestione delle risorse umane, correttezza e trasparenza nella comunicazione finanziaria, corporate governance, relazione con gli stakeholder (portatori di interesse in senso ampio).

Criteri negativi

Si tende ad evitare l'investimento in strumenti finanziari emessi da società ed enti (Agenzie ed Enti sovranazionali) che realizzino una quota significativa del proprio fatturato con attività di produzione e distribuzione nei settori: tabacco, difesa, alcool, gioco d'azzardo, pornografia, nucleare. Si tende ad evitare l'investimento in strumenti finanziari emessi da Stati in cui sia vigente la pena di morte e/o che non rispettino i fondamentali diritti umani.

Nel processo di valutazione ambientale la Compagnia si avvale della consulenza dell'advisor etico indipendente ECPI srl.

Al 31/12/2019 il Patrimonio Totale Netto del Fondo Pensione Aperto Teseo, a cui si applica tale screening di sostenibilità indipendente, finalizzato a valutare l'effettivo livello di inclusione di criteri e obiettivi di responsabilità sociale e di sostenibilità nel portafoglio investimenti del Fondo, ammonta a circa 270 milioni di euro.

Linea Unit Valore Etico: gli investimenti vengono effettuati in OICR prevalentemente di natura obbligazionaria aventi un elevato profilo di responsabilità sociale. Al 31/12/2019 il patrimonio totale netto della linea ammonta a 290 mila euro circa.

Nel mese di ottobre 2019 è stata presentata alla Commissione Investimenti di Gruppo, e successivamente a tutti i Consigli di Amministrazione delle nostre compagnie che hanno deliberato in merito, la Politica in materia di investimenti sostenibili. Tale Politica sarà estesa a tutte le Società di Reale Group dal 1° gennaio 2020 con l'obiettivo di attuare una strategia di gestione finanziaria responsabile e sostenibile che, seppure non ancora formalizzata, era perseguita di fatto nella gestione dei nostri portafogli, da sempre guidata dal principio mutualistico della Capogruppo.

Il modello di gestione e i suoi componenti

L'impostazione dell'attività finanziaria in ottica ESG è stata concertata con l'Ufficio Sostenibilità di Reale Group al fine di personalizzarla in base alla nostra vision aziendale e SDGs scelti per la strategia di sostenibilità del Gruppo.

La Politica verrà applicata agli investimenti mobiliari, ad eccezione della classe D dei portafogli assicurativi e delle Gestioni Patrimoniali Bancarie, di tutte le Società di Reale Group, a partire dal 1° gennaio 2020.

Tale impostazione è stata condivisa con il Gestore Finanziario, l'Amministrazione e il Risk Management.

Nella gestione degli investimenti responsabili si applicheranno criteri di selezione che mirano a cogliere le diverse strategie connesse all'integrazione dei principi Environmental, Social e Governance, anche attraverso uno screening interno che permetterà di determinare per ogni emittente un "ESG score" proprietario, basato su dati reperiti su provider esterni riconosciuti a livello internazionale, calcolato diversamente per le diverse asset class: obbligazioni governative, obbligazioni corporate e azioni.

A monte di tutte le strategie implementabili il Gruppo escluderà i titoli governativi emessi dai Paesi inclusi nei Comunicati interni dell'Antiriciclaggio della Capogruppo relativi alla "Lista dei Paesi non cooperativi e ad alto rischio" e quelli con un livello di ESG score al di sotto di 20, le

società emittenti (e le loro società controllate) che operano prevalentemente in settori controversi e non rispondenti a criteri etici e le società emittenti che, pur non appartenendo ai settori sopra citati, sulla base delle evidenze aggiornate periodicamente, siano responsabili di violazioni gravi o sistematiche dei diritti umani, di gravi violazioni dei diritti delle persone in situazioni di guerra o di conflitto, di gravi danni ambientali, di atti o omissioni che possono portare all'emissione di gas con forti ripercussioni sull'effetto serra, di corruzione grave, e di altre violazioni gravi delle norme etiche fondamentali.

L'integrazione dei fattori ESG nei nostri portafogli verrà effettuata internamente e permetterà di calcolare un ESG Score per ciascun titolo.

Per i titoli governativi si è deciso di elaborare un ESG score profilato sulla base dei parametri più affini alla nostra vision aziendale e agli SDGs scelti per la nostra strategia di sostenibilità.

L'ESG score ai titoli governativi verrà assegnato annualmente.

Per le obbligazioni societarie e le azioni, il calcolo verrà effettuato utilizzando una metodologia proprietaria che rielabora i punteggi assegnati ai diversi emittenti da Bloomberg, Sustainalytics e Robeco Sam, fonti affidabili e disponibili al pubblico. Tale approccio, equo e verificabile, permette di avere un elevato livello di copertura. L'ESG score per ogni singola società verrà assegnato trimestralmente.

