



# **DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2020**





# INDICE

<i>Premessa</i> .....	5
Lettera agli Stakeholder .....	6
1. L'impatto del Covid-19 sul Gruppo, sugli Stakeholder e sulla Collettività .....	10
1.1 Scenario macroeconomico e andamento dei mercati .....	12
1.2 Diario della gestione della pandemia .....	16
1.3 La tutela dei Soci/Assicurati-Clienti .....	28
1.4 La tutela della Rete Agenziale .....	32
2. Introduzione alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario .....	34
3. La natura mutualistica di Reale Group .....	38
3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement .....	42
4. La Governance di Reale Group .....	50
4.1 Identità e Imprese del Gruppo .....	52
4.2 Modello di Organizzazione e Governance .....	54
5. I numeri chiave .....	58
6. La strategia di sostenibilità .....	62
6.1 L'impegno di Reale Group .....	68
7. L'evoluzione del quadro normativo europeo nell'ambito della finanza sostenibile ....	72
8. Analisi di materialità .....	76
8.1 Matrice di Materialità .....	78
8.2 I temi materiali: politiche, KPIs e rischi connessi .....	82
8.3 I rischi ESG .....	166
9. Tabelle dati quantitativi e GRI Content INDEX .....	170
10. Glossario .....	194
Relazione della Società di Revisione	

## Premessa

Con questa quarta 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”.

Il Documento fornisce informazioni relative al modello aziendale di gestione e organizzazione, alle politiche praticate, ai principali rischi, generati o subiti, connessi ai suddetti temi. Inoltre, la Dichiarazione si pone tra gli obiettivi quello di armonizzare la pubblicazione delle informazioni non finanziarie, rendendole più facilmente accessibili ad investitori e consumatori; pertanto, al fine di agevolare la lettura del Documento, quest’anno le tabelle relative agli indicatori sono riportate nella parte finale.

Le informazioni sono raccolte per tutte le Società del Gruppo, in Italia, Spagna e Cile; sono descritti i valori e i principi esplicitando il modello di organizzazione e la Strategia di Sostenibilità del Gruppo, condivisa a livello globale, ma implementata secondo le specificità locali.

Il processo sottostante la redazione della presente Dichiarazione, consolidato in Reale Group grazie all’esperienza maturata negli anni precedenti alla

rendicontazione obbligatoria, ha coinvolto principalmente l’Alta Direzione e i Consiglieri.

L’aggiornamento dei temi materiali si è reso necessario soprattutto alla luce del cambiamento del contesto esterno ed interno; per ciascun tema materiale sono stati riportati indicatori quantitativi, qualitativi e rischi connessi generati o subiti.

I rischi emersi per ogni tema materiale sono stati correlati il più possibile con i processi in essere del Risk Management, permettendo una lettura più integrata del processo.

I temi materiali sono integrati negli stream strategici del piano industriale del Gruppo 2021- 2023 e sono guidati dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) significativi per Reale Group. La Mutualità, l’Indipendenza e la Sostenibilità sono principi che caratterizzano il modo di fare impresa del Gruppo. Nel presente Documento sono state descritte attraverso un breve diario tutte le iniziative che Reale Group ha realizzato per tutelare la salute delle sue Persone e per garantire l’operatività e la continuità dei servizi in questo anno difficile.

Infine, sono stati inseriti nuovi elementi che permettono un passaggio a una rendicontazione integrata, prevista per il 2022 (relativamente all’anno di rendicontazione 2021), quali l’indicazione circa le modalità di Stakeholder engagement implementate nell’anno e l’ampliamento di alcune disclosure.



## Lettera agli Stakeholder



Il 2020 ci ha fatto comprendere quanto siamo legati gli uni agli altri e quanto, insieme, possiamo superare momenti di notevole difficoltà.

Proprio in situazioni come queste si constata il ruolo di una Mutua nella società: agire concretamente senza esitazione, facendosi forti dei propri valori e intensificare il benessere comune stando vicini alle persone con determinazione e coraggio.

Noi di Reale Group abbiamo dimostrato di saper reagire, non ci siamo mai fermati e abbiamo cercato di unirvi più che mai per contribuire all'emergenza determinata da questa pandemia, in un momento storico drammaticamente complesso.

Ci siamo impegnati realizzando progetti innovativi e misure di sostegno straordinario attraverso importanti donazioni e promuovendo raccolte fondi per fronteggiare questa imprevedibile emergenza.

Siamo ancora nel pieno della pandemia, ma pronti a proseguire, con coraggio e tutti insieme, distanti ma vicini, quel percorso che ci porterà tra poco ai 200 anni di storia della Compagnia

Tra le pagine di questo Documento troverete alcuni racconti di come Reale Group ha affrontato questa sfida, con resilienza e tempestività.

Ci auguriamo che il 2021 sia l'anno della sconfitta del virus e il primo di un'auspicabile generale ripresa, che vogliamo affrontare insieme a tutte le nostre Persone.

**Luigi Lana**

**Presidente Reale Mutua**



Quello che è successo nel 2020 ha cambiato molte cose, ma non ciò in cui crediamo.

Nonostante l'eccezionale difficoltà che ha coinvolto il mondo intero a causa della pandemia da Covid-19, Reale Group ha continuato ad operare per perseguire un obiettivo comune in Italia, in Spagna e in Cile: garantire la massima tutela delle persone, a difesa della salute di tutti, consentendo la continuità del servizio ai suoi Soci e Clienti.

È stata una sfida difficile, vissuta e affrontata insieme ai nostri Dipendenti, Agenti e i loro Collaboratori, con una solida rete di Partner al nostro fianco. La strada da percorrere è ancora lunga, ma da queste difficoltà sono nate nuove relazioni, contatti, opportunità.

Non possiamo ancora dirci fuori da questa emergenza, ma siamo ripartiti più forti di prima, guardando al futuro, con un nuovo modello di business che tenga conto dei nuovi bisogni e necessità che sono emersi e che abbiamo ascoltato.

Non solo aiuti concreti e tempestivi, ma avvio di nuove progettualità: uno scenario innovativo, inclusivo, sostenibile e senza confini geografici. Questo è il futuro che ci aspetta e che ospiterà questa importante partita: noi di Reale Group siamo pronti a mettere in campo la nostra grande squadra.

Perché questo, per noi, è il significato di Together More!

**Luca Filippone**

**Direttore Generale Reale Mutua**

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

### Presidente

Luigi LANA

### Consiglieri

Maurizio BAUDI DI SELVE

Mario CARRARA

Giovanni FACCHINETTI PULAZZINI

† Romano GIANOTTI fino al 27 agosto 2020

Edoardo GREPPI

Luigi GUIDOBONO CAVALCHINI

Elisa LUCIANO dal 15 ottobre 2020

† Enrico MARENCO DI MORIONDO fino al 4 settembre 2020

Iti MIHALICH

Laura MOROTTI dal 15 ottobre 2020

Carlo PAVESIO

† Gian Savino PENE VIDARI fino al 17 novembre 2020

Vittorio Amedeo VIORA

Marco WEIGMANN fino al 9 ottobre 2020

### Segretario del Consiglio

Massimo LUVIÈ fino al 10 settembre 2020

Filippo MANASSERO dal 10 settembre 2020

## COLLEGIO SINDACALE

### Presidente

Edoardo ASCHIERI

### Sindaci Effettivi

Mario BERALDI

Marco LEVIS

### Sindaci Supplenti

Giuseppe ALDÈ

Barbara Maria BARRECA

## DIREZIONE GENERALE

### Direttore Generale

Luca FILIPPONE

### Condirettore Generale

Massimo LUVIÈ

### Vicedirettore Generale

Andrea BERTALOT





# 1 L'IMPATTO DEL COVID-19 SUL GRUPPO

---

## SUGLI STAKEHOLDER E SULLA COLLETTIVITÀ

- 1.1 Scenario macroeconomico e andamento dei mercati
- 1.2 Diario della gestione della pandemia
- 1.3 La tutela dei Soci/Assicurati-Clienti
- 1.4 La tutela della Rete Agenziale

# 1.1 Scenario macroeconomico e andamento dei mercati

Nel corso del 2020, la pandemia determinata dal Covid-19 ha modificato in modo significativo le aspettative macroeconomiche, sia per il 2020 sia per gli anni successivi.

La necessità di rallentare la diffusione del virus ha imposto ai Paesi l'adozione di misure drastiche di distanziamento sociale e di chiusura delle aziende, causando, con l'interruzione delle attività economiche, una profonda recessione.

Nonostante ciò, le risposte coordinate e incisive attuate in tema di politica fiscale e monetaria hanno limitato i danni, evitando i fallimenti di massa delle imprese e delle banche, tenuto sotto controllo l'aumento della disoccupazione e in parte migliorato un clima pesantemente negativo.

Per quanto riguarda i paesi sviluppati, il Fondo Monetario Internazionale (FMI) ha annunciato misure fiscali per oltre il 9% del PIL e misure in varie altre forme, quali il sostegno alla liquidità, l'acquisto di asset, i prestiti e le garanzie di credito per l'11% circa del PIL; nei paesi emergenti e nelle economie in via di sviluppo la risposta è stata inferiore, ma comunque significativa.

Inoltre, sono state varate nuove iniziative che hanno aiutato a sostenere la popolazione (c.d. "ancore di salvezza"), quali il trasferimento di denaro a famiglie ed imprese, le misure di sostegno al reddito e alla disoccupazione e il rinvio delle imposte e delle moratorie sui prestiti.

Tra le nuove misure occupa un ruolo preminente il **Next Generation Fund – EU**, il fondo dell'Unione Europea di 750 miliardi di euro predisposto per il rilancio dell'economia e per il suo miglioramento competitivo.

Anche le azioni concertate delle Banche Centrali hanno dato vita ad acquisti di titoli su larga scala e per diverse tipologie di attivi, aumentando quindi il supporto al credito ad una più ampia gamma di debitori.

Le aggressive contromisure adottate hanno giocato un ruolo determinante nel supportare il *sentiment* degli investitori, prevenendo ulteriori amplificazioni dello shock da Covid-19 sui mercati finanziari.

Secondo le ultime stime del Fondo Monetario Internazionale, il PIL mondiale nel 2020 è previsto in contrazione del -3,5%, in forte diminuzione rispetto al + 2,9% del 2019.

Negli Stati Uniti, sempre secondo i dati del FMI il PIL è previsto in calo del - 3,4%, dato di gran lunga inferiore rispetto al +2,2% del 2019.

Negli **USA**, infatti, il 2020 è stato caratterizzato dallo scarso controllo della pandemia da parte delle autorità, da una profonda recessione e da uno sviluppo politico che ha portato alle elezioni del nuovo Presidente Biden in un paese profondamente diviso. Tutto ciò ha influito sui consumi delle famiglie e sugli investimenti non residenziali, mentre il commercio estero ha subito una forte contrazione, sia per ciò che concerne le esportazioni sia per le importazioni.

Secondo le previsioni del FMI per il 2020, solo la **Cina** registrerà una crescita positiva, con un recupero del PIL pari al +2,3% (comunque in contrazione rispetto al 6% dell'anno precedente). Tale risultato è ascrivibile alla capacità delle autorità di contenere da subito la diffusione del virus e alle misure di sostegno adottate.

Nei paesi emergenti e in via di sviluppo, invece, l'economia è prevista in calo (-2,4% nel 2020, rispetto al + 3,6% dell'anno precedente).

Il rallentamento riflette una combinazione di fattori, alcuni più generali, altri più caratteristici di questi paesi, quali il sovraccarico del debole sistema sanitario, il blocco della circolazione e la penalizzazione del settore del turismo (di centrale importanza per alcuni Stati) e dalla dipendenza dalla finanza esterna, tra cui spicca la riduzione delle rimesse degli emigrati.

Per l'area Euro, il FMI prevede una forte correzione del PIL, in contrazione del 7,2%, rispetto alla crescita del 1,3% registrata lo scorso anno; l'economia dell'euro zona è stata, infatti, completamente dominata dalla pandemia.

Le prime misure di contenimento del virus, se si esclude la Cina, sono state adottate proprio in Europa. La crisi ha colpito sia la domanda sia l'offerta, con la produzione industriale in difficoltà nel recuperare i livelli precisi. L'occupazione è stata al momento salvaguardata da misure straordinarie, mentre l'inflazione è calata costantemente durante la pandemia a causa del rallentamento dell'economia.

In **Italia**, sempre secondo il FMI, il 2020 si chiude con un calo del PIL stimato a circa -9,2% (rispetto al +0,3% dello scorso anno). La discesa è legata al blocco quasi totale delle attività economiche nel secondo trimestre dell'anno e ad una ripresa ancora debole, a causa della riacutizzazione della pandemia negli ultimi mesi del 2020. Le misure adottate a supporto della popolazione porteranno il deficit pubblico a -11,0%, con un impatto sul rapporto debito/PIL che raggiungerà livelli in area 160%.

La situazione del nostro Paese rimane ovviamente un elemento da presidiare, ma risulta comunque sotto controllo, in un contesto macroeconomico che si conferma in miglioramento.

Anche la **Spagna** mostra un contesto macroeconomico in forte rallentamento, con i consumi e gli investimenti che risentono delle misure di contenimento e le esportazioni che scendono a causa del blocco del commercio estero. L'an-

damento del PIL per il 2020, sempre secondo le stime del FMI, dovrebbe attestarsi a -11,1%.

In **Cile** le misure di contenimento per cercare di rallentare la pandemia hanno portato il paese in una profonda recessione: il Prodotto Interno Lordo per il 2020 è previsto in calo del -6%. La Banca Centrale cilena ha prontamente abbassato i tassi ufficiali allo 0,50% (dal precedente 1,75%) e il Governo ha introdotto un importante piano di stimolo fiscale pari a circa il 5% del PIL.

## MERCATI FINANZIARI

Nel 2020 anche i mercati finanziari internazionali hanno risentito del contesto economico e politico determinato dalla pandemia, con ripercussioni e con un'ulteriore flessione, nel corso dell'anno, dei rendimenti a lungo termine.

Nonostante ciò, dopo la profonda e repentina correzione di marzo, le aspettative meno pessimistiche sulla futura crescita globale, favorite dall'orientamento accomodante delle banche centrali e dalle misure fiscali adottate e dall'ottimismo generato dall'inizio della campagna vaccinale di fine anno, hanno sospinto i corsi azionari verso nuovi massimi.

Negli Stati Uniti, la Federal Reserve ha utilizzato tutti gli strumenti a sua disposizione per sostenere l'economia americana nel suo momento di massima crisi e ha introdotto il concetto di "valore medio" dell'inflazione, che potrebbe aprire a periodi con un livello di crescita dei prezzi anche superiore al 2%, con conseguente impatto sul livello dei tassi.

Dopo alcune incertezze iniziali, anche il Consiglio direttivo della BCE ha fatto ricorso a tutti gli strumenti a sua disposizione introducendone di innovativi, in particolare il PEPP (Pandemic Emergency Purchase Programme), che prevede l'acquisto di 1.850 miliardi di euro in titoli dei paesi europei con l'obiettivo di garantire adeguate condizioni finanziarie espansive ed il corretto funzionamento del meccanismo di trasmissione della politica monetaria.

Secondo le attese della BCE, i tassi d'interesse rimarranno sugli attuali livelli o anche inferiori, finché le prospettive per l'economia non avranno



conseguito un miglioramento significativo e duraturo.

I tassi a breve termine in Europa, coerentemente con le misure di politica monetaria della BCE, sono scesi di circa 20 bps, collocandosi in territorio negativo anche per le scadenze superiori a un anno.

L'Euribor a 6 mesi è passato da -0,32% di inizio anno a -0,52% di fine dicembre 2020.

I tassi decennali delle obbligazioni di Stato italiane sono scesi significativamente, grazie alle misure specifiche per la gestione della crisi pandemica introdotte dalla BCE e il rendimento dei Btp è quindi passato da 1,41% di fine dicembre 2019 (toccando il 2,99% in marzo, massimo dell'anno) allo 0,54% di fine anno, riflettendo una tendenza comune agli altri paesi periferici dell'area Euro.

A fine 2020 si registra di conseguenza una riduzione del differenziale di rendimento rispetto ai titoli tedeschi a dieci anni che si assesta a circa 111 basis point, in miglioramento rispetto ai 159 punti base di dicembre 2019.

Nel corso dell'anno, i rendimenti decennali delle obbligazioni governative tedesche si sono ulteriormente ridotti, raggiungendo il livello di -0,90% nel mese di marzo, movimento ricondotto soprattutto alla funzione di bene rifugio che il Bund continua a svolgere. Nella parte finale dell'anno, il miglioramento delle aspettative di crescita, grazie all'introduzione dei vaccini, ha portato il rendimento del decennale tedesco a -0,57%, comunque in discesa dal -0,19% di fine dicembre 2019.

Il 2020 è stato un anno molto positivo anche per le obbligazioni societarie che hanno messo a segno rendimenti eccellenti sia per la compressione degli spread, grazie al rinnovato sostegno delle banche centrali, sia per l'effetto del calo dei rendimenti sulla parte lunga della curva. Il differenziale di rendimento con i titoli governativi, dopo il peggioramento nella fase acuta della crisi, si è quindi nuovamente ristretto, sia per le categorie di credito più rischioso sia per quelle investment grade.

Nonostante la drammatica emergenza sanitaria che ha colpito il mondo, i mercati azionari hanno chiuso il 2020 sui nuovi massimi storici

e in alcuni casi hanno segnato performance da record. Dopo la capitolazione dei mercati registrata nel mese di marzo, a causa della comprensibile incertezza sul futuro, l'intervento delle banche centrali e l'introduzione di misure fiscali da parte dei governi hanno permesso ai listini di invertire la rotta.

L'S&P 500 americano ha chiuso il 2020 con un rialzo del +16,3%, mentre il Nasdaq, indice in cui sono presenti i settori che hanno beneficiato della crisi (e-commerce e digitale), ha chiuso con una performance del +43,64%.

I mercati europei hanno registrato andamenti diversi: l'indice Eurostoxx 50 è sceso del 5,14%, l'indice italiano FTSEMIB, a causa del forte peso dei settori finanziario ed energetico, particolarmente colpiti dalla crisi, ha chiuso in calo del -5,4%, il CAC francese è sceso del 7,14%, mentre l'Ibex spagnolo del 15,45; il DAX tedesco ha segnato, invece, un rialzo del 3,55%.

L'indice cileno IGPA (in pesos) è sceso del 10,20%, colpito anch'esso dalla crisi sanitaria e dal conseguente rallentamento economico del paese.

L'Euro nel 2020 si è rafforzato sulla quasi totalità delle venti valute più scambiate. Le motivazioni vanno sicuramente ricercate nella coesione politica ritrovata all'interno dell'Unione Europea in tema di condivisione programmatica sia del Recovery Fund sia dei piani comuni della gestione della pandemia. L'anno di è chiuso a 1,221 euro nei confronti del dollaro rispetto al 1,1264 di inizio anno.

#### **L'IMPATTO DELLA PANDEMIA SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO**

Non esiste un collegamento, scientificamente dimostrato, tra Cambiamento Climatico e Covid-19.

Sicuramente, il risultato derivante dagli effetti del cambiamento climatico e della pandemia da Covid-19 aumenterà il divario tra paesi poveri e ricchi.

Nei primi, infatti, la siccità, la desertificazione, la perdita di biodiversità sono fattori che favoriscono un maggiore rischio epidemico dovuto

principalmente alla carenza alimentare, alla mancanza delle più elementari norme igieniche, determinando una maggiore propensione ad ammalarsi.

Le pratiche igieniche sono essenziali per prevenire, contenere e curare malattie infettive come il Covid-19 e tutto ciò risulta difficile senza un adeguato accesso all'acqua. Attualmente, circa l'80% della popolazione mondiale è esposta a carenze idriche ed è sprovvista di servizi idrici di base; i cambiamenti climatici, pertanto, influiscono negativamente sulla disponibilità e sull'accesso all'acqua, utile per prevenire e curare le malattie infettive.



# 1.2 Diario della gestione della pandemia

La narrazione di 10 mesi di gestione della pandemia e delle attività realizzate a favore degli Stakeholder.

	L	M	M	G	V	S	D
						1	2
febbraio	3	4	5	6	7	8	9
	10	11	12	13	14	15	16
	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	

Nel febbraio 2020 l'epidemia di Coronavirus inizia a diffondersi anche in Italia; un nemico sconosciuto, che pensavamo lontano è invece sempre più vicino.

Nell'immediato, con estremo rigore e responsabilità, Reale Group adotta una serie di azioni per far fronte comune all'emergenza.



Il **21 febbraio** viene attivato lo stato di preallarme del piano di Contingency (piano di emergenza per la continuità del business aziendale).

Il **24 febbraio** la Squadra di Emergenza è mantenuta in seduta permanente per la gestione dell'emergenza.



Sul Digital Workplace Really sono prontamente condivise tutte le informazioni e gli aggiornamenti utili ai Dipendenti sull'argomento.

marzo

L	M	M	G	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Siamo nel pieno della pandemia. L'Italia entra in lockdown generale. Il Mondo è alle prese con un nemico sconosciuto.

In circa 48 ore dall'entrata in lockdown, l'intera popolazione aziendale è stata abilitata a svolgere la propria attività lavorativa a distanza, presso la propria abitazione.

Nonostante le difficoltà legate alla pandemia, anche i lavori dei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo sono regolarmente proseguiti come da calendario, e proseguono tutt'oggi, con modalità a distanza attraverso l'ausilio di sistemi di videoconferenza. È stata pertanto mantenuta l'attività consultiva e dialettica degli Amministratori, senza alcuna compromissione sull'efficienza delle sedute stesse, garantendo, al contempo, la salute delle persone.

In piena emergenza Reale Group ha stanziato 5 milioni di euro per contribuire alle necessità delle strutture sanitarie italiane con diversi interventi mirati; anche Reale Foundation, la Fondazione Corporate di Reale Group, ha prontamente attivato il proprio Protocollo di Emergenza avviando azioni di sostegno.

Sono state attivate misure cautelative a favore dei Dipendenti, degli Amministratori, degli Intermediari e dei Fornitori, in considerazione delle decisioni assunte dal Governo rispetto alla chiusura delle scuole e all'accesso agli uffici.



Per la gestione del rischio di contagio da Covid-19, è stato diffuso a tutti i Dipendenti del Gruppo un protocollo, redatto con il supporto dei Medici Competenti, degli RSPP e del Comitato di Direzione di Gruppo per l'Emergenza, che precisa le procedure da adottare per una corretta gestione del rischio.



Inoltre, ai dipendenti che hanno garantito la presenza in azienda per consentire l'operatività aziendale, Reale Group ha garantito il rimborso chilometrico ed il costo eventualmente sostenuto per il parcheggio a pagamento della propria auto.

Per poter sfruttare al meglio l'esperienza maturata in Italia, è stato costituito un **Comitato di Coordinamento Internazionale** che ha messo a fattore comune le soluzioni dei Comitati di Direzione per l'Emergenza locali, omogeneizzando le decisioni prese e garantendo gli stessi livelli di monitoraggio in tutti i Paesi.

I Consigli di Amministrazione sono stati costantemente aggiornati sulla gestione dello stato di emergenza nel Gruppo.

Ai Dipendenti del Gruppo impegnati nella complessa gestione tra famiglia e lavoro durante il lockdown, la Scuola di Formazione Academy ha proposto corsi e webinar on-line con suggerimenti, attività sportive e di wellness per gestire al meglio l'emergenza.



Con l'entrata in vigore del DPCM del 22 Marzo, Infine, anche l'attività dei cantieri gestita da Reale Immobili è stata sospesa.

**A fine marzo lavorava in presenza l'11% dei dipendenti italiani.**

L	M	M	G	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

*Il lockdown continua: mens sana in corpore sano anche da casa!*

Per supplire alla chiusura delle palestre e degli impianti sportivi il network internazionale My Wellness (gestore della palestra aziendale), ha promosso sessioni virtuali di attività fitness completamente gratuite e dedicate ai dipendenti. Il servizio di assistenza alla persona per i Dipendenti del Gruppo italiano svolto da ISSIM (Istituto per il Servizio Sociale nell'Impresa) è proseguito da remoto, garantendo la continuità del servizio.

Sempre nel mese di aprile, nelle sedi di Reale Chile Seguros si è svolta una campagna di vaccinazione anti influenzale per tutti i dipendenti e i loro familiari; inoltre al fine di agevolare broker e clienti, la Compagnia cilena ha attivato un servizio di notaio on-line per velocizzare la firma della liquidazione dei sinistri.



Il nuovo DPCM ha previsto un allentamento del lockdown, si entra nella cosiddetta "Fase 2".

A fronte di queste indicazioni, sono stati avviati i protocolli di sanificazione e pulizia approfondita delle sedi direzionali, sono stati resi disponibili per tutti i lavoratori Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), strutturate le vie di accesso e uscita nel rispetto delle distanze di sicurezza, ristrutturati spazi e le aree comuni.



L'Assemblea dei Delegati di Reale Mutua del 28 aprile 2020, per la prima volta dal secondo dopoguerra, non si è potuta svolgere in presenza per evitare assembramenti legati a riunioni troppo affollate; pertanto, in applicazione della normativa d'emergenza, l'Assemblea si è svolta con la partecipazione di un solo rappresentante designato a cui i Delegati hanno conferito mandato con indicazione di voto.

**A fine aprile lavorava in presenza l'1% dei dipendenti italiani.**

# maggio

L	M	M	G	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

5 maggio 2020: è stata raggiunta l'intesa sindacale.

Le Società del Gruppo hanno avuto accesso all'assegno accedere all'assegno ordinario del Fondo di Solidarietà assicurativo (per Reale Mutua, Italiana, Reale Immobili e Blue Assistance) e di quello bancario (per Banca Reale) con la causale Covid-19; è stato inoltre siglato un accordo a latere - nel cui perimetro rientra anche Reale ITES - che ha ripreso istituti relativi alla gestione del tempo già convenuti con il Sindacato nel 2018 in occasione dell'accordo quadro per l'accesso al "Fondo esuberanti", con salvaguardia di alcune specificità per Banca e Blue Assistance.

Sulla piattaforma dedicata ai Dipendenti Really è stata pubblicata la sezione "BACK TO REALITY", percorso di comunicazione che ha accompagnato i dipendenti attraverso la "FASE 2", con l'obiettivo di far conoscere alla popolazione aziendale le misure cautelative di contenimento adottate e la loro corretta adozione.

15  
VENERDÌ

Avvio del percorso di uscita dal lockdown: sono state riaperte le sedi direzionali a Torino, Milano e Udine, precauzionalmente chiuse nel momento più difficile della fase 1 dell'epidemia.

La Scuola di Formazione Academy ha lanciato tra i dipendenti una breve survey anonima per fare punto sull'esperienza che ciascun dipendente ha vissuto nei mesi di lavoro a distanza, utile anche a raccogliere alcune riflessioni rispetto alla partenza di questa nuova fase. La survey si è inserita in continuità con quanto raccolto da un sondaggio precedente svolto in partnership con l'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano.

18  
LUNEDÌ

A partire dal mese di maggio, Reale Chile ha attivato un servizio di 3 consulti medici in telemedicina per i dipendenti e i familiari.

A fine maggio lavorava in presenza il 2% dei dipendenti italiani.

# giugno

L	M	M	G	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Per consentire una maggiore sicurezza durante il lavoro in presenza, sono stati distribuiti a tutti i dipendenti dispositivi per il distanziamento fisico.

Tali dispositivi sono utili per segnalare, tramite segnali luminosi e/o acustici, la prossimità inferiore a 1,5 mt con un'altra persona, favorendo il rispetto delle misure per il distanziamento fisico e, quindi, coerenti con la tutela della salute all'interno dei luoghi di lavoro. I rilevatori, insieme all'uso delle mascherine, alla sanificazione dei locali, al controllo della temperatura corporea ed alle altre norme previste, hanno permesso un graduale e progressivo ritorno all'attività nelle sedi del Gruppo.

8  
LUNEDÌ

Dal 8 giugno, pur in un contesto operativo dove il lavoro a distanza è rimasto la modalità prevalente, è stato dato il via alla pianificazione per il rientro delle proprie strutture all'interno delle sedi direzionali.

Per consentire una totale sicurezza sono stati installati agli ingressi dei servizi igienici delle sedi principali segnali luminosi in grado di indicare la presenza contemporanea di più persone, limitando così gli accessi al loro interno.

10  
MERCOLEDÌ



Nella consapevolezza dell'aumento del numero delle persone presenti nelle sedi principali sono stati potenziati gli spazi dedicati al deposito delle biciclette, favorendo così anche la mobilità sostenibile.

Reale Group, in linea con l'approccio altamente cautelativo e responsabile dimostrato durante tutto l'andamento del virus, ha deciso, grazie al supporto di Blue Assistance e alla collaborazione dei medici competenti e RSPP, di organizzare per tutti i suoi dipendenti una campagna di test sierologici, che si è svolta nel mese di giugno. L'adesione al test è stata facoltativa e totalmente gratuita.

**I dipendenti che hanno aderito alla campagna di test sierologici sono stati 1.120.**

A giugno erano rientrati, a rotazione e in totale sicurezza, oltre 500 dipendenti nelle sedi del Gruppo.

È stato riaperto anche il Circolo Ricreativo Aziendale di Gruppo di C.so Agnelli a Torino, rendendo disponibile il servizio di estate ragazzi "Verdestate" per i figli dei dipendenti, in totale sicurezza.

Anche in Spagna la situazione epidemiologica ha registrato un miglioramento: Reale Seguros ha ripreso ad operare in presenza nella maggior parte delle sedi territoriali; purtroppo, invece, il Cile, invece, stava vivendo una seconda ondata epidemiologica molto intensa e l'intera capitale Santiago del Cile è stata nuovamente in lockdown.

**A fine giugno lavorava in presenza il 9% dei dipendenti italiani.**

luglio

L	M	M	G	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

*Nel mese di luglio è stato siglato un accordo tra azienda e sindacato, attivo dal 01/08/2020 al 31/10/2020.*

Gli obiettivi del piano di rientro del lavoro "in presenza" sarebbero stati il 30% alla data del 15/9/2020 e il 40% alla data del 15/10/2020, fino ad un massimo del 50% dei dipendenti del Gruppo (con l'eccezione del Contact Center di Blue Assistance, per il quale la percentuale era del 60% e del 70%).

Nonostante l'accordo siglato tra l'azienda e il sindacato, in merito al graduale rientro dei dipendenti nelle sedi di lavoro, o obiettivi al momento dell'accordo coerenti con il venir meno di rischi sostanziali per la salute dei dipendenti, il mutato quadro epidemiologico dei mesi successivi non ha consentito la ripresa in "presenza" desiderata, consentendo pertanto ai dipendenti di continuare lavorare a distanza senza limiti di giornate.

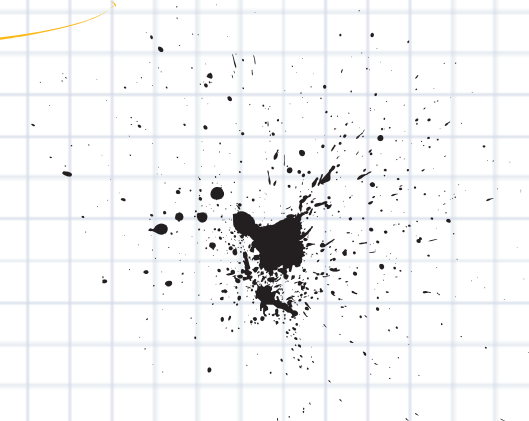
**A fine luglio lavorava in presenza il 18% dei dipendenti italiani.**

agosto

L	M	M	G	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

I quotidiani "La Stampa" e "Corriere della Sera" hanno ospitato interessanti articoli su come Reale Group sia sempre stata tra le imprese più virtuose e attente per la gestione dello smart working sia prima sia durante l'emergenza Covid-19.

**A fine agosto lavorava in presenza l'8% dei dipendenti italiani.**



## settembre

L	M	M	G	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

*Il Gruppo ha offerto ai dipendenti del Gruppo una nuova sessione di test sierologici, grazie alla stretta collaborazione con Blue Assistance*

Dopo la pausa estiva, è stata offerta nuovamente ai dipendenti del Gruppo la possibilità di effettuare nuovamente il test sierologico: un ulteriore strumento di tutela e di caring che ha contribuito ad innalzare il livello di sicurezza, in famiglia e in azienda.

**Hanno aderito alla seconda campagna di screening 1.274 dipendenti.**

Da metà settembre è stato possibile riutilizzare la Palestra di via Bertola a Torino in tutta sicurezza con ingressi contingentati grazie alla App MY Wellness.

**A fine settembre lavorava in presenza il 23% dei dipendenti italiani.**

## ottobre

L	M	M	G	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

*Il D.L. 125 del 7 ottobre 2020 ha prorogato lo Stato di Emergenza fino al 31 gennaio 2021.*

Reale Group ha confermato la validità di tutti i Protocolli e misure adottati fino a quel momento nelle Società del Gruppo e precisamente: rispetto della distanza di sicurezza di almeno un metro, utilizzo della mascherina in qualsiasi movimento interno, utilizzo dei wearable e igienizzazione delle mani.



Reale Group ha deciso, grazie al supporto di Blue Assistance e alla collaborazione dei medici competenti e dei RSPP, di offrire a tutti i suoi dipendenti la possibilità di effettuare il vaccino antinfluenzale. La stessa possibilità è stata offerta anche a tutto il nucleo familiare convivente. L'adesione a questa opportunità è stata facoltativa e totalmente gratuita.

Con l'entrata in vigore del DPCM del 25 ottobre (che ha imposto misure più restrittive rispetto al precedente), Reale Group ha pertanto apportato alcune modifiche ai protocolli interni, nell'intento di continuare a tutelare con attenzione la salute di tutti all'interno degli spazi aziendali.



In applicazione a quanto indicato dal Decreto la palestra della sede di via Bertola a Torino e il CRAL di Reale Group sono stati chiusi fino a nuove disposizioni.

**A fine ottobre lavorava in presenza il 25% dei dipendenti italiani.**

## novembre

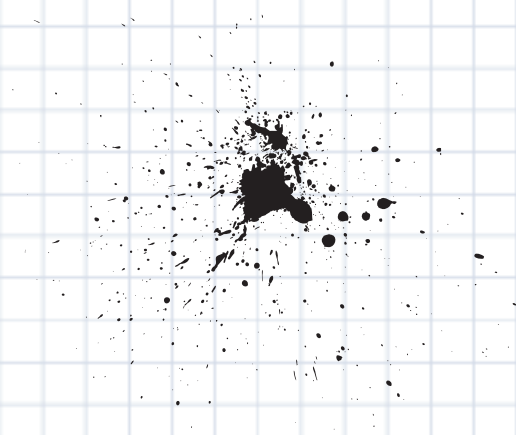
L	M	M	G	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

*Il Direttore Generale di Reale Mutua Luca Filippone ha voluto ripercorrere, tramite un video pubblicato su Really, le diverse fasi dell'emergenza:*

dal primo lockdown, che ha visto la totalità dei dipendenti lavorare a distanza, alla messa in sicurezza delle sedi e la loro riapertura, fino al secondo lockdown. È stata sottolineata l'attenzione alla salute delle persone, al ricorso rilevante al lavoro a distanza, alle due campagne di test sierologici svolte nei mesi precedenti e a quella vaccinale antinfluenzale.

È stata evidenziata, inoltre, anche l'importanza di garantire la continuità del business, con un Piano Industriale 2021-23 che subirà un'accelerata attuativa dovuta al Covid-19 su temi come l'evoluzione tecnologica e la digitalizzazione con ricadute anche sul modello di agenzia, il welfare ed i servizi, la centralità delle persone, le modalità organizzative ed i modi di lavorare, incentrati attraverso la modalità a distanza.

**A fine novembre lavorava in presenza il 12% dei dipendenti italiani.**



## dicembre

L	M	M	G	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

*Per quanto riguarda la presenza nelle sedi, nel mese di dicembre è stata mantenuta la possibilità di ricorrere al lavoro "a distanza" senza limiti di giornate, sempre in ottica cautelativa e di tutela delle persone.*

Anche nel mese di dicembre è stata mantenuta la possibilità di ricorrere al lavoro "a distanza" senza limiti di giornate; la prestazione "in presenza" è stata soggetta a preventiva pianificazione tra dipendente e responsabile e limitatamente alle attività strettamente necessarie per il funzionamento dell'ufficio.

**Al 31 dicembre 2020 lavoravano in presenza il 14% dei dipendenti.**

*Anche l'Assemblea dei Delegati dello scorso 6 dicembre si è svolta come la precedente del mese di aprile, ossia con la partecipazione di un solo rappresentante designato a cui i Delegati hanno conferito mandato con indicazione di voto.*



# 1.3 La tutela dei Soci/Assicurati-Clienti

Di seguito si elencano gli interventi più significativi attuati da Reale Group a favore e a tutela dei Soci/Assicurati-Clienti.

## PRODOTTI

La patologia da Covid-19 rientra nelle coperture dei prodotti Salute e Protection, Temporanee Caso Morte e Long Term Care delle compagnie di Reale Group.

A tutti gli Assicurati di Reale Mutua e di Italiana Assicurazioni, già beneficiari di coperture che hanno previsto l'indennità giornaliera da ricovero ospedaliero, è stata estesa l'operatività di tale garanzia anche nel caso di quarantena presso la propria abitazione, imposta a seguito di test positivo al tampone Covid-19.

Inoltre, a tutti coloro che avevano sottoscritto un prodotto Salute nella forma a vita intera, le compagnie di Reale Group hanno offerto un indennizzo pari al 15% del capitale assicurato, nel caso in cui avessero necessitato di terapia intensiva a seguito di contagio. È stato poi offerto a circa 130.000 Clienti il servizio di consulenza medica di Blue Assistance, operativo h24 e fruibile tramite numero verde dedicato.

