

Dichiarazione non finanziaria consolidata 2020.

semplice. chiaro. helvetia 

La tua Assicurazione svizzera



Sommario

1. I nostri risultati di sostenibilità più importanti 5

Lettera del CEO 6

2. I principali traguardi 7

3. Le cifre del Gruppo Helvetia in sintesi 9

4. Nota metodologica 11

4.1 Contenuto del rapporto 11

4.2 Metodologie e principali modifiche 13

5. Il Gruppo Helvetia 15

5.1 Helvetia in Italia 16

5.2 La nostra storia 17

5.3 Lo sviluppo aziendale 2020 19

6. Le nostre ambizioni 23

6.1 Fiducia, dinamismo ed entusiasmo 24

6.2 I risultati della nostra strategia CR 20.20 25

6.3 I nostri temi materiali 27

6.4 Catena del valore e i temi essenziali di responsabilità 29

7. Come noi lavoriamo 31

7.1 Gestione della Corporate Responsibility ("CR") 32

7.2 Dialogo con gli stakeholders 34

8. Un'impresa affidabile 40

8.1	L'importanza di una buona Corporate Governance	41
8.2	Una Governance Responsabile	41
8.3	La Governance in Helvetia	42
8.4	L'importanza di un sistema integrato	45
8.5	L'integrazione dei rischi ESG nei processi di Helvetia	48
8.6	Il sistema di controllo in Helvetia	49
8.7	L'Organismo di Vigilanza e il Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001	50
8.8	Anticorruzione e antiriciclaggio	50
8.9	La gestione dell'emergenza da Covid-19	52
8.10	Rapporti con le Autorità di Vigilanza	52
8.11	La protezione dei dati	53
8.12	La Cyber Security	54
8.13	Tax Responsibility	56

9. Compagnia assicurativa sostenibile 60

9.1	L'importanza di una offerta sostenibile	61
9.2	Modalità di offerta dei nostri prodotti	61
9.3	Offerta sostenibile	61
9.4	L'importanza degli investimenti sostenibili	65
9.5	La loro gestione in Helvetia	65
9.6	Le politiche di investimento	65
9.7	Lo sviluppo delle politiche di investimento in Italia	72
9.8	L'importanza dell'approvvigionamento sostenibile	73
9.9	Un approccio sostenibile	73
9.10	L'organizzazione nell'approvvigionamento	74
9.11	La fiducia dei clienti è una risorsa importante	81
	Un servizio sempre attento per i nostri assicurati	81
	La soddisfazione dei nostri assicurati: un valore su cui misurarsi	82
	La gestione dei reclami	84
	Il Contact Center per comprendere le esigenze dei nostri clienti	84
	Informazioni trasparenti e comprensibili	85
9.12	Orientamento al cliente un importante pilastro	85
	Accessibilità digitale	85
	L'Agenzia del futuro	86
	My Helvetia – il punto di contatto con Helvetia	87

10.	Datore di lavoro attraente per e con i nostri dipendenti	89
10.1	Un potenziale prezioso: i nostri dipendenti	90
10.2	La gestione del personale in Helvetia	90
10.3	L'organizzazione della direzione HR	90
	Rendere il nostro mondo del lavoro più flessibile	91
	#neverstoplearning	92
	Diversity & Inclusion	95
	Colloqui con i dipendenti e gestione della successione	97
	Employer campaign&go	97
	Sport e salute	98
10.4	Coinvolgimento dei dipendenti	98
	Prospettive di sostenibilità per i dipendenti	98
	Confronto con le organizzazioni sindacali	98
	Sondaggi sulla soddisfazione dei dipendenti	98
10.5	I dipendenti di Helvetia	100
10.6	Salute e sicurezza	102
	Infortuni e assenteismo	104
11.	Partner Impegnato e attivo	106
11.1	Un dialogo attivo e responsabile	107
11.2	Public Affairs Policy	107
11.3	Contributo socialmente responsabile	107
11.4	I nostri impegni	109
	Le iniziative	109
12.	Indice dei contenuti	116
13.	Relazione della società di revisione	122



Questo PDF
è interattivo

1. I nostri risultati di sostenibilità più importanti

Compagnia assicurativa sostenibile



1,04 %

crescita media annua dei premi nei prodotti sostenibili (2017-2020)

MSCI 

A

rating MSCI ESG medio dei nostri investimenti (2020) come Gruppo Internazionale Helvetia



leader

Leader della Sostenibilità 2021. Indagine condotta da Statista in collaborazione con il Sole24Ore

Azienda responsabile



24,5 %

Riduzione delle emissioni assolute di CO₂ (2017-2020)



A-

CDP (Carbon Disclosure Project) Performance Score Climate Change (2020)



0

Violazioni sulla protezione dei dati e casi di corruzione (2017-2020)

Datore di lavoro attraente



11 %

Crescita misurata sugli FTE dell'organico femminile (2017-2020)



20

Ore di formazione per dipendente (valore medio 2017-2019). Il 2020 è stato fortemente influenzato dalla pandemia



72 %

Il 72% dei dipendenti è soddisfatto di Helvetia come datore di lavoro (2020)

Partner impegnato



197

Iniziative (tra nuove e replicate) in ambito Social, Environment e Business (2013-2020)



13

Progetti dedicati specificatamente ai bambini (proposti per più anni)



183 mio

Relative a 62 donazioni a favore di organizzazioni no profit (2013-2020)

Lettera del CEO

Con la seconda ondata di contagi da Covid 19 sono emersi nuovi bisogni di protezione assicurativa. Diversi gli impatti sulla nostra società e su ciascuno di noi: le preoccupazioni per la nostra salute e per quella dei nostri cari, la compressione della nostra vita sociale e relazionale, oltre al timore di perdere la nostra attuale capacità di reddito.

GRI 102-14

Una preoccupazione che ci ha fatto prendere coscienza del fatto che come compagnia assicurativa siamo chiamati sempre più a concepire delle risposte concrete ai bisogni di protezione dei nostri clienti e alle crescenti esigenze della società, la comprensione dei rischi connessi alla salute e delle protezioni che si possono attivare.

L'aver preso consapevolezza che fenomeni pandemici su larga scala sono possibili, ha sicuramente accelerato tale cambiamento. In risposta a tale difficile situazione, stiamo rispondendo proattivamente anche stanziando erogazioni liberali straordinarie nell'ambito della campagna #ConResponsabilità. Con questi piccoli gesti vogliamo concretamente potenziare il nostro impegno nella costruzione di una Responsabilità Sociale d'impresa.

Le sfide di un ambiente socio-economico più responsabile e sostenibile e le richieste di supporto provenienti dai contesti sociali in difficoltà sono un richiamo importante per Helvetia. Sono diverse le soluzioni assicurative progettate nel mercato assicurativo per fronteggiare i nuovi bisogni di protezione, ma la risposta rimane ancora incompleta e solo in pochissime eccezioni i prodotti offerti hanno un contenuto realmente sociale ed ambientale. Il settore assicurativo può impegnarsi a realizzare tali strumenti in modo più organico e strutturale, ma non può farlo da solo.

Nel riflettere sull'evoluzione del mercato in materia di sostenibilità, Helvetia ha scelto un approccio più precauzionale nella gestione delle attività del proprio business, conducendo una valutazione più attenta del proprio operato come impresa assicurativa, in termini di sostenibilità. Nel nostro quarto rapporto sulla responsabilità sociale aziendale in Italia, abbiamo scelto quindi di fornire informazioni sui traguardi raggiunti questo anno, ma anche di rappresentare il nostro impegno in questi ultimi anni nella realizzazione della strategia di Corporate Responsibility CR 20.20. di Helvetia.

Abbiamo intrapreso un percorso che ci vedrà impegnati in modo crescente nei prossimi anni per fornire il nostro concreto contributo per una società migliore.



Francesco La Gioia
CEO Gruppo Helvetia Italia

2. I principali traguardi

Helvetia è concretamente impegnata nella costruzione di una Responsabilità Sociale d'impresa e il raggiungimento negli ultimi anni di importanti traguardi confermano che le scelte fatte sino ad oggi ci conducono nella giusta direzione. Tutto ciò rafforza in noi l'impegno e la responsabilità nel contribuire ad una economia più sostenibile e solidale. La fiducia che i nostri stakeholder hanno posto e pongono in noi ci rende orgogliosi e più tenaci nel proseguire lungo questo cammino.



Leader della Sostenibilità 2021

Un importante riconoscimento, a conferma del nostro continuo impegno per una responsabilità d'impresa più sostenibile e trasparente, è stato ottenuto con l'inclusione di Helvetia tra i "Leader della Sostenibilità 2021". Statista, in collaborazione con Il Sole 24 Ore, ha premiato 150 aziende italiane che si sono distinte per scelte realmente orientate alla sostenibilità. L'analisi si è basata sulle tre Macro aree della sostenibilità: ambientale, sociale e governance aziendale. Per ogni area sono stati identificati 35 KPI e sulla base di questi soltanto 150 delle 1.200 aziende analizzate sono presenti nella lista finale pubblicata su "Il Sole 24 Ore".

Per conoscere la lista completa consultare il seguente sito: <https://lab24.ilssole24ore.com/leader-della-sostenibilita-2021/>



Index Future Respect 2020

Helvetia è sempre più apprezzata dai consumatori per il suo impegno nel facilitare scelte più consapevoli, con una narrazione efficace, coinvolgente e distintiva. Per la prima volta Helvetia è entrata a far parte di un gruppo di 44 imprese selezionate ed appartenenti a diverse categorie che si sono contraddistinte per avere illustrato in maniera comprensibile ed esaustiva la propria governance sostenibile, generando fiducia e favorendo stili di vita responsabili. Questo importante riconoscimento si basa su un'indagine condotta da Consumerlab.it attraverso il "Index Future Respect", che presenta ogni anno, i Bilanci di Sostenibilità di imprese in Italia più apprezzati dai Consumatori.

Sul sito Consumerlab.it è possibile consultare i 44 Bilanci di Sostenibilità preferiti dai Consumatori iscritti nell'Index Future Respect: <https://www.consumerlab.it/40-imprese-nellindex-future-respect-2020/>



Allfunds SDA Bocconi Academy Awards 2020

Creare valore per i propri clienti e per il contesto sociale in modo consapevole, etico e professionale è un obiettivo importante. Anche in questo, Helvetia Vita si è contraddistinta ricevendo il premio "Allfunds SDA Bocconi Academy Awards 2020" per la dimensione social dei criteri ESG. L'iniziativa condotta da Allfunds Academy nel settore dell'asset/wealth management intende riconoscere le imprese che più di altre si distinguono per l'eccellenza nelle quattro dimensioni: umana (Social), ambientale (Green), di innovazione (Innovation & Technology) ed economica (Value Added).

Per maggiori approfondimenti consultare il sito della Allfunds Academy: <https://www.sdobocconi.it/allfunds-academy/award>



Diversity Brand Summit 2019

Helvetia adotta e sostiene un approccio di "Diversity" management e di "Inclusion" all'interno dell'azienda, cercando di valorizzare la diversità e le molteplici forme in cui si manifesta. Poiché il talento è ovunque, sostenere questi valori rende più attrattiva un'azienda e nello stesso tempo aumenta la possibilità accrescere il nostro potenziale. In occasione del Diversity Brand Summit 2019, l'evento di Diversity che cerca di promuovere e riconoscere i migliori esempi di inclusione della diversità a livello aziendale, Helvetia è stata premiata per il suo impegno ed inserita tra le 20 migliori aziende il cui brand è percepito da consumatrici e consumatori come altamente inclusivo. Il Diversity Brand Index (DBI) presentato in occasione del Summit Diversity Brand Index, è costruito attraverso un rigoroso percorso di ricerca che esplora il legame tra impegno inclusivo dei brand e scelte di consumatrici e consumatori. La fiducia da parte di nostri stakeholder è un fattore importante per la nostra azienda, e questo premio conferma l'importanza del brand Helvetia tra i nostri clienti.



Italy's best employers 2020

La solida esperienza di un Gruppo multinazionale, tra i migliori player del settore, fa di Helvetia un partner affidabile, da sempre attento a soddisfare i bisogni dei suoi clienti e dei suoi collaboratori. Un impegno concreto testimoniato anche dal recente posizionamento di Helvetia al 9° tra i best employers nella graduatoria del settore banche, assicurazioni e servizi finanziari in Italia. La classifica è tratta dall'Italy's best employers 2020 di Statista pubblicata dall'Economia del Corriere della sera lo scorso 20 ottobre. La graduatoria è stata costruita sottoponendo due domande a circa 12 mila lavoratori di vari settori dando una valutazione (da 0 a 10) sulla propria azienda e sulle altre concorrenti. In questo periodo di grande emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19, la ricerca di Statista, condotta, nei mesi estivi, su 400 imprese di tutti i settori, assume un importante valore, confermando la qualità del lavoro svolto e il positivo clima aziendale nel periodo post lockdown.



Compagnia assicurativa
sostenibile



Azienda
affidabile



Datore di lavoro
attraente



Roberto Lecciso, COO e CR Responsible del Gruppo Helvetia Italia

“Siamo orgogliosi di essere stati scelti come leader in ambito CSR soprattutto in un anno come questo. I limiti imposti dalla pandemia ci hanno fornito l’occasione per sfruttare le opportunità introdotte dalle nuove tecnologie, per focalizzarci sull’arricchimento e la proposizione della nostra offerta in termini di welfare aziendale e per valorizzare l’engagement dei collaboratori, avendo sempre come primo obiettivo la salvaguardia della salute. La sostenibilità è sempre stata una componente rilevante nel nostro modello di business e in futuro, in linea con la Strategia 20.25, dovrà esserlo ancora di più.”

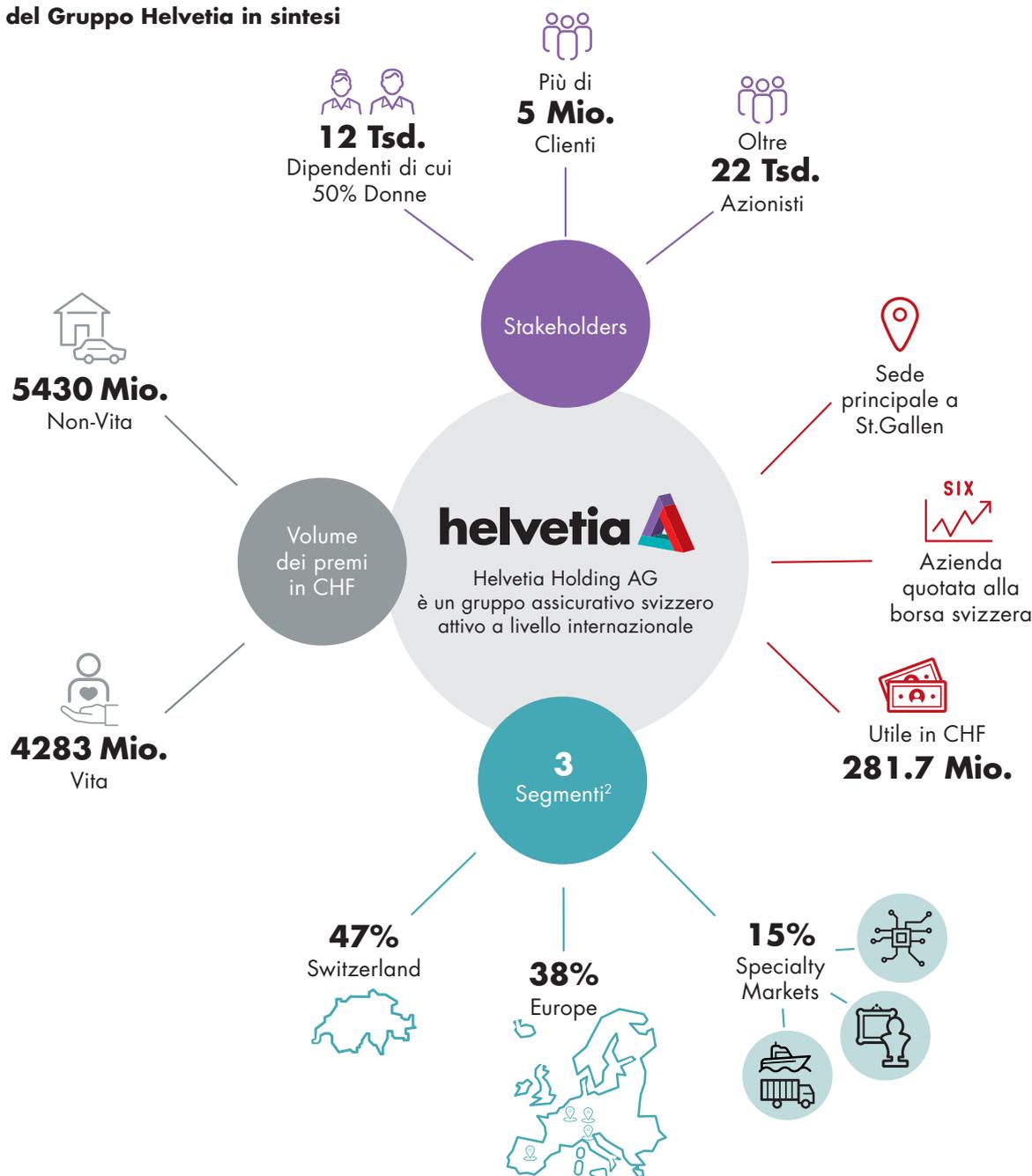
3. Le cifre del Gruppo Helvetia in sintesi

Il Gruppo Internazionale Helvetia

GR1 102.3, 102.5, 102.7

Helvetia¹ è un gruppo assicurativo svizzero attivo a livello internazionale². La Capogruppo Helvetia Holding SA, con sede a San Gallo, è una Società Anonima svizzera, quotata alla Borsa elvetica (SIX).