La Politica in materia di investimenti sostenibili prevede inoltre di destinare parte degli investimenti a attività specifiche, quali ad esempio titoli best in class, investimenti tematici, impact investing. L'intenzione è incrementare questa tipologia di asset class.

L'obiettivo della gestione responsabile e sostenibile è di incrementare l'ESG score medio di portafoglio.

Il presidio degli investimenti responsabili è effettuato dalle strutture già coinvolte nel processo degli investimenti, definito nella Politica degli Investimenti.

È stata redatta un'apposita procedura che definisce ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potenziati perdite dovute alla variazione sfavorevole delle variabili finanziarie che incidono sul valore delle attività. ▪ Maggiore volatilità di mercato degli investimenti non sostenibili per effetto di una crescente consapevolezza del mercato su queste tematiche. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzo del Modello interno parziale, ai sensi della normativa europea Solvency II, attraverso il quale viene determinato il requisito di capitale, basato sulla misura del Value-At-Risk – VaR, per finalità di carattere gestionale e regolamentare. La formula standard, sempre in ottica Solvency II, è adottata come strumento di carattere regolamentare per il calcolo trimestrale del requisito patrimoniale (SCR e MCR) delle Società assicurative, dei portafogli e dei rischi che non rientrano nel perimetro del modello interno parziale. ▪ Riferimento alla Politica degli investimenti, nella Politica di Assett Liability Management e nella Politica di gestione della liquidità. 	Basso	SI	↑
<p>Rischio di deterioramento dell'immagine aziendale (rischio reputazionale) e di aumento della conflittualità con gli assicurati, dovuto alla scarsa qualità dei servizi offerti, al collocamento di polizze non adeguate o al comportamento in fase di vendita, postvendita e liquidazione o, agli investimenti in strumenti finanziari di emittenti non sostenibili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emissione della Politica degli investimenti sostenibili, in cui viene tenuta in considerazione la valutazione degli investimenti nelle loro implicazioni di carattere sociale e ambientale, in base a criteri che soddisfino requisiti di eticità e responsabilità sociale. ▪ Applicazione di criteri di selezione che mirano a cogliere le diverse strategie connesse all'integrazione dei principi Environmental, Social e Governance, anche attraverso uno screening interno che permette di determinare per ogni emittente un "ESG score" proprietario, basato su dati reperiti su provider esterni riconosciuti a livello internazionale, calcolato diversamente per le diverse asset class: obbligazioni governative, obbligazioni corporate e azioni. ▪ Adozione di una metodologia di analisi e valutazione dei rischi di carattere qualitativo (compresi i rischi ESG). ▪ Predisposizione annuale di un questionario rivolto al top management delle imprese del Gruppo in cui vengono evidenziate le principali tematiche di rischio e le tecniche di mitigazione adottati (c.d Macro check list). 	Basso	SI	↑

Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list

Rischi operativi: Processi - Allineamento degli obiettivi Rischi di mercato

Rischi strategici - Analisi di mercato - Settore di Business : Mercato e Competitors - Pianificazione strategica del business

Rischio emergente - Nuovi rischi - Rischio climatico

Rischio reputazionale Rischi indiretti o di secondo livello - Rischi reputazionali - Erosione dell'immagine dell'impresa - Sostenibilità (politica sbagliata, obiettivi non raggiunti)

Rischio climatico

GRI 201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico

Reale Group rileva negli ultimi anni un significativo incremento dei sinistri legati agli eventi naturali (sia in ambito CVT grandine alle Auto sia danni ad immobili/infrastrutture) riconducibili a rischi fisici.

Le implicazioni derivanti dal cambiamento climatico hanno avuto impatto anche sulle politiche riassicurative di Reale Group; ciò ha indotto il Gruppo, negli ultimi anni, a stipulare appositi trattati di riassicurazione sui rami Incendio e CVT.

Il Gruppo si sta dotando di strumenti di monitoraggio del portafoglio esposto anche al fine di ipotizzare azioni/iniziative volte a mettere in sicurezza i rischi sia in essere sia quelli di nuova produzione.

Reale Chile Seguros Generales aderisce alla Politica di Investimenti sostenibili del Gruppo, eccetto il modello di Punteggio ESG, che è in sviluppo.

SASB-FN-IN-410a.2

Nell'ambito dello sviluppo della Politica di investimento responsabile sopra descritta, la valutazione dei rischi ha svolto un ruolo fondamentale e la collaborazione con il Risk Management e l'Ufficio Sostenibilità di Gruppo, spiegata nella Nota Metodologica del documento, hanno consentito di allargare l'orizzonte dei rischi in una visione sempre più integrata dei rischi di sostenibilità.