Inoltre, Banca Reale ha sospeso per tre mesi il pagamento delle rate dei finanziamenti in corso per tutti i Clienti delle zone rosse e ha dato la possibilità alle piccole e medie imprese assicurate con Reale Mutua e Italiana Assicurazioni di usufruire di un finanziamento a tasso zero per il rinnovo delle polizze.

Oltre a quanto definito nel decreto del 4 marzo 2020, Reale Mutua e Italiana Assicurazioni hanno garantito agli Assicurati residenti nelle zone rosse ulteriori proroghe per il pagamento dei premi.

Per far fronte alle esigenze emergenti, il Gruppo ha attuato un approccio focalizzato sul cliente, con un'intensa attività di "caring", proponendo nuove soluzioni.

- **Salute:** in aggiunta alla consulenza medica telefonica gratuita per tutti i Clienti, Reale Mutua ha lanciato un'offerta a prezzo fisso dedicata alle aziende offrendo una soluzione adeguata alle nuove esigenze legate all'emergenza Covid-19; Italiana Assicurazioni, invece, ha proposto l'iniziativa "12x9" e l'azzeramento delle carenze per specifici prodotti salute e malattia.
- **Auto:** è stato possibile ricevere uno sconto sul premio Auto (pari ad un mese dell'ultimo premio RCA pagato), da applicare al rinnovo; in alternativa, è stato possibile usufruire di 6 mesi di sconto su una nuova polizza salute.
- **Vita:** con l'applicazione del tasso zero per i prestiti richiesti su alcuni contratti, per Italiana con una campagna per incentivare le polizze di copertura temporanea caso morte, sensibilizzando il tema della protezione, e poi

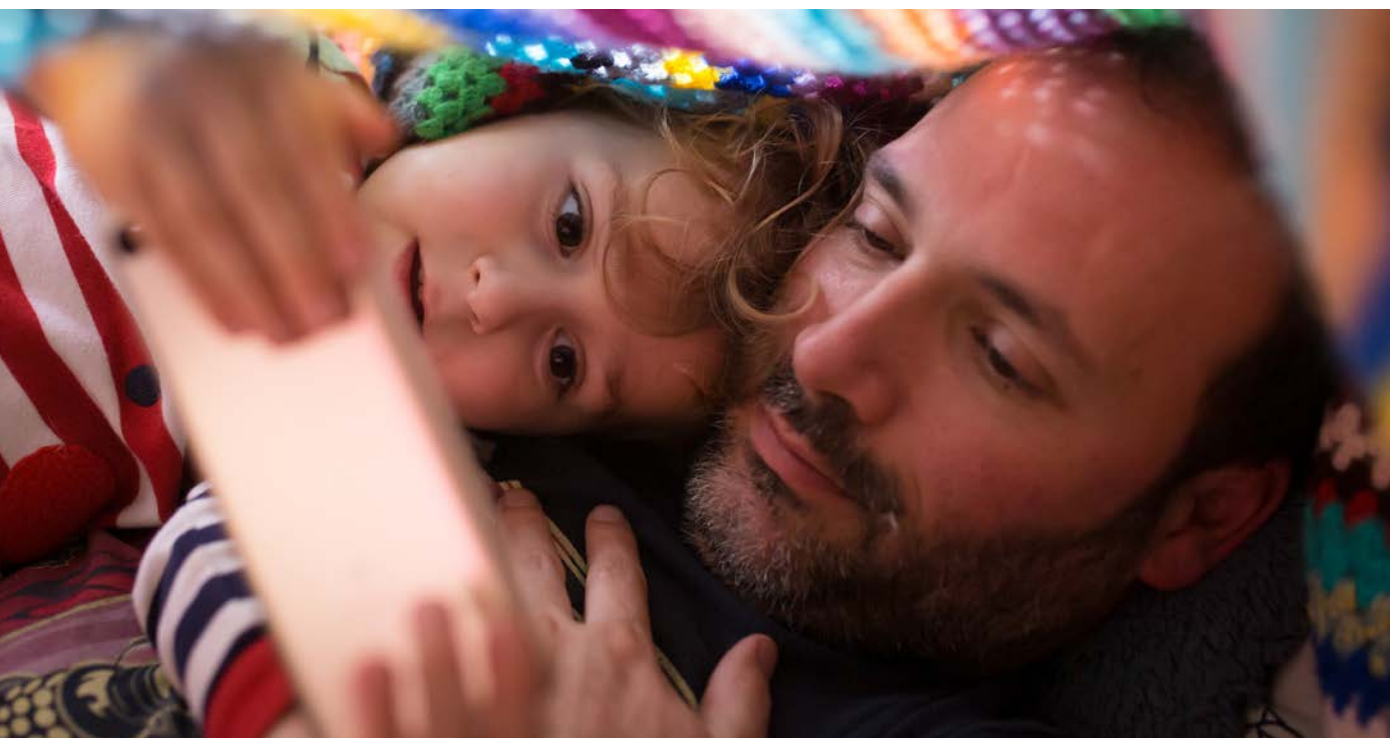
l'eliminazione clausola di carenza per le TCM emesse entro marzo 2020.

Tra le varie proposte, un'attenzione particolare è stata dedicata al segmento PMI e Professionisti, che da sempre rappresentano una quota rilevante della customer base del Gruppo, con particolare attenzione alle professioni sanitarie e alle PMI, per le quali sono state riconosciute forme di agevolazione dei pagamenti futuri e prolunghi di durata; per gli Assicurati di Italiana è stato previsto il rinnovo a premio e condizioni invariate, l'estensione di un mese di copertura gratuita per i titolari di polizze di responsabilità civile professionisti (area sanità o l'iniziativa 14x12).

**Reale Mutua, Italiana Assicurazioni e Reale Seguros Generales** hanno reso flessibile la rateizzazione delle polizze eliminando gli interessi ed eventuali penali; inoltre, sono state predisposte piattaforme virtuali per il pagamento delle quietanze.

Le perizie per la gestione dei sinistri sono state realizzate in modalità on-line, effettuando l'indennizzo diretto con la massima rapidità.

Su territorio cileno, invece, Reale Chile Seguros Generales ha ampliato, nel periodo del lockdown, l'offerta dei prodotti auto applicando nuove





franchigie e ha cofinanziato con AACH (ASSOCIAZIONE CILENA COMPAGNIA ASSICURATRICI) una polizza vita a beneficio del personale sanitario locale.

#### **COVID-19 REALMENTEUNITI (Italiana Arcobaleno per Italiana Assicurazioni)**

Per rimanere accanto ai propri Soci/Assicurati, in particolare in questo periodo di emergenza, Reale Mutua e Italiana Assicurazioni hanno offerto soluzioni efficaci nell'interesse delle aziende e dei loro dipendenti.

Con **"Covid-19 RealmenteUniti"**, il prodotto pensato per le imprese che vogliono tutelare i propri dipendenti dal rischio di infezione, è previsto un indennizzo in caso di ricovero a cui segua una diagnosi di positività al Covid-19.

#### **COVID-19 REALMENTEUNITI – SPECIALE STRUTTURE RICETTIVE - (Alta Stagione Arcobaleno per Italiana Assicurazioni)**

L'emergenza sanitaria legata al Covid-19 ha avuto gravi effetti sull'economia e il turismo è stato sicuramente uno dei settori maggiormente danneggiati. Con la ripresa delle attività, le strutture ricettive hanno dovuto adeguarsi a linee guida per limitare al massimo la possibilità

di contagio, ritrovandosi a dover rispondere alle richieste di sicurezza dei propri clienti.

In un contesto caratterizzato da tale incertezza e insicurezza, Reale Mutua e Italiana hanno sviluppato **"Covid-19 RealmenteUniti – Speciale Strutture Ricettive"**, un nuovo prodotto che potesse offrire supporto sia agli operatori turistici sia ai viaggiatori stessi.

La polizza, sottoscrivibile in forma collettiva, assicura un'indennità da ricovero in istituto di cura a seguito di positività al Covid-19, oltre ad essere arricchita da una garanzia di assistenza con utili prestazioni per rendere il soggiorno ancora più sicuro.

#### **"COVID-19 REALMENTEUNITI EDIZIONE SCUOLA" - ("Scuola a colori" per Italiana Assicurazioni)**

Nuovo prodotto collettivo destinato ad offrire a tutte le scuole di ogni ordine e grado una copertura per studenti, docenti e personale A.T.A. in caso di ricovero in istituto di cura causa Covid-19.

Sono stati estesi i prodotti salute in ambito retail con garanzia diaria da ricovero o rimborso spese mediche in modo da prevedere l'operatività della

garanzia anche nel caso di ricovero domiciliare imposto a seguito di test positivo al tampone Covid-19.

Inoltre, a tutti i Soci/Assicurati sottoscrittori di un prodotto Salute nella forma a vita intera è stato offerto un indennizzo pari al 15% del capitale assicurato per intervento chirurgico, nel caso di necessità di terapia intensiva a seguito di contagio da Covid-19.

Infine, è stato eliminato il periodo di carenza in caso di infezione e positività al Covid-19.

#### **REALMENTEINSALUTE: INIZIATIVA TELEMEDICINA OMAGGIO**

In uno scenario globale di continua incertezza, causato dal perdurare dell'emergenza sanitaria, le misure di distanziamento sociale hanno reso difficoltoso l'accesso agli ambulatori medici.

La quarantena e l'isolamento domiciliare hanno, inoltre, determinato un improvviso interesse per la telemedicina che, dopo tanti anni di scarsa considerazione, è diventata una pratica medica utilizzata da medici di famiglia, pediatri e medici ospedalieri e già utilizzata in precedenza da Blue Assistance.

In quest'ottica, Reale Mutua e Italiana hanno incluso un anno di accesso al servizio di Telemedicina a tutti coloro che sottoscriveranno il prodotto **"RealmenteInSalute"**.

#### **"REALMENTEUNITI PREMIUM" - ("AZIENDA A COLORI" per Italiana Assicurazioni)**

Le soluzioni a copertura del rischio Covid-19 lanciate nel corso del 2020 hanno in molti casi rappresentato un'occasione per sensibilizzare gli imprenditori sull'importanza del welfare aziendale per la salute dei loro dipendenti.

Per sfruttare questa crescente necessità, Reale Mutua e Italiana hanno predisposto un nuovo prodotto Salute per le aziende, in commercializzazione da dicembre 2020 a 30 giugno 2021.

Due le opzioni:

- **formula Premium:** contenente le garanzie

diaria per ricovero da grave patologia con estensione al Covid-19, indennità da ricovero, assistenza post ricovero e servizi alla persona;

- **formula Top:** contenente le garanzie diaria per ricovero da infortunio o malattia, indennità da ricovero, assistenza post ricovero e servizi alla persona.



# 1.4 La tutela della Rete Agenziale

Fin dall'inizio della pandemia il Gruppo si è impegnato nel tutelare la salute dei suoi Stakeholder, difendere i suoi fondamentali economici e garantire l'operatività del Gruppo e la continuità del servizio.

In particolare, relativamente alle Reti distributive, nei primi giorni dell'emergenza epidemiologica, Reale Group ha supportato le iniziative per consentire alle Reti Agenziali di operare in continuità, pur mantenendo l'osservanza delle necessarie misure volte a tutelare la salute dei dipendenti e clienti.

Tra le principali, si segnalano i numerosi interventi di carattere tecnologico per la gestione in remoto delle attività quotidiane (es. firma OTP, VPN, piattaforma di videoconferenza, invio di quietanza automatica, ecc....) oltre alle molteplici direttive di carattere operativo/organizzativo (es. indicazioni di comportamento e di modalità di ricevimento del pubblico, apertura di un canale dedicato per informazioni di carattere medico-sanitario, ecc).

Dove aver messo in sicurezza le Reti da un punto di vista "operativo", sono state predisposte una serie di azioni mirate al sostegno delle Agenzie sotto il profilo finanziario, per far fronte a possibili tensioni di liquidità.

Anticipando partite a credito (piani commerciali di Agenzia 2019, sovra provvigioni 2019, incentivazioni sotto rete, erogazione finanziamenti agevolati, ecc.) e posticipando le partite a debito (piani rientro rivalse, canoni locazione) è stato ridotto sensibilmente il rischio di possibili criticità sul cash flow di Agenzia.

Infine, è stato lanciato un "provvedimento

chiave", volto a tutelare la sostenibilità economica delle Agenzie, dei loro collaboratori e delle loro famiglie.

Italiana ha concesso alla sua rete una maggiorazione delle provvigioni Danni e il riconoscimento degli obiettivi di primo livello dei piani Protection e Vita Finanza a titolo di anticipazione degli istituti sovra provvigionali di fine esercizio, mentre Reale Mutua ha previsto la combinazione della maggiorazione delle provvigioni Danni con un intervento di riduzione del gap provvigionale Danni rilevato nelle singole Agenzie per i mesi di aprile, maggio e giugno finalizzato al mantenimento e rafforzamento del business e della relazione con i Soci/ Assicurati.

L'impegno economico del Gruppo nel sostentamento delle proprie Reti e nel supporto ai propri Clienti è stato ingente, a testimonianza di uno spirito profondamente mutualistico che ha guidato il Gruppo anche nella complessa gestione di una crisi senza precedenti.

Reale Lab è stato parte integrante e attiva del processo di ridefinizione strategica che il Gruppo ha dovuto affrontare con l'insorgere dell'emergenza Covid-19, diventando uno degli attori della task force costituita ad hoc per individuare le necessarie azioni e implementazioni per garantire la continuità del business e delle attività della Rete Agenziale.

Grazie anche alla collaborazione di altre aree, sono stati forniti alla Rete strumenti che hanno consentito il mantenimento della relazione con i Soci/Assicurati-Clienti (ad es. tool per gestione appuntamenti in videoconferenza), la gestione della vendita e dei pagamenti a distanza (come

ad es. la piattaforma per pagamenti digitali), puntando anche a digitalizzare e snellire alcuni dei passaggi dell'operatività all'interno delle Agenzie (quietanza automatica).

**Inoltre, per rispondere con concretezza all'emergenza, Blue Assistance, in accordo con ANIA, ha esteso il servizio di assistenza psicologica (già previsto per le famiglie che hanno avuto delle perdite post incidente automobilistico) al personale medico degli ospedali di Roma impegnati nelle attività di cura e contenimento del Covid-19.**

## NON SOLO COVID

Nel mese di ottobre 2020 alcuni territori del Piemonte della Liguria e della Valle d'Aosta sono stati colpiti da gravi fenomeni naturali; Reale Group è prontamente intervenuto attraverso iniziative e interventi di solidarietà nei confronti di quei Comuni per i quali era stato ufficialmente dichiarato lo stato di calamità.

Le iniziative, rivolte ai Soci/Assicurati di Reale Mutua e Italiana, sono state le seguenti:

- riduzione del premio assicurativo, per un valore pari al 50% della tariffa dei prodotti Auto, per la stipula di una polizza a copertura dei rischi di un nuovo veicolo, qualora il veicolo danneggiato non sia riparabile e non sia operante la garanzia a copertura dei suddetti eventi e a condizione che l'intestatario del veicolo sia residente in un Comune per il quale è stato dichiarato lo stato di calamità naturale;
- riduzione, per un valore pari al 30%, della quietanza in scadenza tra il 21 settembre del 2020 e il 31 gennaio del 2021, dei prodotti Aziende, qualora per il rischio non sia già operante la garanzia a copertura dei suddetti eventi e a condizione che esso sia ubicato in un Comune per il quale è stato dichiarato lo stato di calamità naturale.
- proroga a 30 giorni del periodo di mora per le polizze Auto ed elevazione a 30 giorni della proroga del periodo di mora per le polizze Danni non Auto, con mora attuale a 15 giorni e a 60 giorni per i titoli aventi mora superiore ai 15 giorni;
- finanziamento a condizioni agevolate erogato da Banca Reale, per l'acquisto o il ripristino di macchinari, capannoni, magazzini delle aziende;
- numero verde dedicato all'emergenza, anche per l'apertura dei sinistri, attraverso Blue Assistance;
- possibilità di richiedere, a Blue Assistance, l'invio del carro attrezzi per tutti i veicoli assicurati con garanzia Assistenza.

La dotazione messa a disposizione per tale iniziativa, prevista per un massimo di 5 milioni di euro, è stata pensata in modo da disporre della copertura necessaria per far fronte a tutte le eventuali richieste dei Soci/Assicurati del Gruppo.

Inoltre, Reale Foundation ha erogato un contributo di 90.000 euro per esprimere la propria vicinanza alle comunità di Ceva, Nuccet, Ormea, Garesio, Limone Piemonte e Borgosesia, colpite dalla calamità.

In particolare, Reale Foundation è intervenuta a favore della "Fondazione Valsesia" per l'acquisto di attrezzature utili a fronteggiare l'emergenza alluvionale e utilizzabili anche per la cura del territorio della Valsesia e la prevenzione di eventuali ulteriori emergenze, donate all'A.I.B. Protezione Civile di Borgosesia.

Infine, **Reale Foundation** ha finanziato (con un contributo di pari a 50 mila euro, che si è aggiunto ai 50 mila euro erogati dalla Fondazione Specchio dei Tempi e le donazioni dei lettori del quotidiano La Stampa) il bando dedicato alle piccole attività e realtà economiche dei Comuni della Valle Tanaro e la ristrutturazione dell'asilo comunale di Ceva allagato dall'esondazione del fiume Tanaro.



A photograph of a person walking on sand dunes at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The person is walking away from the camera, leaving a trail of footprints in the sand. The dunes are rolling and undulating, with the person's path leading up a small dune.

# 2

## Introduzione alla Dichiarazione consolidata

di carattere  
**Non Finanziario**

La DNF risponde al 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»

Il processo annuale di redazione della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito, DNF), implementato dalla Direzione Sostenibilità, prevede il coinvolgimento trasversale di tutte le Direzioni delle Imprese di Reale Group, operanti sia in Italia sia all'estero.

La DNF è redatta secondo quanto disposto dal D.lgs. 254/2016, che 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"*.

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.

Con riferimento a questo aspetto, Reale Group ha adottato, fin dalla prima edizione nel 2017, i "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (di seguito, GRI Standards) emessi dalla "Global Reporting Initiative". Per i primi due anni, il Gruppo ha adottato i GRI in opzione Referenced, mentre, a partire dall'edizione 2019, invece, ha scelto 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 DNF 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.

I riferimenti ai GRI Standards selezionati sono riportati nelle tabelle alla fine del documento. Nella descrizione di ciascun tema materiale, invece, vengono incluse le informazioni qualitative e, per ciascun GRI rendicontato, il relativo management approach.

Per ciascun tema materiale identificato nella "Matrice di Materialità" è stata individuata una relativa politica di gestione, intesa come documento formalizzato o una linea guida emanata dall'Alta Direzione, così come sono stati identificati i rischi connessi e le azioni individuate dal Gruppo al fine della loro mitigazione.

In particolare, relativamente ai temi di *Customer Centricity*, Importanza dei Canali Distributivi, *Privacy & Cyber Security* ed Innovazione Sostenibile e Reputazione, Reale Group ha deciso, in linea con la Guida alla redazione del GRI, clausola 2.5, di rendicontare le proprie *performance* utilizzando alcuni indicatori autonomi e *Key Performance Indicators* (KPIs) specifici non GRI, per meglio rappresentare la rilevanza del tema per il Gruppo e in un'ottica di costante rinnovamento della rendicontazione di sostenibilità.

Per i temi rendicontati tramite indicatori autonomi si prevede una descrizione della propria modalità di gestione (secondo il GRI 103: Modalità di gestione) e si utilizzano informative appropriate provenienti da altre fonti. Per ciascun indicatore autonomo, inoltre, è descritta la metodologia di raccolta dei dati e il sistema di controllo di questi.

**La DNF è stata sottoposta 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 - limited assurance engagement", secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.**

Eventuali limitazioni del perimetro, sia geografiche sia temporali, sono opportunamente segnalate con precisi riferimenti a specifici indicatori o disclosures.

Per garantire l'attendibilità dei dati, è stato infine limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono state opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili.

Al fine di assicurare un raffronto delle informazioni con 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, agli esercizi 2018, 2019 e 2020. Per garantire l'attendibilità dei dati, è stato infine limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono state opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili.

Il periodo di rendicontazione del presente documento è 1/1/2020 – 31/12/2020.

La Dichiarazione precedente, relativa al 2019, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Reale Mutua il 23 marzo 2020 e ratificata da tutti i Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo; infine, l'Assemblea dei Delegati di Reale Mutua ha preso visione del Documento il 28 aprile 2020.

Per qualsiasi segnalazione è possibile rivolgersi alla Direzione Sostenibilità di Reale Group (indirizzo mail [direzionesostenibilitadigruppo@realemutua.it](mailto:direzionesostenibilitadigruppo@realemutua.it)).

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione copre quello del Bilancio Consolidato 2020 e consente, pertanto, la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati.

I dati e le informazioni qui raccolte riguardano tutte le Società 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.**

**Italnext S.r.l.**

**REM Intermediazioni S.r.l.**

**Reale Seguros Generales S.A.**

**Reale Vida Y Pensiones S.A.**

**Reale Immobili España S.A.**

**Reale ITES ESP S.r.l.**

**Reale Chile Seguros Generales S.A.**

**Reale Group Chile S.p.A.**

**Reale Group Latam S.p.A.**





# 3 LA NATURA MUTUALISTICA DI REALE GROUP

---

## 3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement

La Mutualità è il principio cardine che guida la Capogruppo Reale Mutua e che ispira l'agire di tutte le Società del Gruppo, evidenziandone l'essenza e la distintività di Reale Mutua e del Gruppo sul mercato in termini di affidabilità, serietà, qualità del servizio e capacità di interpretare al meglio le esigenze della clientela e del territorio.

Della mutua assicuratrice si diventa Soci sottoscrivendo un contratto di assicurazione e pagandone il premio.

Pertanto, nelle mutue assicuratrici come Reale Mutua, tutti i Soci sono Assicurati e tutti gli Assicurati sono Soci.

In considerazione di ciò, Reale Mutua, nella sua qualità di mutua assicuratrice, proprio nell'ottica di garantire la qualità del rapporto con i pro-

pri Soci/Assicurati, garantisce loro particolari attenzioni e può attribuire agli stessi i "**Benefici di Mutualità**", ossia dei vantaggi, connessi proprio all'esistenza di un rapporto di scambio tra la mutua e i Soci, che garantisce loro opportunità migliori rispetto a quelle che potrebbero ottenere sul mercato.

Alla luce dell'inesistenza di un capitale sociale (e di quote di partecipazione), le mutue assicuratrici non possono distribuire dividendi; per questo motivo, la gestione di una mutua assicuratrice come Reale Mutua, ferma la necessità di mantenere costante la solidità patrimoniale (non potendo ricorrere ad aumenti di capitale), non mira alla massimizzazione del profitto, ma al costante miglioramento della qualità del servizio e della relazione con il Socio/Assicurato.

Gli attuali Benefici di Mutualità, riconosciuti annualmente ai Soci/Assicurati di Reale Mutua secondo quanto indicato in Statuto, rientrano nella categoria dei vantaggi immediati, ossia sconti/minor prezzo della prestazione ai Soci per quanto riguarda il ramo Danni e maggior prestazione ai soci (a parità di prezzo) per il ramo Vita.

Nel corso del 2020, è stato deciso di procedere ad analizzare la possibilità di ampliare la portata, l'efficacia e la percezione degli attuali Benefici di Mutualità e di introdurre di nuovi, provando a ragionare sui ristorni. Il lavoro di approfondimento ha tenuto conto delle esigenze, più volte espresse in passato, di coniugare la peculiare forma societaria mutualistica con altri obiettivi espressi da diverse funzioni aziendali, quali, ad esempio, una maggiore percettibilità concreta da parte dei Soci dei Benefici di Mutualità, la fidelizzazione dei Soci e la caratterizzazione della Compagnia rispetto ai competitor che non sono mutua.

L'Assemblea dei Delegati di Reale Mutua, nella seduta del 9 dicembre 2019, ha deliberato per il 2020 l'erogazione di Benefici di Mutualità a favore dei Soci/Assicurati per un importo pari a circa **€ 9,6 milioni**, dei quali **€ 7,4 milioni** per polizze dei rami Danni e **€ 2,2 milioni** per prodotti dei rami Vita. In continuità con quanto effettuato negli scorsi anni e in linea con lo spirito mutualistico di Reale Group, nel prossimo esercizio anche le controllate Italiana Assicurazioni e Reale Seguros destineranno, complessivamente, **€ 1,2 milioni** in provvedimenti a favore dei propri Assicurati.





# 3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement

Il Codice Etico, quale strumento volontario di autoregolamentazione, è stato adottato per la prima volta nel 2001 dalla Capogruppo Reale Mutua e aggiornato nel 2013 e nel 2018, diventando una guida comune per tutte le Società del Gruppo.

Il Codice Etico di Reale Group, in vigore al 31 dicembre 2020, è stato approvato dal Consiglio

di Amministrazione della Società Reale Mutua di Assicurazioni il 18 dicembre 2018 e ratificato successivamente da parte degli Organi amministrativi delle altre Società del Gruppo; esso 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 promossa dal Gruppo stesso.

## Gli Stakeholder del Gruppo



Per giungere all'identificazione degli Stakeholder, sono state analizzate tutte le attività delle Società e sono state mappate le relazioni intercorrenti all'interno e all'esterno del Gruppo.

Nel corso degli anni, molte iniziative hanno coinvolto gli Stakeholder del Gruppo nella condivisione dei Valori espressi del Codice Etico:

- **Dipendenti:** promozione di contest dedicati, corsi di formazione on-line, questionari di attuazione del Codice, momenti dedicati nelle convention. Nel 2020 è proseguito il piano di formazione sul Codice Etico di Gruppo per tutti i dipendenti delle Società italiane del Gruppo, avviato nel 2019, che ha visto coinvolti 1.534 dipendenti per un totale di 3.068 ore; nel 2020 è proseguita, inoltre, la campagna di diffusione dei principi e dei valori a seguito dello sviluppo di Reale Chile Seguros e della fusione tra Italiana e le Società Uniqua.
- **Soci/Assicurati-Clienti:** sono state sviluppate e aggiornate le pagine sui siti internet aziendali.
- **Intermediari:** è stato realizzato un codice deontologico degli Agenti di Reale Mutua derivante dal Codice Etico del Gruppo. Sono

state avviate iniziative di diffusione del Codice Etico di Gruppo (presentazione e condivisione valori in sede di giunta agenti di Italiana Assicurazioni) e realizzato un corso di formazione on-line.






- **Fornitori/Fiduciari:** è stato diffuso il Codice Etico a tutta la rete dei Fiduciari (invio del documento via mail e inserimento sul portale dedicato) 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. I principi guida di Reale Group sono anche condivisi lungo la catena del valore attraverso il Codice di Condotta Fornitori, redatto nel 2018.
- **Collettività:** sono state sviluppate e aggiornate le pagine sui siti internet aziendali.

Nel 2021 è prevista la realizzazione di una nuova campagna di diffusione dei valori a tutti gli Stakeholder al seguito dell'approvazione del nuovo Codice Etico.

Tutte le Società del Gruppo sono pertanto chiamate a garantire il rispetto dei seguenti Valori:

- Integrità**  
Reale Group persegue i propri obiettivi con correttezza, serietà, trasparenza e affidabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole e della deontologia professionale. Il particolare impegno verso un agire etico, rivolto a tutti i portatori di interesse, connota l'immagine del Gruppo.
- Centralità della persona**  
Reale Group riconosce alla persona in quanto tale un ruolo centrale in tutte le strategie e le scelte organizzative, commerciali e di investimento. Ne valorizza inoltre il contributo e lo sviluppo, ricercando la miglior soluzione per la soddisfazione delle aspettative e dei bisogni. Ciascuna persona portatrice di interesse viene pertanto presa in considerazione, valorizzata e tutelata nell'ambito delle attività poste in essere dal Gruppo.
- Responsabilità**  
Reale Group agisce sul mercato e nei confronti dei propri portatori di interesse perseguendo professionalmente la continuità dei risultati, assumendosi in modo responsabile le conseguenze delle proprie azioni e decisioni, gestendo l'impatto sulla società e sull'ambiente, ponendo in essere le azioni necessarie a evitare comportamenti scorretti, impedendo la reiterazione di eventuali impatti negativi. Tale approccio considera inoltre il resoconto trasparente e affidabile delle attività come un'espressione ineludibile della sostenibilità.
- Coesione**  
La realizzazione degli obiettivi da perseguire richiede un elevato livello di collaborazione e condivisione all'interno delle Imprese. Adottare una visione d'insieme orientata a creare valore significa utilizzare al meglio le competenze di ciascuno, rafforzando le capacità di interagire e di essere Gruppo nelle diverse situazioni operative e facendo prevalere le mete comuni sugli interessi di parte.
- Innovazione**  
Reale Group adotta modelli di comportamento innovativi, finalizzati ad anticipare i cambiamenti e le nuove esigenze del mercato. Nella ricerca di soluzioni mirate e flessibili, considera la competenza delle persone, la qualità dei processi e del fattore tecnologico come strumenti preferenziali per il miglioramento continuo e lo sviluppo di nuove strategie.

I nostri Valori verso i portatori di interesse

	AMMINISTRATORI	SOCI/ASSICURATI-CLIENTI	DIPENDENTI	AZIONISTI	INTERMEDIARI	FORNITORI/FIDUCIARI	COLLETTIVITÀ	AUTORITÀ DI VIGILANZA
 <div>Integrità</div>	Predisposizione di reportistica adeguata e trasparente sulle questioni aziendali rilevanti. Prevenzione dei conflitti di interesse.	Approccio corretto e puntuale nel proporre prestazioni corrispondenti alle reali esigenze nonché all'impegno contrattuale assunto.	Relazioni all'interno del Gruppo ispirate alla correttezza, alla trasparenza e al principio di legalità.	Trasparenza e informazione periodica nei confronti degli azionisti, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti.	Creazione di rapporti fondati sul costante rafforzamento dell'immagine e della reputazione del Gruppo verso l'esterno.	Selezione di partner che garantiscano alti standard etici, nonché efficienza, affidabilità e qualità delle prestazioni richieste.	Presenza sul mercato in modo sostenibile e rispettoso del contesto sociale e culturale.	Approccio trasparente finalizzato al corretto adempimento delle normative e alla prevenzione di situazioni di contenzioso.
 <div>Centralità della persona</div>	Formazione e informazione adeguate a stimolare il miglior contributo professionale nello svolgimento delle attività societarie, in un'ottica di continuo sviluppo.	Consulenza e ascolto costante delle esigenze dei Soci/Assicurati e dei Clienti, definendo servizi e prestazioni mirate, tempestive e di qualità.	Sviluppo delle competenze di ciascuno, con investimenti adeguati in formazione, volti all'integrazione e al riconoscimento delle professionalità e dei risultati.	Rispetto di tutte le posizioni espresse dai singoli azionisti in sede assembleare.	Attribuzione di un ruolo fondamentale agli Intermediari come fornitori di servizi di qualità, grazie al loro ruolo di interlocutori del Gruppo sul territorio.	Rapporto improntato a un dialogo costante e costruttivo, volto al coinvolgimento e allo sviluppo di un atteggiamento proattivo.	Attuazione di comportamenti solidali, stringendo legami con la comunità di riferimento e valorizzando le più importanti istanze sociali e collettive.	Dialogo finalizzato alla costruzione di rapporti improntati sulla fiducia e sulla collaborazione.
 <div>Responsabilità</div>	Garanzia di comportamenti improntati a correttezza, coerenza e attenzione, per assicurare, nel rispetto delle deleghe attribuite, la puntuale attuazione delle direttive impartite dagli Organi Amministrativi.	Pieno adempimento degli impegni presi nei confronti dei propri Soci/Assicurati e dei Clienti, garantendo le migliori prestazioni con un uso oculato e sostenibile delle risorse.	Responsabilizzazione di ciascuno verso l'ottenimento dei risultati e la loro continuità nel tempo.	Promozione e tutela degli interessi di tutti gli Azionisti, rifiutando ogni interesse particolare.	Dialogo costante, che incoraggi lo sviluppo di un profondo senso di appartenenza, permettendo lo sviluppo delle competenze e la condivisione delle esigenze professionali.	Scelta sulla base di criteri chiari, oggettivi e documentabili, secondo procedure per l'accesso al mercato specifiche in base a tipologia, contenuti e valore economico di ogni richiesta di acquisto.	Atteggiamento responsabile che, fermi restando gli obiettivi di sostenibilità economica, massimizzi gli impatti positivi sulla collettività, anche diffondendo stili di comportamento positivi.	Atteggiamento responsabile nell'adempiere alle direttive impartite dalle Autorità competenti.
 <div>Coesione</div>	Sinergia costante con l'Alta Direzione, condividendo finalità e strategie, anche attraverso il confronto e il reciproco scambio di informazioni utili al raggiungimento degli obiettivi.	Collaborazione e condivisione finalizzate a garantire ai Soci/Assicurati-Clienti le migliori esperienze a livello di professionalità, progettualità, servizi e soluzioni.	Logica di squadra e collaborazione attiva, a tutti i livelli, in modo da perseguire gli obiettivi mettendo a fattor comune le migliori competenze di ciascuno.	Partecipazione consapevole degli azionisti alle decisioni.	Condivisione degli obiettivi come punto di forza che permette al Gruppo di essere percepito come un'unica entità, attiva sul mercato con una gestione imprenditoriale efficiente e sostenibile.	Stretta collaborazione tra l'interno e l'esterno del Gruppo, stimolando il confronto tra diverse professionalità e competenze per creare un forte valore aggiunto.	Sostegno ai progetti che valorizzano la crescita culturale e sociale della comunità, nella convinzione che un reciproco sviluppo porti a un progresso armonioso e sostenibile.	Sinergia con le Autorità nello scambio di informazioni, utile non soltanto nel raggiungimento dei fini stabiliti dalle normative, bensì nello sviluppo di un dialogo costruttivo.
 <div>Innovazione</div>	Analisi delle opportunità derivanti dal mercato e dalle normative di settore, stimolando decisioni che garantiscano l'aggiornamento continuo e l'offerta di prestazioni adeguate a un contesto in continua evoluzione.	Ricerca finalizzata a migliorare la qualità del servizio, identificando soluzioni anche basate sulle più moderne tecnologie, che ottimizzino i processi di relazione e migliorino l'esperienza dei Soci/Assicurati e dei Clienti con il Gruppo.	Innovazione come leva essenziale per fornire risposte sempre adeguate al mercato e al livello di servizio richiesto. Responsabilità personale dei risultati, senza distinzione di mansioni, e centralità di ciascuno nell'innovazione.	Condivisione delle linee strategiche innovative delle imprese.	Adozione di strumenti e comportamenti innovativi che, condivisi con gli Intermediari, producano vantaggi competitivi, assicurando la sostenibilità nel tempo.	Ricerca di una visione aggiornata del mercato e incoraggiamento all'innovazione, tesa a concepire e proporre prodotti e servizi di alto livello.	Approccio innovativo e creativo per anticipare i cambiamenti e le nuove necessità espresse dal mercato e, più in generale, dalla collettività.	Scambio di informazioni finalizzato alla ricerca di soluzioni utili anche al mercato.

# Strumenti e processi di Stakeholder Engagement

Nel 2020 Reale Group ha effettuato importanti azioni di ascolto e coinvolgimento diretto dei suoi Stakeholder allo scopo di comprendere e rispondere ai bisogni in modo efficace, migliorare la qualità del servizio, garantire accessibilità e trasparenza. Da sempre, la centralità delle persone guida il modo di fare impresa del Gruppo.

L’accelerazione della digitalizzazione ha permesso, anche durante la pandemia, di mantenere vivo il contatto con i diversi portatori di interesse, assicurando la vicinanza del Gruppo a tutte le proprie persone.

STAKEHOLDER	CANALI/INIZIATIVE
DIPENDENTI	Back to Reality
	Great Place to Work® 2020
	CRESCERE STANDO A CASA (attività formative on-line)
	DIREZIONE FUTURO
	CELEBRATION
	Incontri di Comunicazione (DIPENDENTI, FUNZIONARI, DIRIGENTI)
	ATTIVITÀ DI AWARENESS
SOCI/ASSICURATI-CLIENTI	Medallia
	Indice “AGRIcoltura100”
AMMINISTRATORI	CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE
	Workshop
INTERMEDIARI	Incontri con i Gruppi Agenti Commissioni
	Programma di incentivazione
	ATTIVITÀ DI AWARENESS
	PORTALE
FORNITORI	Eventi
	Source to Pay
FIDUCIARI	Incontri

STAKEHOLDER	CANALI/INIZIATIVE
COLLETTIVITÀ	Canali stampa
	SOCIAL NETWORK
AZIONISTI	Report
ORGANI DI VIGILANZA	Tavole rotonde

## DIPENDENTI

I Dipendenti sono stati coinvolti attraverso varie iniziative, utilizzando il neo canale social aziendale Really. Indagini relative al clima aziendale, tra cui Great Place to Work® 2020, programmi di informazione sulle linee strategiche, sulla salute e la sicurezza, sulla gestione della pandemia e del lavoro da casa hanno permesso un costante

coinvolgimento delle persone di Reale Group attraverso diverse modalità, anche interattive.

In particolare, nel periodo della pandemia, Really si è rivelato uno strumento imprescindibile di comunicazione con i Dipendenti per coltivare il senso di appartenenza, mantenere un dialogo costante, offrire soluzioni a problemi comuni e condividere esperienze.



## SOCI/ASSICURATI-CLIENTI

I Soci/Assicurati-Clienti costituiscono il cuore pulsante del Gruppo.