Le cifre del Gruppo Helvetia in sintesi



¹ Cifre chiave tra cui Caser (acquisizione a metà giugno 2020). Per maggiori dettagli, si prega di consultare il nostro rapporto finanziario.

² Volume d'affari per segmenti al 31.12.2020

Il Gruppo Helvetia in Italia

Il Gruppo Helvetia³ in Italia mantiene la sua posizione tra i migliori player del mercato assicurativo, operando con una gamma di prodotti danni e vita rivolti sia alle famiglie che alle piccole e medie imprese. La sua mission è amplificare l'importante lavoro di fidelizzazione del canale agenziale ed attuare il consolidamento della strategia multicanale del Gruppo sul mercato italiano.

GRI 102.7, 102.8



Italia



523 Agenzie



~263 Broker



520 Collaboratori



~2.600 Sportelli bancari



- Helvetia Easy Ski
- Helvetia Ok Tavel
- mypass.ski
- yakki.net

+ di 70
anni di competenza
nel ramo assicurativo

90,4%
Combined Ratio Netto

Helvetia Italia
SCR %

223,84%

€ Risultato
operativo

+24,1 Mio

Combined
ratio netto

90,73%

€ Premi lordi

513,4 Mio

Helvetia Vita
SCR %

201,05

€ Risultato del
segmento vita

2,7 Mio

€ Utili da
investimenti di
capitale Vita

79,6 Mio

€ Premi Vita

377,6 Mio*

*comprensivi di premi da contratti
di investimento

>700.000

Clienti che hanno riposto
la loro fiducia in noi

³ Solo le compagnie Helvetia Vita ed Helvetia Italiana sono soggette alla supervisione dell'Autorità di Vigilanza delle compagnie di assicurazioni in Italia. La supervisione prudenziale della società Helvetia Rappresentanza è in carico all'autorità di Vigilanza svizzera FINMA ed inserita nel reporting sulla solvibilità della Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG

4. Nota metodologica

4.1 Contenuto del rapporto

GRI 102.50, 102.51, 102.52,
102.54

Il Gruppo Helvetia Italia, in qualità di ente di interesse pubblico (ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39) avente limiti dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall'art. 2 comma 1, è soggetto all'applicazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") "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 presente documento costituisce la **Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Assicurativo Helvetia Italia** (di seguito "Gruppo Helvetia Italia" se riferito al Gruppo, ed "Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia" se riferito alla capogruppo).

La Dichiarazione Non finanziaria (di seguito "DNF") del Gruppo Helvetia Italia è stata redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del Decreto Legislativo (D. Lgs.) 254/2016 (di seguito anche "Decreto"), attuativo della Direttiva 2014/95/UE1, sull'obbligo di rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario da parte degli enti di interesse pubblico rilevanti (EIPR).

In conformità alle disposizioni del Decreto 254 e del relativo Regolamento Consob di attuazione adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, il presente documento costituisce una parte distinta dalla Relazione sulla Gestione.

Le informazioni contenute nella DNF fanno riferimento alle società incluse nell'area di consolidamento del bilancio consolidato al 31 dicembre 2020, redatto secondo i principi contabili internazionali (IFRS). Il periodo di rendicontazione è l'esercizio 2020, coincidente con l'anno solare.

Come previsto dal Decreto, la DNF presenta gli elementi informativi riguardanti i principali rischi connessi ai temi socio-ambientali che derivano dalle attività del Gruppo Helvetia Italia, il modello organizzativo e gestionale adottato, le politiche praticate dall'impresa per la gestione degli impatti dell'attività imprenditoriale negli ambiti non finanziari e i risultati conseguiti dall'attuazione di tali politiche.

I dati e le informazioni della presente Dichiarazione sono riferibili a eventi accaduti nel corso dell'esercizio di riferimento, derivanti dall'attività di impresa, rilevanti in base all'analisi di materialità effettuata in conformità al Decreto, ma anche a principali risultati raggiunti con la realizzazione della strategia CR 20.20.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta secondo l'opzione "In accordance-Core" prevista dal "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (nel seguito GRI Standards), utilizzando tali standard di rendicontazione secondo i "Reporting Principles definiti dal "GRI Standards: 101 Foundation". In particolare, nella redazione si è fatto riferimento agli standard illustrati nell'elenco 'GRI Content Index', presentato come appendice del

presente documento. Le informazioni riportate sono quelle funzionali ad una comprensione dell'attività del Gruppo Helvetia Italia, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta sui temi non finanziari indicati nel decreto. Gli indicatori sono stati selezionati sulla base di una analisi mirata di quanto contenuto nel documento "Consolidated set of GRI sustainability reporting standards 2016", con l'obiettivo di adempiere gli obblighi di informativa non finanziaria previsti dal Decreto e al tempo stesso focalizzare i contenuti sui temi materiali e sulle informazioni disponibili. La redazione della DNF ha in particolare tenuto conto dei seguenti principi generali di cui ai GRI Standard: rilevanza, inclusività degli stakeholders, contesto di sostenibilità e completezza. Come richiesto dai GRI Standards, la rilevanza delle informazioni è stata definita attraverso un'analisi di materialità, condotta in coerenza con le linee guida allo scopo utilizzate dal Gruppo Internazionale Helvetia, i cui esiti sono illustrati nella successiva sezione 6. Al fine di assicurare l'attendibilità delle informazioni riportate è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili. Il ricorso a stime, laddove necessario, è stato segnalato.

La Dichiarazione, oltre ad essere uno strumento per rispondere alle richieste del Decreto, rappresenta anche una modalità per accrescere la trasparenza nella comunicazione verso i propri stakeholder e per rendicontare le proprie iniziative e performance in materia di sostenibilità.

Il processo di predisposizione della DNF a livello locale ha visto il coinvolgimento dei responsabili di diverse funzioni aziendali al fine di individuare i contenuti, le politiche praticate, i progetti realizzati e i relativi indicatori di performance. Questi ultimi sono stati raccolti e consolidati dalle varie funzioni responsabili del gruppo, utilizzando estrazioni ottenute dai sistemi informativi aziendali, fatturazione e reportistica interna ed esterna, sotto il coordinamento della funzione CR (Corporate Responsibility) del Gruppo Internazionale Helvetia.

Per il Gruppo Helvetia Italia la Dichiarazione non Finanziaria è già alla sua quarta edizione. Nel 2020 la struttura societaria del Gruppo Helvetia in Italia viene modificata con l'obiettivo di raggiungere maggiori sinergie sul piano organizzativo e societario oltre a realizzare un contenimento dei costi di struttura. Due sono i principali cambiamenti societari realizzati nel 2020.

 102.10

Si completa il progetto di fusione tra le due compagnie Danni controllate da Helvetia Rappresentanza: 1° settembre 2020, con effetto contabile 1° gennaio 2020, Chiara Assicurazioni S.p.A. viene incorporata nella Helvetia Assicurazioni S.p.A.. Si costituisce un dipartimento informatico nella Helvetia Rappresentanza che fornisce servizi IT a tutte le Compagnie del Gruppo in Italia in base a specifici contratti di esternalizzazione: la compagnia Helvetia Rappresentanza acquista il 1° gennaio 2020 il ramo di azienda di Ge.Si.Ass. S.c. a r.l., società precedentemente destinata a fornire servizi informatici a tutte le compagnie del Gruppo Helvetia.

Il presente documento, approvato dal Rappresentante Generale e Direttore per l'Italia di Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA in data 30 aprile 201, è stato sottoposto a verifiche limitate atte a formulare il giudizio di conformità al Decreto e alla metodologia di rendicontazione adottata, da parte di Mazars Italia S.p.A., la cui relazione è riportata in allegato.

La DNF è pubblicata nel sito istituzionale della società nella sezione “Chi siamo – documenti istituzionali”. Richieste di informazioni relative alla DNF possono essere inviate al seguente indirizzo: info@helvetia.it

GRI 102.53

4.2 Metodologie e principali modifiche

Il 2020 è stato un anno particolare che ha cambiato il nostro modo di collaborare e di proporci nei diversi ambiti in cui operiamo, sia come fornitori di soluzioni assicurative per i nostri clienti, sia anche come datore di lavoro attento alle esigenze dei nostri dipendenti. Non possiamo nascondere che la pandemia Covid-19 ha condizionato le nostre scelte e impattato sui nostri risultati e questo lo abbiamo voluto raccontare nel documento con uno simbolo che racchiude in sé un vissuto che ci ha reso più uniti e più solidali.



Ogni volta che un tema è stato influenzato dalla difficile situazione in cui stiamo vivendo fin dai primi mesi del 2020, abbiamo voluto spiegarlo in modo semplice e chiaro.

A conclusione della strategia di Corporate Responsibility 20.20, che ci ha accompagnato nelle ultime edizioni, abbiamo cercato di comprendere meglio l'importanza delle scelte fatte e di soffermarci in modo concreto sui risultati raggiunti in base ai nostri obiettivi CR. Questo importante passo in avanti sarà alla base della nostra nuova strategia CR 20.25.



Il Gruppo Helvetia in Italia

5.	Il Gruppo Helvetia	15
5.1	Helvetia in Italia	16
5.2	La nostra storia	17
5.3	Lo sviluppo aziendale 2020	19

5. Il Gruppo Helvetia

5.1 Helvetia in Italia

GRI 102.1, 102.45

Il Gruppo assicurativo Helvetia Italia risulta al 31 dicembre 2020 composto dalle seguenti imprese di assicurazione (di seguito le "Compagnie"):

- Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA - Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia;
- Helvetia Vita S.p.A.;
- Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.;

e da Apsa S.r.l (agenzia d'intermediazione assicurativa).

Il ruolo di direzione e coordinamento ai sensi del codice civile delle società del Gruppo assicurativo Helvetia è attribuito a Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia. Le Compagnie del Gruppo Helvetia in Italia si avvalgono della struttura organizzativa di Helvetia Rappresentanza per quanto attiene ad alcuni processi gestionali ed amministrativi di supporto. Tale centralizzazione facilita la condivisione di conoscenze e di risorse attraverso processi organizzativi e procedure di controllo comuni.

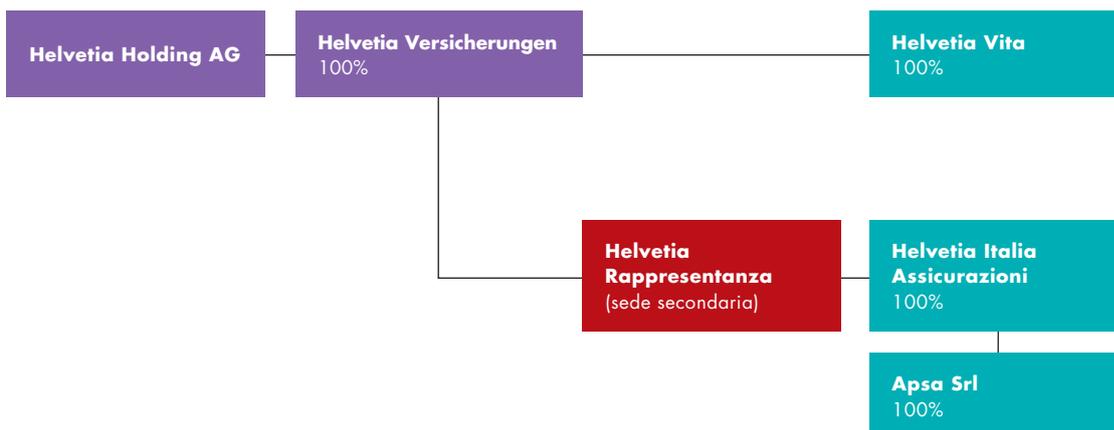
La Compagnia, in coerenza con le disposizioni contenute nel Regolamento Ivass n.38/2018 e nella Lettera al Mercato Ivass del 5 luglio 2018, si è dotata di "Funzioni Fondamentali" e ha provveduto a nominare i Titolari interni delle Funzioni Fondamentali nel rispetto del principio di indipendenza funzionale e assenza di incarichi operativi, i quali svolgono compiti di presidio e coordinamento delle attività afferenti il sistema di controllo interno e gestione dei rischi.

Più in particolare, le attività proprie delle funzioni fondamentali sono accentrate all'interno del Gruppo assicurativo attraverso la costituzione di unità organizzative presso Helvetia Vita S.p.A., che svolgono le relative attività a beneficio delle Compagnie assicurative del Gruppo, in virtù di delibere approvate dai rispettivi Organi Amministrativi e di specifici accordi di esternalizzazione.

Relazioni nel Gruppo Helvetia

Il seguente societogramma rappresenta il Gruppo Helvetia in Italia dal 31 dicembre 2020.

GRI 102.5



5.2 La nostra storia

L'avventura di Helvetia parte nel 1948 quando la casa madre svizzera di San Gallo viene autorizzata ad operare in Italia. Da oltre settant'anni siamo quindi insieme ai nostri clienti garantendo sempre i migliori servizi e il miglior supporto. Gli anni '70 sono cruciali per la Compagnia che, sotto la direzione di Roberto Clara, vede ampliati i propri mercati, registrando importanti tassi di crescita ed una rete agenziale in continua espansione.

1980

1986

Nel 1986 viene costituita Helvetia Vita S.p.A. e nel 1987 viene costituito il consorzio GE.SI.ASS.s.c.ar.l, che ha fornito i servizi informatici al Gruppo Helvetia sino al 31 dicembre 2019. Attualmente i suddetti servizi vengono erogati da Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia per conto di tutte le Compagnie del Gruppo a seguito dell'acquisizione dell'azienda GE.Si.Ass. S.ca.r.l..

1990

anni '90

Gli anni '90 ed il nuovo millennio sono segnati da numerose acquisizioni, tra le quali quella di Northern Colonia e Norwich Union Vita. Successivamente nel corso del 2008 viene acquisita Padana Assicurazioni S.p.A e la quota di maggioranza di Chiara Vita S.p.A..

2000

2008

Nell'ottobre 2008 viene costituito il Gruppo assicurativo Helvetia in Italia, composto da Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia (Capogruppo), Helvetia Vita S.p.A., Padana Assicurazioni S.p.A., Chiara Vita S.p.A., GE.SI.ASS s.c. ar.l., APSA s.r.l. Nello stesso anno viene inaugurato il nuovo Centro Helvetia, l'attuale sede delle Compagnie, situate in Via Cassinis, 21 a Milano.

2010

2012

Nel 2012 viene acquisita la totalità delle quote sociali di Chiara Vita S.p.A. e ad aprile del 2013 viene acquisita la quota di maggioranza di Chiara Assicurazioni S.p.A., consentendo al Gruppo Helvetia Italia l'accesso alla rete di distribuzione che comprendeva più di 1.100 filiali bancarie. A dicembre del 2016 viene acquisita la totalità delle partecipazioni sociali di Chiara Assicurazioni S.p.A..

2014

Nel corso del 2014 il Gruppo Helvetia acquisisce il Gruppo Nationale Suisse. Tale operazione ha consentito uno strategico posizionamento e una particolare concentrazione sulle «Specialty Lines» internazionali.



2015

2015

Nel giugno 2015 la Compagnia Helvetia Vita S.p.A. viene incorporata in Chiara Vita S.p.A. con contestuale cambio di denominazione in Helvetia Vita S.p.A..

2016

Nel giugno 2016 la Compagnia Nationale Suisse S.p.A. viene incorporata in Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni S.A., con contestuale assegnazione contabile delle attività e passività alla Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia.

2017

Nel giugno 2017 Helvetia Vita S.p.A. ha incorporato la Compagnia Nationale Suisse Vita S.p.A..

2020

2020

Nel gennaio 2020 l'azienda Ge.si.ass. S.c.ar.l è stata ceduta integralmente a Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA e assegnata contabilmente alla sua Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia. In data 4 agosto Ge.Si.Ass. S.c.a.r.l. è stata cancellata dal Registro delle Imprese di Milano, Lodi, Monza e Brianza.

Nel settembre 2020, con effetto contabile retroattivo dal 1° gennaio 2020, Chiara Assicurazioni S.p.A. è stata incorporata in Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A..

5.3 Lo sviluppo aziendale 2020

Il Gruppo Internazionale Helvetia

Nonostante la pandemia, il Gruppo Helvetia ha avuto un anno finanziario 2020 di successo. Nel 2020 Helvetia ha aumentato il suo volume d'affari del 4,5% (in valuta originale) pari a 9.713,6 milioni di franchi, di cui il 47% nel mercato nazionale svizzero, il 38% negli altri paesi europei e il 15% nel segmento Specialty Markets. A seguito di una decisione strategica presa nel mercato svizzero, il settore vita nel suo complesso ha registrato un calo di volume, corretto per la valuta, del 9,4%. Il ramo danni ha registrato una crescita dei premi, corretta per la valuta, del 18,6%, e un combined ratio netto del 94,0%.

Per ulteriori dettagli, si prega di consultare la nostra relazione finanziaria:

<https://www.helvetia.com/corporate/web/en/home/investors/overview/publications/annual-results.html>

Acquisizione di Caser

Nel 2020, Helvetia ha acquisito una partecipazione di maggioranza del 69,4% nella società spagnola di assicurazioni e servizi Caser. Caser Seguros offre soluzioni assicurative nel settore vita e nel settore danni, e servizi in ambito sanitario. Caser gestisce 10 uffici sanitari, 20 tra cliniche dentistiche e case di riposo, 5 ospedali e 4 asili dell'infanzia in tutta la Spagna. Poiché l'acquisizione è avvenuta alla fine del 2020, Caser non è ancora inclusa nel report CR del Gruppo Internazionale Helvetia.