Tra questi rischi, gioca un ruolo fondamentale il rischio climatico: la crescente attenzione di consumatori e investitori verso i temi di sostenibilità, e in particolare quelli relativi ai cambiamenti climatici, ha portato le imprese di assicurazione intraprendere un percorso di valutazione degli impatti finanziari del cambiamento climatico.

Su input della Commissione Europea, EIOPA sta esplorando la possibilità di integrare un requisito patrimoniale forward-looking legato al cambiamento climatico all'interno della struttura del Pillar I di Solvency II e secondo la TCFD, esistono tre rischi primari attraverso i quali gli effetti del cambiamento climatico potrebbero influenzare la stabilità del settore assicurativo:

- **Rischi fisici:** rappresentati da impatti sulle passività delle assicurazioni e sul valore degli asset finanziari, determinati dalle conseguenze di eventi climatici estremi, quali inondazioni e

tempeste, su proprietà e commercio e di variazioni di lungo termine nei pattern climatici.

- **Rischi di liability:** rappresentati dalle future richieste di risarcimento inoltrate qualora si presentassero perdite o danni causati dagli effetti del cambiamento climatico;
- **Rischi di transizione:** rappresentati da rischi finanziari che potrebbero emergere dai processi di transizione, appunto, verso un'economia low-carbon.

Il Gruppo ha pertanto iniziato a studiare tali tematiche, considerando in primo luogo un aspetto numerico fondamentale: un significativo incremento dei sinistri legati agli eventi naturali (sia in ambito CVT grandine alle Auto sia danni ad immobili/infrastrutture) riconducibili a rischi fisici. Tali implicazioni, strettamente connesse al cambiamento climatico, hanno avuto impatto anche sulle politiche riassicurative di Reale Group: ciò ha indotto il Gruppo, negli ultimi anni, a stipulare appositi trattati di riassicurazione sui rami Incendio e CVT.

Il processo di valutazione degli investimenti e lo sviluppo di una metodologia che permetterà di identificare l'ESG Score permetterà di studiare il portafoglio esposto anche al fine di ipotizzare azioni/iniziative volte a mettere in sicurezza i rischi appartenenti a questa categoria, sia in essere sia quelli di nuova produzione.

La Macro check list è la metodologia di valutazione del rischio, identificata come più appropriata non solo per mappare l'integrazione rischi ESG con i rischi strategici, operativi e reputazionali già tradizionalmente studiati, ma anche per identificare un rischio emergente, oggi identificato come Rischio climatico: questo rischio entra così a pieno titolo nel processo di gestione dei rischi del Gruppo e come tale verrà nei prossimi esercizi identificato, valutato, misurato e gestito.

7.8 PRIVACY & CYBER SECURITY

Le informazioni gestite dalle imprese di Reale Group, siano esse di proprietà delle imprese stesse o dei dipendenti o di terzi, e la sicurezza/continuità dei servizi aziendali (e di tutti i processi che ne costituiscono supporto) sono un fattore imprescindibile per il presente e il futuro di Reale Group e hanno un'importanza strategica molto rilevante.

La complessità crescente del contesto in cui opera Reale Group e la necessità di rimanere al passo con la concorrenza impongono una sempre maggiore velocità e qualità nell'offerta di servizi, in termini di contenuti, professionalità e sicurezza.

Tale obiettivo di crescita sulla qualità dei servizi può essere raggiunto principalmente mediante il continuo aumento della digitalizzazione delle informazioni e mediante l'adozione di processi standardizzati e automatizzati.

In sintesi, è ormai indubbio che esista una forte dipendenza dei servizi che costituiscono il core business di Reale Group dai servizi informativi e, in particolare, dalla loro qualità, disponibilità e sicurezza; ciò in un contesto in cui i rischi connessi alle violazioni dei sistemi di sicurezza sono in continuo aumento sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo.

Non a caso fra i rischi di cui si occupa il Global Risk Report, report pubblicato dal World Economic Forum e prodotto con la collaborazione di esperti e decision-maker di tutto il mondo per identificare e analizzare i rischi più rilevanti per la nostra società globalizzata, negli ultimi anni ha iniziato ad affacciarsi nella classifica un cluster identificato con il nome "rischio cyber".

Secondo i contributori al Global Risk Landscape, i cyber-attacks comportano un rischio più elevato rispetto ai più tradizionali rischi legati ad attacchi terroristici, crisi alimentari e disoccupazione.