Attraverso strumenti innovativi, digitali, dedicati a target specifici, volti a informare, coinvolgere attivamente e permettere una rapida ricezione e

gestione del feedback, Reale Group ha arricchito la propria customer experience.

Ne è conseguita un’intensificazione dei contatti con i Soci e Clienti, garantendo risposte rapide ed efficaci a tutte le esigenze.

In alcuni settori specifici, come ad esempio l’a-



gricoltura, sono stati avviati programmi dedicati, in alleanza con partner storici. Ne è un esempio "AGRIcoltura100", l'indice che misura la sostenibilità delle imprese agricole partecipanti al programma, contribuendo così allo sviluppo sostenibile del Paese e alla valorizzazione del contributo offerto dall'agricoltura per la ripresa dopo l'emergenza sanitaria.

Infine, programmi di fidelizzazione come il Programma Loyalty 1828 e "Reale 1828 per Te" permettono di fidelizzare i Soci/Assicurati-Clienti attraverso sconti e programmi personalizzati secondo i loro bisogni assicurativi e in base al loro ciclo di vita.

### AMMINISTRATORI

Il confronto con gli Amministratori avviene per i canali istituzionali previsti dallo Statuto Sociale. A questi si aggiungono momenti di incontro a tema, quali seminari od occasioni celebrative.

Reale Group organizza workshop formativi rivolti agli Amministratori, Sindaci e membri dell'Alta Direzione su tematiche di diversa natura, invitando, secondo necessità, formatori esterni.

### INTERMEDIARI

Gli intermediari vengono coinvolti attraverso iniziative commerciali dedicate, corsi di formazione, programmi di incentivazione, attività di awareness.

### FORNITORI

Il coinvolgimento dei fornitori avviene attraverso contatti dedicati e attraverso la nuova piattaforma "Source to Pay", che permette un'interazione rapida, mirata ed efficace. 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 preferire quei fornitori che gestiscono in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali, che tutelano i diritti dei propri dipendenti e che promuovono tali istanze anche presso la rete dei subfornitori.

Reale Group ha predisposto, pertanto, 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 Società del Gruppo nel corso del 2019.

L'obiettivo del Codice di Condotta Fornitori è quello di 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 stesso.

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.

### COLLETTIVITÀ

Reale Group si avvale di svariati canali per garantire un dialogo costante con le comunità nelle quali è presente ed opera.

Carta stampata e canali digitali, partecipazione a convegni e congressi, partecipazione ad associazioni di categoria nazionali ed internazionali, interazioni costanti con le Istituzioni, iniziative di sostegno all'arte, alla cultura, alla musica sono solo alcune delle modalità di coinvolgimento della collettività. Attraverso Reale Foundation, la Fondazione Corporate di Reale Group, il Gruppo attiva canali di ascolto dedicati, progetti di raccolta fondi e sviluppa iniziative volte a ridurre le disuguaglianze e contribuire al bene comune in linea con il principio di Mutualità e con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

### AZIONISTI DELLE SOCIETÀ CONTROLLATE

Gli azionisti sono coinvolti attraverso i canali istituzionali previsti dalla normativa applicabile.

### ORGANI DI VIGILANZA

Sono realizzare su richiesta e su necessità tavole rotonde su argomenti specifici.





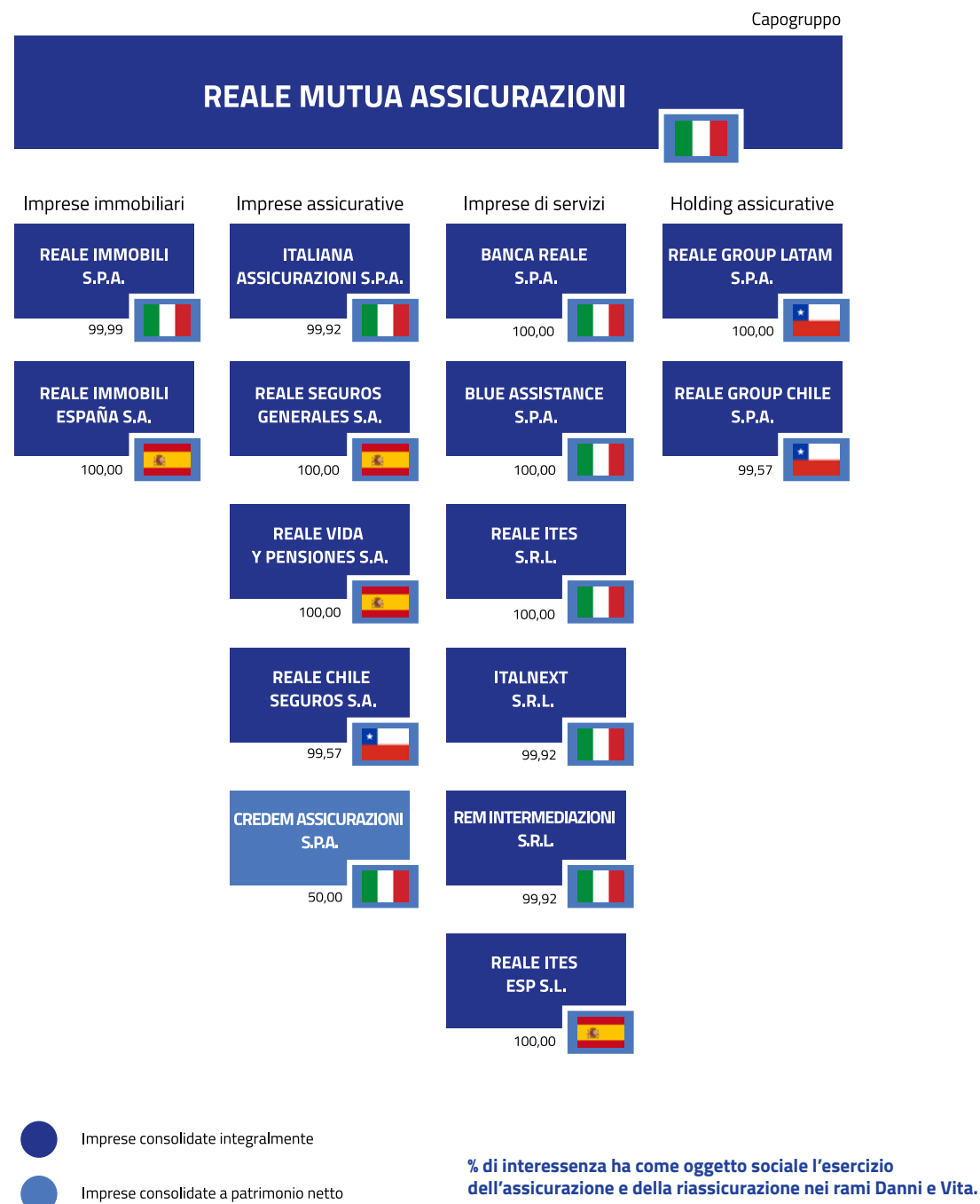
# 4 LA GOVERNANCE DI REALE GROUP

- 4.1 Identità e Imprese del Gruppo
- 4.2 Modello di organizzazione e Governance



## 4.1 Identità e Imprese del Gruppo

Situazione al 31 Dicembre 2020



Reale Group opera in **Italia, Spagna e Cile** attraverso imprese controllate; nel settore assicurativo, immobiliare, bancario e dei servizi ed è composto da:

- **Società Reale Mutua di Assicurazioni:** Capogruppo, con sede a Torino in via Corte d'Appello n. 11, opera sull'intero territorio nazionale e offre i suoi servizi ai propri Soci/Assicurati, attraverso una rete di intermediari e di centri di liquidazione danni. Nata a Torino nel 1828, è la più grande Compagnia italiana in forma di mutua ed è Capogruppo di Reale Group. La missione della Società è strettamente legata alla sua natura mutualistica: porre sempre i suoi Soci/Assicurati al centro delle proprie attenzioni, garantendo loro qualità e certezza delle prestazioni, attraverso il costante impegno di persone competenti e professionali.
- **Italiana Assicurazioni:** Società che ha come oggetto sociale l'esercizio dell'assicurazione e della riassicurazione nei rami Danni e Vita.
- **Reale Seguros Generales:** compagnia assicurativa leader nel mercato spagnolo Danni, con una rete di 54 filiali, più di 416 agenzie e 3.300 collaboratori.
- **Reale Vida Y Pensiones:** Società che nasce nel 2010 per ampliare la gamma dei prodotti Vita e Risparmio in Spagna.
- **Banca Reale:** istituto di credito di Reale Group.
- **Blue Assistance:** Società di servizi qualificata nella progettazione, realizzazione ed erogazione di prestazioni e assistenza per la persona, la famiglia e i loro beni.
- **Reale ITES e Reale ITES ESP:** polo tecnologico del Gruppo e il centro specializzato di **Information & Communication Technology**.
- **Reale Immobili:** Società del Gruppo che si occupa della gestione, conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio immobiliare e di quello delle Società di Reale Group.
- **Reale Immobili España:** già IGAR S.A., Società con sede in Spagna dal 1995, si occupa della gestione del patrimonio

immobiliare di Reale Seguros.

- **Rem Intermediazioni:** Società che ha per oggetto l'assunzione di incarichi diretti allo scopo di promuovere la conclusione di contratti di assicurazione e la relativa attività di amministrazione.
- **Reale Chile Seguros Generales S.A.:** Società presente nel comparto danni.
- **Reale Group Chile:** compagnia holding presente sul mercato cileno che raggruppa gli interessi di Reale Group e dei suoi soci locali, dal 2017 a Santiago del Cile.
- **Reale Group Latam:** compagnia holding per lo sviluppo in America Latina.
- **Italnext:** impresa che svolge attività di intermediazione per la vendita di prodotti assicurativi e per la promozione di tutele previdenziali e assistenziali.



## 4.2 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 Mutua, nella sua qualità di Capogruppo, nell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento, adotta nei confronti delle Società componenti il Gruppo stesso i provvedimenti per l'attuazione delle disposizioni impartite dall'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (Ivass) nell'interesse della stabile ed efficiente gestione del Gruppo.

Le singole Società del Gruppo operano nel rispetto delle normative emanate dalle Autorità di Vigilanza dei Paesi e dei settori in cui esercitano la propria attività (in Italia, in Spagna e in Cile).

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 orga-

nizzativa 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 di 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 Ultima Società Controllante italiana (USCI), a cui

spetta la responsabilità ultima del sistema di governo societario di Gruppo; ne definisce gli indirizzi strategici e ne garantisce la complessiva coerenza.

- 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 in ciascuna Società del Gruppo ai sensi delle locali leggi sulla responsabilità amministrativa/penale delle persone giuridiche derivante da reato. L'Organismo di Vigilanza della Capogruppo ha funzioni di coordinamento con gli omologhi Organismi delle altre Società del Gruppo, nel rispetto dell'autonomia di ciascuna di esse;
- 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**;
- l'**Amministratore Delegato**, 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.

Il sistema di controllo e di gestione dei rischi è oggetto di specifica trattazione all'interno delle politiche societarie, approvate dai 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, come previsto dalla normativa vigente, si articola sostanzialmente su tre livelli:

1. **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;
2. **controlli di secondo livello**: rappresentano l'insieme di attività svolte da funzioni/organismi 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.);
3. **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 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. Tutto questo viene implementato 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.

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 Società 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 assimilabili, come segue:

- **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. In line al titolare della funzione trova collocazione l'ufficio Responsabilità Amministrativa Enti di Reale Mutua, che supporta operativamente l'Organismo di Vigilanza della Società, di Reale Ites e di Reale Chile Seguros Generales, nonché fornisce consulenza e supporto alle omologhe funzioni delle altre Società del Gruppo per ciò che attiene alla responsabilità degli enti collettivi derivanti da reato secondo le normative locali dei Paesi presso cui Reale Group opera;
- **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 assicuratrici

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;

- **Funzione 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.

Le funzioni fondamentali e assimilabili sopra menzionate, nello svolgimento dei loro compiti, effettuano anche attività di coordinamento, 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.





# 5 I NUMERI CHIAVE

La solidità finanziaria del Gruppo e la tutela della salute delle nostre persone e della collettività anche durante la pandemia sono gli elementi che compongono i numeri chiave del 2020.

## I numeri più significativi del 2020

### La Solidità Finanziaria del Gruppo

 **UTILE CONSOLIDATO** **155.5 MIO €**

**5.062 MIO€**

Raccolta Premi Complessiva  
(Lavoro Diretto+assunto)



**INDICE DI SOLVIBILITÀ**

**289,9%\***  
\*(IVQ 2020)

**25.129 MIO€**

Totale attivo derivante dallo schema  
di Stato Patrimoniale di Gruppo



Benefici di Mutualità e  
Provvedimenti deliberati per il 2020

**10,8 MIO€**

### Impegno a favore delle Persone

**3.773**

**NUMERO DIPENDENTI**



DIPENDENTI ABILITATI IN 48 ORE  
DAL LOCKDOWN A LAVORARE A DISTANZA

**100%**

**> 2,4 MIO €**

INVESTIMENTI  
IN FORMAZIONE



TOTALE DONATO DA  
REALE GROUP DURANTE LA PANDEMIA

**> 7,5 MIO €**

**1,64 MIO€**

EROGAZIONI DI  
REALE FOUNDATION



BENEFICIARI DELLE  
INIZIATIVE DI REALE FOUNDATION

**418.762**

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



A close-up photograph of a hand holding a small globe. The hand is painted with vibrant colors: blue, green, and yellow, representing the Earth's oceans, land, and atmosphere. The fingers are wrapped around the globe, symbolizing care and protection. The background is a soft, out-of-focus light blue.

# 6 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

## 6.1 L'impegno di Reale Group



Il 2020 ha rappresentato un anno di grandi cambiamenti sia interni all'organizzazione sia esterni. In un'ottica di costante rinnovamento, la Strategia di Sostenibilità di Reale Group è stata aggiornata nel 2020 ed è sempre più **integrata** agli Stream strategici del Piano Strategico 2021-2023.

La pandemia ha accelerato la necessità di trasformare il modo di lavorare del Gruppo: reattività, velocità, agilità, flessibilità e digitalizzazione sono elementi distintivi sul mercato e condizioni fondamentali per garantire competitività e prosperità futura al Gruppo.

Il Piano Strategico 2021-2023 prosegue lungo il percorso tracciato per il triennio 2020-2022, confermando la visione strategica di medio lungo periodo e orientandosi per:

- rendere il Gruppo più vicino ai Clienti, con un modello di servizio più semplice e personalizzato;
- diversificare il business con la crescita internazionale e su segmenti oggi poco sviluppati ottimizzando l'allocazione del capitale;
- accrescere il valore generato facendo leva su eccellenza tecnica e data analytics;
- digitalizzare la macchina operativa e valorizzare le risorse umane del Gruppo.

Anche alla luce della profonda discontinuità generata dall'emergenza sanitaria, la rivisitazione del piano strategico effettuata dal Gruppo conferma in modo forte le direttrici strategiche individuate lo scorso anno.

## MISSION DEL GRUPPO

**"Garantire e prendersi cura delle persone che fanno parte del mondo Reale Group, rispondendo ai loro bisogni con la trasparenza e la professionalità di un Gruppo assicurativo Mutualistico e Socialmente Responsabile."**

## AMBIZIONE DEL GRUPPO

**"Continuare ad essere un Gruppo mutualistico indipendente, sostenibile nel tempo, in crescita e sempre più Internazionale e all'avanguardia, in cui l'integrazione delle diverse realtà sia elemento distintivo e generatore di valore".**

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 **Mutualità** è alla base di tutte le strategie di business di Reale Group, ne guida l'implementazione e si traduce attraverso i valori del **Codice Etico: Centralità delle persone, Integrità, Coesione, Innovazione e Responsabilità**.

La Sostenibilità è integrata ex ante nei processi aziendali attraverso un meccanismo di "preventivo" sociale, ambientale ed economico, la cui funzione è di prevedere le conseguenze delle attività del Gruppo al fine di generare impatti intenzionalmente positivi e misurabili.

Inoltre, la Strategia di Sostenibilità di Reale Group è guidata dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite (SDGs) e si inserisce nel Piano Industriale attraverso sei stream strategici: **Capitale, Tecnologia, Trasformazione Digitale, Persone, Internazionalizzazione e Customer Centricity**.

Essi non possono prescindere da azioni che promuovano la riduzione delle disuguaglianze, la salute e il benessere, il lavoro dignitoso e la crescita economica, città e comunità sostenibili e alleanze che generino valore. La trasparente e prudente comunicazione di tali attività ai portatori d'interesse è fattore determinante per tutelare e valorizzare la percezione del Gruppo, ovvero la sua reputazione interna ed esterna, minimizzando così eventuali rischi reputazionali.

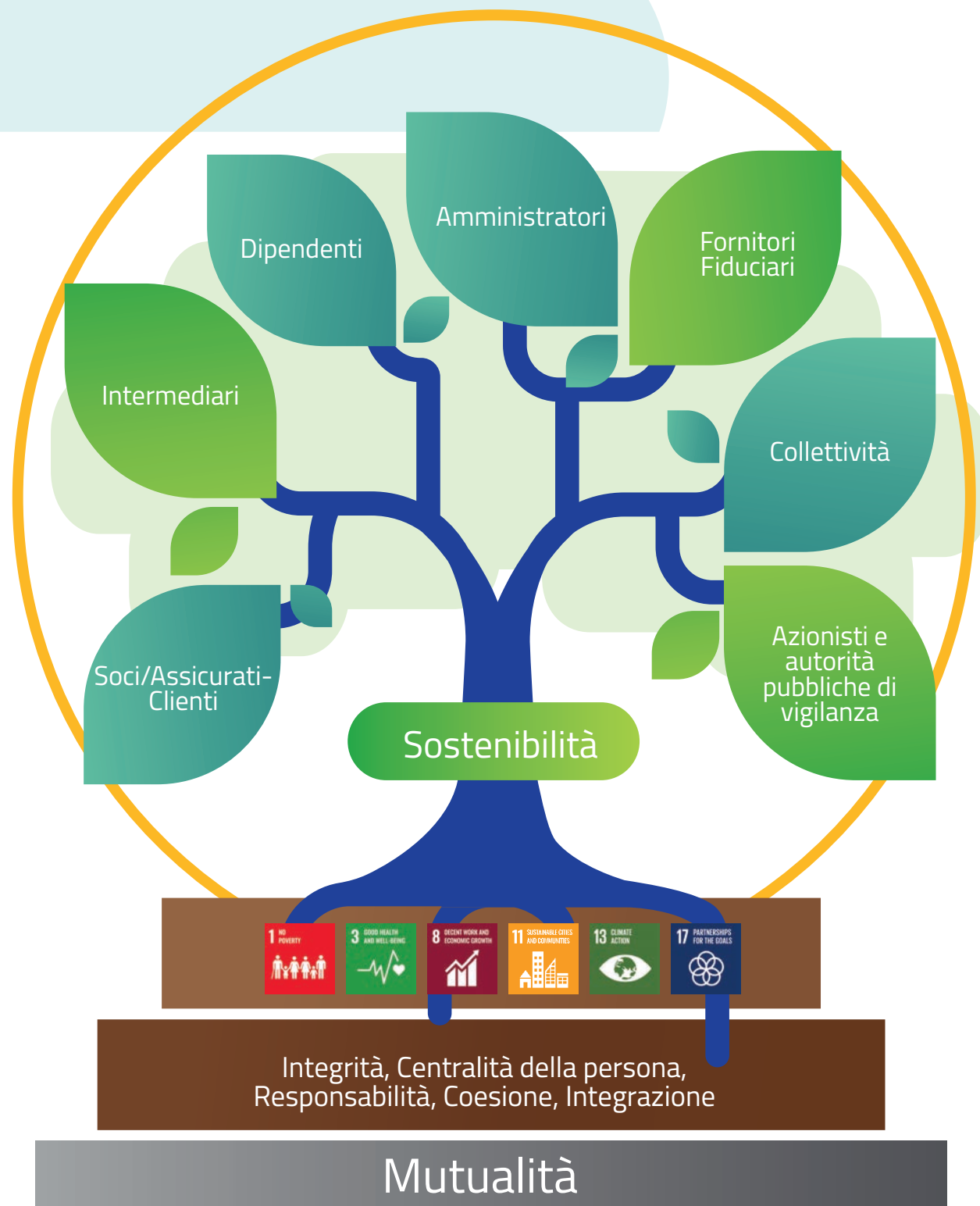
Per ogni stream strategico, pertanto, sono stati definiti gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**, questi ultimi collegati ai temi ritenuti rilevanti dal Gruppo (matrice di materialità), le azioni che si intendono intraprendere e i relativi Key Performance Indicators (KPI) per assicurarne la misurabilità temporale e numerica.

La Strategia di Sostenibilità di Reale Group è stata approvata dal Comitato di Direzione di Gruppo il 5 novembre 2020 e dal Consiglio di Amministrazione di Reale Mutua il 23 novembre 2020.





## Strategia di Sostenibilità



## Reputazione

### Comunicazione

E' il vettore attraverso il quale Reale Group comunica la propria ragion d'essere e il proprio modo di fare impresa, agli Stakeholder interni ed esterni.

**Interna**

**Esterna**

## 6.1 L'impegno di Reale Group

Si riportano di seguito gli obiettivi fondamentali relativi al Piano di Sostenibilità 2021-23:

### INCLUSIONE E DIVERSITÀ

- introduzione del diversity officer/specialist (2021);
- digitalizzazione del 100% del Museo Storico Reale Mutua (2021);
- digitalizzazione degli archivi storici (2023).
- avvio del progetto di Reale Foundation Powercoders in Spagna e Cile (2023);
- avvio del progetto di Reale Foundation Cultum Change in Spagna e Cile (2023);
- estensione del volontariato d'impresa al 50% dei Dipendenti (2023);
- accessibilità e inclusione alle disabilità di tutti gli strumenti tecnologici del Gruppo (2023).

### GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

- coinvolgimento degli Organi Sociali, della Rete Agenziale, dei Soci/Assicurati-Clienti nella definizione della Strategia di Sostenibilità (2021) e dei Dipendenti di Reale Group nella definizione della Strategia di Sostenibilità (2021);
- primo bilancio integrato di Reale Group (2022 con riferimento al 2021).

### CAMBIAMENTO CLIMATICO

- pianificazione interventi di riqualificazione delle sedi strumentali e del patrimonio immobiliare di Reale Group (2021);
- sviluppo di modelli digitali, flessibili, innovativi per una nuova modalità di organizzazione del lavoro (2021);
- incremento del 5% degli investimenti in green, social e sustainable bond (2021);
- riduzione del 30% della CO2 di Gruppo (2022);
- mobilità sostenibile per tutta la popolazione aziendale (2023);
- riduzione del 30% dell'uso della carta nelle sedi direzionali (2023);
- riduzione del 30% dell'uso della plastica nelle sedi direzionali (2023);
- calcolo degli impatti dei rischi ESG sul rendimento dei prodotti finanziari (2023);
- Raggiungimento del 100% della flotta aziendale elettrificata (2023).



Restando fedele ai propri valori e identità, anche **Reale Foundation**, la Fondazione Corporate di Gruppo, intende evolvere la propria strategia, sostenendo, in un costante dialogo internazionale tra Italia, Spagna e Cile, sempre più iniziative ad alto impatto sociale che possano svilupparsi in un modello di auto-sostenibilità.

Per questo motivo, la strategia futura perseguirà un doppio binario che consentirà ai beneficiari di progetto di essere identificati come destinatari dell'iniziativa a impatto, ma anche attori di un nuovo modello economico di impresa sociale.

Capitale, Tecnologia, Trasformazione Digitale, Persone, Internazionalizzazione e Customer Centricity non possono prescindere da azioni che promuovano la riduzione delle disuguaglianze, la salute e il benessere, il lavoro dignitoso e la crescita economica, città e comunità sostenibili

e alleanze che generino valore.

Proprio per questo, Reale Group persegue anche l'impiego di soluzioni tecnologiche e digitali allo scopo di ottimizzare la qualità e il benessere degli individui e della collettività cioè in un concetto: l'applicazione della tecnologia positiva.

Tra queste l'Intelligenza Artificiale (l'insieme delle tecnologie che sempre più si avvicinano ad emulare le prestazioni umane) ha effetti potenzialmente importanti e dirompenti. Per questo motivo Reale Group si è dotato di un modello di riferimento per assicurare una tecnologia accessibile, inclusiva e non discriminatoria.

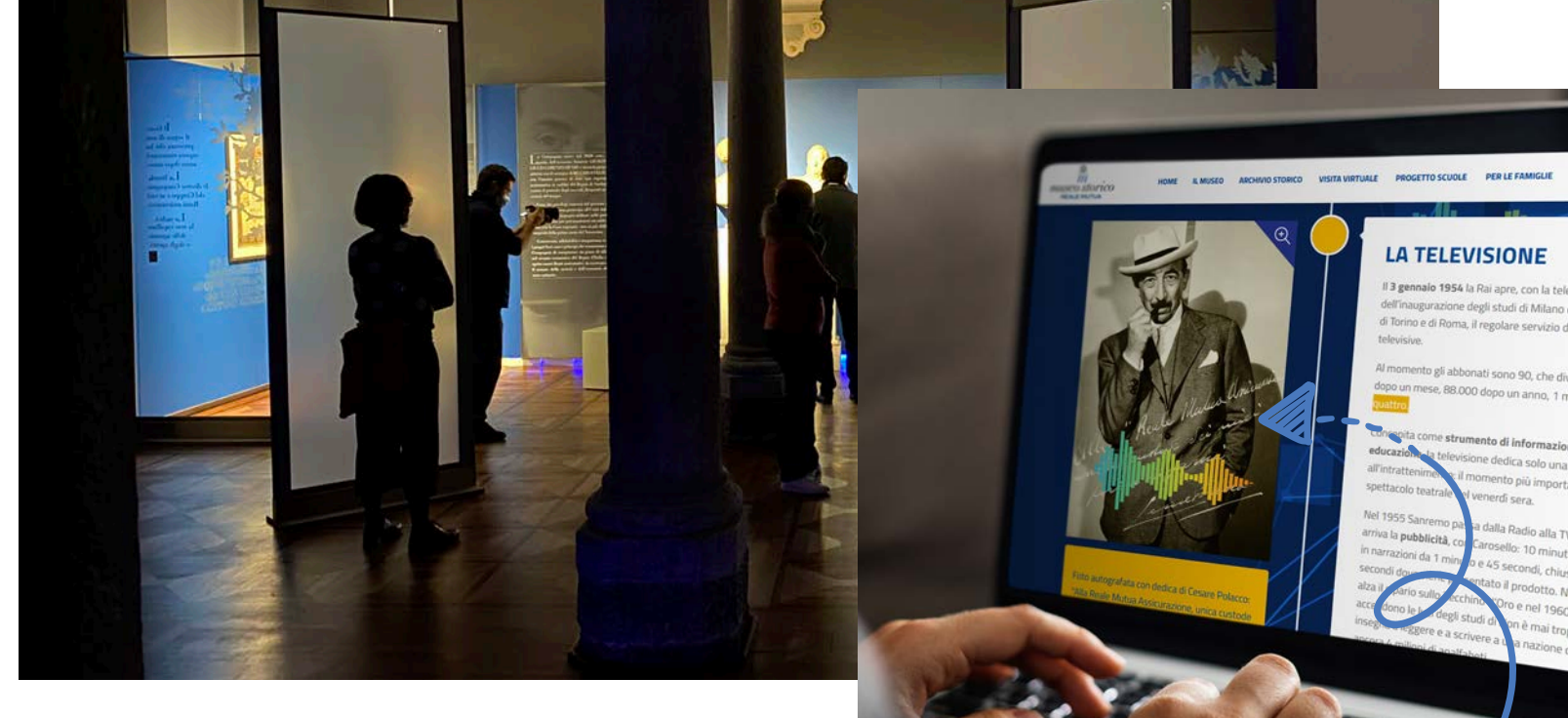
Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, individuati nell'ambito delle aree di interesse di Reale Foundation e delle attività con impatto ambientale ritenuto significativo dal Gruppo, sono:



**Reale Group ha aderito nel 2017 al Global Compact (UNGC), iniziativa delle Nazioni Unite nata per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili.**



**L'obiettivo per il 2021, anche al fine di poter passare alla redazione di un Bilancio Integrato, è quello di implementare una Strategia di Sostenibilità ex ante e quindi completamente integrata nel Piano Industriale. Elemento fondamentale in questo processo sarà l'integrazione della Sostenibilità nel processo di remunerazione del Management.**



## DIGITAL TRANSFORMATION

Trasformazione del Museo storico in MUSEO DIGITALE.

Il Museo Storico della Società Reale Mutua di Assicurazioni è stato inaugurato per la prima volta nel marzo del 2007 nella Sala delle Colonne di Palazzo Biandrate Aldobrandino di San Giorgio, sede storica di Reale Mutua dal 1877.

Cominciava così, in una sola stanza, tra carte, oggetti e registri, non solo la restituzione alla collettività della storia della Compagnia, ma anche una lettura differente degli eventi che dal 1828 hanno caratterizzato la storia di Torino, dell'Italia e man mano del Mondo. Un racconto non solo di fatti, ma anche, inevitabilmente, di valori, di scelte e di modalità di attuazione che da sempre sono stati alla base dell'operato di Reale Mutua, prima e di Reale Group, poi.

Tra il 2010 e il 2012 la Compagnia ha deciso di intraprendere un intervento di valorizzazione architettonica e di restauro di Palazzo Biandrate Aldobrandino di San Giorgio e, conseguentemente, del Museo e dell'Archivio, ospitati al piano terra dell'edificio. Un'accurata selezione di documenti, restaurati ed esposti in teche adatte a preservarli al meglio, ha portato alla realizzazione di un percorso di visita rinnovato nei criteri espositivi, con un allestimento multimediale che accompagna il visitatore in una suggestione anche emotiva.

Cultura storica e cultura assicurativa hanno cominciato così a fondersi in un percorso che vuole farsi sempre più e sempre meglio esperienza per ogni visitatore: visite che diventano inclusive perché abbattano barriere architettoniche, di lingua, trovando soluzioni di accessibilità, mettendo il più possibile al centro la persona, non potendo tuttavia superare le limitazioni indotte immancabilmente da uno spazio fisico.

Nel 2020, quindi, il Museo Storico Reale Mutua e l'Archivio Storico si evolvono superando un luogo fisico, andando oltre i confini della città di Torino, diventando digitali. Una comunicazione più immediata, perché, grazie alla libertà, alla velocità e alla contemporaneità del web acquisisce dimensioni, linguaggi diversi, innova metodi e strumenti, ma rimane fedele espressione di un modo di essere, radicato nei valori profondi e presenti sin dalle origini, che sempre più si manifestano nelle scelte di un'Azienda diventata Gruppo e che ora, come Gruppo, ha un "luogo" in cui narrarsi.

Innovazione, internazionalità, trasparenza emergono grazie alla tecnologia e manifestano un agire insieme che integra culture e abitudini, collega città e Stati, facendo apparire nuovi racconti: racconti di inclusione. Un'inclusione vera, reale, espressa da voci, immagini e parole, resa sempre più disponibile alla curiosità di tutti, attenta anche a necessità specifiche e compatibile con le tecnologie assistive.

Un museo che continua ad essere manifestazione dell'Archivio che lo genera, da percorrere e osservare, scorrere e cliccare, multimediale, accessibile, che si rinnova, perché frutto di vita vissuta: un racconto sempre più fatto di persone.

[www.museorealemutua.org](http://www.museorealemutua.org)





# 7 L'EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO EUROPEO

---

NELL'AMBITO  
DELLA **FINANZA**  
**SOSTENIBILE**



Il 2020 è stato un anno importante nel processo di riforma ed evoluzione del quadro normativo sulla finanza sostenibile, iniziato nel marzo del 2018 con il lancio dell'Action Plan on financing sustainable growth.

In due anni le istituzioni europee hanno proceduto a un ritmo piuttosto sostenuto, sia dal punto di vista normativo sia dal punto di vista tecnico, anche grazie al lavoro del Technical Expert Group (TEG) on Sustainable Finance, un gruppo di esperti incaricati di elaborare linee guida e proposte su alcune misure contenute nell'Action Plan.

In particolare, l'impegno delle istituzioni si è concentrato sulla tassonomia delle attività eco-compatibili (Reg(UE) 2020/852) sulla disclosure sui temi ambientali, sociali e di governance (ESG) (Reg (UE) 2088/2019) e sui benchmark climatici (Reg(UE) 2089/2019).

Questi tre regolamenti entreranno gradualmente in vigore nel corso del 2021 in modalità differenziata e sono validi per tutti i partecipanti al mercato finanziario e per il mercato assicurativo.

In particolare, il **Reg (UE) 2088/2019**, il primo ad entrare in vigore nel marzo 2021, è stato adottato nel novembre 2019 ed è stato parzialmente modificato nel giugno 2020 con l'adozione del Reg(UE) 852/2020;

**Il Regolamento introduce degli obblighi per l'impresa in tema di trasparenza in ambito di sostenibilità e prevede, su proposta delle Autorità di Supervisione, l'adozione di norme tecniche di regolamentazione.**

L'ambito di applicazione è esteso ai partecipanti ai mercati finanziari e ai consulenti finanziari quindi alle Assicurazioni che offrono prodotti d'investimento IBIPs e fondi pensione.

Gli obblighi di trasparenza hanno un doppio ambito di applicazione: a livello di soggetto e a livello di prodotto.

Il Reg(UE)2088/2019, inoltre, introduce importanti obblighi in ambito di integrazione del rischio di sostenibilità all'interno delle politiche di investimento.

In particolare, per rischio di sostenibilità si

intende il rischio che i fattori ESG vadano ad incidere negativamente sul valore dell'investimento finanziario, e, viceversa, che le scelte di investimento della Società possano avere impatti negativi sui fattori ESG.

Nel corso del 2020, inoltre, l'**European Insurance and Occupational Pensions Authority** (EIOPA) ha intensificato il lavoro sui temi della sostenibilità, pubblicando numerosi documenti in tema di finanza sostenibile, sottoposti a pubblica consultazione.

Un importante tavolo di lavoro è costituito in particolare dalla prima consultazione avviata nell'ambito del **Regolamento (UE) 852/2020**, in merito agli **indicatori** da utilizzare da parte delle compagnie di assicurazione nel *reporting* non finanziario, al fine di rappresentare il grado di *compliance* alla tassonomia europea, sia in termini di attività di investimento sia in termini di attività di underwriting nel settore *non-life*.

EIOPA ha altresì avviato riflessioni sul contributo che l'attività assicurativa può dare per contrastare i cambiamenti climatici, pubblicando un *discussion paper* sulle politiche di *pricing* e di *underwriting* nel settore non-life. L'obiettivo è analizzare il ruolo delle assicurazioni nel promuovere l'adattamento e la mitigazione ai cambiamenti climatici e introdurre il concetto di impact underwriting.

EIOPA ha proposto in tale ambito la costituzione di una *dashboard* pilota che permetta di valutare il *protection gap* esistente nell'ambito delle assicurazioni contro le catastrofi naturali.

Infine, EIOPA ha avviato una serie di riflessioni in merito all'integrazione della sostenibilità all'interno della normativa prudenziale del settore assicurativo avviando una consultazione sulla supervisione dell'utilizzo di scenari sul rischio di cambiamenti climatici nel Own Risk and Solvency Assessment (ORSA).

Reale Group intende mantenere alto il livello di monitoraggio sull'implementazione di tutte le norme in cantiere, partecipando al dialogo con le autorità di regolamentazione e ai tavoli di lavoro di ANIA, consapevole della rilevanza strategica di queste tematiche per la sua attività.





A full-page background image showing three people rock climbing a steep, dark rock face. The climbers are silhouetted against a bright blue sky with scattered white clouds. The rock face is textured and vertical. The climbers are positioned at different heights, with one near the top and two lower down. A large yellow number '8' is overlaid on the left side of the image.

# 8 ANALISI DI MATERIALITÀ

- 8.1 Matrice di Materialità
- 8.2 I temi materiali: politiche, KPIs e rischi connessi
- 8.3 I rischi ESG



# 8.1 Matrice di Materialità

Secondo i GRI Standards, l'analisi di materialità è il processo fondamentale per l'identificazione delle tematiche che riflettono l'impatto economico, ambientale e sociale significativo dell'organizzazione.