Fino ad oggi, Caser ha perseguito una strategia di sostenibilità indipendente. Sostiene la fondazione "Fundación Caser para la Dependencia" che promuove iniziative a favore dell'inclusione delle persone con disabilità, garantendo loro salute e benessere sociale.

Il Gruppo Helvetia in Italia

Il Gruppo Helvetia in Italia conta 532,91 dipendenti⁴ al 31 Dicembre 2020, comprendendo anche le imprese strumentali, e offre servizi a più di 500.000 clienti. Opera nei settori Vita e Danni ed è prevalentemente attivo nell'Italia settentrionale e centrale.

Nel 2020, con un volume di premi di 891 milioni di euro, ha conseguito un utile netto consolidato IAS/IFRS di 27,4 milioni di euro rispetto ai 34,4 milioni di euro dell'esercizio precedente (bilancio IFRS consolidato redatto per fini di vigilanza) La riduzione dei volumi è stata comunque di dimensioni più contenute rispetto a quanto ha registrato il mercato assicurativo.

GRI 102.2, 102.3, 102.4,
102.6, 102.7



⁴ Espresi in FTE – full time equivalent employees secondo le logiche italiane. Secondo i criteri di Gruppo Helvetia Internazionali gli FTE complessivi corrispondono a 527,91

in Migliaia Euro	2020	2019	Variazione
Dati sulle prestazioni chiave			
Risultati Segmento Vita	2.699	8.006	-66,29%
Risultati Segmento Danni	24.140	25.957	-7,00%
Risultato di altri business	529.304	387	36,91%
Risultato netto di Gruppo	27.368	34.350	-20,33%
Risultato degli investimenti	86.077	97.643	-11,84%
Volume d'affari			
Premi lordi Ramo Vita	222.298	300.618	-26,05%
Premi da contratti di investimento Ramo Vita	155.468	156.073	-0,43%
Premi lordi Ramo Danni	513.364	516.693	-0,64%
Raccolta premi complessiva	891.129	973.384	-8,46%
Ratio			
Return on equity (ROE)	4,57%	6,21%	
Combined ratio (lordo)	89,18%	88,06%	
Combined ratio (netto)	90,73%	92,82%	

Volume d'affari
per settori d'attività



Settore danni

Helvetia Rappresentanza opera in Italia nel mercato assicurativo dei rami Danni attraverso la propria rete di agenti plurimandatari ed un gruppo di broker selezionati. La Compagnia ha sofferto un modesto calo di fatturato rispetto ai dati di fine 2019, pari all'1%, nel complesso più che accettabile vista la contingenza pandemica. La raccolta premi al 31 dicembre 2020 ammonta a 401.454 migliaia di euro rispetto a 405.382 migliaia di Euro dell'esercizio precedente.

Per contro ha beneficiato di un risultato tecnico positivo, guidato in particolare dalla riduzione di frequenza dei sinistri Auto, ovviamente dipendente dalla ridotta circolazione di veicoli nei periodi di restrizione. Questo andamento è stato tuttavia parzialmente assorbito dal calo del premio medio RCA e da una notevole recrudescenza dei sinistri RCA gravi, registrata in corso d'anno. L'esercizio 2020 si chiude quindi con un risultato positivo di 15.512 migliaia di euro a fronte di un utile netto di 15.078 migliaia di euro dell'esercizio precedente.

Il mix di portafoglio in termini di numero di contratti risulta di 54,6% per i prodotti "Auto" e del 45,4% per prodotti "Non Auto". Tra i prodotti Non Auto, le linee di business principali sono rappresentate dai rami Incendio e Responsabilità civile generale.

Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A. prosegue la strategia di sviluppo e di crescita del nuovo soggetto giuridico creato a seguito della fusione per incorporazione di Chiara Assicurazioni S.p.A. in Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.. Helvetia Italia opera nel mercato Danni attraverso intermediari assicurativi di tipo tradizionale e con accordi di Partnership e di Bancassurance. Il business di Helvetia Italia si focalizza verso una clientela retail, con

prodotti correlati ai servizi bancari e prodotti individuali per la protezione personale e dei beni, e ad una clientela affinity, con un modello "Worksite Marketing", o meglio una rete di Insurance Corners appositamente destinata alla gestione della clientela Eni.

La pandemia COVID-19 ha inevitabilmente inciso sullo sviluppo del new business, ma la raccolta premi di Helvetia Italia, pari a 111.910 migliaia di euro, è rimasta sostanzialmente stabile (+0,5% a perimetro omogeneo). Il risultato del conto tecnico ha registrato un deciso miglioramento rispetto al 2019, guidato in particolare dalla riduzione di frequenza dei sinistri Auto, ovviamente dipendente dalla ridotta circolazione dei veicoli nei periodi di restrizione.

Settore vita

Helvetia Vita S.p.A. si occupa di realizzare formule assicurative capaci di rispondere alle esigenze previdenziali e finanziarie della Clientela. Da sempre attenta alla creazione di prodotti innovativi e in grado di soddisfare le esigenze dei diversi Clienti nel ramo vita. La Compagnia si rivolge in maniera diversa e personalizzata alle famiglie e alle aziende per tutelare i bisogni assicurativi nel tempo quali sicurezza, risparmio, investimento e previdenza complementare. I principali canali di raccolta sono rappresentati dagli sportelli bancari con una quota del 63%, grazie soprattutto alle reti degli istituti di credito facenti capo al Gruppo Banco Desio, e dalla raccolta tramite agenzie che si attesta intorno al 30%.

La Compagnia a causa anche della pandemia COVID-19 ha registrato risultati negativi alla fine del primo trimestre 2020. Ciò nonostante la situazione finanziaria nel secondo semestre dell'anno è migliorata in modo considerevole. Grazie ai rilevanti recuperi sulle attività finanziarie ed alla crescita delle riserve tecniche, che rappresentano la fonte di prelievo dei caricamenti della Compagnia, il risultato di esercizio 2020 ha raggiunto 12.547 migliaia di euro, in sensibile miglioramento rispetto allo scorso anno (9.902 migliaia di euro). La raccolta premi 2020 della Compagnia ammonta a 377.765 migliaia di euro con un decremento di circa il 17,3% rispetto al precedente esercizio.



Le nostre ambizioni

6.	Le nostre ambizioni	23
6.1	Fiducia, dinamismo ed entusiasmo	24
6.2	I risultati della nostra strategia CR 20.20	25
6.3	I nostri temi materiali	27
6.4	Catena del valore e i temi essenziali di responsabilità	29

6. Le nostre ambizioni

6.1 Fiducia, dinamismo ed entusiasmo

GRI 102.16

Il nostro profilo aziendale rispecchia la nostra missione e i nostri valori, che valgono sia per il Gruppo Internazionale Helvetia sia per il Gruppo Helvetia Italia. Siamo un partner affidabile per i nostri clienti, dipendenti e partner commerciali, e lo abbiamo dimostrato anche durante la pandemia di coronavirus. Il nostro codice di condotta definisce la nostra missione e i nostri valori. Si applicano a tutti i mercati nazionali. I nostri valori aziendali di «fiducia», «dinamismo» ed «entusiasmo» guidano anche il nostro impegno per la Corporate Responsibility (CR):



Fiducia: Agiamo con onestà e responsabilità e puntiamo su collaborazioni eque ed equilibrate, improntate al lungo termine.



Dinamismo: Il nostro approccio è moderno e orientato al futuro. Radicando l'impegno per la CR nel nostro core business, rispondiamo come assicurazione sostenibile alle sfide globali come il cambiamento climatico, le pandemie e il rispetto dei diritti umani.



Entusiasmo: Ci mostriamo aperti, interessati e impegnati verso il nostro ambiente e ci presentiamo su tutti i mercati nazionali come un partner impegnato e un datore di lavoro che può contare sulla positività e sull'entusiasmo dei propri collaboratori.

La Strategia aziendale: helvetia 20.20

La strategia aziendale di helvetia 20.20 ha perseguito tre assi principali: Rafforzamento del core business, apertura di nuovi modelli di business e uso mirato delle innovazioni. Con la strategia aziendale formulata nel 2016, Helvetia aveva le idee chiare per il suo sviluppo futuro: voleva diventare più innovativa, più digitale, più agile e aumentare la soddisfazione del cliente.

Questo orientamento è espresso anche dal posizionamento del nostro marchio secondo lo slogan «semplice.chiaro.helvetia». Ai nostri clienti offriamo soluzioni semplici e chiare.

6.2 I risultati della nostra strategia CR 20.20

GRI 102.46

La strategia CR 20.20 è stata realizzata perseguendo gli obiettivi strategici di Helvetia. È stata adottata nel giugno 2016 e ha costituito il quadro di riferimento per l'impegno di Corporate Responsibility fino alla fine del 2020, e ha coinvolto tutti i mercati nazionali in cui opera il Gruppo Internazionale, inclusa anche l'Italia. Questo rapporto è considerato il rapporto finale del periodo strategico passato.

Con la strategia CR 20.20, abbiamo perseguito quattro ambizioni di sostenibilità:



In qualità di **“compagnia assicurativa sostenibile”**, offriamo una gamma attraente di prodotti per salvaguardare le tecnologie ecocompatibili e mantenere un approccio orientato ai servizi per i nostri clienti.



Come **“azienda responsabile”**, riduciamo le nostre emissioni di CO₂ e operiamo con prudenza e rispetto nei confronti con i nostri stakeholder, con una gestione improntata alla credibilità ed integrità.



Come **“datore di lavoro attraente”**, ci prendiamo cura dei nostri dipendenti offrendo loro interessanti opportunità e una carriera professionale bilanciata con gli obiettivi personali.



Come **“partner impegnato”**, promuoviamo e sosteniamo i progetti sociali nel nostro ambiente.

Punti di partenza strategici e i risultati al 2020

Sulla base di queste ambizioni, la strategia CR 20.20 ha definito i nostri temi chiave, i punti di partenza e gli obiettivi per gli anni dal 2016 al 2020, concentrandosi durante questo periodo su:

1. Integrazione rafforzata dei criteri ESG nel core business;
2. Attuazione di misure per ridurre le emissioni di CO₂;
3. Orientamento verso gli standard di CR e conformità alla regolamentazione nazionale e internazionale sulla Responsabilità Sociale d’Impresa;
4. Espandere la comunicazione con gli stakeholder e rafforzare il sistema di gestione della CR.

I risultati ottenuti sono riassunti nella seguente tabella che evidenzia i progressi conseguiti nel raggiungimento dei nostri obiettivi 2020, guardando all’intero periodo della strategia.

Obiettivi strategici CR 20.20

Ambizioni, obiettivi per il 2020	Trend degli sviluppi e dei progressi 2020	Paragrafo	Conclusioni periodo di strategia
Azienda affidabile			
Orientamento ad una governance affidabile	<ul style="list-style-type: none"> – orientamento al cliente e mantenimento continuo della sua fiducia – una gestione improntata alla credibilità ed integrità – rafforzamento dei nostri valori aziendali 	Impresa affidabile	<ul style="list-style-type: none"> – Rafforzamento della governance del Gruppo – Razionalizzazione societaria del Gruppo – Diffusione di una cultura basata sulla conformità – Aggiornamento continuo di policy e regole di comportamento – Nessuna violazione a norme/o atti di corruzione
Integrazione dei criteri Environment Social and Governance (“ESG”) nel core business	<ul style="list-style-type: none"> – maggiore integrazione dei criteri Environment Social and Governance (“ESG”) nella gestione dei nostri rischi – orientamento agli standard di settore e alla compliance con le normative nazionali e internazionali 	<p>L’importanza dei rischi ESG in Helvetia</p> <p>Approccio ad una compliance affidabile</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Partecipazione attiva ad iniziative sul Climate Change – Rafforzamento nelle politiche di rischio di un approccio integrato – Inclusione di scenari ESG nelle analisi ORSA – Valutazione dei rischi ESG nel processo CPR – Integrazione dei requisiti di sostenibilità previsti dal Regolamento (UE) 2019/2088 – Programmi continui di awareness ai dipendenti – Trasparenza

Ambizioni, obiettivi per il 2020	Trend degli sviluppi e dei progressi 2020	Paragrafo	Conclusione periodo di strategia
Rapporto annuale CR	<ul style="list-style-type: none"> – Informazioni trasparenti ai nostri stakeholder – Valutazione della nostra performance di sostenibilità rispetto al settore 	Il nostro modo di lavorare	<ul style="list-style-type: none"> – Costituzione di un Comitato CR e sviluppo di piani annuali di Corporate Responsibility – Aggiornamento della matrice di materialità e riconferma dei principi temi materiali – Ottenimento di premi e riconoscimenti sul nostro modo di rendicontare e sulle nostre iniziative sulla sostenibilità
Dialogo continuo con gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> – Trasparenza e cultura del feedback per esaminare periodicamente la strategia e concentrarsi sui temi fondamentali – Ottenimento di nuovi spunti e individuazione delle opportunità di collaborazione per raggiungere gli obiettivi della nostra gestione CR 	Il nostro modo di lavorare	<ul style="list-style-type: none"> – Miglioramento dei canali di relazione con i nostri diversi stakeholders – Maggior coinvolgimento dei collaboratori nelle iniziative CR – Maggior informativa sui temi ESG con articoli mirati tramite la nostra intranet
Compagnia Assicurativa sostenibile			
Integrazione degli aspetti ESG nel core business	<ul style="list-style-type: none"> – Offerta di nuovi prodotti inclusa la protezione dell'investimento per l'impiego di nuove tecnologie efficienti dal punto di vista energetico – Individuazione di nuovi gruppi di clientela – Contributo indiretto alla riduzione degli effetti negativi su ambiente e società – Promozione di una economia più inclusiva e a ridotta produzione di CO₂ – Tutela degli interessi dei clienti e gestione diligente dei dati e delle informazioni ricevute 	Offerta sostenibile Aspettative e tutela dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> – Crescita media annua di premi in prodotti sostenibili del 1,04% – Maggiore attenzione ad un'offerta socialmente ed ecologicamente più sostenibile – Avvio di approcci valutativi degli impatti basati sulla catena del valore – Incremento dei servizi offerti ai nostri clienti – Miglioramento della qualità dei nostri servizi agli assicurati – Il Contact Center di Helvetia – Sviluppo di servizi digitali – MyHelvetia in punto di contatto con i nostri clienti
Rispetto sistematico dei criteri ESG nell'ambito del processo di investimento	<ul style="list-style-type: none"> – Valutazione del rischio più completa per gli investimenti finanziari e immobiliari, grazie all'integrazione di informazioni non finanziarie e al contenimento dei rischi nei portafogli di investimento – Contributo al rispetto degli standard fondamentali relativi a diritti umani, del lavoro e ambientali – Compliance con standard CR, convenzioni e leggi internazionali – Adempimento dell'obbligo fiduciario verso gli assicurati a protezione dei fondi dei clienti 	Investimenti sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> – Rating medio pari ad A di MSCI, il portafoglio di investimenti finanziari – solo lo 0,12% del portafoglio ha un alto rischio ESG (rating compreso tra B-CCC) – Implementazione del Responsible Investment (RI) Roadmap a livello di Gruppo Svizzero – Integrazione dei temi ESG nelle nostre politiche di investimento – Adesione ai "Principles for Responsible Investment" – Test di impatto ambientale a livello di realtà svizzera
Riduzione dell'impronta ecologica assoluta relativa alla CO ₂	<ul style="list-style-type: none"> – Contributo alla lotta contro i cambiamenti climatici – Riduzione dei costi per la gestione e la manutenzione degli immobili ad uso ufficio – Riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO₂ nonostante la crescita del Gruppo Helvetia 	Acquisti sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> – Riduzione del 24,5% rispetto al 2017 di emissioni complessive di CO₂ grazie ad una più attenta gestione dei rifiuti e alla riduzione del consumo di carta
Riduzione delle emissioni relative di CO ₂ per ciascun collaboratore (FTE - impiegato a tempo pieno)	<ul style="list-style-type: none"> – Sensibilizzazione dei collaboratori in merito ad una condotta responsabile nei confronti dell'ambiente – Utilizzo attento delle risorse naturali – Promozione dell'economia circolare (gestione dei rifiuti) 		<ul style="list-style-type: none"> – Helvetia Svizzera ha ricevuto per la prima volta una valutazione A- basata sul rating CDP – Riduzione del 27,9% per FTE rispetto al 2017 di emissioni complessive di CO₂ – Obiettivi raggiunti rispetto a quanto dichiarato nella nostra strategia CR 20.20

Ambizioni, obiettivi per il 2020	Trend degli sviluppi e dei progressi 2020	Paragrafo	Conclusione periodo di strategia
Datore di lavoro ambito			
Possibilità per i collaboratori Helvetia di integrare gli aspetti della sostenibilità nel loro lavoro	<ul style="list-style-type: none"> – Garanzia della sostenibilità a lungo termine di Helvetia – Incremento della produttività e rafforzamento del legame dei collaboratori con la nostra impresa – Aumento della motivazione ad impegnarsi anche nella sfera privata 	Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none"> – Riorganizzazione della direzione HR più proattiva alla nuova strategia di Helvetia – Home working e lavoro flessibile – La formazione e sviluppo di nuova modalità virtuale – Formazione attenta alle evoluzioni normative
Promozione da parte di Helvetia dell'impegno volontario	<ul style="list-style-type: none"> – Impiego efficiente delle conoscenze e delle competenze dei collaboratori per l'ambiente e/o le questioni sociali – Promozione dello sviluppo economico/sociale e rafforzamento dell'ambiente e dello spazio economico 	Impegno dei collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> – Coinvolgimento costante dei collaboratori nei processi di confronto e valutazione delle loro performance – Sondaggio Pulse Measurement per valutare il clima interno – Maggiori iniziative in ambito Diversity & Inclusion
Partner locale impegnato			
Impegno verso la comunità in cui si opera	<ul style="list-style-type: none"> – Iniziative a tutela del territorio a supporto del risparmio energetico e riduzione dei consumi – Promozione di progetti sulla sicurezza e prevenzione sanitaria e Sponsor di iniziative sportive – Impegno e solidarietà sociale nel territorio in cui opera 	Corporate Citizenship	<ul style="list-style-type: none"> – Approccio proattivo alla gestione dell'emergenza Covid con erogazioni liberali nell'ambito della campagna #ConResponsabilità – Consolidamento di pluriennali collaborazioni con fondazioni ed associazioni – Coinvolgimento attivo dei dipendenti in iniziative CR – Attenzione ai temi di sostenibilità e riduzione energetica – Avvio di una cultura basata sulla riduzione dei consumi e sul riciclo

6.3 I nostri temi materiali

GRI 102.44

Per noi è importante essere coinvolti dove le nostre attività di business possono avere il maggior impatto sull'ambiente e sulla società, dando ove possibile un contributo positivo. A tal fine, abbiamo rivisto i nostri temi chiave nel corso dello sviluppo della nostra strategia. Abbiamo analizzato la sostenibilità nazionale e internazionale riconosciuta e compreso l'applicabilità degli standard, abbiamo raccolto feedback sulla matrice di materialità precedente e abbiamo condotto un sondaggio tra i nostri principali gruppi di stakeholder. La matrice di materialità, su cui è stata fondata la strategia CR 20.20, è stata approvata dal comitato esecutivo del gruppo nel giugno 2016. Il Gruppo Helvetia in Italia ha operato in questi anni seguendo il percorso così delineato e perseguendo le stesse ambizioni.