Il rischio cyber è un rischio particolare, dotato di caratteristiche in grado di amplificarne il potenziale negativo. Il rischio Cyber, infatti, è un rischio di sistema. Infatti il funzionamento delle infrastrutture è sempre più basato sulle tecnologie digitali e l'interdipendenza delle "Critical Information Infrastructure" aumenta costantemente e di conseguenza, aumenta il rischio che un danno prodotto in un nodo del sistema si ripercuota sui nodi circostanti con effetti a catena potenzialmente catastrofici.

Esistono altri due fattori che contribuiscono a sostenere una valutazione di rischio così elevata: l'anonimia, ovvero, il fatto che è praticamente impossibile attribuire la responsabilità di un cyber-attack ad un individuo o gruppi; l'asimmetria, ovvero, il fatto che un attaccante può concentrarsi su di una singola vulnerabilità ed un ambito anche ristretto, mentre chi difende non può esimersi dal considerare tutto il contesto degli asset dell'istituzione/ente/azienda e tutte le vulnerabilità, il che aumenta esponenzialmente la complessità da gestire.

In tale contesto occorre inoltre tenere presente che le informazioni gestite dalle Imprese spesso si riferiscono a persone fisiche, identificate o identificabili; i trattamenti di tali dati (che rientrano nella categoria di "dati personali") devono avvenire nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'individuo e, soprattutto, nel rispetto del diritto alla protezione dei dati personali.

Per tali ragioni, Reale Group da un lato adotta un processo strutturato volto a misurare l'esposizione al rischio di violazione delle informazioni e a individuare le misure di sicurezza fisica, logica e procedurale per la loro protezione; dall'altro, adotta processi idonei a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga secondo le disposizioni previste della normativa vigente in materia e nel rispetto dei diritti e delle libertà dell'individuo.

Nel 2019 è stata costituita la Commissione Nuove Tecnologie, Innovazione e Cyber Security con il compito di supportare il Consiglio di Reale Mutua e quelli delle altre Società del Gruppo:

- rafforzando le competenze tecnologiche-informatiche, di innovazione e di sicurezza informatica;
- adeguandosi tempestivamente alle innovazioni di carattere tecnologico e digitale (es. InsurTech);
- rispondendo sempre più velocemente ai cambiamenti dell'attuale contesto di mercato e nella ricerca di nuovi modelli di business, con un'attenzione rinnovata verso i clienti;
- intercettando in anticipo i mutati rischi che possono scaturire dalle nuove tecnologie (es. Technology Risk e Cyber Risk) e sviluppando processi di sicurezza informatica e dei dati e di business continuity.

Il Consiglio d'Amministrazione approva un piano strategico sulla gestione dell'informazione e comunicazione, volto ad assicurare l'esistenza e il mantenimento di una architettura complessiva dei sistemi integrata e sicura, adeguata ai bisogni delle imprese, oltre che degli altri soggetti proprietari di informazioni o comunque a queste interessati, e basata su standard e linee guida internazionali e definiti dalla regolamentazione di settore (di seguito "Piano Strategico"), coerente con gli obiettivi strategici di business.

L'attuazione del piano strategico è garantita dal Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni adottato da Reale Group (di seguito "SGSI"), composto dall'insieme di tutti i processi, le risorse, i controlli procedurali, organizzativi e tecnologici necessari a raggiungere un

livello di sicurezza che sia adeguato e coerente con l'appetito al rischio prefissato dal Consiglio di Amministrazione.

Il SGSI esprime il grado di sicurezza in termini di riservatezza, integrità, disponibilità e affidabilità delle informazioni dei processi mediante l'applicazione di metodologie standard e linee guida internazionali, quali l'ISO 27001:2013.

L'Organizzazione ha individuato all'interno della propria struttura la Funzione Sicurezza delle Informazioni, composta da cinque risorse, in grado di:

- redigere il Piano Strategico da sottoporre all'approvazione del Consiglio d'Amministrazione;
- definire le misure e la stima delle risorse necessarie per rendere operativo il livello di sicurezza individuato nel Piano Strategico;
- individuare la metodologia e gli standard di sicurezza delle informazioni;
- redigere le Politiche Specifiche in ambito di sicurezza delle informazioni;
- verificare periodicamente il funzionamento e l'efficacia del SGSI, in tale ambito valutare i rischi informatici effettuando il monitoraggio del livello di sicurezza delle informazioni;
- fornire al Risk Management le informazioni necessarie per integrare la valutazione del rischio operativo;
- definire i programmi di sensibilizzazione e formazione sui temi della sicurezza delle informazioni in collaborazione con la funzione Academy di Risorse Umane;
- fornire consulenza e pareri sui temi di sicurezza delle informazioni;
- costituire il riferimento per la gestione degli incidenti di sicurezza e, in tale ambito, stabilire un processo per identificare e per tracciare tempestivamente gli incidenti;
- rendicontare annualmente al Comitato per il Controllo Interno e i Rischi di Gruppo l'attività svolta e le attività previste;
- predisporre la reportistica periodica da sottoporre al Consiglio di Amministrazione;
- rispondere alle richieste degli Enti esterni in tema di sicurezza delle informazioni.