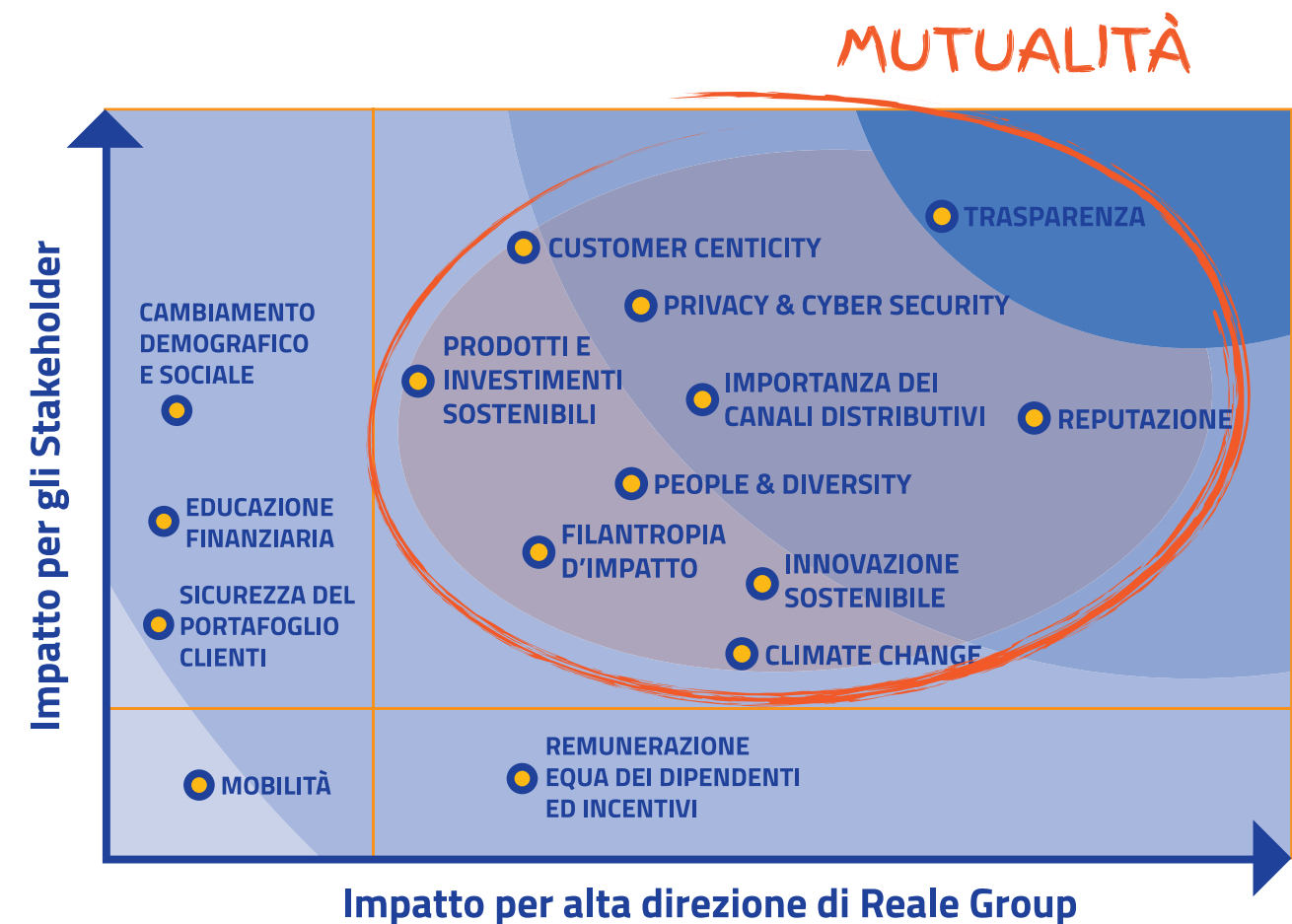
Nel 2019, **Reale Group** ha intrapreso un percorso di aggiornamento della propria matrice di materialità, finalizzato all'identificazione delle tematiche di sostenibilità ritenute maggiormente rilevanti dal Gruppo e dai suoi Stakeholder. Tale percorso si è basato, come richiesto dal GRI, su quattro fasi:

- identificazione dei temi potenzialmente rilevanti;
- prioritizzazione dei temi potenzialmente rilevanti;
- valutazione della rilevanza di ogni tema per Reale Group e per gli Stakeholder;
- predisposizione e convalida della matrice di materialità.

Nel corso del 2020, la matrice di materialità è stata oggetto di un percorso di rianalisi, grazie al coinvolgimento degli Amministratori e dell'Alta Direzione.



La nuova matrice è stata condivisa con il Comitato Controllo Interno e Rischi di Gruppo e successivamente approvata dal Comitato di Direzione di Gruppo il 5 novembre e dal Consiglio di Amministrazione di Reale Mutua il 1° dicembre 2020. La nuova matrice di materialità di Reale Group risulta pertanto essere:



La matrice di materialità, pertanto, guida il contenuto della DNF: ai fini della comprensione del documento, ciascun tema materiale viene presentato in un paragrafo distinto, accompagnato dalla sua modalità di gestione (il c.d. management approach), dalle politiche, dai rischi e da specifici indicatori di prestazione.

Con riferimento ai temi trattati nella DNF 2019, inoltre, è opportuno segnalare alcune modifiche, che hanno comportato una revisione nei nomi dei temi, ma anche un arricchimento nella trat-

tazione dei rispettivi contenuti:

**MUTUALITÀ:** il tema dalla TRASPARENZA viene rendicontato in modo distinto; la Mutualità è approfondita come pilastro fondativo di tutti i temi materiali.

**COMUNICAZIONE:** rispetto al 2019 il tema non è più considerato «materiale»; tuttavia viene trattato nella DNF in modo trasversale.

**REPUTAZIONE:** rispetto al 2019 è un tema a sé

stante anche alla luce degli sviluppi del progetto sulla Brand Reputation di Reale Group.

**INNOVAZIONE SOSTENIBILE:** Il tema Innovability, rendicontato lo scorso anno, è stato mantenuto distinto e rinominato.

**IMPORTANZA DEI CANALI DISTRIBUTIVI:** rispetto all'importanza della rete agenziale presentato nel 2019, il nuovo tema include anche i broker, i consulenti finanziari, gli intermediari bancari e la vendita online.

**PRODOTTI E INVESTIMENTI SOSTENIBILI:** il tema include un primo approfondimento sulla definizione di "prodotto sostenibile" per Reale Group, anche alla luce delle recenti novità intro-

dotte dal legislatore europeo (inter alia Reg. (UE) 2019/2088 e Reg. (UE) 2020/852 c.d. Tassonomia). In questo tema confluisce il tema FINANZA SOSTENIBILE, rendicontato singolarmente lo scorso anno.

Inoltre, per ciascun tema materiale, si riporta la rilevanza per gli Stakeholder di Reale Group, sottolineando, per ciascuna categoria, le modalità di engagement adottate dal Gruppo.

Così come la strategia di sostenibilità è integrata nel piano strategico di Reale Group 2021 – 2023, così i temi materiali rientrano negli stream strategici (alcuni temi materiali sono trasversali a molti stream strategici):



## INTERNAZIONALIZZAZIONE

Tutti i temi materiali sono coinvolti trasversalmente



## TECHNOLOGY

Climate Change, People & Diversity, Importanza dei canali distributivi, Innovazione sostenibile, Privacy & cyber security, Reputazione



## DIGITAL TRASFORMATION

People & Diversity, Climate Change, Innovazione sostenibile, Privacy e cyber security, Reputazione



## CAPITAL

Prodotto ed investimenti sostenibili, Climate Change, Trasparenza, Innovazione sostenibile, Reputazione



## PEOPLE

People & Diversity, Climate Change, Filantropia d'impatto, Reputazione



## CUSTOMER CENTRICITY

Customer Centricity, Trasparenza, Importanza dei canali distributivi, Reputazione, Innovazione sostenibile





## 8.2 I temi materiali: politiche, KPIs e rischi connessi

Le tematiche identificate da Reale Group, frutto dell'analisi di materialità e di un'attività di Stakeholder engagement, sono:



Tutti i temi materiali sono abbinati agli stream strategici del Piano Industriale 2021-2023 e sono guidati dagli SGD individuati nell'ambito delle aree di interesse di Reale Foundation e delle attività con impatto ambientale ritenuto significativo dal Gruppo.



LA RILEVANZA DEI TEMI MATERIALI PER CIASCUNA CATEGORIA DI STAKEHOLDER È STATA ATTRIBUITA DALLA FUNZIONE OWNER DI RIFERIMENTO:

	DIPENDENTI	SOCI/ASSICURATI-CLIENTI	AMMINISTRATORI	INTERMEDIARI	FORNITORI/FIDUCIARI	COLLETTIVITÀ	AZIONISTI	ORGANI DI VIGILANZA
TRASPARENZA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
REPUTAZIONE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CUSTOMER CENTRICITY	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
IMPORTANZA DEI CANALI DISTRIBUTIVI	✓	✓		✓	✓			
PRIVACY & CYBER SECURITY	✓	✓	✓	✓	✓			✓
PEOPLE & DIVERSITY	✓	✓	✓	✓	✓			✓
INNOVAZIONE SOSTENIBILE	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
CLIMATE CHANGE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PRODOTTI E INVESTIMENTI SOSTENIBILI	✓	✓	✓	✓				
FILANTROPIA D'IMPATTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



## PROGETTO POWERCODERS

Tra i nuovi progetti avviati nel 2020 c'è POWERCODERS, un programma nato in Svizzera nel 2016 che offre corsi intensivi di programmazione a rifugiati con gli obiettivi di facilitarne l'integrazione nel mondo lavorativo IT, promuovere l'inclusione e l'inserimento lavorativo dei più talentuosi tra loro, contribuendo così all'innovazione digitale del paese in cui opera. Un percorso di successo iniziato in Svizzera e che si è consolidato anche in Italia a Torino formando, ad oggi, oltre 200 studenti.

Il primo corso italiano, della durata di tre mesi, ha coinvolto 20 partecipanti rifugiati e titolari di protezione internazionale di diverse nazionalità (Siria, Congo, Libia, Pakistan, Afghanistan, ecc.) di età comprese tra i 19 e i 40 anni.

Il progetto, 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, è sostenuto principalmente da Reale Foundation e coinvolge anche Fondazione Accenture, Compagnia di San Paolo, Fondazione La Stampa Specchio dei tempi, Lenovo, Fondazione IBM e UNHCR, l'Agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati.

Alla formazione hanno partecipato anche alcuni manager di Reale Group; al progetto, che ha suscitato un grande interesse da parte dei media, è stata data visibilità con uscite stampa dedicate e servizi sui principali quotidiani e sul TGR di Rai 3. Si è conclusa nel mese di aprile 2020 la fase pilota del progetto, con 17 diplomi, 12 tirocini attivati e 10 assunzioni (tra i partecipanti Powercoders Torino il 60% ha trovato uno stage dopo il corso e l'80% è entrato produttivamente nel mondo del lavoro).

Dopo il successo torinese, nel mese di febbraio 2021 prenderà il via a Milano il secondo corso in Italia, quest'anno, in modalità remota. Attraverso i corsi fruibili sulla piattaforma e l'esperienza di docenti e professionisti, i partecipanti acquisiranno competenze tecniche tramite lo studio dei principali linguaggi di programmazione web, e competenze trasversali per sviluppare soft skill e abilità sociali e comunicative.

Powercoders promuove i valori del Gruppo quali la sostenibilità (intesa come generazione di impatto positivo e misurabile), la diversità, l'innovazione, la centralità delle persone.

Ad ottobre 2020 l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati UNHCR ha deciso di conferire a Reale Mutua il logo "Welcome. Working for refugee integration" per l'anno 2019. Dal 2017 UNHCR assegna annualmente un riconoscimento alle aziende che, in Italia, si impegnano per favorire i processi d'integrazione lavorativa dei beneficiari di protezione internazionale. La premiazione, ha riconosciuto a Reale Mutua un merito anche per l'attivazione in Italia del progetto Powercoders, l'accademia di programmazione che offre corsi gratuiti a rifugiati e titolari di protezione internazionale per poi inserirli con tirocini retribuiti nel settore IT (Information Technology). Dei 20 partecipanti alla formazione 2019, ben 15 hanno trovato un lavoro, di cui 3 in Reale Group.

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" e nella tematica Trasparenza, mentre gli aspetti sociali risultano trattati in modo diffuso in tutti i restanti temi materiali.

Con riferimento al **rispetto e 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 rispettive sfere di influenza e assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani).





# Trasparenza



La **trasparenza** è da sempre una caratteristica fondamentale di Reale Group, stante anche le caratteristiche del principio di Mutualità che guida la Capogruppo Reale Mutua e che ispira il modo di fare impresa delle Società del Gruppo.

La Governance Aziendale, attraverso anche la costituzione dei Comitati, permette che le informazioni non siano monopolio di pochi, ma distribuite su più persone, in modo da consentire condivisione e trasparenza. La trasparenza, inoltre, è un elemento fondamentale per mantenere una buona reputazione ed è basilare nei confronti di tutti gli Stakeholder di Reale Group.

L'informazione nei confronti degli Amministratori, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale è sempre stata chiara, esaustiva e trasparente alla luce di un contesto normativo sempre più complesso.

Nei confronti della collettività, tutte le comunicazioni effettuate con qualsiasi canale sono trasparenti, cioè le informazioni fornite sono sempre precise e veritiere.

Da più di 190 anni, e soprattutto in quest'ultimo periodo particolarmente complesso, il Gruppo ha continuato a portare avanti un confronto con tutte le parti aziendali in modo da coinvolgere tutti i dipendenti.

La **trasparenza nei confronti dei Dipendenti** avviene anche attraverso la pubblicazione periodica di informazioni relative a:

- **Welcome to:** benvenuto e presentazione dei nuovi assunti;
- **Job rotation:** aggiornamento delle persone che cambiano ufficio e mansione;

- **Step Forward:** pubblicazione dei passaggi di livello nelle compagnie del Gruppo.

La trasparenza verso i Soci/Assicurati-Clienti viene implementata in diverse modalità.

Una di queste è fornire alla rete agenziale strumenti idonei per garantire la trasparenza nelle comunicazioni ai Soci/Assicurati-Clienti, come per esempio l'area riservata, presente sia sul Sito Internet sia sull'App e le comunicazioni non obbligatorie.

La trasparenza dei prodotti assicurativi è garantita attraverso una comunicazione efficace nei confronti dei consumatori e soprattutto dalla definizione di prodotti semplici.

Sono stati definiti i contratti detti "contratti semplici e chiari", nella determinazione dei quali vengono applicate linee guida che li rendono più trasparenti e semplici. Essi sono comunicati all'Istituto di Vigilanza IVASS che li pubblica sul sito.

Occorre ricordare che le normative ad oggi in vigore si orientano sempre più a un concetto di trasparenza: il Socio/Assicurato - Cliente deve comprendere in ogni istante se il prodotto risponde alle sue esigenze.

Esempio di trasparenza e attenzione al Socio/Assicurato-Cliente è la Commissione di Garanzia dell'Assicurato, costituita nel 1995 in Reale Mutua e dal 2014 operativa anche per Italiana Assicurazioni. È un Organo indipendente e imparziale utile a risolvere eventuali controversie tra Compagnia e Utente attraverso una procedura agile, minime formalità e nessun costo per gli Assicurati. È composta da tre giu-

risti di riconosciuto prestigio che non hanno rapporti professionali con le Compagnie. 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.

Anche in Spagna è attivo Il SADC, Servicio de Atención y Defensa del Cliente, che agisce in autonomia e in modo indipendente, separato dall'attività o dai servizi operativi di Reale Seguros Generales e Reale Vida.

Il perseguimento di uno sviluppo economico e sociale basato sul rispetto dei diritti, dell'etica professionale e della trasparenza del business, è fondamentale per Reale Group.

A tal fine, il Gruppo, 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.

Le Società di Reale Group si sono dotate di propri **Modelli organizzativi**, con la finalità di prevenire gli illeciti che possono instaurare la responsabilità amministrativa (Italia) o penale (Spagna, Cile) delle persone giuridiche derivanti da reato, previsti dalle leggi nazionali. 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 norme sulla responsabilità delle persone giuridiche derivanti da reato, infatti, prevedono 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, così come la responsabilità per reati di corruzione tra privati, per esempio per l'acquisizione/vendita di un prodotto/servizio.

Le Società del Gruppo sono pertanto in possesso, attraverso il **Modello 231/2001** in Italia, il Modelo de organización, gestión y control predisposto dalle Società del Gruppo in Spagna e il Modelo de prevención de delitos predisposto da Reale Chile Seguros Generales, di una propria politica di contrasto alla corruzione attiva e passiva, tanto nel settore pubblico quanto in quello privato. Tali documenti sono comunicati a tutto il personale sulla piattaforma Really.

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.

Le Società del Gruppo hanno predisposto specifiche clausole contrattuali nei confronti di fiduciari, fornitori, outsourcer, 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.

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

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; al proposito, le Società del Gruppo in Italia hanno implementato uno specifico applicativo per la gestione delle segnalazioni, che tutela la riservatezza del segnalante reso

disponibile sui siti internet delle Società.

Nel 2020 sono state ricevute, attraverso tale applicativo ai sensi della Legge n.179/2017, e per il tramite delle caselle di posta elettronica degli Organismi di Vigilanza e delle caselle di segnalazione riferite a presunte violazioni del Codice Etico di Gruppo.

Tre sono le segnalazioni ricevute attraverso la piattaforma di whistleblowing afferenti alle Società del Gruppo in Italia. Una sola di queste è stata gestita come tale, mentre le rimanenti due erano riferite a reclami e quindi inviate alle funzioni competenti. Sono state ricevute altre tre segnalazioni per iscritto (presso Società del Gruppo in Italia e in Cile), gestite dalle funzioni competenti.

Attraverso le caselle di posta per le segnalazioni di presunte violazioni del Codice Etico di Gruppo si sono ricevute 29 segnalazioni (Società del Gruppo in Italia e Spagna), relative tutte a reclami, lamentele o richieste su coperture assicurative, liquidazione di sinistri, eccetera. Sono

state inoltrate alle funzioni competenti per la relativa gestione.

Anche le Società del Gruppo in Spagna e in Cile hanno avviato le attività per l'adozione di una piattaforma informatica per la gestione delle segnalazioni, in analogia con quanto fatto dalle Società italiane.

#### ANTICORRUZIONE

Lo stato di diritto e lo sviluppo sostenibile e la loro natura si rafforzano a vicenda. La Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione (UNCAC) rappresenta uno strumento giuridico internazionale con una portata globale e presenta disposizioni sostanziali di fondamentale importanza per il lavoro della comunità internazionale per contrastare la corruzione. La piena attuazione della Convenzione da parte degli Stati è fondamentale per conseguire un buon governo e per combattere la corruzione e il riciclaggio di denaro nel contesto del raggiungimento della più ampia Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Nella sua ottava sessione, tenutasi nel dicembre 2019, la Conferenza degli Stati parte della Convenzione ha ribadito che la corruzione in tutte le sue forme rappresenta una seria sfida alla stabilità e alla sicurezza degli Stati, mina le istituzioni, i valori etici e la giustizia e mette a repentaglio lo sviluppo sostenibile e lo stesso stato di diritto.

In tale ottica, il mutato quadro normativo, sia in ambito locale sia a livello internazionale nell'ambito del contrasto alla corruzione e a tutti quei reati che in qualche modo sono affini alla corruzione e al riciclaggio, richiede uno sforzo ai Modelli organizzativi rappresentato da una politica anticorruzione. Sarà pertanto implementata una politica anticorruzione di Gruppo, complementare ai Modelli di prevenzione degli illeciti, dalla quale discendano poi le regole di comportamento atte a prevenire i rischi di corruzione in tutte le sue forme: gestione delle spese di rappresentanza, conflitti d'interesse, gestione degli omaggi dati/ricevuti, gestione delle spese per l'ospitalità, eccetera, e si connetta alle politiche già presenti nel Gruppo (remunerazioni, antiriciclaggio, compliance, ecc.).

I lavori di implementazione di tale politica

saranno avviati presumibilmente alla fine del 2021.

#### FORMAZIONE/INFORMAZIONE

Nel corso del 2020 in Italia 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.

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 4b, 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.

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 piattaforma Really. Inoltre la comunicazione su politiche e procedure relative a l' anticorruzione è garantita dai contenuti del corso di formazione in materia 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, è stata avviata un'iniziativa di formazione specifica sui temi del Codice Etico, lanciata nel secondo semestre del 2019 e proseguita nel 2020, dedicata a soggetti interni ed esterni che operano per conto delle Società (dipendenti

e rete distributiva). Sempre nel corso del 2020 è stato reso disponibile un video informativo, realizzato nel 2019, 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 2021 proseguiranno le attività di formazione della rete distributiva di Reale Mutua e Italiana Assicurazioni con uno specifico corso obbligatorio erogato sia in modalità online sia in modalità a distanza (webinar o aula virtuale).

Il Modello organizzativo e in generale i compliance programs sono elementi chiave per l'approccio basato sul rischio nella gestione dell'impresa e rappresentano un elemento essenziale dell'organizzazione societaria.

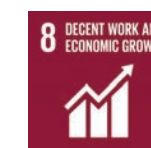
Sia in ambito interno sia in ambito internazionale si è ampliato il ruolo di tali compliance programs quali elementi di prevenzione e gestione dei rischi d'impresa e di corporate social responsibility. Tali norme inducono a operare la prevenzione mediante organizzazione delle best practices aziendali, partendo dal presupposto che una buona organizzazione abbia anche la finalità di condurre l'impresa al miglior risultato prevenendo allo stesso tempo condotte o comportamenti illeciti.

Proprio per la loro natura, i Modelli organizzativi/ di prevenzione dei reati sono stati predisposti per la valutazione dei rischi di reato e, considerata la trasversalità e l'impatto sulle attività a diversi livelli del rischio reputazionale, tengono in considerazione (trattandosi di rischi di non facile misurabilità) anche quest'ultimo tipo di rischio, essendoci interrelazione tra il rischio reputazionale e la manifestazione di altri fenomeni rischiosi. I rischi 231 sono coerentemente mappati all'interno della macro check list.



**4.008 ore di formazione ai dipendenti di Reale Group su policy e procedure anti-corruzione.**

## Reputazione



In ambito Solvency II, la Comunità 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"**.

Per Reale Group la gestione del rischio reputazionale ha carattere continuativo ed è disciplinata attraverso due modelli operativi distinti:

- il primo, orientato alla preventiva identificazione e gestione dei rischi dai quali può derivare un danno alla reputazione di una o più Società del Gruppo (modello di gestione ex ante del rischio reputazionale);
- il secondo, improntato alla gestione di un evento specifico già verificatosi e finalizzato all'eliminazione o alla mitigazione del danno reputazionale derivato o che ne può derivare (modello di gestione ex post del rischio reputazionale).

Reale Group considera la reputazione un 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 di comunicazione 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, nonché 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.



Reale Group è consapevole che le aziende con reputazione eccellente ottengono un supporto significativamente maggiore da parte degli Stakeholder.

La reputazione si forma sulla base di “punti di contatto” attraverso i quali gli Stakeholder interagiscono con l’azienda e che aiutano a determinare il percepito (Paid Media, Earned Media, Owned Media, Direct Experience) Emotivo e Razionale.

Reale Group, consapevole del crescente valore che rivestono oggi per le aziende gli asset intangibili (Persone, Brand, Politiche di Sostenibilità...) ha voluto dotarsi di uno strumento di misurazione e di gestione della propria Corporate Reputation.

Nel 2020 Reale Group ha intrapreso un percorso per valorizzare e migliorare la propria reputazione, avvalendosi della competenza di The RepTrak Company.

Gli obiettivi del progetto sono:

- Definire il ruolo strategico della Corporate Reputation per Reale Group;
- Istituire la Corporate Reputation come KPI di monitoraggio costante delle performance aziendali;
- Identificare le leve gestionali per agire modifiche, implementazioni, miglioramenti della stessa;
- Migliorare le performance aziendali su tre assi principali:

- Corporate Reputation: fornire un Framework per le strategie di comunicazione aziendale coerente con le aspettative degli Stakeholder;
- Employer Reputation: definire, costruire e attivare un Employer Value Proposition (EVP) coerente con le aspettative dei talenti da attrarre;
- ESG: Approfondimenti sui 3 fattori ESG.

Il modello RepTrak® consente di misurare la forza di questo legame sulla base di quattro elementi:

- Stima
- Ammirazione
- Fiducia
- Feeling positivo

Durante la prima fase del progetto, sono state realizzate le interviste a tutti i direttori delle aree maggiormente coinvolte dalla reputazione e ai Direttori Generali. Durante le interviste sono emerse aree di rischio (es. Gestione dei sinistri, eventuale personale in “eccesso” dovuto all’efficientamento dei processi, possibili “eventi negativi” sugli intermediari e attenzione ai prodotti che potrebbero erodere il rendimento finanziario) che tuttavia non sono esaustive e rappresentative per Reale Group.

Nelle interviste sono stati attribuiti dei valori su ciascuno dei sette fattori razionali per capire la percezione di quanto Reale Group sia posizionata rispetto a:

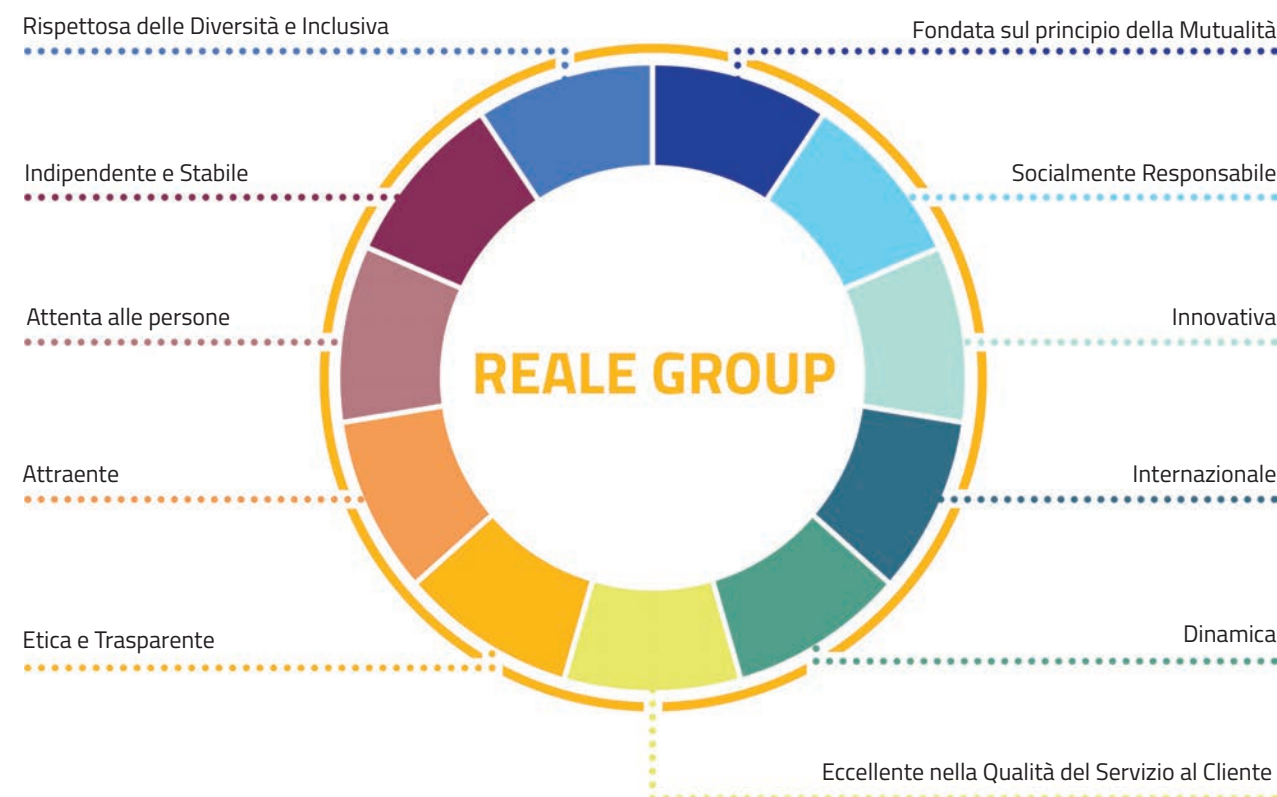
- **Prodotti e servizi:** offre prodotti e servizi di alta qualità, eccellenti e affidabili
- **Innovation:** è innovativa, offre prodotti/ servizi innovativi o è innovativa nel modo in cui agisce
- **Workplace:** ha un ambiente di lavoro attraente, offre pari opportunità, premia equamente i suoi dipendenti
- **Governance:** è corretta nel modo in cui opera, si comporta in modo etico, è aperta e trasparente
- **Citizenship:** ha un’influenza positiva sulla società, sostiene buone cause e protegge l’ambiente
- **Leadership:** ha una leadership forte, ha una

chiara visione del suo futuro, è una società ben organizzata

- **Performance:** fornisce risultati finanziari migliori del previsto, è una società redditizia, mostra forti prospettive di crescita futura

I dati sono stati comparati con i dati analizzati da RepTrak relativamente all’ultimo trimestre del 2020 e dal confronto sono derivati punti di forza e aree di miglioramento tese a costruire una “corporate story” efficace e rispondente alle attese degli Stakeholder.

Le analisi hanno confermato quanto Reale Group sia un’azienda con un focus forte su trasparenza/eticità, con servizi sostenibili di qualità in un contesto dove le persone sono al centro. Reale Group si rivela pertanto:



## LA REPUTAZIONE

La reputazione è un driver importante da integrare nelle strategie di business.

- Il 65% delle persone compra il prodotto di uno specifico brand per la sua reputazione piuttosto che per le caratteristiche stesse del prodotto (solo 35%).
- L’84% delle persone sceglie di lasciare il proprio impiego per un’azienda con una reputazione più alta.
- Le aziende con una reputazione negativa spendono fino al 10% in più nell’assunzione di nuovi talenti.
- La Corporate Reputation è fortemente influenzata da tutte le azioni che le aziende intraprendono in termini di sostenibilità, impegno per l’ambiente, attenzione al territorio, inclusione sociale e finanza sostenibile.
- Le aziende con una reputazione più alta, in caso di crisi, si riprendono meglio e più velocemente di quelle con bassa reputazione.

Reale Group sta integrando alcuni driver di Reputazione nelle scorecard delle remunerazioni dei Manager; l’attuazione è prevista per il 2021.

Il dato sintetico di Reale Group è calcolato nella scala 0-100, attraverso una serie di interviste

effettuate ogni trimestre ad un gruppo di 500 persone (clienti e non) individuate da RepTrak.

In particolare:

- La reputazione GENERALE del Gruppo Italia (con riferimento all’ultimo trimestre 2020) è pari a 69,4, mentre quella relativa

alla Spagna è pari a 65,4.

- La reputazione di Reale Group delle Società italiane, con riferimento alle tematiche ESG (relativa all'ultimo trimestre 2020), è pari a 68,8.
- La reputazione di Reale Group riferita all'impatto ambientale è pari a 68,8 (E).
- La reputazione di Reale Group relativa alle prestazioni sociali è pari a 69,2 (S).
- La reputazione di Reale Group riferita agli standard di Governance è pari a 69,3 (G).

La "E" (o impatto ambientale) misura quanto Reale Group è incisiva sulle tematiche sull'ambiente. Consiste di 3 fattori: la riduzione dell'impatto ambientale di un'azienda, la protezione dell'ambiente e la sua influenza complessivamente positiva sulla società.

La "S" (o performance sociale) misura le azioni di Reale Group nei confronti della collettività. Consiste di 3 fattori: dimostrare interesse per i dipendenti, offrire pari opportunità sul posto di lavoro e migliorare la vita delle persone attraverso i suoi prodotti e le azioni sociali.

Lo standard "G" (o Governance) misura le operazioni, la trasparenza e le pratiche economiche di Reale Group. È composto da 3 fattori: dare un contributo economico positivo alla società, avere pratiche commerciali etiche ed eque ed

essere trasparenti nelle sue operazioni e catene di fornitura.

**La comunicazione è un importante strumento a disposizione per creare relazioni con gli Stakeholder che contribuiscono al rafforzamento della reputazione di Reale Group.**

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, nazionali, stampa specializzata, testate digitali, ecc.) è stata accorpata in un'unica struttura dedicata, l'Ufficio Stampa di Gruppo, integrato nell'area della sostenibilità e comunicazione istituzionale, funzione in staff alla Direzione Generale di Capogruppo.

L'accentramento ha come obiettivo quello di garantire un'informazione completa e di poter effettuare un accurato controllo preventivo su tutto quanto venisse pubblicato sulle Società del Gruppo dagli organi di stampa o messo in onda dai canali televisivi/radio. 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.

Rischio di non riconoscibilità del brand.	Utilizzo delle policy aziendali.	Basso	✓	↔
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	✓	↔
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 della Società - Sostenibilità (politica sbagliata, obiettivi non raggiunti)				
Rischi di non conformità alle norme				

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.

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.

La Strategia di Comunicazione di Gruppo supporta le Guidelines strategiche 2021-2023 e segue i valori del Codice Etico di Reale Group.

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.

L'ufficio Comunicazione Brand di Gruppo e Social Media si occupa della predisposizione di materiali commerciali relativi a prodotti e campagne

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

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 reputazionale legato ai contenuti della comunicazione e ai reclami sui Social Network.	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Procedure specifiche per la gestione dei reclami sui social.</li><li>■ Social Media Policy per i dipendenti.</li></ul>	Medio	✓	↔



# 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 esperienza.

Lo stream strategico di Customer Centricity presente nelle Guidelines 2021- 2022 di Reale Group ha come obiettivi:

- la personalizzazione della relazione con i nostri Clienti identificando i segmenti strategici a cui rivolgere una customer experience di eccellenza;
- La realizzazione di offerte/servizi personalizzati;
- Il ridisegno delle customer journey più rilevanti.

Per realizzare gli obiettivi sono stati identificate 58 iniziative che dovranno essere implementate nel corso dei prossimi tre anni.