Tutti gli argomenti materiali sono riconducibili alle quattro ambizioni della strategia CR 20.20. La matrice di materialità di Helvetia illustra come i nostri stakeholder hanno valutato la rilevanza dei temi trattati per lo sviluppo sostenibile. Il concetto di rilevanza era formulato considerando l'importanza dell'argomento per il raggiungimento degli obiettivi riconosciuti dai rispettivi stakeholder, l'impatto che si riteneva avesse Helvetia su ciascun specifico ambito/tema e la significatività valutata dagli stakeholder nell'influenzare l'ambiente o la società.

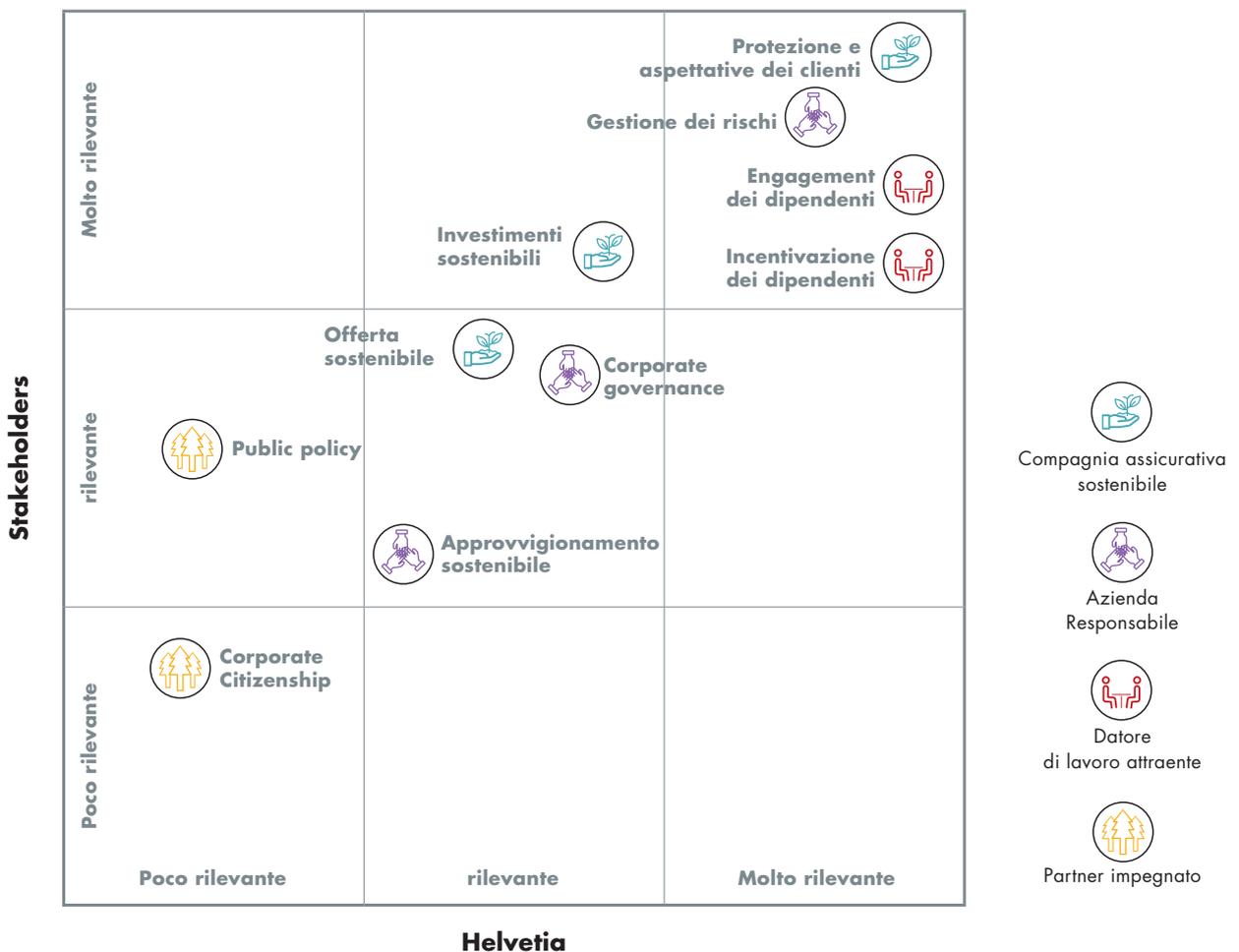
GRI 102.47

In Italia, è stato recentemente condotto un breve sondaggio tra i membri del Comitato di Direzione al fine di comprendere se i temi materiali approvati nel giugno 2016 fossero ancora una chiara e completa espressione di una parte dei nostri stakeholder. Questi temi costituiscono una sorta di mappa dei rischi e delle opportunità con cui Helvetia si deve confrontare quotidianamente, mantenendo vivo e concreto l'impegno verso obiettivi di CR. Seppur sono stati confermati ancora come importanti i temi già rappresentati nella nostra matrice, i risultati della

recente analisi mostrano un'attenzione particolare ai concetti di responsabilità sociale nelle diverse modalità di gestione del business assicurativo, comprendendo politiche di finanza sostenibile e politiche di underwriting a favore di comportamenti ecologicamente più sostenibili da parte dei nostri clienti.

Helvetia riconosce la necessità di valorizzare e monitorare con attenzione quei temi su cui si fonda il suo impegno come impresa socialmente responsabile. Le azioni intraprese in ciascuno di tali ambiti hanno come scopo di soddisfare le attese degli stakeholder per riceverne l'adeguato supporto nel migliorare l'impatto e l'efficacia delle nostre scelte. Il fornire quindi informazioni complete a comprendere l'impatto di Helvetia sui «sustainability matter» e come questi impattano sui nostri risultati, sta assumendo una valenza sempre più rilevante da essere considerata importante e a completamento dell'attuale informativa finanziaria e sulla solvibilità.

Matrice della materialità.



6.4 Catena del valore e i temi essenziali di responsabilità

GRI 413.2

La catena del valore di Helvetia, con i suoi processi di business e di supporto, esprime il modo in cui affrontiamo i nostri argomenti di Corporate Responsibility (CR) includendo con essi i relativi effetti, sia positivi che negativi, sull'ambiente, sull'economia e sulla società.

Con l'offerta di prodotti assicurativi contribuiamo sostanzialmente alla protezione degli investimenti, anche come mezzo di sicurezza personale per la prosperità sociale, lo sviluppo economico e la competitività. Proponendo una gamma di prodotti e servizi, con contenuti più sociali ed ecologici, oltre a fornire protezione, promuoviamo comportamenti sostenibili da parte dei nostri clienti.

Con la maggiore integrazione dei criteri ESG nel proprio modello di business, soprattutto nella gestione degli investimenti, contribuiamo al rispetto delle norme ambientali, dei diritti umani fondamentali e dei diritti dei lavoratori. Promuoviamo quindi una governance economica e sostenibile.

Anche la creazione e la salvaguardia dei posti di lavoro sia presso Helvetia, che tra i nostri partner commerciali e i nostri clienti, assumono una dimensione sociale e macroeconomica che va tutelata.

Tuttavia, le nostre attività causano effetti ecologici negativi dovuti al consumo di energia, all'uso delle risorse e alle emissioni di CO₂ per il funzionamento di edifici adibiti ad ufficio, per lo svolgimento delle nostre attività e per la mobilità dei nostri dipendenti e collaboratori. In tale contesto, la partecipazione alle iniziative di Corporate Responsibility, il dialogo con le parti interessate, i contatti con il pubblico e i conseguenti contributi allo sviluppo aziendale sostenibile, rappresentano pertanto un importante contributo positivo nella catena di valore di Helvetia.



Come noi lavoriamo

7.	Come noi lavoriamo	31
7.1	Gestione della Corporate Responsibility ("CR")	32
7.2	Dialogo con gli stakeholders	34

7. Come noi lavoriamo

7.1 Gestione della Corporate Responsibility ("CR")

GRI 102-18

La responsabilità ultima per la gestione della CR del Gruppo Internazionale Helvetia spetta a Philipp Gmür, CEO del Gruppo. L'organo supremo responsabile al riguardo è il CR Advisory Board. Questo Comitato, con funzione consultiva e direttiva, gestisce e coordina l'orientamento strategico di CR nei singoli mercati nazionali e mette a disposizione le risorse necessarie per l'attuazione.

A livello di Gruppo, il team di Corporate Responsibility guida lo sviluppo della strategia CR, formulando il programma di attuazione e consiglia a tal fine il management sulle questioni CSR. Il team è supportato dai responsabili CR delle singole market unit. Per garantire un migliore radicamento della CR nel Gruppo, il servizio CR collabora direttamente con gli esperti delle funzioni pertinenti di Gruppo e dei rispettivi mercati nazionali nella realizzazione di nuovi progetti. In tal modo si adempie al programma di CR. Il CR Advisory Board è composto da un rappresentante del Comitato Direttivo di ciascuna Market Unit, che per l'Italia è l'Ing. R. Lecciso, COO e Direttore Corporate Responsibility.

In un'ottica di continuo miglioramento e potenziamento dell'offerta Helvetia nella gestione delle tematiche di Corporate Responsibility (CR) nel corso dei primi mesi del 2020 il Gruppo Helvetia in Italia ha costituito il CR Committee, con l'obiettivo di contribuire alla definizione del piano annuale di iniziative CR e di facilitare la raccolta e la diffusione delle informazioni attraverso un maggiore coinvolgimento della popolazione aziendale.



Il Comitato CR in Italia è composto da un presidente con ruolo di coordinatore, 7 membri designati annualmente dalle diverse Direzioni aziendali e 5 membri appartenenti alle funzioni coadiuvanti (HR, Procurement, Servizi Generali, Servizio Prevenzione e Protezione).

Per sostenere un circolo virtuoso di inclusione e partecipazione alle attività CR, ogni membro designato può rimanere in carica al massimo per 2 anni consecutivi.

Nel primo anno di operatività, il Comitato si è riunito 3 volte e si è concentrato prevalentemente su alcuni ambiti di intervento:

- Garantire e mantenere un adeguato livello e diversificazione dell'offerta CR.
- Rendere distinguibili e focalizzate le comunicazioni in ambito CR.
- Identificare strategie per supportare la partecipazione dei dipendenti nell'attuazione delle attività a piano.
- Estendere le iniziative CR anche ai dipendenti delle sedi distaccate.

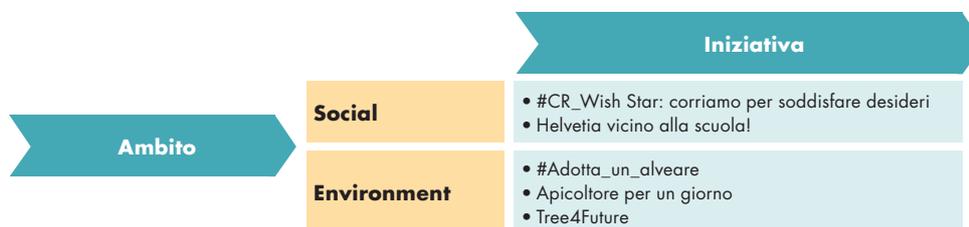
Nonostante la pandemia di Covid-19, e le limitazioni imposte, siamo riusciti a mantenere gli impegni presi con i diversi stakeholder circa la qualità e la diversificazione dell'offerta CR. Al di là di qualche progetto che abbiamo dovuto interrompere, siamo stati in grado di rivisitare le iniziative già a piano riproponendole in una chiave virtuale. Grazie ad un uso più importante della tecnologia e all'impossibilità di erogare i nostri servizi in presenza, abbiamo

superato le barriere della fisicità raggiungendo l'intera popolazione aziendale, ivi compresi i colleghi delle sedi distaccate.

Abbiamo anche lavorato molto sulla comunicazione, definendo un format e un logo sempre riconoscibili e ampliando la nostra presenza su tutti i canali social aziendali utilizzati, come si può evincere dalla tabella allegata.

Anno	Environment		Overall		Social		Totale		Percentuali	
	Articoli	👍	Articoli	👍	Articoli	👍	Articoli	👍	Variazione % Articoli	Variazione % Like
2020	3	11	15	69	17	128	35	208	+150%	512%
2019	4	17	2	8	8	17	14	34		

Al termine del 2020, il Comitato ha proposto 18 nuove iniziative che sono state dapprima votate in seno al comitato stesso e, successivamente, portate all'attenzione del Comitato di Direzione per l'approvazione finale. Di queste iniziative, 5 sono state recepite nel piano CR 2021.



Il Comitato CR nel 2021 si è dato nuovi obiettivi, pur mantenendo un focus su quanto già intrapreso nel corso del 2020. Rimane ancora centrale il rafforzamento dell'engagement della popolazione aziendale nella realizzazione delle attività proposte, con la finalità di accrescere la consapevolezza del ruolo di ciascuno verso la creazione di un impegno concreto di azienda responsabile e sostenibile. Le iniziative si focalizzeranno su 4 aspetti principali: monitoring, comunicazione, engagement, performance. Ogni tema si propone obiettivi specifici da realizzarsi con azioni concrete e con il supporto della nostra funzione CR.

ID.	Focus.	Obiettivo.
1.	Monitoring	Definire un sistema regolare di rilevazione del gradimento interno delle iniziative CR
2.	Comunicazione	Intensificare la comunicazione esterna relativa alle attività promosse dal Gruppo HLV in ambito CR
3.	Engagement	Introdurre nuovi meccanismi per favorire il coinvolgimento dei dipendenti nell'attuazione delle attività a piano
4.	Performance	Estendere il numero dei partecipanti alle singole iniziative CR
5.	Performance	Definire obiettivi e KPI per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati

7.2 Dialogo con gli stakeholders

GR1 102.42, 102.43

Il Gruppo Helvetia in Italia è impegnato a mantenere un dialogo costante e costruttivo con i suoi principali gruppi di stakeholder, tra cui figurano collaboratori, clienti, investitori, concorrenti, partner commerciali, autorità di vigilanza, organizzazioni non governative, politica e società. Gli obiettivi che perseguiamo improntati su un costante ed equo dialogo:

1. trovare un equilibrio tra le prospettive interne ed esterne;
2. generare un feedback critico sulla situazione attuale e identificare il potenziale di miglioramento;
3. rafforzare il consenso e sensibilizzare sui temi CR prioritari;
4. confrontare e convalidare i temi principali di Helvetia in materia di sostenibilità;
5. agevolare l'ulteriore sviluppo del programma e della strategia CR.

La misura e la forma dell'impegno differiscono a seconda delle esigenze degli stakeholder (vedi tabella in basso). Dipendenti, clienti, azionisti e investitori sono periodicamente coinvolti in processi di informazione e dialogo tramite studi di benchmark, sondaggi, meeting sul territorio, road show e convegni. In tali occasioni vengono affrontati anche temi relativi alla CR. Helvetia è inoltre impegnata in varie iniziative e associazioni per la messa in comune delle forze all'interno e tra i settori.

La tabella seguente descrive i canali di dialogo e di engagement che Helvetia utilizza in relazione alle diverse categorie di stakeholder nonché i principali ambiti di confronto.