Anche con riferimento al tema del trattamento della protezione dei dati personali l'Organizzazione ha costituito una struttura che si occupa di:

- garantire il presidio della protezione dei dati, nel rispetto delle indicazioni del Regolamento Europeo (Regolamento UE2016/679, noto anche come GDPR), divenuto applicabile dal 25 maggio 2018;
- fornire consulenza e pareri sui temi di trattamento di dati personali alle Imprese italiane di Reale Group;
- fornire supporto nelle attività di valutazione d'impatto sulla sicurezza dei dati personali (DPIA – Data Protection Impact Assessment);
- svolgere attività di analisi e verifica;
- predisporre la reportistica da sottoporre al Consiglio di Amministrazione;
- definire i programmi di formazione per i dipendenti e la rete distributiva sul tema della protezione dei dati personali con la funzione Academy di Risorse Umane.

L'Organizzazione si è inoltre dotata di una Privacy Policy di Gruppo (uguale per Italia e Spagna) all'interno della quale sono evidenziati:

a) la tipologia di dati trattati e le modalità di trattamento;

- b) le linee guida, i principi e i criteri da seguire nel trattamento dei dati personali;
- c) i processi decisionali da seguire e i sottostanti meccanismi di governo societario;
- d) i ruoli e le funzioni coinvolte.

Sono state inoltre predisposte procedure che disciplinano specifiche tematiche connesse al trattamento dei dati personali (es. procedura per la gestione dell'esercizio dei diritti da parte degli interessati; procedura per la gestione dei data breach).

Il funzionamento del modello di Sicurezza delle Informazioni è garantito da un processo circolare nell'ambito del quale:

- Il Consiglio d'Amministrazione definisce la strategia della sicurezza delle informazioni e verifica periodicamente il mantenimento del livello di sicurezza stabilito e lo stato avanzamento dell'adeguamento delle misure necessarie, avvalendosi anche del Comitato per il Controllo Interno e i Rischi di Gruppo;
- l'Alta Direzione definisce la strategia di business in modo coerente con gli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- le Funzioni di Controllo svolgono le loro attività su tre livelli, così come indicato dallo standard di riferimento: i controlli di primo livello sono effettuati dalle strutture operative, i controlli di secondo livello sono svolti dalla Funzione di Sicurezza delle Informazioni che opera a livello di Gruppo e a cui è affidata l'analisi dei rischi inerenti la sicurezza delle informazioni, i controlli di terzo livello sono affidati alla funzione di Internal Audit per la verifica della coerenza e dell'efficienza del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni;
- la Funzione di Sicurezza delle Informazioni presiede la gestione del rischio di sicurezza delle informazioni a livello di Gruppo, appoggiandosi alle diverse imprese del Gruppo per tramite dei Referenti di Impresa per la Sicurezza delle Informazioni e rapportandosi con il Comitato Interfunzionale per la Sicurezza delle Informazioni di Gruppo che svolge la funzione di collegamento con le diverse funzioni di business/imprese.

Il modello tiene conto dell'evoluzione sia del contesto esterno sia del contesto interno, in termini di tecnologie, soluzioni applicative, nuove opportunità di business, nuovi mercati.

Con periodicità annuale o in caso di cambiamenti significativi del contesto organizzativo o tecnologico, l'analisi del rischio viene rivista e sottoposta al Consiglio d'Amministrazione.

La protezione dei dati personali è garantita da un processo circolare nell'ambito del quale:

- l'Organo Amministrativo, avvalendosi anche del Comitato per il Controllo Interno e i Rischi di Gruppo, definisce il livello di rischio assumibile in base alla valutazione d'impatto sulla sicurezza dei dati personali (DPIA – Data Protection Impact Assessment); approva la politica attraverso la quale sono definiti i principi da seguire nel trattamento dei dati personali.
- il Responsabile della protezione dei dati ("DPO"), anche attraverso le strutture dedicate informa e fornisce consulenza al Titolare del trattamento o al Responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dalla normativa relativa alla protezione dei dati; vigila sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali, nonché delle politiche in materia di protezione dei dati personali, compresa la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo; fornisce un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati relativo ai trattamenti che presentano un rischio elevato per i diritti e le libertà delle

persone fisiche e ne sorveglia lo svolgimento; fornisce riscontro agli interessati in materia di protezione dei dati personali e in particolare nell'esercizio dei diritti, anche attraverso altre strutture aziendali; coopera con il Garante per la protezione dei dati personali e funge da punto di contatto per questioni connesse al trattamento dei dati personali; notifica all'Autorità le violazioni di dati personali.