Tra le principali, si segnala il rilascio, nel dicembre 2020, della nuova versione delle **App Clienti di Reale Mutua e Italiana**; oggetto di una revisione completa, sia a livello grafico sia a livello funzionale/tecnologico è stata ridisegnata l'intera User Experience, aggiornandola agli standard più evoluti ed è stata "costruita" attraverso l'ascolto di un campione di Clienti intervistati in fase progettuale. Gli obiettivi per il 2021 sono:

- Definire una proposta su misura per i

- segmenti prioritari: proposta di offerta e di relazione differenziata per segmento
- Promuovere una cultura incentrata sul cliente: percorso di change management

- per i dipendenti e per le Agenzie, layering decisionale, regole di escalation
- Ampliare le modalità di attribuzione dei Benefici di Mutualità.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

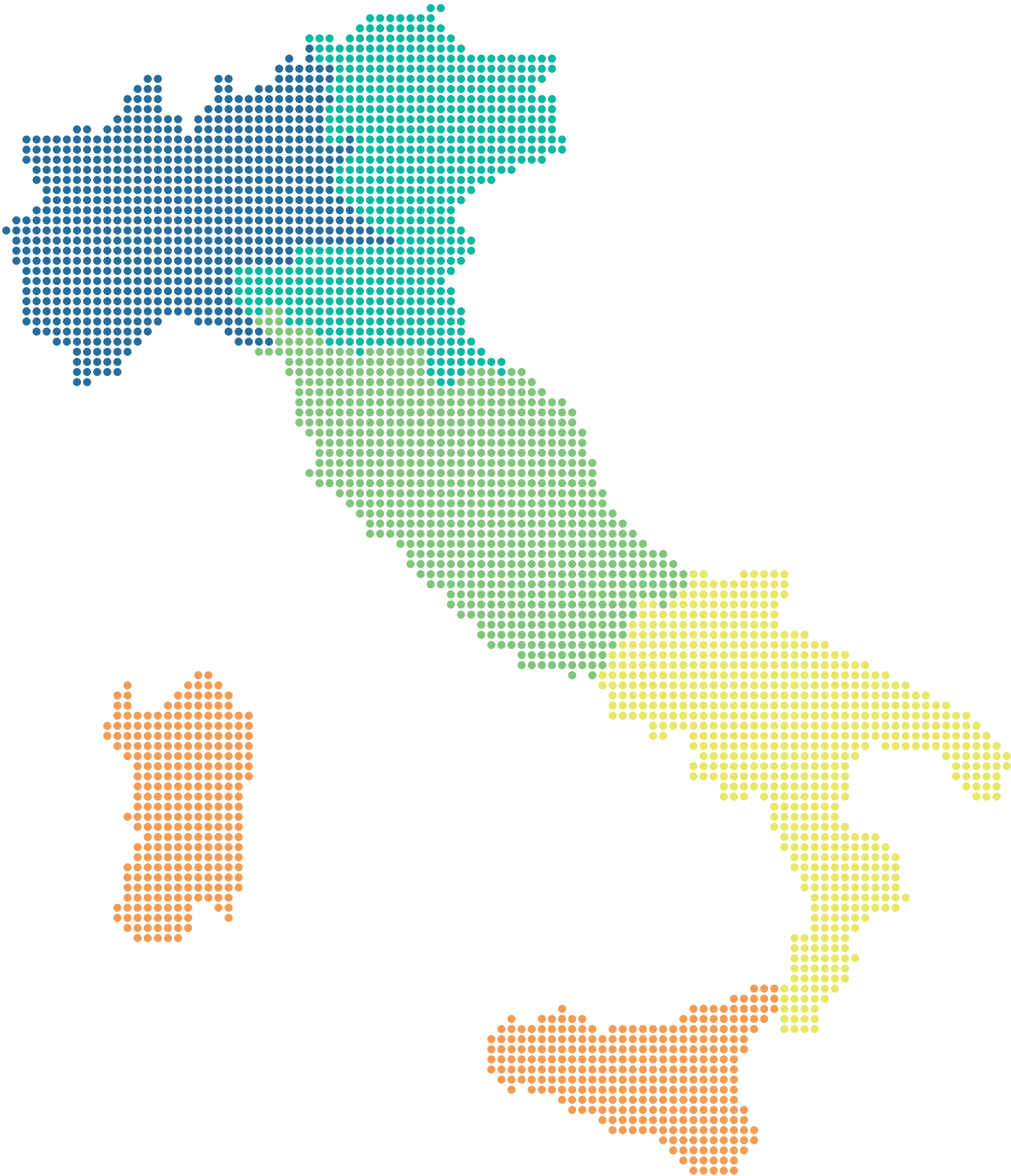
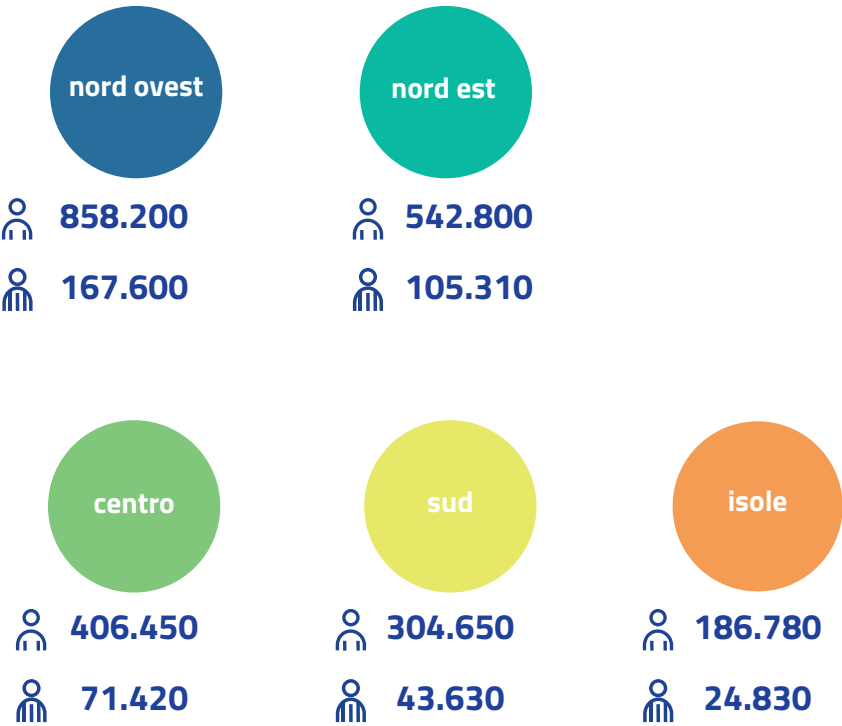
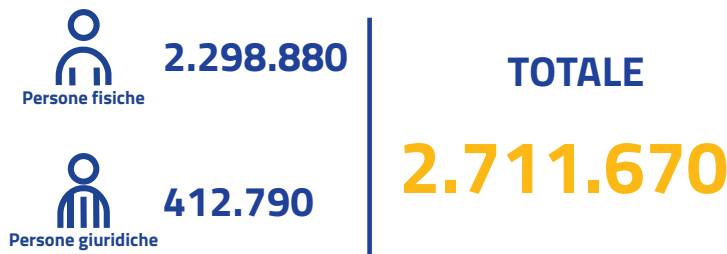
Descrizione del rischio identificato dalla funzione responsabile	Modalità di presidio identificata dalla funzione responsabile/owner	Rischio identificato dall'owner	Per gli owner, è identificabile un rischio reputazionale?	Valutazione del rischio identificato dagli owner
Possibilità che Reale Group non riesca a cogliere in tempo le esigenze dei propri consumatori.	È stata istituita l'unità di Customer Experience e ed è stato industrializzato ed integrato il processo VOC attraverso l'implementazione di Medallia	Alto	✓	↓
Possibilità che Reale Group non riesca a recepire tempestivamente i trend di innovazione raggiungendo rapidamente un determinato target di mercato.	È stata istituita l'unità di Customer Experience e ed è stato industrializzato ed integrato il processo VOC attraverso l'implementazione di Medallia	Medio	✓	↓
Perdita del Cliente per una gestione non adeguata del touchpoint lungo tutta la catena del valore e livelli di servizio interni non soddisfacenti.	■ È stata istituita l'unità di Customer Experience e ed è stato industrializzato ed integrato il processo VOC attraverso l'implementazione di Medallia ■ Presidio anche da parte di Ufficio Reclami e dell'unità Custome Care	Medio	✓	↓
Perdita del Cliente per una parziale soddisfazione rispetto all'atteso.	■ È stata istituita l'unità di Customer Experience e ed è stato industrializzato ed integrato il processo VOC attraverso l'implementazione di Medallia ■ Presidio anche da parte di Ufficio Reclami e dell'unità Custome Care	Alto	✓	↑
Eccessivo numero di reclami e lamentele.	Implementazione ufficio reclami e ufficio CEX.	Medio	✓	↔

## 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)**

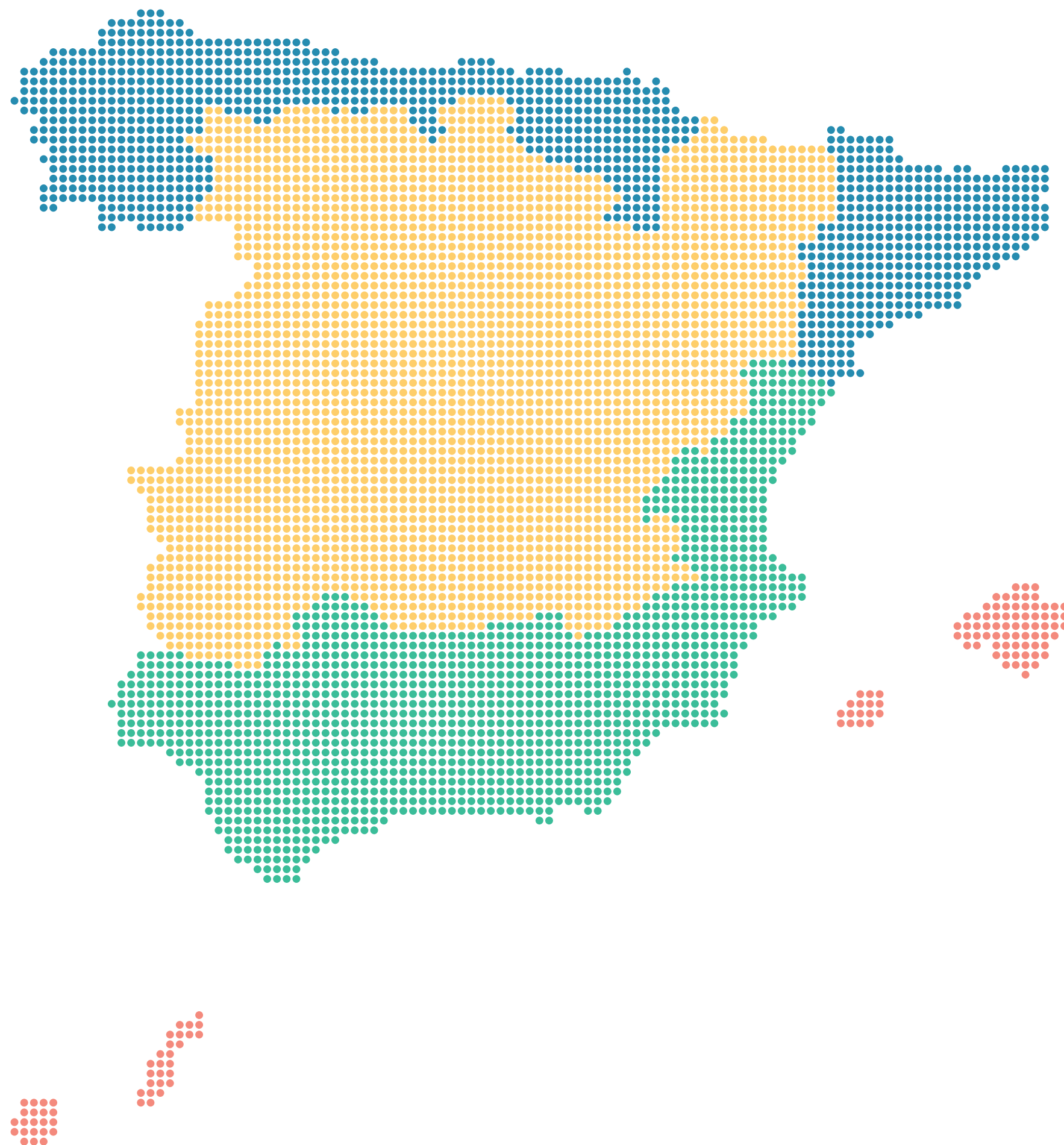
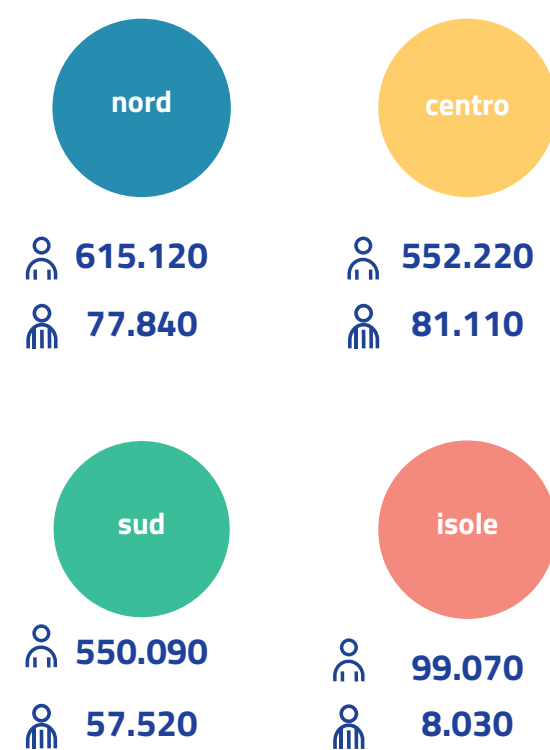
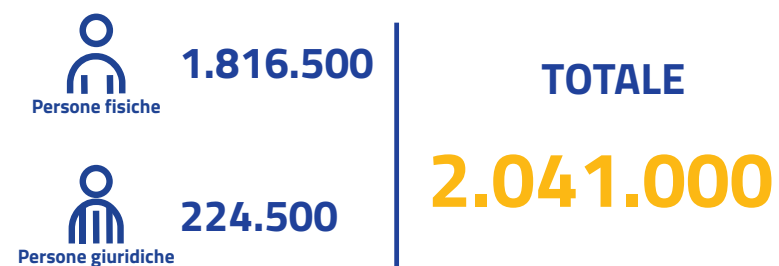
# La distribuzione dei Soci/Assicurati–Clienti sui territori in cui il Gruppo opera

## Clienti/assicurati sul territorio

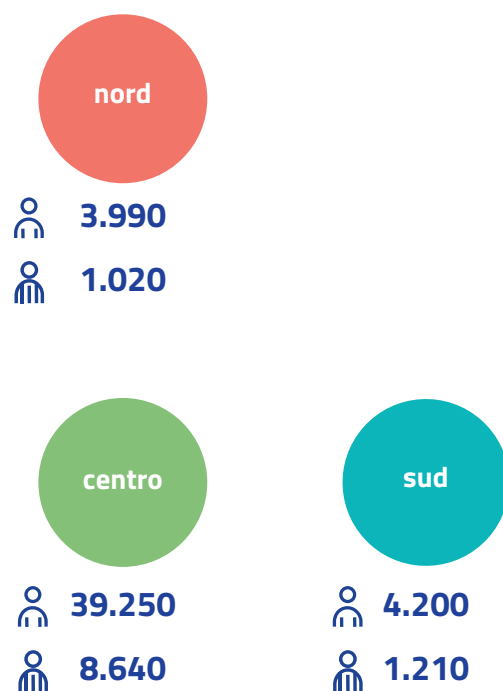
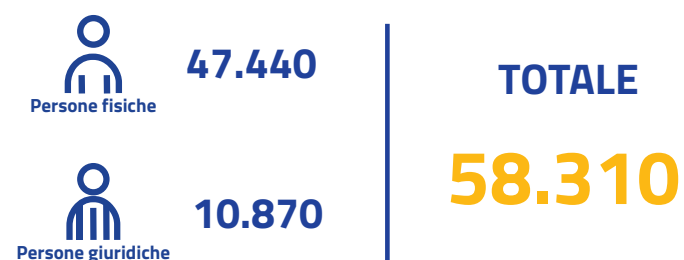




## Clienti/assicurati sul territorio



## Clienti/assicurati sul territorio



## Importanza dei canali distributivi



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 tutti i Canali Distributivi presenti nel Gruppo.

Il distanziamento sociale ha rafforzato l'importanza strategica degli strumenti che permettono un'interazione a distanza tra compagnia e cliente facendo emergere delle evidenti esigenze di cambiamento per le reti agenziali, gli ambiti operativi delle aziende (operations), i servizi offerti e i clienti.

Le principali esigenze emerse sono:

### ■ Rete agenziale

1. Integrare l'offerta di servizi erogabili fisicamente con quelli erogabili a distanza,
2. Ripensare i modelli di collaborazione con le sotto reti,
3. Supportare l'evoluzione verso modelli di vendita digitali in agenzia

### ■ Operations e servizi

- Consolidare il ruolo degli strumenti digitali (pricing, gestione sinistri, anti-frode),
- Offrire servizi di telemedicina e servizi sanitari a distanza,

### ■ Clienti

1. Rispondere alle nuove esigenze di operatività a distanza (sottoscrizione e pagamenti on-line, help desk),

2. Rispondere alla maggiore sensibilità sui temi di sostenibilità,
3. Ampliare l'offerta per far fronte alle nuove esigenze di copertura (es. ambito welfare e auto).

## RETE AGENZIALE

Il canale distributivo attraverso cui Reale Mutua convoglia il proprio business è prevalentemente legato alle reti agenziali e in parte minore ai broker. La solida e storica relazione tra Reale Mutua e la rete agenziale permette una connotazione importante di continuità nel tempo e di allineamento delle politiche strategiche. La pandemia ha ulteriormente rafforzato la collaborazione di Reale Mutua con la rete agenziale, mettendo in campo tutta una serie di supporti commerciali, economici e finanziari e tecnologici. L'evoluzione del modello distributivo di Reale Mutua fa leva su alcuni fattori abilitanti:

- Processi ed organizzazione (es. la riduzione attività operative a basso valore per il Cliente),
- Strumenti e Tecnologia (es. Logiche "smart"/intuitive e Tecnologia abilitante del dialogo Socio-Venditore-Agenzia anche a distanza),
- Presidio della sotto rete (es. Organizzazione del lavoro dei Venditori),
- Valore del dato (es. Conoscenza condivisa Centro-Rete e Capitalizzazione dell'ecosistema dati in logica di sviluppo occasioni commerciali).

Occorre capitalizzare il rapido cambiamento dovuto alla pandemia, attraverso un'evoluzione di modelli di vendita digitale:



- **Digitalizzazione** delle attività della Rete Agenziale;
- **Integrazione** dell'offerta di servizi erogabili fisicamente con quelli erogabili digitalmente;
- **Capitalizzazione** degli strumenti esistenti.

Nel 2020 sono stati firmati con gli agenti di Reale Mutua l'Accordo Dato e l'Accordo Informatico. L'Accordo Dato definisce la co-titolarità dei dati dei clienti al fine di costruire in modo congiunto un piano commerciale. L'Accordo Informatico, invece, semplifica la struttura informatica dell'agenzia anche attraverso l'eliminazione dei server. La nuova architettura è abilitante all'utilizzo di servizi Cloud dando maggiori garanzie a fronte di possibili attacchi informatici. Nell'accordo si favorisce maggiormente l'utilizzo della firma elettronica e degli strumenti digitali messi a disposizione delle agenzie, questo permetterà nel tempo di limitare ulteriormente l'utilizzo di carta e di toner.

Nel 2020 è stato lanciato il progetto di Gruppo della firma OTP (One Time Password) che, a differenza della firma grafometrica (progetto realizzato nel 2019), permette la firma anche a distanza limitando notevolmente anche i viaggi e gli spostamenti da parte degli agenti. Al 31/12/2020 il 24,6% dei contratti sono stati perfezionati attraverso la modalità digitale.

La rete agenziale di Reale Mutua si compone di 356 Agenzie in appalto, con 562 Agenti/Responsabili dell'attività di distribuzione assicurativa.

La strategia del modello distributivo di Italiana Assicurazioni si basa su 4 pilastri:

- **CRESCITA.** Professionalizzazione e diversificazione mix, Incremento Share of Wallet, Recruiting nuovi agenti e intermediari,
- **SEMPLICITÀ.** Semplificazione dei processi e sistemi IT, Focalizzazione dell'offerta,
- **DIVERSIFICAZIONE E ATTRATTIVITÀ.** Apertura a diversi modelli agenziali, Crescita anche su promotori e banche, Attenzione verso modelli innovativi e multi-canalità,
- **TRADIZIONE.** Forte integrazione in Reale Group, Centralità e ascolto.

Il modello distributivo, nato con la fusione di Unipa in Italiana, è caratterizzato dalla divisione

in segmenti strategici, che per le Agenzie corrispondono a quattro canali di vendita:

- Agenzie Agili
- Agenzie Alto Potenziale.
- Agenzie Strutturate
- Reti Finanziarie.

Tale differenziazione della Rete di Vendita di Italiana in specifici canali distributivi nasce dall'analisi delle caratteristiche organizzative, gestionali, economiche oltre che di sviluppo redditivo, al fine di valorizzare le specificità di ognuno.

- Le Agenzie Agili sono Agenzie con una struttura organizzativa snella, composta essenzialmente dalla figura dell'Agente e da un numero ristretto di personale/collaboratori. La vendita si focalizza prevalentemente sullo sviluppo del mondo retail e della protezione personale.
- Le Agenzie Alto Potenziale sono strutture mediamente organizzate con un potenziale di crescita importante, derivante dalla composizione di portafoglio suddiviso tra varie Compagnie mandanti.

Le Agenzie Strutturate, invece, sono Agenzie caratterizzate da una struttura organizzativa articolata e funzionale a livelli di business elevati. Importante è il ruolo dell'Agente riconosciuto anche a livello di tessuto sociale nel quale l'Agenzia è inserita. Tipicamente sono concentrate nel mondo del corporate e del welfare.

Nel 2020 Italiana Assicurazioni ha dato inizio alla contrattazione con il Gruppo Agenti di Italiana Assicurazioni per il nuovo Accordo per la Dismissione del Materiale informatico di Agenzia, che si concluderà con la firma dell'Accordo e l'entrata in vigore dello stesso dal 1° gennaio 2021. L'accordo, in fase di sottoscrizione da parte delle Agenzie della Rete ex Italiana storica, comporterà la dismissione a favore delle Agenzie dell'hardware (PC, Stampanti ecc) fino ad oggi dato in dotazione dalla Compagnia.

#### BROKER

Il canale distributivo mette in contatto l'azienda con il Socio/Assicurato-Cliente; ci sono canali distributivi brevi (web e b2b) e lunghi (broker,

intermediari).

Il canale distributivo lungo è garanzia di maggiore precisione dell'offerta e di migliore gestione dei sinistri proprio perché viene definito un prodotto tailor made. Reale Mutua, anche nel caso di vendita b2b, utilizza l'intermediazione degli agenti e questo permette di portare maggior valore ai soci-clienti dal momento che coniuga le caratteristiche di un rapporto diretto con l'assistenza di un canale più lungo. È da evidenziare che i broker non hanno un legame specifico con una compagnia, pertanto occorre avere degli elementi distintivi per fidelizzare il broker: velocità, chiarezza, inequivocità e professionalità.

I Broker di Italiana hanno una relazione diretta con la Compagnia, le strutture organizzative sono simili alle Agenzie tradizionali pur rappresentando gli interessi del Cliente mandante. Possiamo distinguerli in Broker "Agili" e Broker "Alto Potenziale". Sono presenti capillarmente su tutto il territorio nazionale e molto specializzati in alcuni settori, come malattia, vita e infortuni.

Italiana Assicurazioni opera sulla base di un modello distributivo fisico e multicanale che, al 31 dicembre 2020, si compone complessivamente di 1.220 Intermediari, così articolati: 1.007 Agenzie, 187 Broker, 25 Banche ed 1 Sim.

#### INTERMEDIARI BANCARI

Flessibilità del prodotto, qualità del servizio e rapidità di risposta della clientela di banca sono le chiavi di successo dell'intermediazione bancaria.

In Italiana Assicurazioni esiste una struttura dedicata alla relazione con i partner bancari che punta su una strategia di specializzazione, affiancandoli nelle loro attività con modelli costruiti su misura e soluzioni assicurative ad Hoc, oltre che su una mirata capacità di intercettare e soddisfare al meglio i bisogni di protezione dei Clienti, sia per i rischi afferenti al mondo danni sia per la protezione e gestione dei patrimoni tipica del mondo vita.

Per fare ciò Italiana Assicurazioni ha investito molto sulle proprie soluzioni informatiche, abilitando processi e procedure stabili in grado di

adempiere in modo semplice ai requisiti normativi, e garantire supporto e assistenza nelle relazioni con i Clienti.

Gli sforzi si sono pertanto concentrati per garantire il massimo delle possibilità di integrazione sia nello sviluppo della piattaforma della Compagnia, sia nelle collaborazioni con le piattaforme esterne, applicativi degli Intermediari o quelli dei centri consortili.

Italiana Assicurazioni mette a disposizione dei propri partner bancari, soprattutto quelli più territoriali, un'offerta specializzata e sempre più capillare, basata su due pilastri: solidità assicurativa e l'innovazione ed efficienza per eccellere.

#### VENDITA PRODOTTI ON-LINE

In un'ottica di ampliamento dei servizi offerti, Reale Group, a partire dal 2015, ha proposto un nuovo modello di vendita intermediata on-line, che coniuga le potenzialità degli strumenti digitali con la professionalità della propria rete agenziale.

Un sistema che ha permesso di effettuare un preventivo sul sito della singola compagnia e, successivamente, di acquistare il prodotto desiderato attraverso due percorsi alternativi, ma integrati: direttamente, presso i locali dell'agenzia prescelta, oppure tramite internet, pur contando sempre sul supporto di un agente di riferimento. In questo ultimo caso, ogni volta che l'utente effettua l'operazione di acquisto tramite il sito web, diventa a tutti gli effetti un cliente dell'agenzia selezionata durante la fase di registrazione, con il beneficio di poter usufruire, se lo desidera, dei servizi tailor made e post-vendita da essa offerti.

Ciò significa mantenere centrale il ruolo dell'intermediario, anche nel caso in cui le polizze siano acquistate on-line.

Solitamente la vendita on-line viene associata a un modello di vendita diretta senza intermediario assicurativo, mentre per Reale Group è sempre una Vendita Intermediata a Distanza.

Negli anni Reale Group si è avvalsa dell'utilizzo di "aggregatori", utili per effettuare una compara-

zione delle diverse proposte assicurative offerte dal mercato e per facilitare la segnalazione alla Compagnia scelta dall'utente. Reale Mutua ha strutturato una partnership con "Facile.it" mentre Italiana Assicurazioni è in esclusiva con "Segugio.it".

L'obiettivo per il futuro è sviluppare la piattaforma digitale per la conclusione e la distribuzione di prodotti digitali destinati a gruppi di affiliazione (es. assicurazione di una società sportiva).

La struttura organizzativa che gestisce la vendita on-line è di Gruppo, l'infrastruttura tecnologica è comune tra Reale Mutua e Italiana Assicurazioni. Spagna e Cile condividono alcuni tool sull'infrastruttura IT ma hanno modelli diversi di organizzazione.

#### CONSULENTI FINANZIARI

Banca Reale non è una banca generalista, è costituita da una rete diretta di 10 filiali.

L'obiettivo di Banca Reale è di unire due mondi – quello assicurativo e quello finanziario – coniugando tradizione e innovazione all'insegna di una stessa filosofia: la qualità del servizio a beneficio dei Clienti. Una Banca in cui l'attenzione ai Clienti si concretizza in progetti operativi, attuati nello stile e nella tradizione di Reale Mutua. Una struttura evoluta che utilizza le nuove tecnologie e offre consulenza e soluzioni in ambito finanziario e bancario, integrando così il panorama di scelte assicurative e previdenziali.



Ogni Cliente ha le proprie abitudini e, probabilmente, una diversa opinione su come utilizzare i servizi proposti dalle banche. Per questo Banca Reale offre differenti possibilità per accedere a conti correnti, investimenti e finanziamenti:

- **Home banking:** per operare sui conti correnti in tutta sicurezza sono disponibili il sito web, [www.bancareale.it](http://www.bancareale.it), il Servizio Clienti e l'App ottimizzata per dispositivi Apple.
- **Sportelli bancari:** aperti a tutti gli Assicurati del Gruppo, offrono un ricco catalogo di prodotti atto a soddisfare le esigenze di professionisti e piccole e medie imprese.
- **Spazio Banca Reale:** aree polifunzionali allestite presso numerose agenzie del Gruppo che, oltre alla consulenza di un promotore finanziario, mettono a disposizione dei Clienti un ATM di ultima generazione che consente di effettuare prelievi, pagamenti e versamenti di contanti e assegni.
- **Agenzie di Reale Group:** un unico referente, un'unica visione complessiva dei bisogni e un'offerta completa di prodotti assicurativi e finanziari.

Esiste una scala gerarchica tra le figure dei consulenti finanziari: dal consulente finanziario junior al supervisor fino ad arrivare all'agente promotore. Questo consente di ripartire le provvigioni economiche in modo coerente con le posizioni di mercato soprattutto in linea con le reti finanziarie di Italiana Assicurazioni.

Il catalogo prodotti messo a disposizione dei consulenti finanziari comprende accordi con Finanza Online Sim per poter utilizzare un importante paniere di fondi (più di 8.000 a disposizione dei consulenti finanziari) oltre a diverse tipologie di conti correnti, alle gestioni patrimoniali in fondi ed ad alcuni prodotti di finanziamento alle persone fisiche (mutui e prestiti personali).

Banca Reale realizza ogni anno un game con i consulenti finanziari come forma di coinvolgimento e di incentivazione che prevedono premi in denaro aggiuntivi, un momento importante di aggregazione in cui i vincitori vincono un viaggio e la premiazione negli eventi di Italiana e Reale Mutua.

Per la parte provvigionale occorre rispettare le

politiche remunerazione che sono diramate da Banca d'Italia che prevede che la parte ricorrente sia la parte preponderante della remunerazione dei consulenti finanziari.

Un forte impatto sul mondo dei consulenti finanziari è stato determinato dall'introduzione della MIFID II che ha visto l'introduzione di un "product governance".

Le eventuali anomalie vengono segnalate all'Albo dell'Organismo dei Promotori Finanziari, ma un'attenta selezione di consulenti finanziari da parte di Banca Reale permette di non evidenziare segnalazioni.

Italiana collabora con Reti di Consulenti Finanziari indipendenti, attraverso una struttura interna dedicata.

Le Reti Finanziarie sono organizzazioni complesse costituite da consulenti finanziari e assicurativi, secondo un modello misto. Strutturate con uffici centrali e una rete di collaboratori distribuita in tutta Italia. Tipicamente specializzate nel mondo del risparmio, welfare e investimento.

Reale Seguros Generales opera nel mercato spagnolo principalmente attraverso intermediari: agenzie, agenti e broker. La percentuale del portafoglio mediato di Reale Seguros Generales in Spagna nel 2020 è stata del 95,3%.

Reale Chile Seguros Generales S.A. commercializza i prodotti attraverso la propria rete di Broker per il 99,5% della produzione, per il restante 0,5% in vendita diretta attraverso il programma "Squadra".

**A giugno 2020 Reale Chile Seguros Generales è stata scelta come "Azienda con il MIGLIOR SERVIZIO al mondo" da INI (Network International of Insurance).**

**267.185 ore di formazione agli intermediari di Reale Group.**

L'indicatore autonomo rendiconta il numero delle ore di formazione ai canali distributivi effettuate nel 2020 agli intermediari di Reale Group.

Nel 2020 tutte le aule fisiche in programma

sul territorio nazionale sono state sostituite da quelle a distanza (aule virtuali) e corsi online.

Questo ha permesso agli intermediari di fruire di alta formazione anche senza doversi spostare dalle proprie sedi di lavoro o dai propri domicili.

Tra i numerosi corsi proposti si segnala che 8 hanno trattato argomenti strettamente legati all'intermediazione a distanza, per permettere a nostri intermediari di continuare a mantenere vivo e fidelizzato il rapporto relazionale e commerciale con gli assicurati.

Tra questi corsi sono state selezionate anche tematiche dedicate ai nuovi strumenti informatici a disposizione della Rete e le nuove modalità di comunicazione legate al contatto con il cliente via web o social.



Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

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.	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, reti agenti e broker (suddivisi in agili, alto potenziale e strutturati) ■ Costituzione per Italiana Assicurazioni di un modello distributivo più ampio e diversificato che consta di oltre 1200 intermediari.	Alto	✓	Reale Mutua ↑ Italiana Assicurazioni ↔
Perdita dei clienti perché avvicinati dal mondo web verso cui si sta sempre più rivolgendo il mercato.	■ 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 Medio (consulenti finanziari)	✓	Reale Mutua ↔ Italiana Assicurazioni ↓
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. ■ Forte rapporto di fiducia tra il Cliente e il Consulente Finanziario.	Medio	✓	↔
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 (Banca nel caso di Intermediari Bancari di ITA) di apprezzare sempre più il valore della relazione e della vicinanza della Compagnia sul territorio.	Medio	✓	↔

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. ■ L'impatto per i consulenti finanziari è relativo a MIFID II.	Medio Alto (consulenti finanziari)	✓	Reale Mutua ↑ Italiana Assicurazioni ↔
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	✓	↔
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	✓	↔
Incapacità di Reale Group di assecondare il rapido cambio di esigenze del partner bancario.	Contatto frequente con il partner bancario per intercettare eventuali problematiche.	Alto	✓	Italiana Assicurazioni ↑
Ulteriore Burocrazia ed irrigidimento da parte della regolamentazione verso fintec meno regolamentate (Banca Reale).	implementare sistemi automatici per la gestione dei portafogli da mettere a disposizione dei consulenti.	Alto	✗	↓
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)				

# People & Diversity



La Mission di Reale Group, confermata anche dall'impatto della pandemia, è quella garantire e prendersi cura delle persone che fanno parte del mondo di Reale Group, rispondendo ai loro bisogni con la trasparenza e la professionalità di un Gruppo assicurativo Mutualistico e Socialmente Responsabile.

Reale Group ha predisposto già dal 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 (smart working, 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.

Viene riconfermato lo stream strategico relativo alla tematica People presente nelle Guidelines 2021-2023 di Reale Group, avente come obiettivi:

- 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).

In seguito al verificarsi della pandemia, sono stati introdotti due nuovi obiettivi:

- Disegnare le nuove modalità organizzative e di lavoro del Gruppo
- Costruire una base di HR Analytics che supporti la gestione delle persone per obiettivi ed il monitoraggio della produttività.

Le principali aree di azione 2021-2023 sono:

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

Ulteriori elementi che sono stati introdotti a seguito del Covid-19 sono stati:

- Ridisegno strutturato delle modalità di lavoro (smart working e agile)
- HR Analytics.

Il piano di people strategy nel 2020 è stato implementato completamente; unico elemento da segnalare è che nel periodo del primo lock down sono state sospese le assunzioni ma non l'attività di selezione.

Le assunzioni sono state riavviate dal 1° settembre 2020, anche alla luce dell'accordo sindacale che ha permesso di utilizzare il fondo di solidarietà del settore assicurativo, fondo volto a trovare soluzioni di contenimento dei costi del personale in momenti complessi. Al fondo hanno aderito tutte le Società italiane del

Gruppo, meno Reale ITES; tutti i dipendenti delle Società hanno dovuto effettuare da maggio a fine agosto 9 giornate (6 per Blue Assistance) di solidarietà: giornate in cui i dipendenti non hanno prestato servizio tuttavia hanno avuto una retribuzione pari al 100% (le Società del Gruppo hanno compensato la differenza della remunerazione prevista dall'accordo).

Gli elementi di novità introdotti in seguito al Covid-19 sono stati:

- Impatto strutturale sul modello di funzionamento delle aziende che impone una revisione profonda delle modalità organizzative di lavoro del Gruppo;
- Accelerazione della strategia sul recruiting digitale ove la pandemia ha generato sui migliori talenti aspettative molto elevate sul fronte smart working/digital work;
- Necessità di sviluppare modelli evoluti di valutazione del lavoro per obiettivi/della produttività;
- Ripensamento prospettico degli spazi nelle sedi strumentali;
- Nuove modalità di comunicazione interna (strumenti, frequenza, ecc ...) più adatte ad un'azienda diffusa.

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. Il Gruppo esternalizza alcune attività, 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, servizi 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.

#### **SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO:**

Reale Group persegue gli obiettivi di miglioramento della salute e sicurezza dei dipendenti, mettendo a disposizione le risorse umane,

strumentali ed economiche al fine di gestire in maniera ottimale la sicurezza e la protezione della salute del suo personale e di quanti operano presso le proprie strutture: imprese, collaboratori, visitatori e ogni altra persona che possa essere coinvolta.

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 previsti dagli standard internazionali di riferimento, nello specifico la BS OSHAS 18001:2007 fino al 2020 e, al termine della migrazione del Sistema, la UNI EN ISO 45001:2018, a regime dal 1° gennaio 2021.

La totalità della popolazione aziendale è coperta da un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro. La Funzione Salute e Sicurezza sul lavoro esegue periodicamente audit interni di tali sistemi, mentre l'audit del sistema è svolto una volta l'anno da un perito esterno.

Il SGSSL risponde all'opportunità di adottare un modello organizzativo previsto dall'art. 30 (Modelli di organizzazione e di gestione) del D.Lgs. 81/08 per avere efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle Società di cui al D. Lgs. 231/01 e si applica alla struttura organizzativa delle succitate Unità Produttive, alle attività dei loro dipendenti (ovunque essi la 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). Parti del SGSSL sono recepite ed armonizzate all'interno del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/01 gestiti dalle strutture preposte alla Responsabilità Amministrativa Enti che verificano, per conto degli Organismi di Vigilanza, gli adempimenti richiesti dal decreto anzidetto in materia di sicurezza.

L'adozione efficace di un SGSSL permette non solo di garantire l'osservanza di norme e leggi in

materia di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro ma anche di fornire uno strumento sistemico ma personalizzabile per la riduzione degli incidenti e degli infortuni sul lavoro; la prevenzione e riduzione della propensione ai rischi; la riduzione della probabilità di incorrere in sanzioni penali, amministrative, perdite o danni reputazionali; la capacità di migliorare i processi interni e reagire prontamente ai cambiamenti esogeni; la diffusione della cultura della sicurezza.

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 testo coordinato e di riordino del D.Lgs. 81/2008, cosiddetto Testo Unico Sicurezza sul Lavoro (TUSL). Il D.Lgs. 626/94 dava attuazione a 18 direttive comunitarie riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei dipendenti, e già allora istituiva un sistema di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza, la sorveglianza sanitaria, ecc., adempimenti recepiti dalle Società dell'allora Gruppo Reale Mutua.

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 analoghe tutele. La riforma del Codice Penale spagnolo, avvenuta attraverso la Ley Orgánica n.1/2015, ha introdotto la responsabilità penale delle persone giuridiche, in stretta analogia con il D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche derivante da reato. Tra le fattispecie di reato che possono innescare la responsabilità penale delle Società non è prevista la violazione delle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro; sono tuttavia previsti illeciti contro i diritti dei dipendenti e, per tali reati, i Modelli organizzativi delle Società spagnole del Gruppo, prevedono sistemi di prevenzione degli illeciti in questione.

Reale Chile Seguros Generales S.A., in osservanza della legge del Cile n.16.744 sull'assicurazione degli 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.

La legge cilena non contempla, al momento, norme in tema di responsabilità del datore di lavoro in materia salute e sicurezza, salvo quanto indicato più sotto.

La Ley n.20.393, che introduce la responsabilità penale delle persone giuridiche, non contempla, in quanto non presente una normativa specifica, la responsabilità da reato in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Tuttavia, in conseguenza dell'emergenza originata dalla pandemia da Covid-19, è stato inserito, nel mese di giugno 2020, un nuovo articolo al Codice Penale (art. 318 ter) che punisce chiunque, consapevolmente e avendo l'autorità di disporre il lavoro di un subordinato, lo obblighi di frequentare il luogo di esecuzione della sua opera se diverso dal suo domicilio, e il lavoratore è in quarantena o in isolamento sanitario obbligatorio decretato dall'Autorità preposta. Tale reato presupposto, se commesso nell'ambito della persona giuridica, può innescare anche la responsabilità della Società.

Le misure messe in atto da Reale Chile Seguros Generales conseguenti alla pandemia sono analoghe a quelle messe in atto nel Gruppo in Italia e Spagna: lavoro da remoto da parte di tutte le persone per le quali non è indispensabile la presenza nei locali della Società; adozione dei protocolli di igiene e sicurezza nei confronti di tutte le persone che si recano nei locali della stessa Società, eccetera.

Il Datore di Lavoro, ex D.Lgs. 81/2008, relaziona annualmente il Consiglio di Amministrazione sui poteri di spesa in ambito di sicurezza e salute dei dipendenti sui luoghi di lavoro.



Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

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.	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		
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		
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		
Cambiamenti organizzativi e culturali derivanti dalla digitalizzazione del Gruppo e dall'orientamento al cliente del modello di gestione del Gruppo.	Al fine di mitigare il rischio sono previsti: <ul style="list-style-type: none"><li>Smart working</li><li>Job posting</li><li>Nuovi layout degli uffici</li><li>Digital workplace (Really)</li><li>Creazione digitale factory</li></ul>	Medio		
Rischio di compliance derivante dalla continua evoluzione del contesto normativo in ambito lavorativo.	È previsto un piano di formazione be smart.	Basso		

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		
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		
SSLL: Qualora il SGSSL non risulti aggiornato, l'INAIL potrebbe non togliere la riduzione premi.	Aggiornare periodicamente il Sistema di Gestione.	Basso		
SSLL: Rischio di Compliance.	Definizione di procedure/ istruzioni ad hoc e continua informazione e formazione del personale coinvolto.	Basso		
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		
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)				



## 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;
- identificazioni 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 al garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione della sicurezza.

Il processo di analisi dei rischi 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. Collaborano alla valutazione dei rischi i Medici Competenti esterni ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) interni.