Stakeholder	Interessi principali	Canali di dialogo	GRI 102.40, 102.43, 102.44, 102.13
Clienti			
	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni trasparenti - Gestione orientata al cliente e rapida dei sinistri - Copertura assicurativa completa - Offerta prodotti e servizi - Protezione dei dati - Reputazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Sito web aziendali - Social media - Rete distributiva - Brand monitor 	
Collaboratori			
	<ul style="list-style-type: none"> - Retribuzione per ordine di merito - Salute sul posto di lavoro - Orari di lavoro flessibili, bilanciamento vita-lavoro - Espressione delle proprie idee e capacità - Perfezionamento - Pari opportunità - Integrazione, contatto sociale, networking - Diritto di parola e partecipazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Allegra - Sondaggi sul clima interno - Corsi di formazione - Eventi interni - #CuRiosando 	
Partner di distribuzione			
	<ul style="list-style-type: none"> - Relazioni a lungo termine basata sulla partnership - Governance e trasparenza - Consulenza di alta qualità - Informazioni sui processi decisionali di Helvetia 	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri commerciali - Giornate di formazione - Roadshow annuali - Eventi dedicati - Allegra, intranet aziendale - Commissioni Tecniche - Gruppi Agenti - Gruppi di Lavoro operativi - House Organ 	
Fornitori			
	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporto di collaborazione a lungo termine - Trasparenza in merito a criteri di acquisto e selezione dei fornitori - Tempestivo pagamento di forniture e servizi 	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri periodici - Mailing - Questionari 	
Investitori			
	<ul style="list-style-type: none"> - Solidità finanziaria e solvibilità - Aumento del valore per gli azionisti - Reputazione, compliance, buona governance - Trasparenza dei rapporti - Gestione prudente del rischio 	<ul style="list-style-type: none"> - Intranet Aziendale - Meeting periodici - Mailing - Reporting 	
Analisti			
	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni sul processo decisionale d'impresa e sulla CR - Governance e trasparenza nelle informazioni finanziarie - Disponibilità a fornire informazioni sugli aspetti CR 	<ul style="list-style-type: none"> - Bilanci e relazioni - Sito web aziendale 	
Organizzazioni non governative e università			
	<ul style="list-style-type: none"> - Considerazione dei propri interessi nei processi decisionali d'impresa - Impegno aziendale per l'ambiente e la società 	<ul style="list-style-type: none"> - Progetti di collaborazione - Interventi formativi 	

Stakeholder	Interessi principali	Canali di dialogo
Associazioni e iniziative		
	<ul style="list-style-type: none"> – Impegno aziendale per l'ambiente e la società – Impegno aziendale per l'economia e il sociale – Presa di posizione nelle questioni socialmente rilevanti – Cooperazione sugli aspetti della sostenibilità a livello di settore 	<ul style="list-style-type: none"> – Confronti regolari – Partecipazione ad eventi – Membership (tra cui AIRA, Analysis Spa, AllA, Ordine degli attuari, Italian Insurech Association)
Media e pubbliche relazioni		
	<ul style="list-style-type: none"> – Informazioni affidabili e trasparenti 	<ul style="list-style-type: none"> – Gestione attiva dei rapporti
Comunità locali		
	<ul style="list-style-type: none"> – Impegno sociale – Reputazione, conformità e buon governo – Offerta di lavoro e formazione professionale – Entrate fiscali e sviluppo 	<ul style="list-style-type: none"> – Sito web aziendale – Social Media – Sponsorizzazioni – Iniziative solidali

I principali canali di engagement degli stakeholders

#CR News

La funzione CR informa regolarmente i collaboratori del Gruppo Helvetia e, laddove di interesse, anche gli Intermediari circa le iniziative in corso o realizzate utilizzando tutti i canali di comunicazione disponibili, come ad esempio il sito Allegra, la mail istituzionale della "CR", il sito istituzionale di Helvetia e la rivista Assieme.

Nel 2020 in continuità con quanto fatto nel corso del 2019, abbiamo lanciato l'iniziativa **#CuRiosando News**, una rubrica mensile pensata per sostenere l'engagement dei dipendenti, dedicata a 5 tematiche d'attualità rilevanti: sostenibilità, solidarietà, benessere e welfare, Innovazione e riduzione Inquinamento.

Le novità introdotte dal nuovo periodico di comunicazione, rispetto alla versione precedente, sono state pensate in termini di contenuti proposti e di calendarizzazione delle uscite.



House Organ – due realtà a confronto

L'House Organ di Helvetia, pubblicato quattro volte all'anno, ha come mission quella di informare i nostri agenti e collaboratori interni in merito alle iniziative su cui il Gruppo Helvetia in Italia è impegnato.

Negli ultimi anni questo strumento ha rafforzato il dialogo tra la direzione e la rete agenziale, figure professionali per loro connotazione estremamente diverse. Ogni pubblicazione si sviluppa mettendo a confronto, tramite interviste, due realtà:

- Agenzia: con lo scopo di andare oltre la realtà professionale per conoscere la storia personale dell'agente e le caratteristiche del territorio sul quale opera, valorizzando i suoi elementi unici e distintivi;
- Compagnia: con lo scopo di raccontare da vicino le caratteristiche di un ufficio della direzione, presentando i suoi componenti, raccontando la storia aziendale e specificando le attività svolte quotidianamente.

allegra - il nostro modo di comunicare al passo coi tempi

Questo canale comunicativo, "allegra", nasce nel 2014 per favorire la condivisione e la collaborazione all'interno del Gruppo Helvetia: una modalità unica che comprende sia le notizie del gruppo internazionale (Group News) sia quelli locali (Country News) ed uno spazio virtuale in cui trovare le informazioni più importanti riguardanti Helvetia. Nel 2020 sono stati pubblicati 41 articoli nella sezione Group News e circa 133 articoli nella sezione Country News. Abbiamo informato, comunicato, aggiornato i nostri collaboratori sugli eventi principali ci hanno accompagnato durante l'anno appena trascorso.

#distantimauniti

L'emergenza sanitaria ha costretto le persone all'home working e alla collaborazione a distanza. L'improvviso allargamento dei confini aziendali è uno scenario del tutto inedito nel quale abbiamo cercato di orientarci dando dei chiari segnali di vicinanza ai colleghi.

In questa situazione di incertezza e di continuo cambiamento, in attesa del ristabilirsi della normalità, abbiamo voluto riorganizzare la nostra comunicazione interna rendendola più emozionale e inclusiva.

Su allegra è stata realizzata la sezione **#distantimauniti** in cui sono state catalogate e suddivise per argomento le news pubblicate sul tema COVID 19.

#distantimauniti testimonia l'impegno di Helvetia a rendere i suoi collaboratori costantemente partecipi di ciò che sta accadendo in questo difficile periodo storico valorizzando una serie di iniziative aziendali che spaziano dal caring all'intrattenimento e svago, dalle news alle interviste, dal training alla charity. Soprattutto nelle prime fasi della pandemia, la comunicazione, con forte coerenza anche temporale, ha cercato di contribuire ad allineare le persone su nuove modalità di lavoro, aiutandole anche a barcamenarsi tra una miriade di dati e la circolazione incontrollata di fake news.

Inoltre, per combattere quell'inevitabile senso di isolamento derivante dal "remote working" abbiamo realizzato anche un **video** che raccoglie le fotografie scattate dai colleghi durante i mesi di lontananza dall'ufficio, ciascuno con il braccio teso a simboleggiare, almeno virtualmente, quel contatto che, causa Covid, si è inevitabilmente perso.

Il video pubblicato su allegra e proiettato sugli schermi posti all'ingresso del building Helvetia e nel bar aziendale ha rafforzato il senso di vicinanza/appartenenza e l'identità aziendale ("community").



allegra.

#distantimauniti

#distantimauniti testimonia il nostro impegno a rendervi costantemente partecipi di ciò che sta accadendo in questo periodo....



Il sito internet: un portale ricco di informazioni utili

Nell'era del digitale, nella quale gli utenti "consumano" quotidianamente una quantità enorme di contenuti online, il sito di Helvetia si presenta come un portale ricco di informazioni utili per tutti, clienti e non. In continua crescita e sempre aggiornato, il sito ha al proprio interno un Blog che si propone di informare i lettori e renderli più consapevoli sul mondo delle polizze assicurative. Il linguaggio utilizzato per la realizzazione degli articoli, è un linguaggio fresco e alla portata di tutti, che non trascura comunque i dettagli più o meno tecnici del mondo assicurativo. Una delle priorità di Helvetia è sempre stata infatti quella di provare a diffondere tra i lettori una cultura assicurativa. Helvetia, tramite il Blog, spiega i prodotti assicurativi e tutte le loro garanzie, sia che siano dedicati alle persone che alle aziende o alle attività professionali, spiega come fare a denunciare un sinistro e quali documenti sono necessari, racconta piccole storie che fanno, con la loro concretezza, far comprendere meglio concetti o situazioni difficili.

Helvetia e Facebook

Con facebook, Helvetia ha l'obiettivo principale di veicolare i contenuti del Blog e di diffondere le informazioni assicurative in modo semplice e accattivante, con l'ausilio di una attenta ricerca di foto esplicative che rafforzano il testo scritto. La pagina istituzionale di Helvetia è in continua crescita e conta a fine 2020 quasi 80 mila Follower.

Il messaggio è prevalentemente emozionale per poter catturare la giusta attenzione sulle tematiche importanti della vita quotidiana e sull'importanza di avere, grazie a una polizza assicurativa Helvetia, una protezione certa, per sé stessi, la propria famiglia e la propria attività lavorativa.



Una impresa affidabile

8.	Un'impresa affidabile	40
8.1	L'importanza di una buona Corporate Governance	41
8.2	Una Governance Responsabile	41
8.3	La Governance in Helvetia	42
8.4	L'importanza di un sistema integrato	45
8.5	L'integrazione dei rischi ESG nei processi di Helvetia	48
8.6	Il sistema di controllo in Helvetia	49
8.7	L'Organismo di Vigilanza e il Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001	50
8.8	Anticorruzione e antiriciclaggio	50
8.9	La gestione dell'emergenza da Covid-19	52
8.10	Rapporti con le Autorità di Vigilanza	52
8.11	La protezione dei dati	53
8.12	La Cyber Security	54
8.13	Tax Responsibility	56



8. Un'impresa affidabile

Helvetia opera in modo sostenibile

Corporate Governance

8.1 L'importanza di una buona Corporate Governance

Helvetia considera una buona corporate governance prerequisito fondamentale per la creazione di valore sostenibile ed una sfida centrale a sostegno del suo obiettivo di impresa affidabile. Con questo intendiamo la gestione e il controllo responsabile dell'azienda e del nostro operato. Attribuiamo ad essa un'alta priorità. Questo vale per la conformità ai requisiti legali, ai regolamenti interni e ai relativi standard di responsabilità aziendale. Regole di condotta chiare per tutti i dipendenti e per i membri che compongono la governance di Helvetia sono un primo importante contributo per rafforzare la fiducia verso di noi e prevenire danni alla nostra reputazione.

8.2 Una Governance Responsabile

GR1 103.1

Assicuriamo il rispetto delle norme, regole e politiche interne grazie ad una gestione strutturata del rischio di non conformità. Per ragioni di trasparenza, abbiamo riassunto le nostre idee di integrità aziendale in un Codice Etico e in un Codice di Compliance, che definiscono i principi etici e le norme di comportamento da seguire per una condotta conforme alle regole e ai valori aziendali.

Il Codice Etico

Il Codice Etico, di cui si è dotato il Gruppo Helvetia Italia, disciplina i comportamenti dei collaboratori e dei soggetti che entrano in rapporto con le sue Compagnie. I destinatari del Codice Etico sono: i componenti degli organi sociali, i dipendenti (dirigenti, quadri, impiegati), gli stagisti, gli intermediari e i fornitori. Anche ai loro collaboratori dipendenti e autonomi e ai collaboratori esterni (periti, medici, legali, personale somministrato e consulenti in genere) che rappresentano tutti un'importante realtà, chiedono il rispetto e l'adesione ai nostri principi.

Tutti i nuovi dipendenti sono sottoposti ad una formazione di base obbligatoria sul rispetto delle regole e dei principi contenuti all'interno del Codice Etico, che deve essere ripetuta ogni due anni durante il loro impiego presso l'azienda. Conduciamo inoltre una formazione regolare per i manager e le aree funzionali particolarmente esposte al rischio di incorrere in condotte contrarie alle regole definite nel Codice.

Helvetia si astiene dall'instaurare o mantenere in vita qualsiasi rapporto con chi esplicitamente non intenda osservare le regole ed i principi contenuti nel suo Codice. Il Codice Etico è reperibile sul sito internet aziendale del Gruppo Helvetia Italia al seguente link, al quale si rimanda per maggiori dettagli:

<https://www.helvetia.com/content/dam/os/it/web/it/chi-siamo/CodiceEtico.pdf>

Il Codice di Compliance

Helvetia vuole essere considerata un fornitore di servizi assicurativi e previdenziali, affidabile e consapevole dell'importanza del rispetto di elevati standard di conformità. Il Gruppo Helvetia Italia si è, pertanto, dotato di un Codice di Compliance destinato a disciplinare il comportamento dei dipendenti, al fine di evitare iniziative fraudolente, azioni corruttive e conseguentemente rafforzare la comunicazione interna per renderla sempre più trasparente.

Il Codice di Compliance è l'espressione della cultura aziendale e della responsabilità sociale. Esso funge da collegamento tra le linee guida aziendali e le direttive interne, descrivendo le regole di condotta che devono essere applicate.

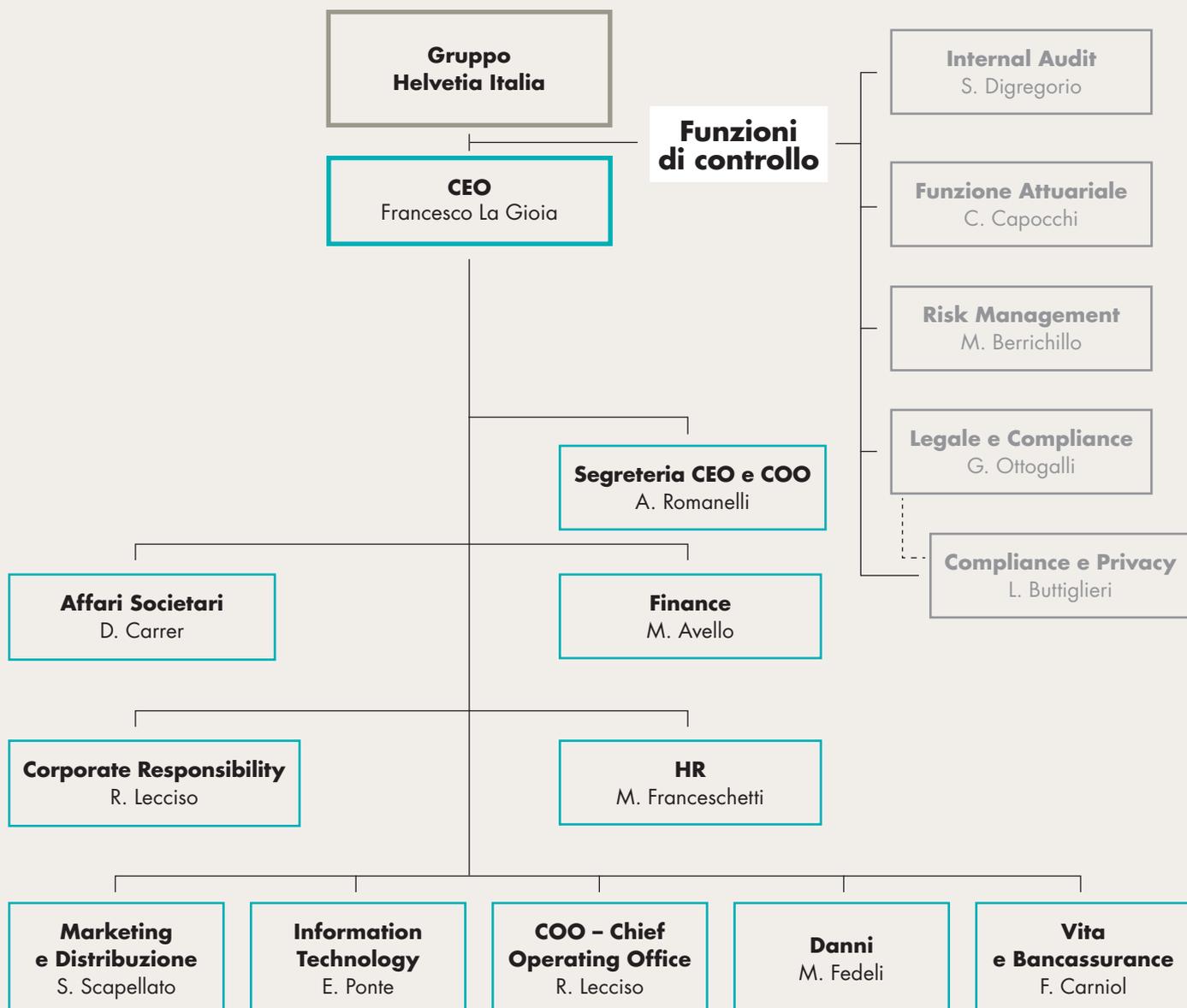
Perseguire gli interessi di business nel rispetto di chiari principi di correttezza e trasparenza, in modo da creare e consolidare un prezioso rapporto di fiducia nei confronti della clientela, è l'obiettivo che il Codice di Compliance vuole raggiungere. Nella consapevolezza che alcune irregolarità possono comportare gravi conseguenze sia sul piano economico che personale e comportare l'irrogazione di sanzioni, il verificarsi di ingenti perdite finanziarie e, pertanto, inevitabili danni d'immagine, Helvetia è sempre impegnata ad assicurare comportamenti corretti.