- I Responsabili dei processi di trattamento dei dati personali presidiano il trattamento dei dati personali verificando che siano correttamente applicate le linee guida definite nella politica; nel caso di trattamenti che possano presentare un rischio elevato per gli interessati, effettuano la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, consultandosi con il DPO e individuando le misure di sicurezza necessarie.

Sia Reale Mutua che Italiana Assicurazioni hanno a catalogo un prodotto dedicato alla copertura dei rischi Cyber rivolto alle PMI.

I prodotti sono:

- Per RMA: Cyber Risk Reale
- Per ITA: Firewall

Entrambi i prodotti comprendono una copertura dai danni che vengono causati a terzi (Responsabilità Civile), una parte di assistenza che interviene per ripristinare rapidamente l'attività aziendale e recuperare i dati (attraverso l'intervento di tecnici specializzati) e un servizio di prevenzione e valutazione del livello di protezione aziendale atto ad aumentare la consapevolezza e il livello di tutela del nostro assicurato.

Nel 2020 è previsto un importante restyling del prodotto che amplierà le garanzie.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, vengono esplicitati i rischi e le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione rispetto al 2018.

Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
Accesso e/o un utilizzo non controllato o non autorizzato e di divulgazione (requisito di riservatezza).	Adozione di misure di sicurezza proporzionate al risk appetite di natura organizzativa, cioè controllo fisico degli accessi, formazione, credenziali di accesso ai sistemi, ecc.	Medio	SI	
Alterazione o cancellazione non controllata o non autorizzata, di ripudio, di violazione dell'autenticità del dato (requisito di integrità).	Utilizzo di misure di natura tecnologica, come il controllo delle configurazioni, layered defenses e gestione degli incidenti di sicurezza.	Medio	SI	← →

Impossibilità temporanea o definitiva di accesso al dato e/o al servizio che mette a disposizione il dato (requisito di disponibilità).	Adozione di sistemi di backup e recovery.	Medio	SI	
Non conformità normativa ed eventuali sanzioni da parte dell'autorità Garante.	Adozione di presidi organizzativi e procedure idonee.	Medio	SI	↔
Rischio reputazionale nei confronti dei propri stakeholder.	Adozione di procedure coerenti con le Policy.	Medio	SI	

Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list

Rischio di non conformità alle norme - informativa obbligatoria

Rischi operativi: Cyber - Processi - Allineamento degli obiettivi - Sistemi - Integrità del sistema informatico - Accessi informatici interni - Infrastrutture e competenze informatiche - Obsolescenza - Frodi aziendali

Rischi indiretti o di secondo livello - Rischi reputazionali - Erosione dell'immagine dell'impresa - Sostenibilità (politica sbagliata, obiettivi non raggiunti)

GRI 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e la perdita dei dati dei clienti

Non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti.

Si definisce "denuncia comprovata": decisione da parte di un'Autorità o un analogo Organo Pubblico di Vigilanza, rivolta all'organizzazione che accerta la violazione della privacy dei clienti.

Si definisce "violazione della privacy dei clienti": mancata conformità alle disposizioni legali esistenti e alle norme (volontarie) sulla protezione della privacy dei clienti.

Non sono state rilevate fughe, furti o perdite dei dati dei clienti accertate da una decisione da parte di un'Autorità o analogo Organo Pubblico di Vigilanza.

8. GRI CONTENT INDEX

La tabella seguente riassume i principali indicatori autonomi utilizzati e, come richiesto dal GRI In Accordance Core, rimanda al testo del Documento per la descrizione del Management approach di ciascuno di essi, insieme alla metodologia di raccolta di dati qualitativi e quantitativi ad essi correlati.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

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 del perimetro di rendicontazione
MUTUALITÀ E TRASPARENZA				
GRI 205: ANTICORRUZIONE	205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Capitolo 2. Reale Group: Identità e Valori	27	Le Società di Reale Group prevedono piani formativi per i propri dipendenti differenziati a seconda della normativa di ciascun Paese. Per quanto riguarda la formazione anti-corruzione, l'indicatore include i corsi in materia di D.Lgs. 231/2001 e le norme in vigore in materia degli ordinamenti spagnolo e cileno. Relativamente alla disclosure d), l'indicatore viene rendicontato a partire dall'anno 2018 per tutte le Società di Reale Group.
GRI 201: Performance economiche	201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 2. Reale Group: Identità e Valori	16	Per questo indicatore il perimetro è limitato alla sola Reale Mutua, escludendo le altre Società italiane, la Spagna, ed il Cile.
COMUNICAZIONE E REPUTAZIONE				
GRI 417: Marketing e etichettatura	417-2: Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Capitolo 7.1 Comunicazione e Reputazione	48	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
	417-3: Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing		48	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.