Per tutte le società, esiste un servizio di sorveglianza sanitaria, supportato dai medici competenti e da strutture sanitarie. A seconda della mansione svolta da ogni lavoratore, dalla loro età e da eventuali particolari condizioni fisiche, sono previste visite di controllo periodiche, accompagnate inoltre da visite straordinarie direttamente su richiesta del lavoratore (un esempio sono le visite post-maternità, oppure per patologie specifiche). Oltre ai servizi di medicina del lavoro su richiesta e periodiche, almeno una volta all'anno sono previsti sopralluoghi presso le sedi lavoro da parte dei medici competenti.

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 a 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 dipendenti 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 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 comunicazione aziendale (es. Teams).

Per quanto riguarda i processi volti ad agevolare la partecipazione dei lavoratori e la consultazione degli stessi nell'ambito dello sviluppo, implementazione e valutazione del SGSSL, i RLS costituiscono un punto di riferimento per tutti i lavoratori interessati ad approfondire la tematica facendo loro da tramite con la FGS.

Inoltre, i dipendenti, tramite la piattaforma Really possono, da qualsiasi device, accedere alla documentazione messa a loro disposizione relativa al SGSSL ed interagire con la Funzione Salute e Sicurezza inserendo commenti. La piattaforma Really permette ai dipendenti di rimanere in costante aggiornamento con le tematiche di Salute e Sicurezza.

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 realizza-

zione 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 dipendenti che potrebbero condurre ad incidenti, con o senza infortunio. Per prevenire tali eventualità, e comunque tutte le situazioni di lavoro che si ritiene 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.

Il Gruppo si è dotato inoltre di un programma di **info-formazione** dei dipendenti 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 dipendenti per adempiere sia agli obblighi normativi, secondo il ruolo previsto, sia per diffondere la cultura della sicurezza dentro e fuori gli ambienti di lavoro (anche es. negli ambienti domestici) con formazione aggiuntiva a quella prevista per legge (es. webinar, workshop, pillole informative su tematiche o rischi specifici, ecc.).

Il catalogo formativo viene costantemente aggiornato, prevedendo corsi base e di aggiornamento annuale per i dipendenti, preposti e dirigenti. Inoltre, specifici curricula formativi sono previsti per i lavoratori con ruoli attivi nella gestione della sicurezza (addetti emergenze, RLS, ASPP). Nel 2020, per supportare i dipendenti durante la pandemia, sono stati inoltre erogati tre webinar dall'Academy relativi al benessere e alla nuova gestione dell'equilibrio casa-lavoro.

Insieme al catalogo formativo e alle campagne informative, tutti i dipendenti vengono costantemente aggiornati sulle attività di promozione della salute tramite la mail e la piattaforma Really. Per quanto riguarda lo stress lavoro correlato e altre tematiche specifiche di salute e sicurezza, viene costituito un gruppo ad hoc, composto dai Datori di Lavoro, dal RSPP, dai medici competenti, dagli RLS e dalla FGS e dal legale del lavoro che si confronta in riunioni di coordinamento ogni qual volta sia necessario.

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.

Uno degli obiettivi del SGSSL adottato è quello di evidenziare le possibili situazioni non conformi che possono dar luogo a pericoli o possibili 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 mitigazione 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 del riesame 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 loro 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 evacuazioni, 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 Competente 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.

In Spagna e in Cile vengono effettuati controlli secondo quanto richiesto dalle normative locali.

Nel corso del 2020 i processi riguardanti la salute e sicurezza dei dipendenti sono stati fortemente impattati dalle conseguenze dell'epidemia di Coronavirus.

Dal 21 febbraio 2020 in Italia è attivo il piano di Contingency (piano di emergenza per la continuità del business aziendale) con riunioni giornaliere del Comitato di Direzione di Gruppo per l'Emergenza costituito appositamente. Il Comitato di Emergenza dal 24 Febbraio è stato mantenuto in seduta permanente per valutare le linee di azioni più opportune e per favorire la rapida presa in carico e risoluzione di tutte le problematiche in una logica altamente cautelativa e prudentiale per i dipendenti. L'attività

del Comitato si è avvalsa anche del supporto dei Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti e si è svolta in parallelo ad un continuo confronto con i Sindacati ed i RLS sulle principali decisioni organizzative.

Le decisioni prese e le linee d'azione adottate hanno recepito in toto le disposizioni emanate dalle autorità ministeriali e con l'avvio il 9 Marzo del lockdown sul territorio italiano, sono state chiuse le sedi di lavoro al di fuori di una presenza minima di personale necessaria al funzionamento delle Società. Il ricorso al lavoro remoto, già implementato prudenzialmente nelle prime settimane dell'emergenza, è stato pertanto esteso alla quasi totalità della popolazione lavorativa e l'eventuale presenza fisica è stata gestita durante il lockdown secondo rigidi protocolli aziendali anti-contagio.

A Maggio 2020, con il termine del periodo di lockdown e l'avvio del graduale rientro fisico nei luoghi di lavoro, sono stati progressivamente messe in atto adeguate misure organizzative di prevenzione e protezione in grado di garantire il lavoro in sicurezza in tutte le sedi lavorative delle Società del Gruppo. Sono stati pertanto redatti e aggiornati, a mano a mano che cambiavano le condizioni e la situazione epidemiologica, protocolli e policy aziendali per la gestione del rientro in totale sicurezza che hanno riguardato:

- le procedure di ingresso (con i relativi flussi) e di permanenza nelle sedi;
- le procedure di utilizzo degli spazi: open space ed uffici (50% delle postazioni utilizzabili), sale riunioni e spazi comuni (corridoi, scale, ascensori, servizi igienici, palestra aziendale, locali mensa);
- le modalità clean desk di utilizzo delle scrivanie;
- la pulizia/sanificazione periodica degli ambienti di lavoro e la loro eventuale disinfezione in caso di presenza di un contagiato;
- la gestione/manutenzione degli impianti;
- la procedura da seguire in caso di contagio o contatto con contagio (contatto stretto);
- la gestione dei "lavoratori fragili";
- la gestione dei fornitori e dei visitatori;
- le procedure del piano di emergenza ed

evacuazione e la tutela degli addetti al primo soccorso tramite appositi dispositivi di protezione individuale (DPI) dedicati;

- l'adozione di particolari presidi di sicurezza quali totem igienizzanti con gel lavamani e mascherine consegnate giornalmente all'ingresso ad ogni persona;
- l'adozione di strumenti tecnologici di controllo quali termoscanner agli ingressi, semafori nei servizi igienici per evitare più di due ingressi per volta, badge personali che segnalano il venir meno della distanza di sicurezza tra le persone;
- la campagna informativa (Back to Reality) sull'emergenza Covid-19, sul lavoro a distanza e sui protocolli di rientro sull'Intranet Aziendale;
- la campagna formativa sull'emergenza Covid-19 e sui protocolli di rientro tramite corso dedicato erogato a tutti i dipendenti;
- l'addendum unico ad integrazione dei DVR che fa riferimento alle procedure sopra adottate;
- il sostegno all'utilizzo del mezzo di trasporto privato (rimborso parcheggio o parcheggi aziendali) nei periodi di lockdown per i dipendenti in presenza
- la verifica impiantistica del sistema di ventilazione meccanica di una Sede Direzionale in cui non è possibile anche la ventilazione naturale
- la campagna di test sierologici offerta dall'azienda svolta a Giugno/Luglio e ripetuta a Settembre;
- la campagna di test vaccinali antinfluenzali offerta dall'azienda svolta a Novembre/Dicembre.

**Il rientro nelle sedi di lavoro dopo il primo lockdown è stato previsto per raggiungere al massimo a regime una capienza delle sedi pari al 50% a turnazione con il resto dei dipendenti in remoto ma, sempre nell'ottica della massima prudenza e vista la situazione epidemiologica in Italia, l'effettiva presenza fisica si è mantenuta fino ad Ottobre sotto al 30%.**

Con il nuovo lockdown parziale di Novembre si è ricorso nuovamente ad un incremento del ricorso al lavoro in remoto e alle riduzioni delle

presenze nelle sedi che sono rimaste comunque aperte consentendo sempre ai dipendenti presenti l'operatività in sicurezza.

Nelle unità produttive in Spagna e in Cile sono state adottate misure, protocolli e disposizioni di apertura e chiusura delle sedi simili ma calibrate a livello temporale con l'andamento epidemiologico e le conseguenti disposizioni governative del relativo Paese.

## DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI

Come indicato nel Codice Etico, le Società 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 Società 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.

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 aveva fissato il perimetro d'azione, le percentuali di accesso e

il periodo di sperimentazione del lavoro agile. Il progetto pilota aveva coinvolto alcune Società del Gruppo a partire da gennaio 2018 (Reale Mutua, Italiana, Reale Ites, Reale Immobili) e ad aprile 2018 si erano 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 dell'anno 2020 il progetto avrebbe coinvolto il 75% della popolazione aziendale (55% nel caso di Blue Assistance, elevata all'80% dal 2021), senza la presenza di graduatorie, con la possibilità di lavorare 7 giorni al mese in modalità agile. Dal 2021 sarebbero stati eliminati i limiti percentuali di accesso (dal 2023 per Blue Assistance) e le giornate fruibili nel mese sarebbero stati 8. **Tuttavia, in considerazione della situazione epidemiologica legata al Covid-19, a decorrere dal mese di marzo 2020 tutti i dipendenti di Reale Group hanno potuto prestare l'attività lavorativa a**

**distanza, senza vincoli di presenza in sede – salve le attività operative minimali - in linea con i provvedimenti normativi tempo per tempo emanati in relazione al perdurare dello stato di emergenza sanitaria e con i protocolli di settore siglati tra Ania e le OO.SS.**

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.

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.

#### FORMAZIONE

La scuola di Formazione di Gruppo Academy ha compiuto i suoi primi 10 anni di attività, di organizzazione ed erogazione della formazione ai Dipendenti del Gruppo Italia, con l'obiettivo di un aggiornamento continuo delle competenze tecniche, normative, obbligatorie, manageriali, comportamentali e linguistiche.

Negli anni Academy ha, inoltre, rafforzato il suo supporto al percorso di change management, orientando ulteriormente l'offerta formativa, così da accompagnare le persone nel percorso di cambiamento che sta attraversando complessivamente il Gruppo e il mondo intero.

La formazione è stata erogata con docenti interni (Competence Leader) ed esterni; per questi ultimi Reale Group si avvale di Società/Enti di Formazione/Università e Business School.

Nel corso del 2020, a causa dell'emergenza sanitaria che ha richiesto una rapida riorganizzazione del lavoro, nei primi mesi dell'anno, ha ripensato il suo piano formativo in presenza

rendendolo digitale.

In particolare, il percorso formativo "Smart working", già previsto nei due anni precedenti per accompagnare l'introduzione del lavoro agile, è stato messo a disposizione di tutti per poter supportare il remote working che ha coinvolto tutta la popolazione aziendale e fornire gli strumenti utili alla collaborazione a distanza.

Il piano formativo già presentava contenuti attuali e di forte impatto, che si sono rivelati utili per fare fronte alle esigenze emerse a causa dell'emergenza sanitaria, quale ad esempio l'utilizzo massivo dei tools tecnologici.

Il lavoro di accompagnamento nell'adozione di nuove tecnologie era già iniziato negli anni precedenti, tanto che nel 2020 il Gruppo ha ricevuto il Premio AIF (Associazione Italiana Formatori) nella Sezione Ricerca e Sviluppo per il progetto "365 modi di...lavorare in Reale Group".

Tale progetto ha rappresentato un percorso di Adoption e change management capace di promuovere un vero e proprio cambio di mentalità e comportamenti, oltre a una trasformazione tecnologica legata alla Suite Office 365 di Microsoft.

Lo studio di nuove modalità più adatte alla didattica in aula virtuale, quali la riduzione delle ore di fruizione con il frazionamento su più giornate, le regole di interazione tra il docente e i discenti (chat, alzata di mano), la definizione di una sorta di galateo per l'aula virtuale ideale, hanno contribuito alla sperimentazione di nuovi modi di apprendere.

Academy ha inoltre lavorato sull'evoluzione delle competenze tecniche specifiche accelerata dall'emergenza sanitaria (si pensi ad esempio al nuovo modello di vendita a distanza che ha impattato la Struttura Commerciale Esterna nel supporto alle agenzie) e intensificato l'attività di comunicazione e monitoraggio sui corsi obbligatori, dando enfasi al nuovo corso "Ripartire in sicurezza #backtoreality", direttamente collegato all'emergenza Covid-19 ed utile per il rientro in azienda in totale sicurezza.

Sempre in un'ottica di vicinanza e supporto ai



colleghi, i consueti appuntamenti degli Innovation Bites e del Wellness, per tutto l'anno 2020, sono stati realizzati e proposti da Academy in "totally streaming", con l'opportunità di seguire gli eventi anche insieme ai propri famigliari: la scelta dei temi, anche in questo caso, ha cavalcato l'attualità passando dalla corretta postura alla cultura dei dati per leggere in modo critico le informazioni relative al virus.

Si sono inoltre intensificate le proposte di webinar o percorsi che potessero aiutare le persone ad affrontare al meglio i momenti di difficoltà e incertezza dovuti all'emergenza sanitaria, sia nella vita privata che in quella lavorativa, e cercare di superare i problemi e le preoccupazioni con una maggiore consapevolezza.

In particolare sono stati strutturati 4 percorsi di Mindfulness sia di introduzione che di consolidamento della pratica. Inoltre è stata messa a disposizione una piattaforma online "Life learning" con contenuti utili ad affrontare periodi di cambiamento e transizione, attingendo da competenze e qualità acquisite attraverso le esperienze di vita.

Le occasioni formative, in questo anno particolare, sono state ancora di più momenti importanti di ascolto, confronto e vicinanza tra le persone consentendo di mantenere un forte contatto con l'Azienda nonostante la distanza forzata.

**Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione**

Academy progetta ed eroga diverse tipologie di attività formative, interne ed esterne: 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 ma nell'anno 2020, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, le aule fisiche, a partire da marzo, sono state integralmente sostituite dalle aule virtuali, modalità che ha avuto un incremento significativo rispetto agli anni precedenti.

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.

## FORMAZIONE PER GLI ORGANI SOCIALI

Gli Organi Sociali e l'Alta Direzione sono formati tramite workshop dedicati. Nel 2020 si sono svolti i seguenti incontri:

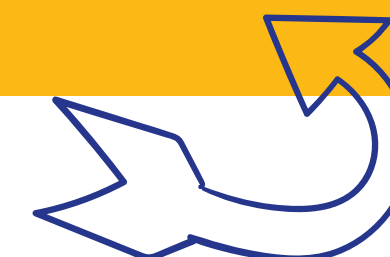
- febbraio: "Cyber Risk e Cyber Security in Reale Group" e "Allocazione del Capitale: analisi di benchmark e orientamento di Reale Group;
- giugno: "Evoluzione degli scenari alla luce della pandemia da Covid-19;
- novembre: "Impatto del Covid-19 sul mondo assicurativo" e "Benefici di Mutualità"
- dicembre: "Compliance Antitrust" e "Formazione ai Dipendenti e alla Rete".

Inoltre, a novembre e dicembre, si sono tenuti altri 2 incontri formativi, a cura della Commissione Nuove Tecnologie, Innovazione e Cyber Security su specifiche tematiche di interesse.

NUMERO TOTALE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO	
3.773	
Uomini	Donne
1.982	1.791

Contratti a tempo indeterminato	99%
Turnover	10%

**Nel 2019 gli Organi di Governo di Gruppo erano composti per il 9% da donne; nel 2020 la percentuale è cresciuta passando al 14%.**







## VOLONTARIATO D'IMPRESA

**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.

Il 12 febbraio 2020 sono state approvate le linee guida del volontariato dal Comitato di Direzione di Gruppo e presentate in tutti i Consigli di Amministrazione delle Imprese.

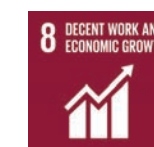
I principi che guidano il volontariato d'impresa sono:

- 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)
- 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. Nel 2020 tutte le attività di volontariato sono state sospese; solo verso la fine dell'anno si è riusciti ad attivare un volontariato di competenza on-line con Dynamo Camp.

Reale Seguros Generales ha attivato un'attività di volontariato ambientale in collaborazione con la ONG SEO BirdLife. L'attività permette di fornire informazioni sul comportamento degli uccelli e di elaborare piani di conservazione e protezione.

## Innovazione sostenibile



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 Innovazione Sostenibile.

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

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

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

di Marketing Strategico di Gruppo per ciò che concerne le tematiche di innovazione del business assicurativo.

Come riportato 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 e Clienti e sull'efficiamento 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).

L'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:

- realizzare il piano di sviluppo strategico definito finché 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.

L’unità opera al servizio di tutte le Società del Gruppo, sia italiane che estere, collabora con Reale Lab 1828, con la 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: Corporate Venturing, Ecosistemi e Partnerships e Reale Lab 1828.**

**Corporate Venturing**, è la divisione della C.D.I.O che si occupa di ricercare ed investire nelle migliori startup innovative, italiane ed estere, al fine di creare sinergie industriali con le Società del Gruppo ed assisterle nel loro percorso di crescita e di sviluppo del proprio business. L’obiettivo del Corporate Venturing è, quindi, di supportare il percorso di innovazione e trasformazione di Reale Group anche attraverso investimenti in startup.

A livello di processo è data molta enfasi alla

raccolta dei business need da parte delle unità di business del Gruppo, al fine di permettere al Corporate Venturing di avere indirizzamenti chiari per la ricerca di soluzioni. Quest’ultima fa leva su un network nazionale ed internazionale rappresentato dai principali fondi di venture capital, acceleratori di startup ed incubatori. In media, Corporate Venturing visiona circa 250 startup all’anno.

Attualmente il portafoglio del Corporate Venturing è composto dalle seguenti startup:

- **Auting**, startup italiana che ha sviluppato una piattaforma digitale per il peer-to-peer car sharing (condivisione di auto tra privati);
- **Charlie24**, startup belga che ha sviluppato una piattaforma per digitalizzare la user experience legata all’erogazione del soccorso stradale;
- **Tribe**, startup norvegese che ha sviluppato una soluzione insurtech end-to-end
- **Pharmercure**, startup italiana che ha sviluppato una piattaforma digitale per la prenotazione e la consegna dei farmaci (anche con ricetta) a domicilio

Inoltre, Corporate Venturing ha gestito anche la exit di Moneymour, acquisita da Klarna.

In media, il 10% delle startup visionate ogni anno da Corporate Venturing hanno sviluppato soluzioni legate all’innovability. Inoltre, il 20% del portafoglio di startup del Corporate Venturing ha impatti sull’innovability.

**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, interamente dedicato ad esplorare le strategie e le tecnologie più rilevanti per il futuro dell’assicurazione e dei servizi correlati. Le principali finalità del Lab sono:

- esplorare e sperimentare l’assicurazione del futuro, affinando continuamente gli strumenti anche per assicurare una eccel-

lente esperienza dei nostri clienti;

- sperimentare estensioni orizzontali e/o verticali della catena del valore attraverso partnerships e/o occupando un ruolo all’interno di ecosistemi di servizi originati anche al di fuori del contesto assicurativo;
- abilitare un più ampio e fattivo coinvolgimento e una più veloce messa a terra delle iniziative di innovazione.

Reale Lab opera a supporto del Comitato di Direzione di Gruppo e del Consiglio d’Amministrazione e ha come organismo guida di riferimento il Digital Innovation Board per la definizione delle linee guida, la valutazione e l’approvazione dei nuovi progetti e delle nuove iniziative. Reale Lab quindi seleziona e sviluppa progettualità in modo coerente rispetto ai principali indirizzi strategici del Gruppo ed è strutturato per operare nativamente con logiche votate a “customer centricity” e approccio “data driven”.

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 Società 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 opera un gruppo di specialisti dell’innovazione, ciascuno con una propria area tematica di riferimento:

- Welfare (Nuove idee per prendersi cura delle persone: nuove soluzioni, tecnologie o modelli di relazione);
- 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 assicura-

tivo e bancario);

- Fintech (Servizi innovativi a valore aggiunto ed esperienze di pagamento omni-canale, semplici, veloci e sicure);
- Innovability (integrazione tra innovation e sostenibilità).

Reale Lab può definirsi un’unità aziendale sostenibile “by design”, dal momento che opera in maniera completamente digitale e ogni progettualità ideata o intrapresa mira a generare valore per il Gruppo e i suoi Stakeholder attraverso l’innovazione.



Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

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	✓	↔
• 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.	Reale Group	Adozione di un modello di lavoro "lean" che prevede di frazionare ogni iniziativa in sottofasi 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	✗	↔
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	✓	↔
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.	Medio	✓	↑

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)

Le attività del Lab1828 con connotati di sostenibilità sono state:

CyStellar

Ambito: Piccole e Medie Imprese

Descrizione: Sperimentazione di una soluzione basata sull'analisi di dati GeoSatellitari, territoriali ed ambientali in grado di supportare l'analisi preventiva sul rischio di portafoglio di beni e attività rientranti nelle categorie Agricoltura, Infrastrutture e Properties , di migliorare ex post la gestione dei rischi catastrofici e di gestire in "next real time" l'andamento giornaliero fornendo costantemente insights e alerts utili per una migliore gestione/riduzione dei rischi da parte dei clienti finali e delle Compagnie del Gruppo

Stato: Pilot



MamaChat

Ambito: Welfare

Descrizione: Servizio di supporto psicologico su canali digitali per donne in gravidanza o le neomamme. Progettualità effettuata in collaborazione con l'associazione MamaChat

Stato: Pilot terminato a dicembre 2020



Remote Doctor

Ambito: Welfare

Descrizione: Servizio di videoconsulto medico specialistico mirato a remotizzare e digitalizzare l'accesso alle prestazioni mediche, anche per avviare a problematiche legate a lockdown e distanziamento sociale

Stato: Pilot terminato a dicembre 2020



Alexa for Blue

Ambito: Welfare

Descrizione: Alexa skill mirata ad utilizzare i servizi di voice assistance per supportare la categoria elderly in una serie di task quali assunzione farmaci, richiesta di supporto medico e di assistenza

Stato: Stand By



## Fideiussioni digitali

Ambito: Blockchain

Descrizione: Sviluppo di una piattaforma che si basa su tecnologia blockchain volta ad offrire alla propria Rete e ai propri Clienti nuove possibilità per tutto il processo fideiussorio, rendendolo digitalizzato e dematerializzato, senza comprometterne garanzie e validità.

Stato: Pilot terminato a dicembre 2020



## Progetto Sant'Anna di Torino

Ambito: Innovability

Descrizione: Intercettazione precoce, screening e presa in carico del disagio psichico in gravidanza e nel post-partum: dal counseling in remoto all'intervento psicologico-clinico

Stato: Concept



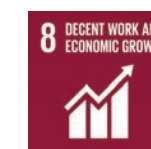
**Totale iniziative di innovazione sostenibile 6/41 = 14,6%.**



La diminuzione di circa il 5% della percentuale di iniziative con esplicito impatto di sostenibilità, che si può rilevare rispetto ai dati del 2019, è dovuta all'attuale emergenza pandemica, che ha portato a una ripriorizzazione e ridefinizione strategica delle attività di Reale Lab, e alla conseguente allocazione di buona parte delle sue risorse in progettualità a supporto della continuità del business per dipendenti del Gruppo e Rete Agenziale.

La fase post-emergenziale spingerà necessariamente il Lab a una review parziale dei propri obiettivi nell'ottica di un corretto bilanciamento tra l'esplorazione di nuovi trend emergenti – con orizzonte di medio-lungo periodo – e il supporto al resto del Gruppo, nel breve periodo, in termini di rilasci ed evoluzione tecnologica.

## Climate Change



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. Tale impegno si concretizza, tra l'altro, con l'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 per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese, approcciando secondo dieci principi nelle aree dei diritti umani, lavoro, sostenibilità ambientale e anti-corruzione.

Gli obiettivi specifici di Reale Group sono definiti ed aggiornati nell'ambito della Strategia di sostenibilità, approvata dai Consigli di Amministrazione delle Imprese di Reale Group, per definire traguardi di medio-lungo termine.

Gli strumenti scelti da Reale Group per garantire il mantenimento e lo sviluppo di tale Strategia comprendono:

- implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001;
- l'adozione di politiche di gestione dei rischi di natura ambientale e sociale, generati e subiti;
- la condivisione lungo la catena di fornitura dei propri valori grazie all'adozione del codice condotta fornitori.

La promozione dei progetti derivanti dalla Strategia di Sostenibilità viene inoltre supportata attraverso 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.

Il 2020 è stato un anno fortemente caratterizzato dalla pandemia Covid-19. Se da un lato i mesi di lockdown su scala nazionale, europea e mondiale hanno determinato un contenimento delle attività lavorative e di trasporto con conseguente CO2 evitata, dall'altro si è necessariamente assistito ad un incremento di prodotti mono uso (DPI), disinfettanti e relativo smaltimento di rifiuti sanitari e non.

Cercando di guardare oltre rispetto al momento contingente, alcune esperienze maturate durante le fasi acute della pandemia possono portare ad una riflessione complessiva rispetto ai precedenti modelli di business, auspicando il ritorno ad una normalità che preveda una maggiore soglia di attenzione rispetto alle emergenze planetarie in corso (cambiamento climatico, perdita di biodiversità ed inquinamento).

### IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI REALE GROUP

Il rispetto dell'ambiente è parte integrante del mondo dei valori di Reale Group, ispirato a criteri di gestione delle proprie attività, secondo principi di sostenibilità ed etica ambientale. Applicando questi principi, il Gruppo ha adottato iniziative e misure di controllo per ottimizzare il consumo delle risorse e ridurre la produzione dei rifiuti prodotti nel pieno rispetto delle normative applicabili alla propria attività su tutto il territorio in cui opera.

Nel 2012, Reale Mutua è stata la prima compagnia di assicurazioni italiana ad ottenere la



certificazione ambientale UNI EN ISO 14001, estendendo tale approccio negli anni a tutte le realtà procedure fino ad ottenere tale riconoscimento, nel 2017, per tutte le Società del Gruppo e per 14 Agenzie, tra le principali di Reale Mutua ed Italiana Assicurazioni.

La scelta, volontaria, di adottare la norma internazionale UNI EN ISO 14001 richiede alle organizzazioni aziendali di impegnarsi alla prevenzione dell'inquinamento, alla protezione dell'ambiente, al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità (legali e/o sottoscritti) e al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali.

I requisiti ambientali sono stati ormai pienamente compresi e condivisi nell'ambito dei processi aziendali, in particolare:

- la Politica Ambientale viene espressa nella Strategia di Sostenibilità e nei suoi obiettivi;
- gli aspetti impatti ambientali diretti ed indiretti sono valutati, ove possibile, mitigati e/o compensati;
- l'analisi ed il rispetto degli obblighi di conformità ambientale sono garantiti dal Focal Point di compliance ambientale che coordina le attività nell'ambito del Gruppo;
- il monitoraggio degli indicatori ambientali e l'ottimizzazione dei consumi sono comunicati

anche attraverso la rendicontazione GRI;

- la coerenza nell'approccio viene dimostrata a monte con l'applicazione del Codice di condotta fornitori e a valle con la diffusione di Agenzie certificate 14001, in grado di dialogare con il Socio Assicurato su tematiche complesse.

L'implementazione della norma UNI EN ISO 14001 è quindi la modalità che la Direzione di Reale Group ha scelto qualche principale strumento di governance per supportare il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali dirette ed indirette e diffondere la cultura ambientale all'interno ed all'esterno della propria Organizzazione.

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

## RISCHI LEGATI AL CLIMATE CHANGE

Nel 2020 è stato effettuato un primo stress test in ambito Climate Change che consiste nel valutare la sostenibilità patrimoniale a fronte di un aumento della frequenza degli eventi atmosferici rispetto alle attese. La prima applicazione di questa tipologia di stress test ha riguardato nello specifico l'identificazione e la valutazione dei rischi fisici legati al clima, non sono stati quindi considerati gli effetti sui rischi di transizione (i.e. derivanti dal processo di adattamento verso un'economica a basse emissioni di carbonio) e sui rischi di responsabilità (i.e. aumento contenziosi per perdite derivanti da rischi fisici o di transizione). Per la determinazione dello shock da applicare ai rischi fisici, derivanti dal cambiamento delle frequenze e intensità dei pericoli legati alle condizioni meteorologiche, si è ipotizzato che il rischio climatico si possa manifestare in una transizione improvvisa nell'arco temporale di piano che si traduce in un aumento della temperatura terrestre con conseguente aumento di frequenza degli eventi atmosferici. Lo stress test ha previsto l'applicazione di una maggior frequenza degli eventi climatici rispetto alle ipotesi dello scenario centrale. In particolare, questo si è tradotto in uno stress mirato alle classi di rischio FDP (Fire and Other Damage to Property) e MOC (Motor Other Classes) ; nello specifico si è ipotizzato uno shock al rapporto Sinistri/premi delle classi di rischio FDP e MOC previsto a Piano strategico , determinato come segue, con riferimento alla serie storica degli ultimi 10 anni. I risultati dello stress test non hanno dato evidenza di particolari problematiche: la posizione di solvibilità del Gruppo è restata in linea con il Risk Appetite con un impatto medio sul livello dell'indice di solvibilità del Gruppo di circa 6 punti percentuali.

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

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	✓	↔
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	✓	↔
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	✓	↔
Rischi correlati al mercato e rischio reputazionale.	Implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma volontaria internazionale ISO 14001.	Basso	✓	↔

### Collegamento dei rischi identificati dagli owner con Macro check list

Rischi operativi: processi - Allineamento degli obiettivi  
Rischio emergente - Rischi Ambientali  
Rischio tecnico - catastrofe

## CALCOLO, MITIGAZIONE E COMPENSAZIONE DELLA CARBONFOOTPRINT

Dal 2018 Reale Group effettua il calcolo della carbon footprint ed attua programmi per la mitigazione e la compensazione della CO2 emessa. 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 le emissioni di CO2 equivalente di Reale Group, calcolati seguendo gli standards GHG Protocol, UNI EN ISO 14064, sono ammontate a:

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

**Le 6.600 TonCO2eq del 2018 sono state compensate con l'acquisto di equivalenti crediti di tipo VER (Verified Emissions Reductions), ovvero crediti verificati da una terza parte indipendente così suddivisi:**

- **1.000 crediti da un progetto nazionale di forestazione nelle Aree Protette del Po e della collina torinese, nel Comune di Rivalta di Torino**
- **5.300 crediti da un progetto internazionale di produzione di energia elettrica da biogas di discarica in Cile (Gold Standard– promosso dal WWF)**
- **300 crediti per due progetti di:**
  - **Rimboschimento di una foresta autoctona in Spagna con la ONG "Plant for the Planet che ha subito un incendio.**
  - **Recupero di un uliveto in Spagna con "Apadrina un Olivo" che permette di preservare la biodiversità dell'area dando impulso all'economia locale rurale.**

Per l'anno 2019 le emissioni di CO2 equivalente di Reale Group, calcolati seguendo gli standards GHG Protocol, UNI EN ISO 14064, sono ammontate a:

tate a:

- 8.986 tCO2eq con le emissioni location based (LB);
- 6.036 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.

**Nel 2019 le 6.036 TonCO2eq sono state compensate con l'acquisto di VER per: 6.036 crediti per la costruzione di una centrale idroelettrica in Cile (Gold Standard– promosso dal WWF).**

Reale Seguros Generales ha inoltre previsto di sostenere progetti di ripristino della biodiversità.

Il calcolo delle emissioni, inoltre, permette anche di analizzare i processi aziendali su cui si può agire direttamente per minimizzare l'impatto ambientale, per esempio digitalizzazione dei processi e utilizzo dello smart working.

Nell'ambito del piano di mitigazione della CO2 si segnalano le seguenti iniziative:

**ITALIA:** 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.

**SPAGNA:** Anche in Reale Seguros Generales è partito un progetto per eliminare l'uso della plastica negli uffici. Già nel 2019 tutti i bicchieri di plastica dell'azienda sono stati sostituiti con bicchieri di vetro.

**ITALIA:** 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, plug-in e/o elettriche, con l'obiettivo di elettrificare tutta la

flotta aziendale entro il 2024 in partnership con ARVAL. La transizione energetica della flotta aziendale di Reale Group Italia vedrà coinvolti, con il supporto di Arval Italia, circa 200 veicoli e permetterà fino al 2024, di ridurre del 20%, ovvero di 453 tonnellate, la CO2 emessa nell'atmosfera; una quantità equivalente a 1.800 ore di volo di un Boeing 737.

**SPAGNA:** Reale Seguros Generales ha avviato un progetto per la sostituzione della flotta di veicoli commerciali a noleggio. La flotta di veicoli commerciali è stata sostituita da veicoli ibridi ed elettrici. Al 31 dicembre 2020, il 48% della flotta è stato sostituito.

**ITALIA:** il Gruppo è inoltre impegnato nella revisione di tutti i processi per renderli, laddove possibile, paperless (es. progetto Follow me, progetto di digitalizzazione agenzie).

**SPAGNA:** nel 2020 è stato effettuato un progetto pilota in modo da digitalizzare le comunicazioni ai Clienti per Auto Reale e Reale Hogar.

**ITALIA:** è stato riaggiornato, in collaborazione con l'Ufficio Affari Legali, il processo per la gestione dei rifiuti.

**SPAGNA:** Anche in Spagna la procedura di gestione dei rifiuti è stata ottimizzata implementando per i dipendenti un manuale sul riciclo con l'obiettivo di sviluppare la formazione sulle 3R (ridurre, riutilizzare e riciclare).

## SOSTENIBILITÀ NEGLI INVESTIMENTI IMMOBILIARI

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.

**Nel 2019 si è ottenuto per la sede principale della Spagna (Príncipe de Vergara a Madrid) la certificazione LEED ORO, che si somma ai due certificati LEED ARGENTO ottenuti in A Coruña y Reus negli anni precedenti.**

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%.

Nel 2020 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.



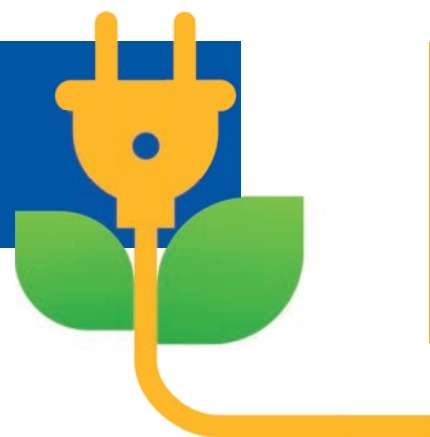
A gennaio 2017 il New Building Bertola di Torino ha ottenuto la certificazione Leed Platinum, attribuita da US Green Building Council.