Saper agire in maniera responsabile è quindi fondamentale per la salvaguardia della buona reputazione di Helvetia e per garantire il successo nel lungo periodo.

8.3 La Governance in Helvetia

La governance del Gruppo Helvetia in Italia è rappresentata, oltre che dagli Organi Sociali di ciascuna Compagnia, anche da Comitati endoconsiliari e interni composti da Consiglieri Indipendenti e non esecutivi, nonché dall'Alta Direzione e dalle Funzioni Fondamentali.

GR1 103.2



Compagnie appartenenti al Gruppo Helvetia Italia



■ Funzioni di Controllo

■ Direzione / Funzione

■ Entità Legali Assicuratrici

■ Altre Società del Gruppo

-- Coordinamento

(a) Società capogruppo

Per maggiori informazioni sul sistema di governance delle singole Compagnie appartenenti al perimetro di consolidamento e quindi al Gruppo Helvetia in Italia, si rimanda ai reporting di solvibilità pubblicati al seguente link, in conformità al Regolamento 33/2016 IVASS:

<https://www.helvetia.com/it/web/it/chi-siamo/helvetia/helvetia-in-italia/solvencyll.html>

Una compliance affidabile

GRI 103.3

Tramite un'adeguata organizzazione e un adeguato sistema di controlli interni, Helvetia è impegnata a prevenire e contrastare la realizzazione di qualsiasi forma di violazione della normativa. Tale compito è affidato alla funzione di Compliance (o funzione di verifica della conformità alle norme), impegnata costantemente a garantire ogni forma di prevenzione al rischio di incorrere in sanzioni o danni di reputazione, in conseguenza di violazioni di leggi, regolamenti o provvedimenti delle Autorità di Vigilanza, comprese le norme di autoregolamentazione. Una costante attenzione è posta al rispetto delle norme a presidio del governo e del controllo dei prodotti assicurativi, alla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti dei clienti, siano essi assicurati o danneggiati, alla corretta esecuzione dei contratti, e, più in generale, alla tutela degli assicurati.

Nel corso degli anni, il ruolo affidato a tale funzione ha subito un'evoluzione significativa, passando dal ricoprire un compito principalmente di controllo "ex post", caratterizzato, in prevalenza, da attività volte a valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle misure organizzative e procedurali adottate rispetto alle richieste normative, ad un ruolo sempre più di presidio "ex ante", in cui assume particolare centralità la prevenzione e il controllo del rischio di non conformità, mediante la diffusione, l'informativa e il supporto consulenziale alla corretta applicazione dei dettami normativi.

Tale mutamento, sorretto dall'evoluzione del framework normativo di riferimento, ha valorizzato la centralità della Funzione Compliance nel complessivo sistema di governance, dando un forte impulso alla diffusione di una cultura incentrata sulla conformità e sull'accrescimento dell'affidabilità di Helvetia.

Progetto di implementazione del regolamento UE sull'informativa

Il 9 dicembre 2019 è stato pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il regolamento definitivo del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione Europea del 27 novembre 2019 sui requisiti di informativa relativi alla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari. Si applica a tutte le market unit europee di Helvetia che offrono prodotti di assicurazione vita basati sul capitale a partire dal 10 marzo 2021. Indipendentemente dalle preferenze individuali di sostenibilità degli assicurati e dal design del prodotto assicurativo, le compagnie Helvetia nell'area UE devono pubblicare le loro strategie per incorporare i rischi di sostenibilità nel loro ruolo di partecipanti al mercato finanziario. Devono spiegare come prendono in considerazione i rischi ESG nella selezione dei prodotti assicurativi che offrono e se e come la loro politica di remunerazione è in linea con l'inclusione di tali rischi.

Un progetto a livello di Gruppo guidato dal Corporate Responsibility assicura che tutti i rischi di sostenibilità rilevanti siano considerati nell'interesse degli investitori finali, valutati su base continua e spiegati nelle informazioni precontrattuali. Lo sviluppo del contenuto, dei metodi e delle modalità sull'informativa proseguirà nel corso del 2021, quando la versione finale delle norme tecniche di regolamentazione sarà disponibile. Le prime pietre miliari

sono il rispetto dei requisiti di trasparenza degli effetti negativi delle decisioni di investimento sui fattori ESG e l'integrazione degli aspetti ESG nella progettazione del prodotto, richiesta a partire dal 10 marzo 2021. Diventa così rilevante comprendere il significato e la dimensione degli impatti negativi effettivi o potenziali sul valore dell'investimento, al contempo disciplinare tali effetti negativi per la sostenibilità nei processi e nella comunicazione delle informazioni sui prodotti finanziari.

Il Gruppo Helvetia ha formalizzato all'interno delle proprie Linee guida di investimento un'analisi, complementare alla tradizionale analisi del rischio finanziario, che sulla base di una "lista di titoli sotto osservazione" aggiornata almeno trimestralmente, identifica emittenti particolarmente controversi, monitorati al fine di un'eventuale esclusione dall'universo investibile.

Stante il quadro normativo in continua evoluzione, Helvetia Vita S.p.A. rimanda in una fase successiva, rispetto a questo documento, la valutazione dei principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità dei suoi investimenti.

Il sistema di gestione dei controlli e dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali.

8.4 L'importanza di un sistema integrato

GR 103.1- 102.11

Per il Gruppo Helvetia Italia la gestione dei rischi è un'attività quotidiana e ben diffusa in ogni ambito della propria organizzazione. Gli sviluppi sociali ed ambientali sono parte delle strategie di valutazione e prevenzione dei rischi, perché consapevoli dei rilevanti impatti che certi rischi possono avere sul core business della nostra realtà assicurativa. La costante attenzione alle diverse tipologie di rischio, inclusi quelli in ambito ESG, e alle relative ricadute più o meno complesse che ne derivano, sono alla base del processo di responsabilizzazione in corso.

Benchè, parte di questi sviluppi sia molto dinamica e la percezione, di quali comportamenti siano da considerare legittimi sotto il profilo sociale, ambientale ed economico, cambi nel tempo, Helvetia pone particolare attenzione alla gestione e prevenzione dei rischi con ricadute sulla sostenibilità, concentrandosi sui seguenti aspetti:



Environment

Emissioni CO₂, Norme ambientali, Cambiamento climatico



Social

Tutela del lavoro e della salute, Discriminazione



Governance

Antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo; Antitrust e concorrenza sleale; Protezione dei dati personali, Sicurezza delle informazioni; Frode, corruzione, conflitti d'interessi

Affrontare professionalmente i rischi ESG e integrarli in modo sistematico nel framework di gestione dei rischi aziendali (ERM) sono requisiti sempre più attesi dai mercati dei capitali e dal pubblico. Con una chiara strategia di gestione dei rischi ambientali, sociali e di governance, possono essere ridotti gli eventuali impatti negativi sulla reputazione e sulla performance aziendale.

Il cambiamento climatico

Le conseguenze derivanti dai cambiamenti climatici sono al centro dei dibattiti internazionali e sempre di più cresce l'interesse verso gli effetti futuri derivanti dal riscaldamento globale, causato dalle emissioni di gas serra, e dalla mancanza di acqua. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile supportati da una maggiore responsabilità da parte delle aziende, sono alla base di un'attività imprenditoriale affidabile. La difficoltà nello stimare tali cambiamenti e squilibri globali nel medio e lungo periodo, non esime dal cercare e sviluppare adeguate contromisure che potrebbero avere importanti conseguenze anche per il settore assicurativo. Questo comporterebbe un aumento dei rischi e dei relativi impatti finanziari. Le crescenti catastrofi naturali possono influenzare la frequenza e l'ammontare delle richieste di risarcimento, ma hanno anche effetti sulle valutazioni immobiliari, sui premi di riassicurazione e sulla stabilità dei mercati finanziari nel loro complesso. Diventa quindi importante accrescere il senso di responsabilità e definire chiari e concreti obiettivi di sviluppo sostenibile per poter affrontare quelle sfide ambientali sempre più evidenti con il passare del tempo.

Sia a livello internazionale che italiano, Helvetia è attenta nel considerare i temi ESG nell'analisi e nelle proprie decisioni di investimento, riconoscendo l'impatto potenziale che il cambiamento climatico può avere in termini di rischio/rendimento sul proprio portafoglio.

UNGC Peer Learning Group per la strategia climatica.

Nel 2020, Helvetia ha nuovamente partecipato a un workshop del Peer Learning Group Climate Management del Global Compact Network delle Nazioni Unite⁵. L'ordine del giorno comprendeva il Green Deal dell'UE e l'attuazione della tassonomia. Sono stati presentati e discussi il reporting secondo la TCFD e le analisi di scenario. Nel 2019, il confronto con aziende di diversi settori industriali aveva mostrato che ci sono ancora ampi spazi di miglioramento nella definizione di appropriate strategie e misure per l'ottimizzazione della gestione dei rischi climatici. Per tali motivi, il rischio sul cambiamento climatico continua ad essere valutato come un rischio rilevante. Helvetia su questi temi deve investire in maggior misura in termini di strategie e misure per la gestione dei rischi climatici. L'agenda comprendeva: a) opportunità e rischi derivanti da un adattamento allo scenario di +1,5°C, b) obiettivi di riduzione delle emissioni di CO₂ per le emissioni Scope 3⁶; c) opportunità di impegno nel settore della politica climatica.

Il workshop del 2020 ci ha incoraggiato a seguire le raccomandazioni della Task-force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) a partire dal 2021, al fine di contribuire a una maggiore trasparenza nel reporting sul clima. Come primo passo, ci registreremo ufficialmente come sostenitore della TCFD nel 2021 come Gruppo Internazionale Helvetia.

⁵ È un'iniziativa delle Nazioni Unite nata per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e nel rispetto della responsabilità sociale d'impresa e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese

⁶ Scope 3- Altre emissioni indirette da consumo energetico, connesse ai viaggi di lavoro dei dipendenti, al consumo di carta, acqua e allo smaltimento dei rifiuti.

Rischi Ambientali

Per rischi ambientali si fa riferimento a potenziali perdite di natura economica o reputazionale derivanti da impatti negativi correlati a specifici comportamenti ed attività posti in essere da Helvetia, ad esempio: utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e non rinnovabili, emissioni di gas ad effetto serra, produzione e smaltimento di rifiuti, consumo di materie prime per l'esercizio delle proprie attività (toner, carta, etc.).

Il Gruppo Helvetia Italia pone particolare attenzione alle tematiche ambientali e di Corporate Responsibility e gestisce i principali rischi ambientali all'interno del Modello organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/01, prendendo in considerazione i principali reati contro l'ambiente quali l'inquinamento e il disastro ambientale.

I rischi in ambito di salute e sicurezza

Con riferimento ai rischi in ambito di salute e sicurezza, collegati alla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro dei dipendenti e delle persone che operano a vario titolo nel Gruppo Helvetia Italia, essi sono stati valutati contestualmente alle procedure definite all'interno del Modello Organizzativo 231/2001. Gestiamo come prioritario il tema della salute e sicurezza nel corso delle attività lavorative quotidiane, in conformità con la normativa di settore, attraverso una serie di misure di prevenzione, corsi di formazione/aggiornamento, politiche e linee guida interne. L'esperienza che stiamo vivendo dai primi mesi del 2020 ci impone una valutazione più attenta sulle tipologie di rischio derivanti da fenomeni pandemici. La diffusione dell'epidemia del Coronavirus (Covid-19) ha avuto drammatiche problematiche sanitarie che si sono inevitabilmente riflesse sulla capacità del sistema economico-politico e sociale di reagire con tempestività per il contenimento degli impatti negativi. Una ripresa efficace non può prescindere da una valutazione di sostenibilità e di rispetto del pianeta.

I rischi in ambito di corruzione e riciclaggio, frode, appropriazione indebita

Per i rischi relativi alla possibilità che si verifichino eventi e/o circostanze in contrasto con la lotta alla corruzione e al riciclaggio, il Gruppo Helvetia Italia si è dotato di strumenti, procedure e risorse, per tenere sotto controllo i principali adempimenti. È impegnato inoltre in una costante attività di informazione e formazione sul tema, sia verso gli intermediari che verso il personale dipendente. Per quanto riguarda il contrasto al riciclaggio, la potenziale pericolosità delle operazioni anomale effettuate nell'ambito dei rami Vita è monitorata mediante un tool di generazione automatica di allarmi, attivati in base a predeterminati parametri.

Il quadro regolamentare interno, in ottemperanza al Regolamento IVASS 44 / 2019 in materia di prevenzione dei rischi di riciclaggio, è delineato da politiche e procedure volte a garantire una corretta gestione dei rischi di riciclaggio, il cui rispetto è controllato regolarmente mediante controlli a campione e specifiche verifiche di conformità.

Con riferimento ai potenziali rischi di corruzione, i principali fattori di rischio sono identificati e analizzati all'interno del Modello Organizzativo 231/2001. Tale valutazione ha permesso di identificare adeguati meccanismi di controllo e prevenzione.

I rischi in ambito diritti umani

I rischi individuati in questo ambito riguardano la gestione dei dipendenti e delle persone che operano a vario titolo all'interno di Helvetia. Helvetia è consapevole dell'importanza che rivestono le persone e garantisce equità di trattamento e un dialogo continuo, promuove inoltre percorsi di sviluppo delle competenze ed il mantenimento di un adeguato livello motivazionale.

Helvetia in Italia non ha ritenuto, sulla base della propria attività di gestione delle risorse, significativo il rischio di fare fronte a situazioni di violazione dei diritti umani all'interno della propria organizzazione e presso i fornitori diretti.

Protezione dei dati e della sfera privata, e sicurezza delle informazioni

Helvetia gestisce e garantisce la protezione dei dati e della sfera privata in conformità con la normativa sulla privacy GDPR. E', altresì, attenta al tema della sicurezza delle informazioni ed opera al fine di sviluppare nel continuo adeguate misure di prevenzione e di sicurezza per fronteggiare scenari di rischio avversi, come il cyber risk.

8.5 L'integrazione dei rischi ESG nei processi di Helvetia

GRI 103.2, 103.3

La considerazione dei rischi ambientali, sociali e di governance sono per Helvetia parte integrante dei processi decisionali. Integriamo i rischi ESG nella gestione complessiva del rischio, nelle politiche di sottoscrizione e negli investimenti. I fattori di sostenibilità sono considerati sia dal punto di vista del rischio che dei potenziali impatti negativi sull'ambiente e sulla società.

In coerenza la Politica di Gestione dei rischi di ciascuna Compagnia, è stato rafforzato l'approccio integrato di gestione dei rischi e del capitale anche in riferimento ai rischi di natura non finanziaria. L'identificazione e valutazione di potenziali scenari di rischio ESG è stata presa in considerazione nell'analisi annuale dei rischi strategici - emergenti secondo la metodologia definita dalla Casa Madre denominata Comprehensive Risk Profile. Con un approccio di tipo top-down il CRP è sviluppato per valutare e comprendere eventuali rischi/opportunità derivanti dall'implementazione della strategia nel breve e medio periodo.

All'inizio del 2021, ai fini dell'ORSA (Own Risk & Solvency Assessment) regolamentare, sono stati considerati alcuni scenari di rischio legati al climate change. Nello specifico, lo scenario prevedeva le conseguenze sulla solvibilità della Compagnia, a seguito di aggravii fiscali correlati alle emissioni di CO₂ con conseguenti impatti negativi sul valore di mercato di quei titoli in portafoglio emessi da società operanti, direttamente o indirettamente, nel settore dell'Oil&Gas.

Opportune valutazioni relative ai rischi non finanziari ESG sono effettuate dalle aree specifiche di business o in sede di comitati tecnici, e condivise con la Funzione Risk Management. Laddove rilevanti, le risultanze di tali valutazioni sono successivamente riportate e discusse anche con l'Alta Direzione e l'Organo Amministrativo.

Nell'ambito delle politiche di investimento, Helvetia mantiene e aggiorna un "Elenco dei paesi soggetti a restrizioni". La lista contiene una serie di paesi in cui le attività commerciali sono proibite o in cui è richiesta una due diligence aggiuntiva prima di entrare in operazioni commerciali.

Ulteriori informazioni sulla nostra gestione del rischio possono essere trovate sul nostro sito al seguente link: <https://www.helvetia.com/it/web/it/chi-siamo/helvetia/helvetia-in-italia/solvencyll.html>

Quadro dei rischi di sostenibilità

Helvetia ha fatto passi importanti per collegare più strettamente le questioni ambientali, sociali e di governance (ESG) alla gestione del rischio. Il CR management e il Risk management hanno lavorato insieme nel definire l'importanza strategica delle questioni ESG per Helvetia. L'obiettivo non è solo quello di comprendere meglio gli impatti sulla sostenibilità

delle attività relative al core business e i potenziali rischi ESG, ma anche quello di monitorarli e integrarli nei sistemi attuali di gestione del rischio. L'iniziativa è stata supportata da una società di consulenza specializzata in rischi ESG. Per l'analisi di materialità degli effetti indesiderati sull'ambiente e sulla società, Helvetia si è basata sui cosiddetti Regulatory Technical Standards (RTS) della SFDR. L'identificazione, la prioritizzazione e la definizione delle misure per la gestione dei rischi ESG per la propria attività si è basata sulla linea guida all'integrazione dei rischi ESG nell'enterprise risk management (ERM) sviluppata dal Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO) e dal World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) nel 2018, nonché sulla guida PSI sull'integrazione degli aspetti ESG nei processi di sottoscrizione (Global guidance on the integration of environmental, social and governance risks into insurance underwriting).