PEOPLE & DIVERSITY				
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro	401-1: Nuove assunzioni e turnover	Capitolo 7.4 People & Diversity	72	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
	403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		66	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro	403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		66	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
GRI 404: TRAINING AND EDUCATION	404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente		73	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
	404-2: Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione		74	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
	404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale		74	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti		75	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group. Per la disclosure relativa alla suddivisione per genere e fascia d'età, il dato è riportato a partire dal 2018.
FILANTROPIA D'IMPATTO				
GRI Sector Specific NGO	NGO8: Fonti delle erogazioni liberali, suddivise per categoria e maggiori categorie di donatori e valore monetario delle donazioni	Capitolo 5.2 Reale Foundation	38	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group. Il dato viene presentato solo a partire dal 2018, anno in cui Reale Foundation ha cominciato ad operare come fondazione corporate di Reale Group.
CLIMATE CHANGE				
GRI 302: ENERGY	302-1: Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Capitolo 7.7 Climate Change	86	Il criterio adottato nel 2019 per selezionare gli immobili di cui rendicontare i relativi consumi è stato quello di considerare soltanto le sedi strumentali con più di 50 dipendenti. Il perimetro dell'indicatore include tutte le società di Reale Group.

GRI 305: EMISSIONS	305-1: Emissioni dirette GHG (Scope 1)		86	Il criterio adottato nel 2019 per selezionare gli immobili di cui rendicontare i relativi consumi è stato quello di considerare soltanto le sedi strumentali con più di 50 dipendenti. Il perimetro dell'indicatore include tutte le società di Reale Group, fatta eccezione per le emissioni derivanti dalla flotta aziendale, che non includono i dati relativi alle società con sede in Cile.
	305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		88	Il criterio adottato nel 2019 per selezionare gli immobili di cui rendicontare i relativi consumi è stato quello di considerare soltanto le sedi strumentali con più di 50 dipendenti. Il perimetro dell'indicatore include tutte le società di Reale Group.
	305-3: Altre emissioni indirette GHG (Scope 3)		90	Il perimetro dell'indicatore include, per gli anni 2018 e 2019, le società di Reale Group con sede in Italia e in Spagna.
Indicatore autonomo	Valore monetario delle liquidazioni dei sinistri legati al cambiamento climatico		90	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group e copre il solo anno 2019.
PRIVACY & CYBER SECURITY				
GRI 418: Privacy dei clienti	418 – 1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Capitolo 7.9 Privacy & Cyber security	101	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group e copre il solo anno 2019.
FINANZA SOSTENIBILE				
GRI 201: Performance economiche	201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Capitolo 7.7 Finanza sostenibile	95	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
SASB FN-IN-	SASB FN-IN-410a.2 Metodologia di scoring ESG degli investimenti in portafoglio	Capitolo 7.7 Finanza sostenibile	95	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group e copre il solo anno 2019.
INNOVABILITY				

Indicatore autonomo	KPI autonomo: Percentuale di iniziative di Innovability sul totale delle iniziative di Reale Lab	Capitolo 7.5 Innovability	81	Il perimetro dell'indicatore include le Società di Reale Group con sede in Italia e copre il solo anno 2019.
Indicatore autonomo	Numero dei progetti sostenibili presenti nel Lab 1828	Capitolo 7.5 Innovability	82	Il perimetro dell'indicatore include le Società di Reale Group con sede in Italia e copre il solo anno 2019.
IMPORTANZA DELLA RETE AGENZIALE				
Indicatore autonomo	Numero delle agenzie che hanno venduto prodotti sostenibili	Capitolo 7.3 Importanza della rete agenziale	60	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group. L'indicatore non risulta al momento applicabile per le Società con sede in Cile e copre il solo anno 2019.
CUSTOMER CENTRICITY				
Indicatore autonomo	Numero di clienti che hanno acquistato prodotti sostenibili	Capitolo 7.2 Customer Centricity	58	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group. L'indicatore non risulta al momento applicabile per le Società con sede in Cile e copre il solo anno 2019.