A titolo esemplificativo vengono rendicontati i progetti implementati nel 2020 da Reale Immobili volti a migliorare gli impatti ambientali del patrimonio immobiliare e delle sedi strumentali:

Nome dell’iniziativa	Descrizione
Trasformazione edificio da uso ufficio a uso hotel (Pattari 2 Milano)	Installazione di pannelli fotovoltaici - realizzazione di contropareti con posa di coibenti per isolamenti dell’involucro edilizio in quota superiore al 25% - installazione di nuovi serramenti taglio termico - Installazione di nuovo impianto di climatizzazione in pompa di calore con recupero di calore.
SALA POLIVALENTE SEDE SRMA TORINO	Realizzazione involucro edilizio interno con materiali ecosostenibili.
HOTEL VIA SISTINA ROMA	Sola predisposizione per l’eventuale successiva installazione delle centraline GREM, centraline climatiche per il risparmio energetico nella gestione delle centrali termiche.
HOTEL VIA SISTINA ROMA	Certificato LEED GOLD 4.0 in corso; Certificato di provenienza Energia Elettrica Verde (anno 2020); Installazione di Pannelli fotovoltaici; Impianto geotermico; Centralina Grem e impianto di supervisione; Rastrelliere Biciclette; sostituzione serramenti; Impianto di climatizzazione ad Aria primaria più ventilconvettori; L’aria primaria è prodotta mediante unità a recupero di calore ed i fluidi termovettori sono prodotti mediante centrale termofrigorifera mediante pompa di calore ad acqua di falda (geotermia).
Riqualificazione supermercato LIDL (Lentate sul Seveso)	Pannelli fotovoltaici; colonnine elettriche; serramenti/vetrare ad alte prestazioni; cappotto interno; recupero acque meteoriche.
Ristrutturazione ad uso hotel 5 stelle lusso e realizzazione ampliamento (Via Senato 5,7 MI)	Premesso che il progetto è in fase di sviluppo, in generale verrà tenuto conto dell’aspetto della sostenibilità ove possibile; ad oggi è previsto: impianto geotermico; cappotto ove possibile (immobile vincolato); sostituzione serramenti ad alte prestazioni; ipotesi di predisposizione colonnina elettrica per due (unici) posti auto; utilizzo di vernici fotocatalitiche o comunque ecocompatibili; prescrizione di materiali ecocompatibili anche per i rivestimenti a secco; supervisione e gestione delle centrali termiche che si possono interfacciare con la centralina GREM; caldaie a condensazione. Il progetto è fase preliminare - fine cantiere previsto fine 2022
Ristrutturazione stabile (Via Carnia 26 MI)	Area coperta biciclette; predisposizione colonnine elettriche; posti moto e auto; sistema di supervisione centrale frigorifera e UTA, Unità di Trattamento Aria (il sistema si può interfacciare con GREM). Per massimizzare l’efficienza energetica l’aria estratta sarà inviata all’UTA, la presenza di recuperatori a flussi incrociati evita ogni rischio di contaminazione; sistema di sanificazione in continuo; sarà previsto un impianto misto aria primaria e fan coil con realizzazione impianto a 4 tubi; i fancoil saranno dotati di filtri elettrostatici per contenimento rischio di contaminazione aria ricircolata in ambiente; spogliatoi, docce e servizi per ciclisti al piano seminterrato. Prevista fine lavori entro la fine 2022

Ristrutturazione Generale di un immobile sito in piazza Esquilino 1 ROMA AD USO HOTEL	Rifacimento facciate con la vernice AIRLITE, una vernice in grado di “mangiare” la Co2 presente nell’aria, all’aperto o all’interno di un edificio, depurandola dall’88,8% dell’inquinamento presente e che, usata all’interno degli edifici in cui viviamo, contribuisce a renderli più igienici e salutarì. Installazione nuovi serramenti a taglio termico, installazione nuovo impianto di climatizzazione a pompa di calore, realizzazione di sistema GREM di gestione e monitoraggio dei consumi.
Riqualificazione stabile (Corso Venezia 37 MI)	Nell’ambito dell’intervento di manutenzione delle facciate dello stabile in C.so Venezia, 37 è stato utilizzato un prodotto cosiddetto “mangia-smog”. Trattasi di una pittura con effetto fotocatalitico, vale a dire che grazie alle sostanze che la costituiscono, utilizza l’energia luminosa per neutralizzare l’inquinamento: la reazione fotocatalitica converte gli ossidi di azoto e altri agenti inquinanti dannosi in nitrati innocui. Ciò consente anche di mantenere la superficie più pulita nel tempo.
Riqualificazione stabile (via Puccini 3-5 MI)	Realizzazione nuovo impianto di climatizzazione centralizzato sia per il riscaldamento che per il raffrescamento; Impianto di produzione acqua calda sanitaria centralizzata. Realizzazione di un nuovo impianto con scambio termico in geotermia mediante pozzi di presa e di resa nelle zone cortilizie; nuova centrale termica con pompe di calore reversibili, nuove montanti nei vani scala, distribuzione interna attraverso impianto a fancoils canalizzati. L’intervento inoltre prevede il riutilizzo delle caldaie a metano esistenti per la produzione di acqua calda sanitaria centralizzata a servizio degli Inquilini. Attività in corso di svolgimento e iniziata già prima del 2020.
Sedi strumentali di Reale Immobili (Torino e Milano)	Auto elettriche aziendali per i dipendenti di Reale Immobili utilizzate per sopralluoghi.
Stabili a Torino, Milano e Roma	Utilizzo di fornitori (30%) dotati di certificazione ambientale (ISO 14001).
Riqualificazione stabile in Corso Vittorio Emanuele II 18 TO	Riqualificazione energetica delle parti comuni del fabbricato a seguito diagnosi energetica. Gli interventi, iniziati nel 2019 e conclusi nel 2020, hanno previsto: <ul style="list-style-type: none"><li>■ sostituzione delle caldaie a gasolio con caldaie a condensazione alimentate a gas metano;</li><li>■ installazione nuovo gruppo frigo in aggiunta all’esistente torre evaporativa per la climatizzazione estiva;</li><li>■ sostituzione bollitori per acqua calda sanitaria;</li><li>■ impianto solare termico in copertura;</li><li>■ nuove dorsali impiantistiche di distribuzione ai piani.</li></ul> La totalità di tali interventi, unitamente alla riqualificazione energetica realizzata anche nei singoli appartamenti negli anni passati, consente di ridurre il consumo energetico complessivo del fabbricato, il miglioramento della classe energetica media e un miglior confort abitativo interno.
Riqualificazione stabile Via Giolitti 19 TO	Riqualificazione esedra con utilizzo di materiali ecosostenibili, posa di nuovi serramenti a taglio termico e sostituzione delle caldaie a gasolio con caldaie a condensazione alimentate a gas metano.

## I consumi elettrici di Reale Group nel 2020 sono diminuiti di circa il 17%.



Le sedi strumentali del Gruppo hanno garantito l'operatività durante il lockdown e sono sempre rimaste aperte: tuttavia, l'uso limitato degli edifici ha comportato una riduzione di circa il 17% dei consumi energetici. I consumi termici, al fine di garantire la funzionalità delle sedi, sono rimasti pressoché invariati.

## In seguito al lockdown, le emissioni di CO2 relative allo spostamento casa lavoro dei dipendenti in Italia sono diminuite del 62% rispetto al 2019.



Vista la forte limitazione degli spostamenti casa lavoro e l'imposta riduzione della presenza presso le sedi, i livelli di CO2 osservati nell'anno di rendicontazione hanno subito una drastica diminuzione.

## In seguito al lockdown, le emissioni di CO2 dovute ai viaggi di lavoro effettuati con auto aziendali italiane sono diminuite del 98% rispetto al 2019.



L'implementazione dello smart-working e l'uso sempre più diffuso di piattaforme online per i meeting hanno ridotto in modo significativo i trasferimenti per esigenze lavorative e di conseguenza un ulteriore tassello per ridurre in modo importante le emissioni di CO2 totali.

## In seguito al lockdown, le emissioni di CO2 relative allo spostamento dovuto ai viaggi di lavoro dei dipendenti italiani sono diminuite del 84% rispetto al 2019.



### NOTA

La gestione delle risorse idriche per il Gruppo non è ritenuta 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 Società 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.



Reale Group adotta una politica attenta sui materiali in uscita dalle proprie sedi, che vengono avviati ove possibile al recupero nell'ottica dell'economia circolare.

Per quanto riguarda le sedi italiane e cilene questo impegno si è concretizzato gestendo i rifiuti assimilabili agli urbani differenziati tra carta, plastica, vetro e alluminio, attraverso i servizi locali di raccolta rifiuti i ed evitando la generazione a monte di materiali classificati come rifiuti pericolosi.

Eventuali altri materiali di risulta vengono affidati a ditte terze abilitate, coordinate dalla Società di facility management che gestisce gli immobili.

La produzione di rifiuti pericolosi è riconducibile alla gestione di pile e toner presso le sedi spagnole.

In Reale Chile Seguros Generales i toner esausti vengono riciclati da Ricoh Chile S.A. e lo smal-

timento delle batterie avviene tramite raccolta e deposito in centri predisposti dal Comune di Santiago. Per le sedi italiane invece è attivo da anni un servizio di ritiro e recupero delle cartucce/toner garantendo a Reale Group le informazioni relative alla filiera ed il recupero dei materiali in ottica Life Cycle Thinking.

RISPARMIO CARTA

Risparmio Carta derivante dal sistema Follow-me Printing

Il sistema di gestione delle stampe Follow-Me Printing, attivo da febbraio 2016 su tutte le stampanti multifunzione presenti nelle sedi direzionali del Gruppo, permette di risparmiare carta e toner e garantisce una maggior riservatezza delle informazioni. Con Follow-Me Printing è possibile inviare i documenti da stampare senza indicare a priori la stampante di destinazione e stampare i documenti presso una qualsiasi stampante multifunzione abilitata, previa autenticazione mediante il proprio badge aziendale o mediante l'inserimento della propria utenza e password di rete. Con il sistema Follow-Me Printing è possibile stampare sulle stampanti multifunzione presenti nelle sedi direzionali del Gruppo anche dai dispositivi mobili (Tablet e Smartphone).

Risparmio Carta derivante dai Processi di Gestione Digitale di Polizze e Quietanze

2020		
Fogli risparmiati	Progetto Follow me* (stampanti)	Processi di gestione digitale polizze e quietanze**
Kg risparmiati	14.424,49 kg	17.890 kg

\* Kg risparmiati di carta con il progetto Follow me: Per il calcolo sono stati considerati il numero di fogli effettivamente stampati nell'anno, sottratto al numero di fogli effettivamente stampati nell'anno precedente. Si fa notare che due pagine con stampa fronte\retro corrispondono all'impiego di un foglio.  
\*\* Per ogni contratto contratti gestiti - a livello di Gruppo - con Firma Elettronica Avanzata c'è un risparmio di 9 pagine e per ogni quietanza digitale c'è un risparmio di 2 pagine.

Prodotti e investimenti sostenibili



L'epidemia di Covid-19 ha portato sia le aziende sia i governi a tenere conto non solo dei progressi per il conseguimento degli obiettivi di sostenibilità, ma anche dei piani d'emergenza attuati per affrontare i rischi di sostenibilità. Da questa crisi emergeranno rafforzate quelle organizzazioni disposte a compiere lo sforzo aggiuntivo necessario per implementare solide prassi ESG (ambientali, sociali e di governance).

Le aziende che investiranno nell'inclusione sociale e nel miglioramento dell'accessibilità ai beni e ai servizi essenziali, come l'assistenza sanitaria, il digitale e le telecomunicazioni, potrebbero beneficiare sia di una base di consumatori più stabile sia di una migliore reputazione. Anche l'innovazione e la trasferibilità delle competenze e delle tecnologie si stanno rivelando elementi determinanti per la resilienza del business.

Dal 1° gennaio 2020 è entrata in vigore la "Politica in materia di investimenti sostenibili", approvata da tutti i Consigli di Amministrazione delle compagnie del Gruppo.

Tale Politica pone particolare attenzione agli aspetti connessi alla sostenibilità nella selezione degli investimenti del portafoglio investimenti mobiliari (con esclusione degli investimenti della classe D di bilancio per le compagnie assicurative e le Gestioni Patrimoniali Bancarie), al fine di creare valore sia per i propri Stakeholder sia per la Società nel suo complesso. Si ritiene infatti che l'integrazione dei fattori correlati alla sostenibilità ambientale, sociale e di corporate governance (ESG) nei processi d'investimento, oltre a generare un impatto positivo sulla collettività e a contribuire allo sviluppo

sostenibile, favorisca il perseguimento di risultati finanziari positivi nel lungo periodo.

Nella selezione dei propri investimenti si applica quindi un approccio finalizzato a integrare le considerazioni di carattere finanziario con un'attenta valutazione degli investimenti nelle loro implicazioni di carattere sociale e ambientale, in base a criteri che soddisfino requisiti di eticità e responsabilità sociale.

Con un approccio olistico alla gestione degli investimenti, Reale Group applica la politica in materia di investimenti sostenibili ai portafogli italiani, spagnoli e cileni, per una copertura pari al 90% circa dell'asset under management del totale portafoglio mobiliare gestito con un perimetro che include sia in comparto Vita sia quello Danni. Nell'anno 2020 i filtri ESG sono stati applicati anche alla gestione finanziaria del Fondo **Pensione Aperto Teseo**.

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.

RealeMutua, nell'ambito delle proprie politiche di investimento, ha 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. Al 31/12/2020, 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 272 milioni di euro.

#### 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 vision aziendale e agli SDGs scelti per la strategia di sostenibilità del Gruppo.

Nella gestione degli investimenti responsabili si applicano 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".

Il Gruppo esclude pertanto i titoli governativi emessi dai Paesi inclusi nei Comunicati interni dell'Antiriciclaggio della Capogruppo inseriti nella "Lista dei Paesi non cooperativi e ad alto rischio", quelli con un livello di ESG score al di sotto di 20 e i titoli emessi da società (e le loro società controllate) che operano prevalentemente in settori controversi e non rispondenti a criteri etici e da società 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 portafogli del Gruppo viene effettuato internamente e permette di calcolare un ESG Score per ciascun titolo.

Reale Group è comunque pronto a implementare le modifiche derivanti dalle nuove e pressanti richieste in termini di standardizzazione dei dati, eventualmente adeguando di conseguenza i propri ESG score.

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 e impact investing. L'intenzione è incrementare questa tipologia di asset class. Il presidio degli investimenti responsabili è effettuato dalle strutture già coinvolte nel processo degli investimenti, definito nella Politica degli Investimenti. Per ciò che riguarda la gestione finanziaria di Teseo, nel processo di valutazione degli investimenti, la Compagnia ha 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.

Il FPA Teseo promuove caratteristiche ambientali o sociali ai sensi del Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019, relativo all'informazione sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari. Teseo è gestito, sin dal 2006, adottando criteri SRI (Socially Responsible Investment) in linea con i valori mutualistici che contraddistinguono Reale Group, soddisfacendo così le richieste dei clienti e del mercato. La Compagnia, nell'ambito delle proprie politiche di investimento, ha scelto di adottare 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, al fine di creare valore sia per i propri Stakeholder, sia per la Società nel suo complesso. Nel processo di valutazione degli investimenti Teseo si avvale della consulenza di un advisor etico indipendente che ha elaborato una propria metodologia di valutazione. Con l'utilizzo di tale metodologia vengono selezionati gli emittenti in base a criteri che soddisfano requisiti di eticità e responsabilità sociale, identificati attraverso l'utilizzo di:

- **criteri negativi** che escludono gli investimenti in emittenti che operano in settori considerati in contrasto con i valori sociali, ambientali ed etici;
- **criteri positivi**, che permettono di analizzare il comportamento degli emittenti

sulla base dei requisiti di eticità e responsabilità sociale.

#### PRODOTTI CON COMPONENTE A GESTIONE SEPARATA

**MultiPower Reale Energy, Dual Plus Reale Premi Ricorrenti, MultiPower Reale Plus, Multipower Reale Premi Ricorrenti, Dual Plus Reale, Dual Plus Reale reinvestimento, Opportunità Reale UNO, Futuro Reale, Riserva Reale, Crescita Reale Premi Ricorrenti, ZeroDiciotto, Previ Azienda Reale, Capitale Azienda Reale, Opportunità Reale All Life, MultiPower Reale Dinamica, MultiPower Reale Dinamica Dynamo Camp Edition.**

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; è ora disponibile anche se non obbligatoria per l'iscrizione al Registro Unico, la polizza di Tutela Legale a copertura dell'attività degli Enti del Terzo Settore.
- **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.

- **MultiPower Reale Dinamica Dynamo Camp Edition** è la polizza Vita multiramo di Reale Mutua che permette di sfruttare i potenziali andamenti positivi dei mercati finanziari e, contemporaneamente, permette di sostenere l'attività di Terapia Ricreativa di Dynamo Camp. Con l'acquisto del prodotto infatti, Reale Mutua eroga a favore di Dynamo Camp un importo pari allo 0,30% dei premi raccolti. Un aiuto a far sorridere molti bambini affetti da malattie gravi e croniche.
- **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 l'Assicurato in caso di danni che può causare a terzi in qualità di proprietario o conduttore di biciclette, normali o a pedalata assistita, o monopattini elettrici, in caso di emergenze che possono accadere durante l'uso degli stessi e copre eventuali spese legali a tutela dei suoi interessi relativamente a fatti collegati alla circolazione e alla proprietà del mezzo. Inoltre, è possibile estendere l'assicurazione al furto e agli infortuni del conducente;
- **Ecologica Reale (EcoWatt):** Soluzione assi-



## SUPERBONUS 110%

Il Decreto Rilancio, nell'ambito delle misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19, ha incrementato al 110% l'aliquota di detrazione delle spese sostenute dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2021 a fronte di specifici interventi in ambito di efficienza energetica, di interventi di riduzione del rischio sismico, di installazione di impianti fotovoltaici nonché delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici (cd. "Superbonus").

Alternativamente all'utilizzo diretto della detrazione, i destinatari dell'agevolazione possono optare per uno sconto sul corrispettivo o per la cessione del credito.

La novità interessante per il settore assicurativo è rappresentata dalla possibilità per il soggetto che effettuerà gli interventi agevolabili di poter cedere il credito con l'erario, oltre che a una banca o a un altro intermediario finanziario, anche a un'impresa assicuratrice.

Reale Group, forte delle competenze trasversali presenti nel Gruppo, ha fatto ingresso nel sistema Superbonus 110%, proponendo una rete di prodotti e servizi a sostegno delle famiglie, dei professionisti e delle imprese italiane. Grazie alla presenza nel Gruppo di Banca Reale, Italiana Assicurazioni, Reale Immobili e Blue Assistance, oltre all'acquisto del credito d'imposta prevista dal Decreto Rilancio, il pacchetto di offerta prevede finanziamenti per garantire la necessaria liquidità a supporto delle opere di ristrutturazione, soluzioni assicurative, nonché un portale dedicato.

Per le imprese che opereranno per l'offerta dello "sconto in fattura" è previsto uno specifico finanziamento per rispondere alle esigenze di liquidità nella fase di avvio ed esecuzione dei lavori, con rientro attraverso la cessione del credito a Reale Group. Per le famiglie ed i condomini sono state previste soluzioni flessibili di finanziamento volte a coprire sia il caso di successiva cessione del credito fiscale sia il caso di detrazione a valere sulla propria posizione fiscale. Inoltre, è stato studiato un pacchetto di soluzioni assicurative pensato per rendere più sicuro il progetto con una particolare attenzione ad identificare e mettere in sicurezza i rischi del committente (soggetto più esposto), in particolar modo qualora non venissero raggiunte le condizioni utili per poter accedere all'ecobonus.

### LE PROPOSTE DEL GRUPPO SUPERBONUS 110% - POLIZZE RC PROFESSIONALE

Reale Group ha deciso di ampliare l'offerta assicurativa dedicata ai professionisti con soluzioni mirate ad assicurare la responsabilità civile professionale dei tecnici che, nell'ambito delle attività previste dal Decreto-legge del 19 maggio 2020, n. 34 (c.d. Decreto Rilancio), convertito con modificazione dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, ricopriranno il ruolo di Tecnico Abilitato al rilascio delle asseverazioni degli interventi rientranti nel c.d. "Superbonus 110%".

L'asseverazione è la dichiarazione, rilasciata al termine dei lavori o per ogni stato di avanzamento dei lavori, che attesta il rispetto dei requisiti tecnici previsti dai decreti e la corrispondente congruità delle spese sostenute in relazione agli interventi che vengono realizzati.

Il decreto attuativo emanato dal Ministero dello Sviluppo Economico successivamente alla pubblicazione della Legge 77/2020, stabilisce che i tecnici abilitati devono stipulare "una polizza di assicurazione della responsabilità civile, con massimale adeguato al numero delle attestazioni o asseverazioni rilasciate e agli importi degli interventi oggetto delle predette attestazioni o asseverazioni e, comunque, non inferiore a 500 mila Euro, al fine di garantire ai propri clienti e al bilancio dello Stato il risarcimento dei danni eventualmente provocati dall'attività prestata".

Il rispetto dei requisiti previsti per la copertura assicurativa assume dunque particolare rilevanza per l'ottenimento del "superbonus 110%" in quanto l'asseverazione sarà ritenuta invalida se priva della copia della polizza, che costituisce parte integrante del documento di asseverazione.

Per soddisfare al meglio i requisiti assicurativi richiesti dai decreti, Reale Mutua ha quindi deciso di ampliare la propria offerta con due nuove soluzioni di copertura di responsabilità civile professionale, eventualmente abbinabili fra loro, che andranno ad integrare le garanzie attualmente incluse nel prodotto Professionista Reale:

1) Polizza su "singola opera" – Dedicata ai professionisti che richiedono una copertura specifica sull'opera oggetto di asseverazione per non intaccare il massimale della loro polizza di RC Professionale.

2) Estensione di garanzia alla polizza Professionista Reale – Riservata ai professionisti già assicurati per la loro attività professionale con il prodotto Professionista Reale o ai nuovi clienti che decidono di sottoscriverlo contestualmente.



## SUPERBONUS 110% CON REALE GROUP, 110% BONUS, 110% SICUREZZA.

curativa 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;

■ **Tutela Ambientale.** Reale Mutua, in coerenza con i lavori svolti dal Pool Inquinamento, propone un nuovo prodotto completo per tutelare le imprese dai rischi a cui la loro attività espone l'ambiente e che rappresenta il naturale completamento delle garanzie che caratterizzano la polizza incendio da un lato e quella di responsabilità civile generale dall'altro. La polizza di Tutela Ambientale è un testo modulare che permette di adattare le coperture alle esigenze dell'Assicurato; è un insieme di garanzie e servizi rivolti a:

- 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 com-

prenda 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.

■ **AGRICOLTURA100:** Reale Mutua ha da sempre una forte attenzione verso il settore agricolo, dimostrata da un presidio continuativo del mercato di riferimento, da un'importante quota di mercato che la pone tra i protagonisti assicurativi, da un significativo radicamento territoriale e dal costante utilizzo dei Benefici di Mutualità nei prodotti dedicati a questo settore. A queste iniziative si aggiunge la consolidata partnership con Confagricoltura, che da anni si rinnova con l'obiettivo di offrire un contributo allo sviluppo delle politiche

agricole in Italia e favorire la solidità e la continuità del reddito delle imprese associate alla Confederazione. Da questa collaborazione tra Reale Mutua e Confagricoltura è nata AGRicoltura100, la nuova iniziativa pensata per valorizzare il contributo offerto dall'agricoltura per la rinascita del Paese dopo l'emergenza Coronavirus. Grazie ad AGRicoltura100 ogni impresa agricola italiana potrà misurare e certificare il proprio livello di sostenibilità, confrontandosi con imprese simili e individuando possibili aree di miglioramento. La valutazione delle imprese avviene mediante la compilazione di un questionario, finalizzato ad analizzare le iniziative adottate e i miglioramenti introdotti in materia di sostenibilità ambientale, sociale ed economica della propria attività e della Comunità in cui opera. Le aziende che compileranno il questionario, potranno beneficiare:

- di un servizio gratuito e personalizzato di misurazione del proprio livello di sostenibilità, per confrontarsi con imprese simili e individuare possibili aree di miglioramento;
- del rilascio del certificato AGRicoltura100, per comunicare pubblicamente il proprio impegno nella sostenibilità.

L'iniziativa AGRicoltura100 si pone l'obiettivo di consolidare il posizionamento di Reale Mutua nel settore dell'agricoltura, offrendo alle Agenzie, allo stesso tempo, un'occasione per dimostrare alle aziende agricole già Clienti la propria vicinanza.

- 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 2020 un bacino di circa 700.000 persone ha potuto beneficiare del servizio tra cui circa 500 mynet sono state distribuite alle famiglie

dei ragazzi che partecipano alle sessioni di Dynamo Camp. Blue Assistance ha confermato nel 2020 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.

- **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 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).

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

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"> <li>■ Potenziali perdite dovute alla variazione sfavorevole delle variabili finanziarie che incidono sul valore delle attività.</li> <li>■ Maggiore volatilità di mercato degli investimenti non sostenibili per effetto di una crescente consapevolezza del mercato su queste tematiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 assicuratrici, dei portafogli e dei rischi che non rientrano nel perimetro del modello interno parziale.</li> <li>■ Riferimento alla Politica degli investimenti, nella Politica di Assett Liability Management e nella Politica di gestione della liquidità.</li> </ul>	Basso		
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ Adozione di una metodologia di analisi e valutazione dei rischi di carattere qualitativo (compresi i rischi ESG).</li> <li>■ Predisposizione annuale di un questionario rivolto al top management delle Società del Gruppo in cui vengono evidenziate le principali tematiche di rischio e le tecniche di mitigazione adottate (c.d Macro check list).</li> </ul>	Basso		



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).	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	✓	Reale Mutua Italiana Assicurazioni
Rischio di mancata trasparenza.	Gestione del progetto dei "Contratti semplici e chiari". Unità dedicata alla gestione della trasparenza in Banca Reale.	Alto	✓	
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

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, con conseguente relativo peggioramento dell'andamento tecnico rispetto alle attese.

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.

A partire da Aprile 2020 Reale Mutua e Italiana hanno sviluppato una metodologia di tariffa-

zione dei nuovi prodotti danni, in particolare applicata per il prodotto Azienda Reale edizione 2021 e Azienda e Business edizione 2021, che considera gli eventi naturali connessi al cambiamento climatico e rimodula i premi delle garanzie "eventi naturali" e "fenomeno elettrico" sulla base di un'analisi multivariata che prevede una tecnica di smussamento territoriale (c.d. spatial smoothing). Questa tecnica consente di comprendere meglio e prevedere i rischi attesi in ogni singolo Comune, compensando l'eventuale carenza di informazioni attraverso l'utilizzo di variabili esterne correlate al territorio. Per permettere ciò, sono state utilizzate anche delle variabili di rischio meteorologico (fonte Guy Carpenter), che coprono l'intero territorio nazionale.

La metodologia prevede l'uso di indici di rischio dei principali fenomeni metereologici ed eventi naturali connessi al cambiamento climatico (grandine, bomba d'acqua, alluvione) considerato l'impatto di questi su diverse aree

geografiche italiane, suddivise per Comune.

L'obiettivo di tale attività è di rafforzare la personalizzazione del premio a livello territoriale, per tenere conto della diversa rischiosità dovuta anche a fenomeni metereologici sempre più diffusi sul territorio del nostro Paese.

Nell'ambito dello sviluppo della Politica di investimento responsabile sopra descritta, la valutazione dei rischi ha svolto un ruolo fondamentale; in tal senso la collaborazione con il Risk Management e l'Ufficio Sostenibilità di Gruppo ha 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.

Il processo di valutazione degli investimenti e lo sviluppo di una metodologia di valutazione del portafoglio tramite un ESG Score permette 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.

Nell'ambito della gestione di rischi, il rischio climatico è entrato a far parte del processo di gestione dei rischi del Gruppo. Nel capito "Rischi ESG" si approfondiscono le iniziative intraprese da Reale Group per identificare e monitorare tale rischio.



# Privacy e Cyber Security



Le **informazioni** gestite dalle imprese di Reale Group, siano esse di proprietà delle imprese stesse, dei dipendenti o 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 rapidità e qualità nell'offerta di servizi, in termini di contenuti, professionalità e sicurezza.

Tale obiettivo può essere raggiunto principalmente mediante il continuo aumento della digitalizzazione delle informazioni e mediante

l'adozione di processi standardizzati e automatizzati.

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 ed esponenziale 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 disseminati in 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**", cui ha fatto seguito un ulteriore rischio inerente il furto di dati, al quale è strettamente collegato.

**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: 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 e l'**asimmetria**, ossia il fatto che un attaccante può concentrarsi su di una singola vulnerabilità e 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 un tale contesto occorre inoltre tenere presente che le informazioni gestite dalle imprese spesso si riferiscono a persone fisiche, identificate o identificabili; il trattamento di tali dati (che rientrano nella categoria di "dati personali") deve, pertanto, avvenire nel rispetto dei diritti e le 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.

Alla luce del contesto in essere, Reale Group si è quindi dotata di una **Commissione Nuove Tecnologie**, Innovazione e **Cyber Security** con il compito di supportare il Consiglio di Reale Mutua e quelli delle altre Società del Gruppo. Compiti della Commissione sono:

- rafforzare le competenze tecnologiche-informatiche, di innovazione e di sicurezza informatica;
- adeguare tempestivamente alle innovazioni di carattere tecnologico e digitale (es. Insur-Tech);
- rispondere 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;

- intercettare 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.

Con riferimento al modello di Gestione adottato da Reale Group, il Consiglio d'Amministrazione approva un **piano strategico sulla gestione dell'informazione**, 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 mediate l'applicazione di metodologie standard e linee guida internazionali, quali l'ISO 27001:2013.

Inoltre, il Gruppo 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 dedicata alla formazione delle risorse;
- 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 e le eventuali segnalazioni all'Autorità di Vigilanza;
- 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.

Con riferimento, invece, al **trattamento e alla protezione dei dati personali**, è stata costituita 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 alle Società del Gruppo relativamente alle tematiche che riguardano il trattamento dei dati personali;
- 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 formazione per i dipendenti e la rete distributiva sul tema della protezione dei dati personali con la funzione dedicata alla formazione delle risorse.

L'Organizzazione si è inoltre dotata di una **Privacy Policy di Gruppo**, principale documento di riferimento per le Società del Gruppo, all'interno della quale sono evidenziati:

- la tipologia di dati trattati e le modalità di trattamento;
- le linee guida, i principi e i criteri da seguire nel trattamento dei dati personali;
- i processi decisionali da seguire e i sottostanti meccanismi di governo societario;
- i ruoli e le funzioni coinvolte.

Inoltre, sono state predisposte procedure che disciplinano specifiche tematiche connesse al trattamento dei dati personali, quali la procedura per la gestione dell'esercizio dei diritti da parte degli interessati e quella 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 e dalla Comisión de Auditoría;
- 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 Società 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.

Il presidio delle tematiche inerenti la protezione dei dati personali è invece garantito 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"), con il supporto delle strutture dedicate, informa e fornisce consulenza al Titolare del trattamento o al Responsabile del trattamento, nonché ai dipendenti che effettuano le operazioni di 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; fornisce supporto nelle attività di sensibilizzazione e formazione del personale che partecipa ai trattamenti e nelle connesse attività di controllo; fornisce pareri in merito alle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati effettuate per quei trattamenti che possono presentare dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche e ne sorveglia lo svolgimento; fornisce riscontro, anche attraverso altre strutture aziendali, alle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati e, più in generale, a tutte le richieste che riguardano tematiche relative alla protezione dei dati personali; 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 che prevedono trattamento dei dati personali effettuano attività di presidio, 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.



A livello di policy, Reale Chile ha sviluppato nel corso del 2020 policy associate alla sicurezza delle informazioni in collaborazione con il provider DreamLab. Queste politiche sono collegate alle politiche di Reale Group e sono state definite puntando sempre alla legge europea sulla protezione dei dati GDPR.

Nell'ambito del progetto di sicurezza eseguito in Reale Chile, questo è stato sviluppato in diverse aree, nello specifico:

- a. Piattaforme tecnologiche - Governo e gestione;
- b. Hacking etico:
  - Rete esterna: revisione della rete perimetrale.
  - Rete interna: verifica infrastruttura interna, reti, notebook, server di patch.
  - Piattaforme WEB: revisione delle applicazioni esposte a Internet.
  - Red Team: attacchi informatici persi-

- stenti con processi di simulazione di scenari di minacce reali e costanti.
- c. Ingegneria sociale:
- Webinar: consapevolezza della sicurezza per gli utenti su quanto siamo vulnerabili nel nostro ambiente.
  - Phishing: campagne utente mirate a problemi emotivi.
- Inoltre, sono in fase di svolgimento diverse attività per mitigare le vulnerabilità come, ad esempio, Crittografie chiave nel database Oracle, Password Firewall, Switch, Router, Chiavi di accesso Amministratori OC Server Linux, Windows (rinnovi chiavi SSH)

Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

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 owne
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	✓	
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	✓	↔
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	✓	

Non conformità normativa ed eventuali sanzioni da parte dell'autorità Garante.	Adozione di presidi organizzativi e procedure idonee.	Medio	✓	
Rischio reputazionale nei confronti dei propri Stakeholder.	Adozione di procedure coerenti con le Policy.	Medio	✓	↔
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)				



# Filantropia d'impatto



Reale Group opera da sempre rivolgendo un'attenzione particolare alla comunità e al territorio in cui svolge la sua attività; la filantropia di impatto si sviluppa attraverso:

1. l'operatività di Reale Foundation (Piano di Attuazione e Protocollo di Emergenza);
2. le liberalità deliberate dai Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo.

**Nel 2020, in relazione al particolare momento emergenziale legato alla pandemia da Covid-19, il Gruppo e la sua Fondazione Corporate si sono attivati prontamente con iniziative e contributi straordinari.**

## 1. OPERATIVITÀ DI REALE FOUNDATION

Reale Foundation rappresenta uno strumento trasversale e internazionale per le Società italiane, spagnole e cilene del Gruppo mediante la quale vengono gestite le erogazioni liberali a sostegno delle iniziative a favore della collettività; è comune la logica di indirizzo, coordinamento e verifica puntuale delle destinazioni di tutte le elargizioni.

Il Comitato Operativo, il Patronato e il Comitato Proviviri hanno il compito di proporre e validare i programmi e i progetti da attuare 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 un rappresentante designato da ciascuna Società del Gruppo partecipante; al Patronato si aggiunge un Comitato Proviviri, il cui ruolo è quello di

verificare l'allineamento delle attività della Fondazione ai principi etici che guidano il Gruppo.

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

La Fondazione riceve annualmente un contributo dalle Società 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, con riferimento all'esercizio 2020, è stato utilizzato per finanziare le iniziative a supporto delle comunità in cui Reale Group è presente ed opera in Italia, in Spagna e in Cile (Piano di Attuazione).

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

Nel 2020, Reale Foundation si è concentrata sulle seguenti *focus areas*:

- 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 delle Società 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 Società del Gruppo.

## Piano di attuazione Reale Foundation



Salute & Welfare

Inclusione & Sviluppo Socio-Economico

Ambiente & Comunità Sostenibili

Progetti Internazionali





# Protocollo di Emergenza 2020 Reale Foundation

Per far fronte alle necessità legate all'epidemia da Covid-19 e all'alluvione che ha colpito il Piemonte, la Liguria e la Valle d'Aosta nel corso del 2020, Reale Foundation ha fin da subito

prontamente attivato il proprio Protocollo di Emergenza avviando azioni di sostegno per far fronte agli impatti della pandemia sui territori in cui opera.



Protocollo di Emergenza COVID-19

Protocollo di Emergenza Alluvione



Come richiesto dal D.Lgs 254/16, per ogni tema materiale, la funzione owner ha identificato i rischi, le azioni messe in atto per mitigarli e l'eventuale presenza di rischio reputazionale. Le frecce, nell'ultima colonna, indicano la variazione del livello di rischio rispetto al 2019. La funzione owner, la Direzione Sostenibilità e il Risk Management hanno poi integrato i rischi ESG così identificati nella Macro check list dei rischi di Reale Group.

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 erronella 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"><li>Verifica da parte del Comitato Probitari 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/adequare le scelte effettuate oppure fornisca le informazioni utili a supporto delle proposte individuate.</li><li>Analisi e validazione delle aree di intervento individuate, dei progetti da sostenere e dei partner con cui avviare una collaborazione da parte del Patronato.</li></ul>	Basso	✓	
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 la propria legittimità ad agire).	<ul style="list-style-type: none"><li>Rafforzare le partnership con altre fondazioni in modo da rendere i progetti il più possibile sostenibili.</li><li>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.</li></ul>	Basso	✓	↔



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"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Rendicontazione periodica al Patronato sullo stato di realizzazione dei progetti fino al relativo termine.</li> </ul>	Basso	✓	
Eccessiva "centralizzazione" delle iniziative.	Coinvolgimento della rete agenziale di Reale Group e il coinvolgimento delle realtà spagnole e cilene.	Basso	✓	↔

### 2. LIBERALITÀ DELIBERATE DAI CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Le erogazioni di liberalità non gestite da Reale Foundation (sostegni di carattere culturale, coperture assicurative e pagamento di quote associative) continuano ad essere gestite internamente alle Società del Gruppo con specifica delibera del Consiglio di Amministrazione.

Inoltre, Reale Group, In Italia, Spagna e Cile si è prontamente attivato per contribuire alle necessità legate all'emergenza Covid-19 con diversi interventi mirati a supporto delle comunità in cui il Gruppo opera.

Contributi di natura straordinaria 417.919,51 Euro

229 K

Iniziative culturali

56.919,51 K

Iniziative sociali (principalmente nella forma di coperture assicurative)

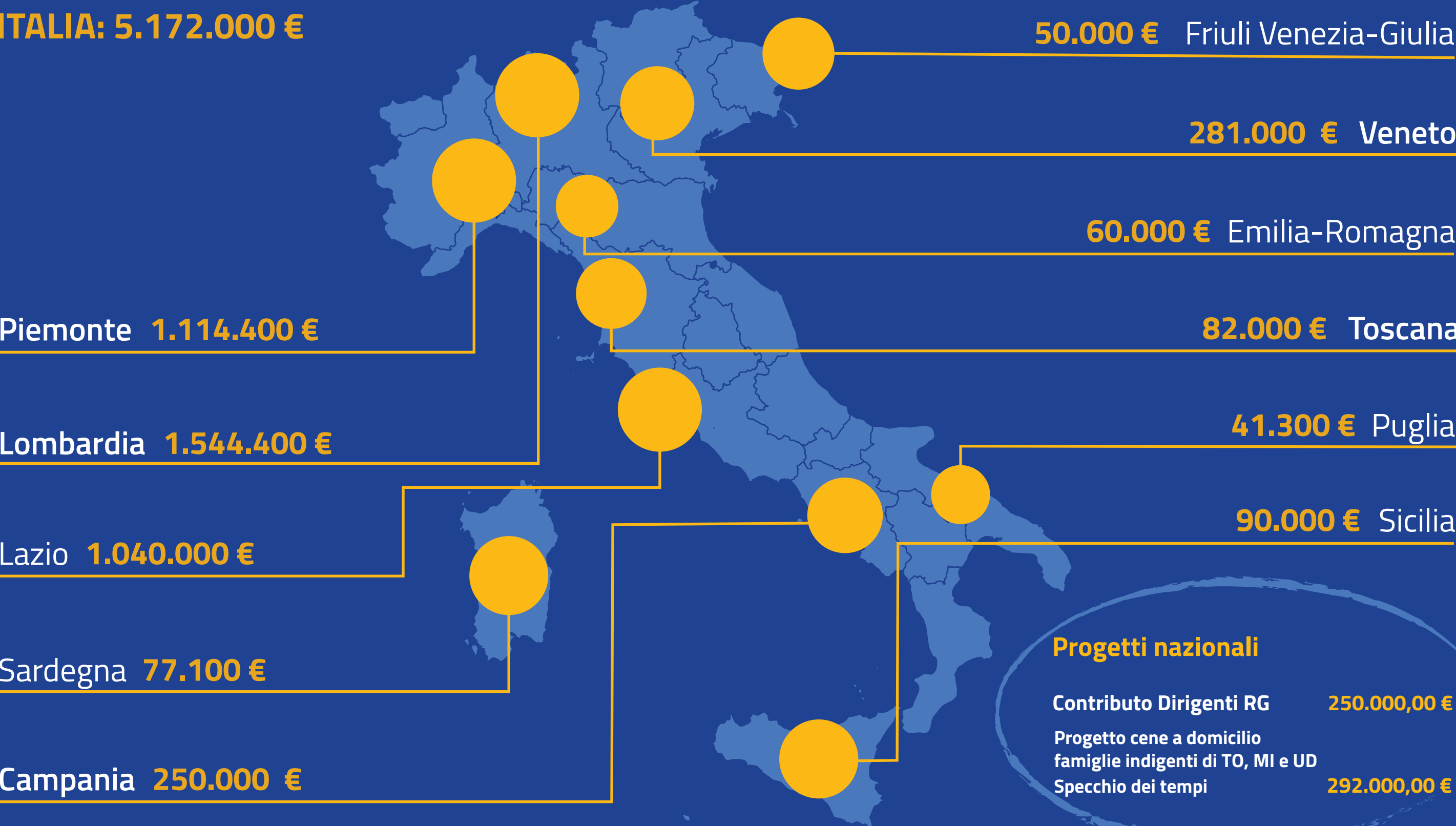
132 K

Contributi/quote associative in ambito culturale

Interventi straordinari per  
emergenza Covid-19

Interventi emergenza  
COVID-19

ITALIA: 5.172.000 €



Progetti nazionali

Contributo Dirigenti RG	250.000,00 €
Progetto cene a domicilio famiglie indigenti di TO, MI e UD	
Specchio dei tempi	292.000,00 €



Interventi straordinari per  
emergenza Covid-19

Interventi emergenza  
COVID-19

SPAGNA: 2.374.800 €

Cantabria 100.000 €

Galicia 70.000 €

Castilla León 205.000 €

Madrid 192.000 €

Extremadura 205.000 €

Canarias 45.000 €

150.000 € País Vasco

90.000 € Aragón

195.800 € Cataluña

10.000 € La Rioja

100.000 € Valencia

205.000 € Castilla La Mancha

55.000 € Andalucía

Progetti globali

Polizza UNESPA 70.000,00 €

Kit Protezione 52.000,00 €

## 8.3 I rischi ESG

### I RISCHI ESG, 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.

Reale Group prosegue nella 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, prosegue 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 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 2019, inquadrando ad esempio se il livello di rischio fosse in aumento o in diminuzione e fornendo un dettaglio sulle Società 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 sviluppare l'analisi dei rischi in termini di:

- Valutazione degli impatti, soprattutto in termini normativi e reputazionali, dei rischi di sostenibilità identificati;
- Responsabilizzazione, attraverso un'attività di confronto ed 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.