L'integrazione sistematica dei rischi ESG nella gestione del rischio è solo all'inizio del suo sviluppo in Helvetia. Con il coinvolgimento delle divisioni interessate, gli ostacoli tecnici e culturali e le sfide esistenti sono stati ampiamente risolti.

8.6 Il sistema di controllo in Helvetia

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali. Il modello di controllo interno di Helvetia Italia si articola su tre livelli (c.d. modello "a tre linee di difesa"), all'interno del quale i ruoli possono essere così sintetizzati:

1. prima linea di difesa: la gestione quotidiana ed ordinaria del rischio nell'ambito dei processi e delle ordinarie attività di business è responsabilità del management operativo e rappresenta una parte integrante del processo decisionale (risk taker o risk owner);
2. seconda linea di difesa: la supervisione ed il monitoraggio sui rischi vengono forniti dalle funzioni fondamentali (o di controllo) Risk Management, Funzione Attuariale, Compliance e Privacy, Antiriciclaggio e Antiterrorismo, e dal Responsabile della Protezione dei Dati (o DPO, acronimo di "Data Protection Officer"), il cui ruolo consiste nel supportare gli organi sociali nella loro responsabilità di governo del processo di gestione del rischio privacy;
3. terza linea di difesa: la verifica e la valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'adeguatezza del sistema di controllo interno nel suo complesso è compito della funzione fondamentale di Internal Audit.

Il sistema dei controlli interni adottato promuove e attua dei principi incentrati sulla diffusione della cultura del controllo interno a tutti i livelli dell'impresa, sull'individuazione, valutazione e gestione dei rischi, sull'implementazione di adeguate attività di controllo e di monitoraggio con rafforzamento della separazione dei compiti. La creazione di flussi informativi, di canali di comunicazione, di sistemi di gestione dei dati e di sistemi informatici a supporto, rafforzano la struttura complessiva del framework del sistema dei controlli.

Per assicurare un efficace sistema di gestione dei rischi e di controllo è prevista una stretta collaborazione, anche sotto forma di incontri, qualora necessario, tra le funzioni fondamentali (o di controllo) e tra le stesse funzioni e l'Organismo di Vigilanza.

L'obiettivo chiave del sistema di gestione dei rischi è quello di garantire la capacità di assolvere nel continuo agli impegni verso i propri clienti e, più in generale, nei confronti dei vari stakeholders (azionista, dipendenti, reti distributive, Autorità di Vigilanza, etc). Il Gruppo Helvetia Italia, ha di conseguenza, sviluppato il proprio sistema di gestione dei rischi, ispirandosi al principio della sana e prudente gestione, al fine di assicurare un adeguato governo e presidio dei rischi a cui è esposto ponendo particolare attenzione a quelli maggiormente significativi, ovvero quei rischi che possano minare la solvibilità e reputazione delle Compagnie del Gruppo.

8.7 L'Organismo di Vigilanza e il Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001

Costituito in forma collegiale, l'Organismo di Vigilanza è composto dal Responsabile Legale e Compliance, che coordina le funzioni Compliance e Privacy, Antiriciclaggio e Antiterrorismo, Antifrode, Legale e Reclami, dal Responsabile Internal Audit, e da un membro esterno in qualità di Presidente, selezionato sulla base dei requisiti di indipendenza e professionalità. Si rimanda a quanto contenuto nel «Modello Organizzativo 231» di ciascuna Compagnia del Gruppo Helvetia in Italia, per una descrizione del modello del funzionamento dell'Organismo di Vigilanza e del sistema dei controlli. Tale documento è accessibile al link qui riportato:

<https://www.helvetia.com/it/web/it/chi-siamo/helvetia/helvetia-in-italia/codice-etico-modello-231.html>

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento, l'aggiornamento e la concreta attuazione del Modello. Opera a stretto contatto con la funzione Risorse Umane per assicurare un'adeguata conoscenza dei principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico adottati da Helvetia, sia tra il personale già operante in azienda sia per i dipendenti neoassunti.

La comunicazione (incontri, presentazioni, documenti, notizie e sito web) e la formazione sono strumenti essenziali per l'efficace attuazione e divulgazione delle tematiche affrontate dal nostro Modello. Nel corso del 2020, abbiamo coinvolto nelle attività di formazione gli intermediari e il personale di quelle Agenzie che collocano prodotti assicurativi per conto di Helvetia anche presso soggetti pubblici. L'Organismo di Vigilanza monitora costantemente il completamento dei corsi 231/2001, per l'importanza che queste iniziative hanno nel garantire comportamenti etici e conformi alla normativa.

Per i dipendenti di Helvetia sono state invece programmati nel 2021 corsi specifici sui nuovi reati presupposto di maggiore impatto per la nostra organizzazione e su quelli di maggiore attualità connessi all'emergenza Covid 19. Le sessioni formative, aula virtuale (webinar), hanno inizialmente coinvolto una parte dei dipendenti ma proseguiranno in modalità e-learning per la restante parte e per tutti gli agenti.

GR1 205.2

8.8 Anticorruzione e antiriciclaggio

Per la prevenzione dei reati di corruzione, il Gruppo Helvetia Italia ha adottato una politica denominata «Omaggi, regalie, e intrattenimenti», che prevede l'impossibilità di accettare o di elargire doni e utilità, e inviti a manifestazioni, il cui importo unitario sia superiore a 150 EUR.

Quale presidio di controllo ex post dell'osservanza della politica, è stato introdotto l'obbligo di sottoscrivere, da parte di tutto il personale dirigente e dei riporti diretti, anche non dirigenti, dell'Executive Management, un'autodichiarazione riguardante la ricezione e la dazione di regali, e la partecipazione a eventi nel corso dell'anno. Il tasso di restituzione di tale dichiarazione è stato pari al 100%.

La funzione Compliance monitora il tasso di restituzione delle autodichiarazioni mediante un apposito database, in cui vengono parimenti raccolte le informazioni sui doni ricevuti o elargiti anche se sotto la soglia prevista dalla politica «Omaggi, regalie, e intrattenimenti».

Una procedura, denominata «Flussi informativi verso la Funzione Compliance», pubblicata nella intranet aziendale, disciplina inoltre gli obblighi e le modalità di comunicazione di tentativi di corruzione.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, redatto ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/ 2001, prescrive tutta una serie di obblighi da assolvere per la prevenzione del reato di corruzione:

- tenere un comportamento corretto nelle transazioni commerciali e nei rapporti di collaborazione, evitando di dare o promettere denaro o altre utilità, al fine di indurre la controparte a compiere e/o ad omettere atti con violazione dei propri obblighi e con indebito interesse e/o vantaggio a favore delle Compagnie e/o del Gruppo;
- dare o promettere denaro, beni o altre utilità estranei all'oggetto del contratto durante o a motivo delle trattative commerciali in corso.

Tali principi della lotta contro ogni forma di corruzione sono richiamati anche dal Codice Etico, parimenti pubblicato sul sito e sulla intranet aziendale.

Helvetia profonde il massimo sforzo, per quanto di sua competenza, per prevenire e contrastare la corruzione, il riciclaggio e ogni altra forma di criminalità. I dipendenti ricevono un'adeguata formazione sui principi contenuti nel Modello 231/2001 e nel Codice Etico, attraverso la partecipazione obbligatoria a corsi e-learning in materia. Ai soggetti che entrano in rapporto contrattuale con le Società appartenenti al Gruppo Helvetia Italia è richiesto di sottoscrivere l'osservanza al nostro Codice Etico e del Modello 231/2001.

Per la segnalazione dei reati di corruzione, esiste, infine una casella email dedicata (odv231@helvetia.it) per la raccolta di informazioni su comportamenti contrari alla normativa e ai principi etici, cui si ispira il Gruppo.

Tale modalità informativa è affiancata da un canale online di comunicazione, strutturato in modo tale da garantire l'anonimato del segnalante (c.d. whistleblowing).

GRI 205.3

Nel corso del 2020 vi è stata un'unica segnalazione in merito a reati di corruzione, riguardante l'operato di un subagente di Agenzia, che, a seguito di approfonditi accertamenti e analisi da parte dell'Organismo di Vigilanza, si è rivelata essere del tutto priva di fondamento.

Tra i principali presidi anticorruzione, oltre al canale di segnalazione anonimo (whistleblowing), figurano anche: Procedura per la segnalazione di atti / tentativi di corruzione;

Policy eventi, omaggi e regalie; Autodichiarazione riepilogativa degli omaggi / regalie ricevuti e delle situazioni di conflitto di interesse sorte nel corso dell'anno di riferimento.

La struttura della Policy «Omaggi, regalie e intrattenimenti» è stata significativamente rivista nel corso del 2020. Rispetto alla precedente versione, è stata introdotta una specifica sezione rivolta all'organizzazione di eventi, meeting e gestione dell'ospitalità. Criteri più vincolanti condizionano l'ammissione a tali eventi, modulati sulla base dei costi di organizzazione e della natura dei soggetti partecipanti. Obblighi generali e relativi divieti sono stati espressi in modo più coerente ai nostri principi, rafforzando l'esigenza di comportamenti etici nel contesto sociale ed economico in cui operiamo.

8.9 La gestione dell'emergenza da Covid-19

Helvetia ha prontamente reagito all'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Coronavirus, fin dal 21 febbraio 2020, con la costituzione di un comitato di Crisi composto dai membri del Comitato di Direzione, dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e da un rappresentante della Direzione Risorse Umane. Una costante campagna informativa verso i dipendenti è stata promossa illustrando le attività svolte da Helvetia per fronteggiare l'emergenza e fornendo chiare indicazioni per la corretta alternanza fra lavoro da remoto e lavoro in presenza, con l'obiettivo di trovare il giusto equilibrio tra la protezione dei nostri dipendenti e la continuità di servizio per i nostri clienti. Tra le varie iniziative, una di quelle più significative ed impegnative dal punto di vista organizzativo è stata la necessità di dotare tutti i dipendenti di adeguati equipaggiamenti informatici per l'home working forzato.

La sicurezza negli ambienti di lavoro ha assunto un ruolo prioritario nelle scelte operate in questi mesi, considerando che circa il 52% della popolazione aziendale⁷ si è recata al lavoro in modo regolare. Alcune iniziative sono state rivolte ad agevolare l'uso di mezzi propri per recarsi al lavoro, con l'utilizzo libero del parcheggio aziendale, e ad offrire un ambiente sicuro, con una modalità diversa di fruizione del servizio di ristorante aziendale. Per l'utilizzo dei mezzi pubblici in momenti di minore affollamento abbiamo offerto maggiore flessibilità negli orari di ingresso e uscita dall'ufficio.

Sempre attenta alla salute dei propri dipendenti, Helvetia ha promosso nell'ottobre 2020 e all'interno dei propri uffici una campagna di test sierologici e a novembre una massiccia campagna vaccinale volontaria contro l'influenza.

8.10 Rapporti con le Autorità di Vigilanza

Spirito di collaborazione e rispetto della normativa sono sempre stati alla base dei nostri rapporti con le Autorità di Vigilanza. Rispetto all'anno precedente, nel 2020 si osserva una significativa riduzione dell'importo complessivo delle sanzioni IVASS, grazie alla maggiore attenzione da parte di Helvetia nel garantire un'operatività nell'osservanza delle principali normative e regolamenti di settore. Non si rilevano invece casi non conformità con leggi e normative in merito ai rapporti con le altre Autorità.

GRI 413-2



GRI 417.2, 419.1, 102.48

⁷ Dati stimati secondo logiche contabili considerando la sola presenza in smart working e in base ai giorni lavorabili 2020.

Di seguito la rappresentazione del fenomeno sanzionatorio, comprensivo del numero di atti di contestazione ricevuti nel periodo 2017-2020, che negli ultimi anni non assume un carattere particolarmente significativo.

Rapporti con le autorità

	2017	2018	2019	2020	Trend
IVASS					
Numero atti di contestazione	28	10	3	0	↘
Numero sanzioni	21	16	4	2	↘
Importo sanzioni (in euro)	141.008,00	175.300,00	31.300,00	10.000,00	↘
Altre Autorità*					
Numero sanzioni	1	0	0	0	→
Importo sanzioni (in euro)	-	-	-	-	→

* COVIP, Garante Privacy, AGCM e Consob

↗ = in crescita → = stabile ↘ = in diminuzione

La tabella mostra l'evoluzione del numero degli atti di contestazione ricevuti da IVASS nel periodo di osservazione, modificando l'informativa proposta nelle edizioni precedenti (numero di richieste), ai fini di una maggior trasparenza nei rapporti rilevanti con IVASS.

8.11 La protezione dei dati

La fiducia e la trasparenza sono i principi che guidano il modo in cui utilizziamo i dati personali. In Helvetia, la tutela protezione dei dati personali è il principio che determina le condizioni quadro per il loro trattamento e assicura il rigoroso rispetto di un utilizzo appropriato e proporzionato agli scopi per cui gli stessi vengono raccolti e conservati. Questi principi di protezione dei dati confluiscono nel regolare processo di compliance di Helvetia, ed è in questo ambito che se ne verifica l'osservanza.

La costante protezione dei nostri clienti è al centro dell'attenzione e delle preoccupazioni di Helvetia, che richiede, in tutti i casi previsti dalla normativa, il consenso espresso e informato ai propri clienti, in merito al trattamento dei loro dati personali. In caso di consenso affermativo, sono analizzati in modo mirato dati e informazioni per sviluppare continuamente le nostre offerte e sfruttare il potenziale della digitalizzazione. Solo così possiamo affermare la nostra competitività in un mercato in rapida evoluzione. A conferma dell'attenzione che prestiamo ai dati personali, invitiamo i nostri clienti ad esprimere il consenso al trattamento dei dati per ogni operazione di marketing e in funzione di ciascun canale utilizzato.

Sotto il profilo organizzativo, il Gruppo Helvetia Italia ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer), in base a precisi requisiti di professionalità e indipendenza, come richiesto dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy.

La responsabilità principale per il corretto funzionamento della protezione dei dati spetta, in ultima istanza, a ogni singolo collaboratore nei limiti delle sue mansioni. Per creare consapevolezza su questo tema, conduciamo regolarmente attività di sensibilizzazione e di formazione in relazione alla normativa applicabile sia agli intermediari che al personale dipendente. Inoltre, la protezione dei dati e l'obbligo di segretezza formano parte delle condizioni di impiego e del Codice di Compliance a cui tutti i collaboratori sono vincolati.

Abbiamo, inoltre, istituito un indirizzo mail dedicato (privacy@helvetia.it), messo a disposizione degli interessati e dei dipendenti da utilizzare sia per l'esercizio dei propri diritti sia per eventuali richieste di consulenza. Un impianto procedurale descrive il processo di gestione dei diritti e delle richieste degli interessati e la modalità di rilevamento e di reazione alle casistiche di violazione rilevate (data breach).

La garanzia e il controllo del rispetto delle norme sulla protezione dei dati è un principio cardine cui ci ispiriamo. Grazie a pratiche commerciali prudenti e orientate al lungo periodo, il Gruppo Helvetia Italia ha registrato, nel 2020, pochissimi reclami (5 in tutto), relativi al trattamento dei dati personali dei clienti.

Abbiamo infatti completato, con successo, importanti interventi di implementazione sulla base delle novità normative introdotte, in particolare, dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, e provveduto alla cancellazione informatica massiva dei dati personali. Tale attività, che viene, infatti, ciclicamente ripetuta con periodicità annuale, garantisce lo svecchiamento dei principali sistemi informativi e l'eliminazione di un'importante quantità di dati personali (polizze, sinistri, preventivi/proposte e anagrafiche) che non necessitano più di essere conservati, essendosi esaurito lo scopo del trattamento, per il quale gli stessi erano stati acquisiti.

8.12 La Cyber Security

Il ricorso ad una crescente digitalizzazione dei processi e la centralità dei dati dei clienti e dei dipendenti sono tenuti in forte attenzione dall'Organizzazione che tiene in forte considerazione il presidio della sicurezza delle informazioni e degli asset aziendali. Inoltre l'epidemia pandemica registrata nell'ultimo anno ha stravolto tutte le regole imponendo un nuovo paradigma, dovendo prendere atto di un considerevole aumento dei rischi cyber connessi alla nuova modalità di lavoro da remoto.

Il presidio dei controlli e dei processi di sicurezza ci permette di tenere sotto controllo il livello di compliance agli standard di sicurezza definiti dal Gruppo e di intervenire puntualmente nella rilevazione degli incidenti e nella gestione degli stessi.

Nel 2020 non sono stati registrati gravi incidenti di Sicurezza Informatica e non è stato rilevato nessun impatto sui dati personali tali da comportare la segnalazione alle autorità competenti.

GRI 419.1

In base alla classificazione e alla criticità dei dati è stato implementato un piano di verifica e di gestione delle vulnerabilità sulle nuove soluzioni; monitoriamo inoltre in continuo quelle esistenti effettuando test di sicurezza su base annuale.

Information Security Governance

Il sistema di gestione della sicurezza (ISMS), istituito a livello di Gruppo, è costruito sullo standard Internazionale ISO/IEC 2700 e si basa su un impianto piramidale che va a costituire un framework documentale costituito da:

- la Policy sulla sicurezza delle informazioni, una direttiva apicale, il cui scopo è fornire una panoramica dell'assetto organizzativo, definire i principi e le linee base in riferimento alla sicurezza delle informazioni e indicare l'approccio della Compagnia per la gestione degli obiettivi di sicurezza delle Informazioni;

- gli standard, un set di diversi documenti che descrivono i security requirement, il cui scopo è quello di fornire le specifiche per i diversi temi della sicurezza delle informazioni reindirizzandone un livello adeguato anche sotto il punto di vista legale e di compliance.
- le procedure e linee guida, il cui scopo è quello di dettagliare processi, findings e misure.