La tabella seguente riassume i principali indicatori autonomi utilizzati e, come richiesto dal GRI In Accordance Core, rimanda al testo del Documento per la descrizione del Management approach di ciascuno di essi, insieme alla metodologia di raccolta di dati qualitativi e quantitativi ad essi correlati.

GRI General Disclosure (Core)		Riferimento in DNF	Pag.
102-1	Nome dell'organizzazione	2.1 Identità e imprese del Gruppo	13
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	2.1 Identità e imprese del Gruppo	14
102-3	Ubicazione della sede centrale	2.1 Identità e imprese del Gruppo	14
102-4	Locazione delle operazioni	2.1 Identità e imprese del Gruppo	14
102-5	Assetto societario e ragione sociale	2.1 Identità e imprese del Gruppo	13
102-6	Mercato e settore di riferimento	2.1 Identità e imprese del Gruppo	15
102-7	Scala dell'organizzazione	2.1 Identità e imprese del Gruppo	14
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	7.4 People & Diversity	71
102-9	Catena di fornitura	2.2 Codice etico e valori	19
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	2.2 Codice etico e valori	19
102-11	Applicazione ed approccio al Precautionary Principle	7.6 Climate change	84

102-12	Iniziative esterne	7. I temi materiali rilevanti	45
102-13	Appartenenza ad associazioni	7. I temi materiali rilevanti	45
102-14	Relazione del decisore senior	Executive Summary	14
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	2.2 Codice etico e valori	18
102-18	Modello di organizzazione e governance	2.3 Modello di organizzazione e governance	20
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	6. Analisi di materialità e stakeholder	19
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	7.4 People & Diversity	69
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	2.2 Codice etico e valori	19
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.2 Codice etico e valori	19
102-44	Temi principali e criticità evidenziate	7. I temi materiali rilevanti	45
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	4.3 Perimetro e periodo di rendicontazione	33
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	4.3 Perimetro e periodo di rendicontazione	33
102-47	Lista dei temi materiali	7. I temi materiali rilevanti	45
102-48	Ripresa delle informazioni da dichiarazioni precedenti	n/a	
102-49	Cambiamenti nel sistema di reporting	6. Analisi di materialità e stakeholder	41
102-50	Periodo di riferimento per la relazione	4.1 Standard di rendicontazione e processo di redazione del documento	31
102-51	Data della relazione più recente	4.1 Standard di rendicontazione e processo di redazione del documento	31
102-52	Ciclo di reportistica	4.1 Standard di rendicontazione e processo di redazione del documento	31
102-53	Riferimenti e contatti per domande riguardanti la relazione	4.1 Standard di rendicontazione e processo di redazione del documento	32
102-54	Relazione di conformità agli standard del GRI	4.1 Standard di rendicontazione e processo di redazione del documento	31
102-55	Indice dei contenuti GRI	8. GRI Content Index	103
102-56	Revisione esterna	Relazione della Società di Revisione	110

9. GLOSSARIO

AMICE (Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperatives in Europe)

CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)

C.D.I.O. (Chief Digital Innovation Officer)

CEIOPS (Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors)

CEO (Chief Executive Officer)

CMF (Comisión para el Mercado Financiero)

CoE (Data Science Centre of Excellence)

CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale)

DIB (Digital Innovation Board)

DPIA (Data Protection Impact Analysis)

DPO (Data Protection Officer)

EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority)

ESG (Environmental, Social and Governance)

EURAPCO (European Alliance Partners Company)

FGS (Funzione Gestione Sicurezza)

GDPR (General Data Protection Regulation)

GHG (Green House Gas)

GRI (Global Reporting Initiative)

HR (Human Resources)

IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)

KPI (Key Performance Indicators)

LB (Location Based)

MB (Market Based)

MCR (Micro Carbon Residue)

MOG (Modello Organizzativo di Gestione)

MVP (Minimum Viable Product)

NPS (Net Promoter Score)

OICR (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio)

ONU (L'Organizzazione delle Nazioni Unite)

RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza)

RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione)

SCR (Selective Catalytic Reduction)

SDGs (Sustainable Development Goals)

SGSI (Sistema Gestione Sicurezza Informazioni)

SGSSL (Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza Sul Lavoro)

SRI (Sustainable and Responsible Investment)

TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

UNGC (United Nations Global Compact)

UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees)

USCI (Ultima Società Controllante Italiana)

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 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 delle sue controllate (di seguito "Reale Group") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di Reale Group 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 di Reale Group, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate da Reale Group 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 dalla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo “Nota metodologica” della DNF 2019. 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 di Reale Group 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 da Reale Group 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) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo, relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dalla selezione dei GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF 2019.

Torino, 3 aprile 2020

EY S.p.A.



Paolo Ratti
(Revisore Legale)