## L'analisi dei rischi emergenti di Reale Group

### RISCHI EMERGENTI

Nel corso del 2020, anche in considerazione dell'emergenza pandemica, è stata sviluppata un'analisi dei rischi emergenti con l'obiettivo, in primo luogo, di investigare la consapevolezza dell'Alta Direzione e delle principali funzioni aziendali sui rischi globali emergenti che potranno avere un impatto sul profilo di rischio del Gruppo e, in secondo luogo, di avviare la discussione e aumentare la consapevolezza in relazione a tali tematiche. I rischi emergenti fanno riferimento a nuove fonti di rischio che diventano materiali in ragione di cambiamenti dell'ambiente interno o esterno. Questa categoria di rischi, inserita nella mappa dei rischi di Reale Group, comprende i rischi c.d. ESG (derivanti da problematiche ambientali, sociali e di governance) e il rischio cybersecurity.

### METODOLOGIA DI ANALISI

La metodologia adottata è coerente con la best practice del World Economic Forum, che ha identificato trenta rischi globali emergenti suddivisi in cinque macro-ambiti (c.d. driver): Economico, Sociale, Geopolitico, Ambientale, Tecnologico.

Gli intervistati sono chiamati ad esprimersi su:

- il proprio grado di conoscenza dei driver sottostante i rischi;
- l'evoluzione di ciascun rischio nei prossimi dodici mesi (in aumento/diminuzione);
- la frequenza e l'impatto di ciascun rischio nei prossimi dieci anni;
- il grado di preparazione del Gruppo al verificarsi di tali rischi.

L'Emerging Risk Survey 2020 è stata condotta

su un campione di 79 intervistati (distribuiti tra i paesi in cui opera il Gruppo - Italia, Spagna e Cile), di cui il 13% rappresentanti dell'Alta Direzione, il 29% appartenenti a funzioni di controllo e il 58% a funzioni di business.

### RISULTATI EMERSI

Dal sondaggio emerge che gli intervistati, in media, si sentano "discretamente aggiornati" in relazione ai cinque driver dei rischi globali emergenti; in particolare, a livello di Gruppo, risulta una maggiore preparazione sul driver Tecnologico e una minore sul driver Ambientale.

In relazione all'evoluzione dei rischi globali emergenti nell'orizzonte temporale di 12 mesi - cosiddetto short term outlook - gli intervistati di Reale Group hanno individuato come primi cinque rischi in aumento nel 2021 i rischi di disoccupazione, di attacchi informatici, di frode o furto di dati e di crisi di economie chiave. Tali rischi appartengono ai driver economici, tecnolo-





gici e sociali. Questi risultati sono probabilmente influenzati dalla crisi economica generata dalla pandemia e il conseguente impatto sulla capacità occupazionale del sistema produttivo, e alle nuove modalità di lavoro che hanno richiesto un improvviso adeguamento tecnologico per il Gruppo.

Si segnala che il rischio malattie infettive rimane in settima posizione, probabilmente perché essendo una domanda legata all'evoluzione del rischio rispetto allo stato attuale, non è stato individuato in forte aumento, essendosi il rischio di fatto già manifestato nel 2020.

Ultima considerazione in merito allo short term outlook è che 27 dei 30 rischi valutati sono visti in aumento per il prossimo anno; quelli valutati in diminuzione sono solo 3 e sono principalmente legati al driver geopolitico.

L'analisi sul long term outlook prevede l'individuazione dei rischi globali emergenti più rilevanti, in termini di frequenza e impatto su un orizzonte temporale di dieci anni. Dall'analisi dei risultati emerge che in Reale Group i rischi Tecnologici, quali attacchi informatici e frode e furto dati, risultano essere maggiormente per-

cepiti come minaccia, accompagnati da eventi meteorologici estremi e la diffusione di malattie infettive.

## CONCLUSIONI

Dall'analisi complessiva dei risultati, considerando quindi il livello di aggiornamento, il trend a breve termine, impatto e frequenza su dieci anni e il grado di preparazione, emerge che i sei rischi che preoccupano maggiormente Reale Group, sono i seguenti: attacchi informatici, eventi meteorologici estremi, frode e furto dati, malattie infettive, disoccupazione e instabilità sociale.

## INIZIATIVE IN CORSO:

- per i rischi di attacchi informatici e di frode e furto dei dati, si evidenzia il progetto "Framework della sicurezza delle Informazioni" e il "Piano Sicurezza Informazioni". Tali progettualità, già avviate, hanno subito un'accelerazione a seguito del manifestarsi dell'evento pandemico Covid-19;
- per quanto concerne il rischio di malattie infettive, il Gruppo si sente preparato ad affrontare questo tipo di rischio grazie al Business Continuity plan, comprensivo

dello specifico piano di emergenza implementato per far fronte all'evento Covid-19 nel corso del 2020 e grazie al nuovo modello organizzativo che sarà implementato nei prossimi anni;

- le progettualità attualmente in corso per far fronte a rischi con driver ambientale, e quindi eventi meteorologici estremi, riguardano la c.d. "Data Driven Company" e l'estensione del perimetro del Modello Interno di Gruppo al rischio Catastrofi Naturali;
- il rischio di Instabilità sociale risulta particolarmente sentito dagli intervistati della country Cile, i quali dichiarano al contempo un buon grado di preparazione per fronteggiare tale rischio anche grazie all'esperienza maturata a seguito delle proteste di fine 2019 e inizio 2020. In generale, Reale Group mitiga il rischio di instabilità sociale tramite la diversificazione Paese e l'analisi della situazione geopolitica in fase di scouting nell'ambito del progetto Internazionalizzazione;
- infine, in relazione al rischio di disoccupazione, Reale Group prevede un monitoraggio costante dell'evoluzione dello scenario macroeconomico.

## RISCHI CLIMATICI

Su input della Commissione Europea, EIOPA sta esplorando la possibilità di integrare di 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.

Reale Group sta intraprendendo un percorso per comprendere l'impatto dei rischi climatici sul proprio business e operatività.

In particolare, la "Politica di gestione dei rischi del Gruppo" stabilisce le linee guida per indirizzare l'attività di identificazione, valutazione, monitoraggio e mitigazione dei rischi, compresi quelli ambientali, sociali e di governance, nonché la definizione dei limiti operativi entro i quali muoversi, in coerenza con la propensione generale al rischio definita dal Gruppo.

Lo strumento di alto livello utilizzato per la valutazione del rischio è la Macro check list utilizzata per mappare l'integrazione dei rischi ESG, compreso il rischio climatico, con i rischi tecnici, strategici, operativi, reputazionali, emergenti.

Il Gruppo effettua inoltre una valutazione prospettica del proprio profilo di rischio e dell'adeguatezza patrimoniale tramite il processo ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) condotto sul periodo dei tre anni del piano strategico (2021-23) anche tramite analisi in scenari particolarmente avversi, attraverso la conduzione di stress test.





9

Tabelle dati  
quantitativi e  
GRI Content Index

---



TRASPARENZA

GRI 205-2 : comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione						
Reale Group						
Categorie professionali	2018		2019		2020	
	Numero persone formate	Ore di formazione	Numero persone formate	Ore di formazione	Numero persone formate	Ore di formazione
Impiegati	204	490	2.272	2.148,5	1.437	3.026
Funzionari Responsabili	100	265	656	607,5	418	867
Dirigenti	12	25	51	50,5	55	115
Totale	316	780	2.979	2.806,5	1.910	4.008

CUSTOMER CENTRICITY

Indicatore autonomo: Customer retention rate dei clienti			
Imprese di Reale Group	2018	2019	2020
Reale Mutua Assicurazioni	89%	88%	89%
Italiana Assicurazioni	n.d.	85%	86%
Blue Assistance	n.a.	n.a.	n.a.
Banca Reale	83%	87%	97%
Reale Immobili	n.d.	n.d.	87%
Reale Seguros Generales S.A.	85%	86%	87%
Reale Vida Y Pensiones S.A.	87%	88%	87%
Reale Immobili España	n.d.	n.d.	93%
Reale Chile Seguros S.A.	82%	66%	69%

Metodologia per il calcolo dell'indicatore autonomo: si valuta lo scostamento % fra i valori registrati tra l'inizio e la fine dell'anno dalla metrica, così definita "customer retention rate = numero soci fedeli/(numero soci fedeli + numero soci usciti)".

Nota: per Blue Assistance la customer retention rate non è applicabile data la natura dei contratti con la clientela.

IMPORTANZA CANALI DISTRIBUTIVI

Indicatore autonomo: numero di ore di formazione per agenti, intermediari e broker			
Ore di formazione	2018	2019	2020
Corsi in aula	45.439	95.075	5.478
Corsi in aula virtuali	67.931	76.849	61.510
Corsi online	160.589	157.101	200.197

Metodologia per il calcolo dell'indicatore autonomo: i dati rappresentano la somma delle ore dei corsi di formazione fruiti da rete agenziale, intermediari finanziari e broker.

Nota: per Reale Ites e Blue Assistance l'indicatore non è applicabile per la tipologia di business.

PEOPLE & DIVERSITY

GRI 102-8: informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori			
Dipendenti di Reale Group	2018	2019	2020
Numero totale di dipendenti delle Società del Gruppo in perimetro	3.717	3.718	3.773

Area Geografica	Numero totale dei dipendenti		
	2018	2019	2020
Italia	2.478	2.390	2.401
Spagna	1.026	1.048	1.071
Cile	213	280	301
Totale	3.717	3.718	3.773

GRI 401-1 nuove assunzioni e turnover						
Genere	Assunti	Cessati	Assunti	Cessati	Assunti	Cessati
	2018	2018	2019	2019	2020	2020
Uomini	62	59	116	110	98	81
Donne	57	80	145	105	117	79
Totale	119	139	261	215	215	160

Dipendenti assunti per fascia di età e per genere di Reale Group												
Genere	<30			30-50			>50			Totale		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Uomini	19	44	33	32	70	59	11	2	6	62	116	98
Donne	27	56	40	28	81	74	2	8	3	57	145	117
Totale	46	100	73	60	151	133	13	10	9	119	261	215

Dipendenti cessati per fascia di età e per genere di Reale Group												
Genere	<30			30-50			>50			Totale		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Uomini	6	18	12	14	40	28	39	52	41	59	110	81
Donne	11	21	11	18	46	38	51	38	30	80	105	79
Totale	17	39	23	32	86	66	90	90	71	139	215	160

Tasso di turnover	2018	2019	2020
Totale	7%	13%	10%

Restatement: il tasso di turnover è stato ricalcolato con la seguente metodologia: (dipendenti assunti + dipendenti cessati)/numero dei dipendenti al 31 dicembre.

GRI 404-1 ore medie di formazione annua per dipendente									
	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Impiegati	21	29	24	18	23	20	19	22	20
Funzionari/Responsabili	37	29	31	27	26	26	25	22	23
Dirigenti	6	12	10	5	11	9	7	14	12
Media sul totale	21	26	24	18	22	20	18	21	20

GRI 404-3 percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale				
Genere	Categorie professionali	2018	2019	2020
Donne	Impiegati	100%	100%	100%
	Funzionari/Responsabili	100%	100%	100%
	Dirigenti	100%	100%	100%
Uomini	Impiegati	100%	100%	100%
	Funzionari/Responsabili	100%	100%	100%
	Dirigenti	100%	100%	100%



# GRI 405-1: diversità negli organi di governo e tra dipendenti

## Ripartizione per genere degli organi di governo\*

Imprese di Reale Group in perimetro	2018				2019				2020			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		%		%		%		%		%		%
Reale Mutua Assicurazioni	16	100%	0	0%	16	100%	0	0%	12	86%	2	14%
Italiana Assicurazioni	14	100%	0	0%	13	93%	1	7%	11	79%	3	21%
Reale Immobili	10	83%	2	17%	10	83%	2	17%	9	82%	2	18%
Banca Reale	9	82%	2	18%	9	82%	2	18%	8	73%	3	27%
Reale ITES	11	100%	0	0%	11	100%	0	0%	11	100%	0	0%
Blue Assistance	8	89%	1	11%	7	78%	2	22%	5	62%	3	38%
Italnext	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	6	100%	0	0%
REM Intermediazioni	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%
Reale ITES ESP	8	100%	0	0%	8	100%	0	0%	8	100%	0	0%
Reale Seguros Generales	11	92%	1	8%	11	92%	1	8%	9	90%	1	10%
Reale Vida Y Pensiones	9	82%	2	18%	9	82%	2	18%	6	75%	2	25%
Reale Immobili Spagna	8	89%	1	11%	8	89%	1	11%	5	83%	1	17%
Reale Chile Seguros Generales	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	5	100%	0	0	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%

\* (Consigli di Amministrazione e Collegi Sindacali)

# Ripartizione per genere e fascia d'età Organi di Governo

Imprese di Reale Group	2019						2020					
	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%	86%	0%	0%	14%
Italiana Assicurazioni	0%	0%	93%	0%	0%	7%	0%	7%	72%	0%	0%	21%
Banca Reale	0%	0%	82%	0%	0%	18%	0%	9%	64%	0%	0%	27%
Blue Assistance	0%	0%	78%	0%	22%	0%	0%	0%	62%	0%	13%	25%
Italnext	0%	20%	80%	0%	0%	0%	0%	17%	83%	0%	0%	0%
Reale Immobili	0%	0%	83%	0%	0%	17%	0%	0%	82%	0%	0%	18%
Reale ITES	0%	9%	91%	0%	0%	0%	0%	36%	64%	0%	0%	0%
Reale ITES ESP	0%	13%	88%	0%	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%
Rem Intermediazioni	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Reale Seguros Generales	0%	8%	83%	0%	0%	8%	0%	10%	80%	0%	0%	10%
Reale Vida Y Pensiones	0%	9%	73%	0%	0%	18%	0%	13%	62%	0%	0%	25%
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 Generales	0%	14%	71%	0%	0%	14%	0%	15%	71%	0%	0%	14%

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%	19%	26%	11%	10%	32%	40%
Funzionari Responsabili	0%	0%	4%	2%	3%	1%	8%	3%
Dirigenti	0%	0%	6%	2%	7%	1%	13%	4%
<b>Totale</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>29%</b>	<b>31%</b>	<b>22%</b>	<b>13%</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>

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%	3%	19%	26%	11%	11%	32%	40%
Funzionari Responsabili	0%	0%	4%	2%	4%	1%	8%	3%
Dirigenti	0%	0%	5%	3%	8%	1%	13%	4%
<b>Totale</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>28%</b>	<b>29%</b>	<b>23%</b>	<b>13%</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>

Ripartizione dei dipendenti per qualifica, genere e fasce d'età - 2020*								
Categorie professionali	<30		30-50		>50		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2%	3%	19%	27%	12%	11%	33%	41%
Funzionari Responsabili	0%	0%	4%	2%	4%	1%	7%	3%
Dirigenti	0%	0%	5%	2%	7%	1%	12%	4%
<b>Totale</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>28%</b>	<b>31%</b>	<b>22%</b>	<b>13%</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>

\* Nota: tutti i dati sono stati approssimati all'unità. Eventuali mezze unità sono state approssimate per eccesso.

## CLIMATE CHANGE

GRI 302-1 energia consumata all'interno dell'organizzazione			
Consumo [GJ]	1 ottobre 2017/ 30 settembre 2018	1 ottobre 2018/ 30 settembre 2019	1 gennaio 2020/ 31 dicembre 2020
Consumi Elettrici	32.081	27.553	22.827
Consumi Termici	13.326	10.902	11.812
Consumi Energetici Totali	45.407	38.455	34.639
Nota: uniformato il perimetro temporale dell'indicatore con gli altri indicatori della DNF.			
Nota metodologica: i dati includono soltanto le sedi strumentali con più di 50 dipendenti.			

GRI 305-1 emissioni dirette GHG (Scope 1)		
Gas naturale		
Anno	Fattore di conversione tCO2eq/1000*m3	Fonte
2020	1,88496	<a href="https://ghgprotocol.org/sites/default/files/Emission_Factors_from_Cross_Sector_Tools_March_2017.xlsx">https://ghgprotocol.org/sites/default/files/Emission_Factors_from_Cross_Sector_Tools_March_2017.xlsx</a>

Elettricità		
Paese	Fattore di conversione tCO2eq/Kwh	Fonte
Italia (location based)*	0,00047696	Associations of Issuing Bodies - European Residual Mixes 2017
Spagna (location based)*	0,00044639	Associations of Issuing Bodies - European Residual Mixes 2017
Cile (location based)*	0,00040209	2016 IEA Factor
*Location based: considera il contributo dei fattori di emissione medio della rete di distribuzione utilizzata dall'Organizzazione per i propri consumi di energia elettrica.		



Emissioni dirette (Scope 1)			
Emissioni dirette [tCO2eq]	1 ottobre 2017 / 30 settembre 2018	1 ottobre 2018 / 30 settembre 2019	1 gennaio 2020 / 31 dicembre 2020
Via Corte d'Appello 11, Torino	401,5	362,2	381,8
Via Traiano 18, Milano	113,8	67,5	130,2
New Building, Torino	69,9	78,3	55,5
Ex Uniqa (Via Carnia 26*, Milano +Puintat, Udine)	39,6	0	0
CL Via Augusta 258-260, Barcelona	19	18,7	3,3
C/ San Bernardo 17, Madrid-1	0	0	0
CI Padre Tomas Montañana 28, Valencia	0	0	0
Reale Seguros, Príncipe De Vergara 125, Madrid	0	0	0
Los Militares 5890 Los Condes, Santiago	0	0	0
*La sede ex Uniqa di Milano è stata chiusa nel 2019.			
Nota metodologica: i dati includono soltanto le sedi strumentali del Gruppo con più di 50 dipendenti.			
Nota: per le sedi di Udine, Madrid, Valencia e Santiago del Cile, le emissioni dirette sono valorizzate a zero dal momento che il riscaldamento e il condizionamento degli stabili avvengono esclusivamente attraverso corrente elettrica.			

GRI 305-2 emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)						
Emissioni indirette [tCO2eq] (Scope 2)	1 ottobre 2017 / 30 settembre 2018		1 ottobre 2018 / 30 settembre 2019		1 gennaio 2020 / 31 dicembre 2020	
	Location Based*	Market Based**	Location Based*	Market Based**	Location Based*	Market Based**
Via Corte d'Appello 11, Torino	1088,4	0,0	1033,3	0,0	935,4	0,0
Via Traiano 18, Milano	298,4	0,0	358,5	0,0	310,4	0,0
New Building, Torino	1524,7	0,0	1293,2	0,0	1138,6	0,0
Ex Uniqa (Via Carnia 26, Milano + Puintat, Udine)	438,9	299,3	110,4	0,0	78,6	0,0
CL Via Augusta 258-260, Barcelona	288,4	146,0	288,0	0,0	87,64	0,0
C/ San Bernardo 17, Madrid-1	98,0	49,8	98,0	0,0	75,77	0,0
CI Padre Tomas Montañana 28, Valencia	27,3	13,9	27,3	0,0	14,70	0,0
Reale Seguros, Príncipe De Vergara 125, Madrid	382,7	194,3	382,7	0,0	310,21	0,0
Los Militares 5890 Los Condes, Santiago	35,9	30,8	35,9	45,1	33,43	28,65
*Location based: considera il contributo dei fattori di emissione medio della rete di distribuzione utilizzata dell'Organizzazione per i propri consumi di energia elettrica.						
**Market based: considera il contributo dei fattori di emissione specifici legati alle forme contrattuali di acquisto adottate dall'Organizzazione per i propri consumi di energia elettrica.						
Nota metodologica: i dati includono soltanto le sedi strumentali del Gruppo con più di 50 dipendenti.						

GRI 305-3 Altre emissioni indirette GHG (Scope 3)				
	UdM	2018	2019	2020
Viaggi di lavoro	t CO2e	1.202	1.269	200
Spostamenti Casa-Lavoro	t CO2e	2.166	2.305	871
Totale emissioni di Scope 3	t CO2e	3.368	3.574	1.071
Nota: i dati relativi allo Scope 1 e 2 riguardano tutto il perimetro di Italia, Spagna e Cile. Il calcolo dello Scope 3 è relativo solo alle Società italiane.				

GRI 306-2: rifiuti per tipo e metodo di smaltimento			
Rifiuti prodotti [Kg]	2018	2019	2020
Rifiuti pericolosi	82	159	171
Rifiuti non pericolosi	7.880	4.520	37.460
Totale vari	7.962	4.679	37.631
Nota 1: in quanto primo anno di rendicontazione, non è stata rendicontata la modalità di smaltimento delle diverse categorie di rifiuto.			
Nota 2: nel 2020 si è registrato un forte incremento nella produzione di rifiuti in Italiana Assicurazioni, generato da attività straordinarie di riorganizzazione dei magazzini, macero di materiale e sgombrò di due sedi.			

PRODOTTI E INVESTIMENTI SOSTENIBILI

FS7: valore monetario di prodotti e servizi con uno specifico beneficio sul contesto sociale, per ciascuna linea di business e per obiettivo				
Compagnia	Prodotto sostenibile	PREMI LORDI CONTABILIZZATI (in migliaia di Euro)		
		2018	2019	2020
Reale Mutua Assicurazioni	Offerta Volontariato	n.a.	5	51
	Fondo Pensione Teseo	n.a.	16.752	27.392
	Covid-19 RealmenteUniti	n.a.	n.a.	414
	Covid-19 RealmenteUniti – speciali strutture alberghiere	n.a.	n.a.	3
	Covid-19 RealmenteUniti - Edizione Scuola	n.a.	n.a.	19
Blue Assistance	Mynet	1.149	785	648
	Consegna Farmaci	5	5	238
	ANIA CARES	n.a.	5	5
Reale Seguros Generales	Instinto Familiar	2	6	17
	Vida Responsable	n.a.	n.a.	101
Nota: in quanto primo anno di rendicontazione, non è stata rendicontata la proporzione del valore monetario dei prodotti con beneficio sociale sul totale del valore monetario dei premi lordi contabilizzati.				



FS8: valore monetario di prodotti e servizi con uno specifico beneficio sul contesto ambientale, per ciascuna linea di business e per obiettivo				
Compagnia	Prodotto sostenibile	PREMI LORDI CONTABILIZZATI (in migliaia di €)		
		2018	2019	2020
Reale Mutua Assicurazioni	Pedala Protetto	0	4	19
	Ecologica Reale 2011	6.026	6.400	6.817
	Altri prodotti per le Aziende con coperture per impianti fotovoltaici, eolici, biomasse, etc.	2.523	2.251	2.234
	INQUINAMENTO - Responsabilità Ambientale	630	737	863
	INQUINAMENTO - RC Ambientale	234	194	149
	RC professionale su "singola opera" per tecnico asseveratore, come da normativa Superbonus 110%	n.a.	n.a.	26
	Professionista Reale Estensione di garanzia per attività di asseverazione come da normativa Superbonus 110%	n.a.	n.a.	140
Reale Seguros Generales	Auto Responsable	2.147	1.505	1.689

Nota: in quanto primo anno di rendicontazione, non è stata rendicontata la proporzione del valore monetario dei prodotti con beneficio ambientale sul totale del valore monetario dei premi lordi contabilizzati.

## PRIVACY & CYBER SECURITY

Indicatore autonomo: numero di reclami privacy ricevuti dai clienti			
Reale Group			
	2018	2019	2020
Numero reclami	12	21	44
Esercizio diritti	10	11	27
Generica	2	9	17

Metodologia per il calcolo dell'indicatore autonomo: il numero dei reclami riguardanti la violazione della privacy dei clienti include le fattispecie connesse all'uso illecito o alla perdita dei dati.

Indicatore autonomo: redemption ai corsi formativi inerenti alla cybersecurity									
Reale Group									
	Italia			Spagna			Cile		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Numero reclami	122	1.215	1.973	n.d.	592	1.003	n.d.	59	149

Metodologia per il calcolo dell'indicatore autonomo: l'offerta formativa si compone di due moduli di 1 h ciascuno inerenti alle regole di base della Cyber Security e Cyber Hygiene, alla quale si è aggiunto un terzo modulo nel corso del 2020 riguardante l'utilizzo degli strumenti elettronici durante lo smart working per la Spagna.

## FILANTROPIA D'IMPATTO

NGO 8: fonti delle erogazioni liberali, suddivise per categoria e maggiori categorie di donatori e valore monetario delle donazioni			
Erogazioni a favore di Reale Foundation	2018	2019	2020
Reale Mutua Assicurazioni	630.000	872.000	658.000
Italiana Assicurazioni	160.000	167.000	240.000
Reale Seguros Generales	520.000	279.000	330.000
Reale Immobili	150.000	146.000	260.000
Banca Reale	10.000	11.000	21.000
Blue Assistance	5.000	5.000	7.000
Eurapco	1.300	0	0
Altre donazioni di terzi	0	0	5.816
Totale	1.476.300	1.480.000	1.521.816

GRI 201-1: valore economico direttamente generato e distribuito			
Valore aggiunto di Reale Group generato (in milioni di Euro)			
	2018	2019	2020
Premi netti	4.582,5	4.895,6	4.676,0
Commissioni nette	16,3	20,1	22,6
Proventi netti da investimenti	384,6	562,1	416,3
Oneri netti relativi ai sinistri e Spese di gestione	-3.448,4	-3.903,4	-3.498,2
Altri ricavi netti	-32,2	29,1	9,9
Utile (perdita) prima delle imposte	1.502,8	1.603,5	1.626,6
Imposte	-16,9	33,0	-3,5
Utile (perdita) consolidato	1.485,9	1.636,5	1.623,1
Restatement: a seguito dell'evoluzione della metodologia di calcolo dell'indicatore intrapresa per la rendicontazione del 2020, i valori degli anni precedenti sono stati ricalcolati al fine di permettere una corretta comparazione con gli anni precedenti.			

Valore aggiunto di Reale Group distribuito (in milioni di Euro)			
	2018	2019	2020
Soci/Assicurati-Clienti	9,2	10,2	10,4
Dipendenti	274,7	287,2	283,1
Pubblica Amministrazione	45,1	116,9	85,7
Agenti e altri intermediari	682,8	710,3	739,1
Collaboratori esterni	319,6	353,2	336,6
Sistema impresa	148	151,6	155,5
Collettività	6,5	7,1	12,7
Totale	1.485,9	1.636,5	1.623,1
Restatement: a seguito dell'evoluzione della metodologia di calcolo dell'indicatore intrapresa per la rendicontazione del 2020, i valori degli anni precedenti sono stati ricalcolati al fine di permettere una corretta comparazione con gli anni precedenti.			



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 2020				
Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs.254/2016 di Reale Group				
Tabella degli indicatori				
Standard di riferimento	Disclosure	Capitolo	Pag.	Note relative alla copertura del perimetro di rendicontazione
TRASPARENZA				
GRI 205: ANTICORRUZIONE	205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Cap. 8.2 Cap. 9	86; 172	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.
REPUTAZIONE				
Indicatore autonomo	KPI autonomo: La reputazione generale di Reale Group	Cap. 8.2	91	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group, ad esclusione del Cile per il quale non è previsto, ad oggi, il calcolo della reputazione.
	KPI autonomo: La reputazione ESG di Reale Group		91	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group con sede in Italia.

Standard di riferimento	Disclosure	Capitolo	Pag.	Note relative alla copertura del perimetro di rendicontazione
PEOPLE & DIVERSITY				
GRI 401: Occupazione	401-1: Nuove assunzioni e turnover	Cap. 8.2 Cap. 9	122; 174	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro	403-1: sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 8.2 Cap. 9	112 - 118	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
	403-2: identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti			
	403-3: servizi di medicina del lavoro			
	403-4: partecipazioni e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro			
	403-5: formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro			
	403-6: promozione della salute dei lavoratori			
	403-7: prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali			
	403-8: lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 8.2 Cap. 9	120; 175	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	Capitolo 8.2	120	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	Cap. 8.2 Cap. 9	120; 175	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	Cap 8.2 Cap. 9	110; 176	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.

Standard di riferimento	Disclosure	Capitolo	Pag.	Note relative alla copertura del perimetro di rendicontazione
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	Cap. 8.2 Cap. 9	156; 186	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
CLIMATE CHANGE				
GRI 302: Energia	302-1: Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Cap. 8.2 Cap. 9	131; 179	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
GRI 305: Emissions	305-1: Emissioni dirette GHG (Scope 1)	Cap. 8.2 Cap. 9	131; 179	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
	305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		139; 181	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
	305-3: Altre emissioni indirette GHG (Scope 3)		139; 182	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
GRI 306: Rifiuti	306-2: rifiuti per tipo e metodo di smaltimento		139; 182	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
PRIVACY & CYBER SECURITY				
Indicatore autonomo	Numero di reclami privacy ricevuti dai clienti	Cap. 8.2 Cap. 9	150; 185	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
	Redemption ai corsi formativi inerenti alla Cyber Security		150; 185	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
PRODOTTI E INVESTIMENTI SOSTENIBILI				
GRI 201: Performance economiche	201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Cap. 8.2	141	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
SASB FN-IN- 410 a.2	SASB FN-IN-410 a.2 Metodologia di scoring ESG degli investimenti in portafoglio		141; 183	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.
INNOVAZIONE SOSTENIBILE				
Indicatore autonomo	Percentuale di iniziative di Innovazione sostenibile sul totale delle iniziative di Reale Lab	Cap. 8.2	125	Il perimetro dell'indicatore include le Società di Reale Group con sede in Italia.

Standard di riferimento	Disclosure	Capitolo	Pag.	Note relative alla copertura del perimetro di rendicontazione
<b>IMPORTANZA DEI CANALI DISTRIBUTIVI</b>				
Indicatore autonomo	KPI autonomo: numero di ore di formazione per agenti, intermediari e broker	Cap. 8.2 Cap. 9	103; 173	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group. L'indicatore non risulta applicabile per Reale Ites e per Blue Assistance per la tipologia di business.
<b>CUSTOMER CENTRICITY</b>				
Indicatore autonomo	Customer retention rate dei clienti	Cap. 8.2 Cap. 9	96; 172	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group. L'indicatore non risulta applicabile per Blue Assistance data la natura dei contratti con la clientela.

Standard di riferimento	Disclosure	Capitolo	Pag.	Note relative alla copertura del perimetro di rendicontazione
GRI 201: Performance economiche	201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 9	187	Il perimetro dell'indicatore include tutte le Società di Reale Group.



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	Capitolo	Pag.
102-1	Nome dell'organizzazione	4.1 Identità e Imprese del Gruppo	53
102-2	Attività marchi prodotti e servizi	4.1 Identità e Imprese del Gruppo	53
102-3	Ubicazione della sede centrale	4.1 Identità e Imprese del Gruppo	53
102-4	Locazione delle operazioni	4.1 Identità e Imprese del Gruppo	53
102-5	Assetto societario e ragione sociale	4.1 Identità e Imprese del Gruppo	53
102-6	Mercato e settore di riferimento	4.1 Identità e Imprese del Gruppo	53
102-7	Scala dell'organizzazione	5. I numeri chiave	60
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	9. Tabelle dati quantitativi e GRI Content INDEX	173
102-9	Catena di fornitura	3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement	48
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement	48
102-11	Applicazione ed approccio al Precautionary Principle	8.2 I temi materiali: politiche KPIs e rischi connessi	132
102-12	Iniziative esterne	8.2 I temi materiali: politiche KPIs e rischi connessi	85
102-13	Appartenenza ad associazioni	8.2 I temi materiali: politiche KPIs e rischi connessi	84
102-14	Relazione del decisore senior	Premessa	3
102-16	Valori principi standard e norme di comportamento	3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement	42
102-18	Modello di organizzazione e governance	4.2 Modello di Organizzazione e Governance	54
102-40	Elenco dei gruppi di Stakeholder	3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement	42
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	8.2 I temi materiali: politiche KPIs e rischi connessi	120

GRI General Disclosure (Core)	Riferimento in DNF	Capitolo	Pag.
102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement	43
102-43	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement	46
102-44	Temi principali e criticità evidenziate	3.1 Codice Etico e strumenti di Stakeholder engagement	47
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	2. Introduzione alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	37
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	2. Introduzione alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	36
102-47	Lista dei temi materiali	8.1 La Matrice di Materialità	79
102-48	Revisione delle informazioni	9. Tabelle dati quantitativi e GRI Content INDEX	172
102-49	Cambiamenti nel sistema di reporting	8.1 La Matrice di Materialità	79
102-50	Periodo di riferimento per la relazione	2. Introduzione alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	37
102-51	Data della relazione più recente	2. Introduzione alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	37
102-52	Ciclo di reportistica	2. Introduzione alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	36
102-53	Riferimenti e contatti per domande riguardanti la relazione	2. Introduzione alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	37
102-54	Relazione di conformità agli standard del GRI	2. Introduzione alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	36
102-55	Indice dei contenuti GRI	9. Tabelle dati quantitativi e GRI Content INDEX	188
102-56	Revisione esterna	Relazione della Società di Revisione	199



# 10

## GLOSSARIO

---



**A**..... AACH (Associazione cilena compagnia assicuratrici)

**B**..... BCE (Banca centrale europea)

**C**..... C.D.I.O. (Chief Digital Innovation Officer)  
CEIOPS (Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors)  
CEO (Chief Executive Officer)  
CoE (Data Science Centre of Excellence)  
CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale)

**D**..... DPCM (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri)  
DPI (Dispositivi di Protezione Individuale)  
DIB (Digital Innovation Board)  
DPIA (Data Protection Impact Analysis)  
DPO (Data Protection Officer)

**E**..... EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority)  
ESG (Environmental, Social and Governance)  
EURAPCO (European Alliance Partners Company)

**F**..... FMI (Fondo Monetario Internazionale)  
FGS (Funzione Gestione Sicurezza)

**G**..... GDPR (General Data Protection Regulation)  
GHG (Green House Gas)  
GRI (Global Reporting Initiative)

**H**..... HR (Human Resources)

**I**..... IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)

**K**..... KPI (Key Performance Indicators)

**L**..... LB (Location Based)

**M**..... MB (Market Based )  
MCR (Micro Carbon Residue)  
MOG (Modello Organizzativo di Gestione)  
MVP (Minimum Viable Product)

**N**..... NPS (Net Promoter Score)

**O**..... OICR (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio)  
ONU (L'Organizzazione delle Nazioni Unite)  
OTP (One-time password)

**P**..... PEPP (Pandemic Emergency Purchase Programme)

**R**..... RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza)  
RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione)

**S**..... 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)

**T**..... TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

**U**..... UNGC (United Nations Global Compact)  
UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees)  
USCI (Ultima Società Controllante Italiana)

**V**..... VPN (Virtual Private Network)

## Società Reale Mutua di Assicurazioni

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D. Lgs. 254/2016 e dell'articolo 3, comma 10, del D. Lgs. 254/2016 e dell'articolo 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del D. Lgs. 254/2016 e dell'articolo 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 (di seguito "Società") e delle sue controllate (di seguito "Reale Group") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'articolo 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2021 (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 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



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

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

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'articolo 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'articolo 3 del Decreto;

- o politiche praticate da Reale Group connesse ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lettera 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 delle società di Reale Mutua di Assicurazioni, con il personale di Italiana Assicurazioni S.p.A., Reale Ites S.r.l., Reale Seguros Generales S.A., Reale Chile Seguros S.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

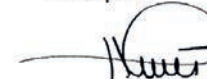
- a livello di gruppo
- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Reale Mutua di Assicurazioni, con il personale di Italiana Assicurazioni S.p.A., Reale Ites S.r.l., Reale Seguros Generales S.A., Reale Chile Seguros S.A. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo svolto colloqui con i responsabili e acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Torino, 08 aprile 2021

EY S.p.A.



Paolo Ratti  
(Revisore Legale)