Il framework documentale fornisce la base su cui viene verificato sistematicamente il livello di compliance agli standard e i controlli di sicurezza per le nuove soluzioni digitali; costituiscono altresì i requirement richiesti da Helvetia ai fornitori dei servizi IT, regolando contestualmente lo stato di aderenza nei contratti. L'indotto dei documenti che compone il sistema di gestione della Sicurezza è tenuto continuamente aggiornato su base annuale coinvolgendo i diversi stakeholders.

Awareness Program

Siamo intervenuti fin dai primi momenti della situazione pandemica aumentando le attività di sensibilizzazione su temi di sicurezza realizzando una nuova campagna formativa con un triplice obiettivo: far acquisire maggior consapevolezza circa l'uso delle tecnologie informatiche; diffondere una cyber security awareness sul luogo di lavoro (ma non solo!); favorire l'utilizzo di buone prassi da parte dei collaboratori di Helvetia.

A tale scopo, al normale canale di informative attraverso il blog aziendale, Helvetia ha introdotto due importanti iniziative.

Edutainment campaign

Il fulcro di questa campagna è rappresentato dalla sitcom «Restricted Intelligence» che racconta, in chiave ironica, le disavventure informatiche di un team di lavoro. Una serie, originale e divertente, in sei puntate, ciascuna dedicata ad un tema di sicurezza informatica.

Questo format si basa sulla logica dell'**edutainment**, una nuova frontiera dell'apprendimento che prevede la combinazione dell'aspetto educativo/formativo con quello ludico di intrattenimento.

Al termine di ogni episodio, infatti, una flashcard approfondisce i contenuti affrontati fornendo utili consigli e importanti spunti di riflessione. La campagna di sensibilizzazione è stata resa disponibile a tutti i dipendenti Helvetia.

Security Learning Nuggets

A inizio 2021 abbiamo avviato un percorso formativo a tutti i dipendenti su specifiche «pillole» formative in riferimento ai seguenti temi:



Rimane comunque sempre attivo un corso obbligatorio sulla sicurezza delle informazioni che è erogato a tutti i nuovi collaboratori al momento dell'assunzione. È in programma nel 2021 una revisione dei contenuti per adeguarlo alle nuove minacce in tema di cyber security.

8.13 Tax Responsibility

GRI 207.1, 207.2

Le imposte sono fonti di entrate pubbliche fondamentali per la politica fiscale e la stabilità di ciascun Paese. Le Nazioni Unite riconoscono in esse un ruolo fondamentale per il raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile. Sono anche un meccanismo chiave attraverso cui le organizzazioni contribuiscono alle economie dei Paesi in cui operano. Le entrate fiscali sono infatti una base importante per l'efficace adempimento di compiti pubblici come l'istruzione, un sistema sanitario funzionante e un'infrastruttura efficiente. Di conseguenza, siamo consapevoli della nostra responsabilità di versare in ogni caso il giusto contributo fiscale. Per noi, questo fa parte della creazione di valore sostenibile. Negli ultimi anni è cresciuto l'interesse da parte degli investitori nel comprendere come le imprese gestiscono la loro fiscalità e chiedono quindi più trasparenza. Nella nostra relazione finanziaria annuale, comunichiamo apertamente gli sviluppi relativi alle questioni fiscali affinché tutti i nostri stakeholder, compresi gli analisti e gli investitori possano vederli. Stiamo sviluppando una strategia fiscale a livello di Gruppo Internazionale, che quest'anno intendiamo pubblicare in modo trasparente sul nostro sito Internet. Nel Codice di conformità, che è vincolante per tutti i dipendenti, ci impegniamo a rispettare le normative fiscali applicabili.

La responsabilità per la definizione ed adozione della strategia fiscale ricade principalmente sull'Head Group Tax. Continua inoltre la collaborazione con il Risk Management di Gruppo nell'ambito dello sviluppo di una mappa del rischio fiscale e delle soluzioni in caso di eventi negativi. L'Head of Group Tax informa regolarmente il Comitato Rischi di Gruppo in merito a questioni fiscali in caso di necessità.

Per il Gruppo Helvetia in Italia, la strategia fiscale è strettamente connessa alle caratteristiche del proprio business e si fonda su principi comuni alla Capogruppo Svizzera che coordina le principali attività in ambito fiscale. Qualsiasi politica di pianificazione fiscale aggressiva o non conforme agli standard internazionali è attentamente evitata. Sempre in ottica di trasparenza e accrescimento della collaborazione tra Amministrazione Finanziaria e contribuente, Helvetia in Italia si è dotata da diversi anni di documentazione per il riscontro della conformità al valore normale dei prezzi di trasferimento adottati tra società del Gruppo operanti in paesi diversi.

La tematica della documentazione sui prezzi di trasferimento è divenuta rilevante in Italia a partire dal 2010, con l'art. 26 del DL n. 78/2010 "Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica". Tale normativa ha introdotto la possibilità per le imprese multinazionali di predisporre un'apposita documentazione sulle politiche di transfer pricing (cosiddetto "Country File" a carico delle singole market units e "Master File" a carico della Capogruppo). L'esibizione della documentazione in tale ambito non è infatti obbligatoria in Italia, ma la predisposizione della documentazione (se ritenuta idonea in sede di accertamento) consente al contribuente la disapplicazione delle sanzioni tributarie, in caso di accertamento di maggior base imponibile.

La previsione della documentazione sui prezzi di trasferimento si pone l'obiettivo di rafforzare l'azione di controllo da parte dell'Amministrazione finanziaria per "una più efficace analisi preliminare dello specifico rischio fiscale soprattutto con riferimento ai soggetti privi della stessa".

Nel perseguire con costanza un percorso di miglioramento dei nostri processi, stiamo implementando un nuovo strumento di gestione delle imposte di Gruppo denominato "Global Tax Center" (nel breve GTC). Tutte le market units, nonché la Capogruppo, dovranno, dal primo quarter del 2021, avviare la nuova modalità che gradualmente diventerà un repository di documenti utili e di comune utilizzo, al fine di accrescere l'uniformità di comportamenti e l'adozione di politiche comuni e standardizzate.

Il Rappresentante Generale per l'Italia è responsabile della strategia fiscale del Gruppo Helvetia in Italia. Essendo la gestione operativa dei temi fiscali assegnata ad un ufficio dedicato all'interno della Direzione Finance, il Chief Financial Officer è chiamato ad informare regolarmente l'Organo Amministrativo sui principali temi fiscali e sugli sviluppi materiali in termini di tax risk management.

La compliance con le regolamentazioni in materia fiscale è garantita grazie ad una regolare attenzione ad operare in modo trasparente ed etico. La determinazione del proprio contributo allo sviluppo economico e sociale, attraverso il pagamento di imposte coerenti con il proprio profilo di business e di reddito, si basa su processi operativi condotti valutando in modo ponderato e prudentiale tutte le circostanze e i fatti che sono alla base di una corretta valutazione dei criteri di applicazione dei diversi regimi fiscali.

Le compagnie del Gruppo Helvetia provvedono regolarmente al versamento delle imposte dirette ed indirette e nel 2020 non sono emersi rilievi a carico di nessuna compagnia del gruppo né

sono stati avviati contenziosi di alcun genere con le autorità fiscali. Queste generano utili soggetti ad imposta prevalentemente dall'attività assicurativa e di asset management. Il core business è quello derivante dalla fornitura di coperture assicurative alla vita, salute e proprietà, infortunio, che sotto forma dei premi raccolti generano profitti imponibili al netto dei costi di amministrazione, provvigioni e spese per sinistri. L'importo complessivo delle imposte dirette sui profitti, maturate nell'esercizio 2020, ammonta a circa 10.4 mio di euro che vengono versate all'Erario in base al sistema degli acconti e saldi d'imposta previsti dalla normativa nazionale.

A tale importo si aggiungono tutte le imposte indirette proprie tra cui l'Iva, per circa 3 mio di Euro sulle operazioni non strettamente connesse all'attività assicurativa in senso stretto, che è per natura esente, e le imposte raccolte dalle società del gruppo per conto dell'erario e versate allo stesso in qualità di sostituto d'imposta.



Compagnia assicurativa sostenibile

9.	Compagnia assicurativa sostenibile	60
9.1	L'importanza di una offerta sostenibile	61
9.2	Modalità di offerta dei nostri prodotti	61
9.3	Offerta sostenibile	61
9.4	L'importanza degli investimenti sostenibili	65
9.5	La loro gestione in Helvetia	65
9.6	Le politiche di investimento	65
9.7	Lo sviluppo delle politiche di investimento in Italia	72
9.8	L'importanza dell'approvvigionamento sostenibile	73
9.9	Un approccio sostenibile	73
9.10	L'organizzazione nell'approvvigionamento	74
9.11	La fiducia dei clienti è una risorsa importante	81
	Un servizio sempre attento per i nostri assicurati	81
	La soddisfazione dei nostri assicurati: un valore su cui misurarsi	82
	La gestione dei reclami	84
	Il Contact Center per comprendere le esigenze dei nostri clienti	84
	Informazioni trasparenti e comprensibili	85
9.12	Orientamento al cliente un importante pilastro	85
	Accessibilità digitale	85
	L'Agenzia del futuro	86
	My Helvetia – il punto di contatto con Helvetia	87



9. Compagnia assicurativa sostenibile

9.1 L'importanza di una offerta sostenibile

In qualità di assicuratore operante in tutti i rami, la nostra gamma di prodotti comprende l'assicurazione sulla vita (pensioni private e professionali), l'assicurazione sulla proprietà e la mobilità. Nel settore danni, offriamo principalmente assicurazioni nel campo della proprietà e della responsabilità civile, per esempio assicurazioni per veicoli a motore o assicurazioni sulla salute e sugli infortuni. Nell'ambito della nostra gamma di prodotti, siamo alla ricerca di soluzioni che proteggano i nostri clienti e allo stesso tempo affrontino le questioni sociali e ambientali, come per esempio, l'assicurazione a supporto di soluzioni sostenibili o premiando i proprietari di veicoli efficienti dal punto di vista energetico.

9.2 Modalità di offerta dei nostri prodotti

Helvetia offre una gamma di prodotti e servizi sostenibili per sostenere una società inclusiva e un'economia a basse emissioni di carbonio. Basiamo la nostra offerta di prodotti sull'evoluzione delle esigenze dei clienti e sulla fattibilità economica delle soluzioni. Intendiamo offrire alla nostra clientela, ove possibile ed economicamente gestibile, soluzioni che promuovono un comportamento ecologicamente sostenibile e con prodotti funzionali alle esigenze dei nostri clienti:

GRI 103.1



9.3 Offerta sostenibile

Soluzioni assicurative sostenibili

Prodotti a basso impatto ambientale

La nostra offerta di prodotti, orientata alle esigenze dei nostri clienti privati e corporate, include la protezione dell'investimento per l'impiego di tecnologie a basso impatto ambientale. Questi prodotti, che hanno per loro natura un elevato impatto sociale ed ambientale, sono monitorati costantemente per cogliere con dovuta tempestività quei rischi di impatto sulla società e sull'ambiente. Tali soluzioni sono un valido contributo nel percorso verso un'economia a basse emissioni di carbonio e proteggono il nostro ambiente e le nostre risorse.

GRI 103.2

Il nostro impegno è orientato ad individuare quelle opportunità che meglio rispondono alle esigenze dei nostri clienti. In questo modo, sebbene i volumi siano fortemente influenzati dalle loro decisioni di consumo, cerchiamo e ci impegniamo a indirizzarne comunque le scelte e le abitudini verso tecnologie e innovazioni sempre più eco-sostenibili:

- "In movimento" è la polizza RCA con la quale Helvetia Rappresentanza vuole premiare i proprietari di veicoli con alimentazione esclusivamente elettrica attraverso una scontistica mirata (parametro del premio base ridotto del 50%).
- "IAR Industrial all risk" è la polizza che per i rischi tecnologici offre una soluzione specifica per gli impianti eolici, fotovoltaici e gli impianti che utilizzano biomasse, sostenendo così lo sfruttamento di forme di energia rinnovabili.
- "Helvetia My Home" è la soluzione per la casa di Helvetia Rappresentanza che offre una copertura anche per gli impianti fotovoltaici.
- "In casa con Chiara" e "Vivi la casa" per la casa e "Al lavoro con Chiara" e "Vivi l'attività" sono invece i prodotti di bancassurance che coprono gli impianti fotovoltaici, pannelli solari e, nel caso di "Vivi l'attività", impianti geotermici.

Nel 2020, la quota di prodotti assicurativi sostenibili dei rami danni, con riferimento alla sola Helvetia Rappresentanza, è stata dell'1,57% (in incremento rispetto al 1% del 2019), in base ai premi totali del settore Danni a cui appartengono i prodotti indicati nella tabella: settore Auto e settore Engineering. In questo settore contiamo su una crescita moderata ma continua che ci ha consentito di incrementare la quota di premi da prodotti sostenibili con riferimento al 2017, dove tale dimensione rispetto ai premi totali danni era dello 0,75%.

GR1 FS 8

Prodotti assicurativi sostenibili

valori in euro	2017	2018	2019	2020	Variazione % rispetto all'anno precedente
Premi assicurazione su impianti di energia rinnovabili*	838.000	1.196.657	1.400.273	2.081.502	49%
Premi assicurazione per veicoli con motore elettrico	58.606	69.515	102.770	144.774	41%

*Si intendono impianti: eolici, fotovoltaici, idroelettrici e biomasse

1.04%

crescita media annua dei premi nei prodotti sostenibili (2017-2020)

La variazione percentuale dei premi dei veicoli esclusivamente elettrici a fine 2020 rispetto al 2019, pari al 41%, riflette il generale andamento del mercato, che continua a registrare una sempre più crescente diffusione di questa tipologia di veicoli. Le nuove immatricolazioni di auto full electric in Italia (escluse le ibride e le ibride plug-in) sono passate da 10.577 nel 2019 a 32.538 nel 2020, con un'incidenza di mercato che è passata da 0.5% a 2.3% (fonte UNRAE).

Per i prodotti assicurativi su impianti di energia, si riconferma la continua crescita nel mercato dell'utilizzo di impianti di produzione energetica fotovoltaico di piccola taglia da parte dei nostri clienti. Di questo generale incremento ne ha beneficiato anche Helvetia che ha visto un miglioramento in termini di volumi premi della linea Engineering, rispetto al 2019 pari al 49%, risultato di un progressivo aumento della nuova produzione.

Ulteriori informazioni sulle nostre soluzioni assicurative sostenibili sono disponibili online: <https://www.helvetia.com/it/web/it/chi-siamo/helvetia/cr-italy/corporate-responsibility/ass-sostenibile/prodotti-sostenibili.html>

Soluzioni assicurative a valenza sociale

GRI 103.2

Prodotti ad impatto sociale

Helvetia è attenta agli impatti dei cambiamenti climatici e dei nuovi rischi derivanti dal manifestarsi di calamità naturali, e arricchisce i propri prodotti per la casa e le imprese, sia per il canale tradizionale che per il canale della bancassurance, con garanzie catastrofali a tutela i nostri clienti. Proponiamo una gamma di prodotti su misura per le diverse esigenze: ripristino della condizione iniziale in caso di Terremoto e salvaguardia del potere d'acquisto con la possibilità del frazionamento mensile sui prodotti di Helvetia Italia.

Attenta alle evoluzioni del mercato e alle nuove tipologie di rischio, Helvetia offre alle aziende anche una copertura dai rischi cyber con prodotti specifici: "CyberElettronica" e "Inimpresa".

Ulteriori informazioni sulle nostre soluzioni assicurative sostenibili sono disponibili online: <https://www.helvetia.com/it/web/it/prodotti-e-servizi/prodotti-dedicati-alle-agenzie-e-broker/business/multirischio-piccole-medie-imprese.html>

Prodotti con funzione sociale

Nei rami Vita, il Gruppo Helvetia Italia non offre prodotti esplicitamente sostenibili, ma le sue soluzioni svolgono per la loro natura, anche una funzione sociale, con una attenzione ai bisogni di tutela e protezione dei propri clienti e della collettività. L'attività assicurativa ricopre una funzione importante nella società e nella sfera sociale ed economica in quanto consente di trasferire i rischi a carico del cliente ad Helvetia. Come impresa assicurativa siamo in grado di fronteggiarli e di integrare il sistema di welfare pubblico, non sempre proporzionato ai bisogni di tutti i cittadini. Le soluzioni offerte nel settore Vita, consentono ai propri clienti e alla collettività una maggiore sicurezza e protezione:

- Soluzioni d'offerta in ambito di sicurezza
- Soluzioni d'offerta in ambito di previdenza complementare

Soluzioni assicurative in ambito di sicurezza

Il Gruppo Helvetia Italia, attraverso la sua compagnia vita (Helvetia Vita) ha, da molti, anni prestato attenzione a questo target di clientela offrendo, oltre alle tradizionali coperture assicurative, forme di assistenza mirate per categorie di persone bisognose di maggiore tutela, come i malati gravi o gli invalidi. Per tali ultime casistiche, infatti, la prestazione viene liquidata in via anticipativa, (immediatamente una quota parte del capitale assicurato) per permettere al nostro cliente di far fronte alle spese necessarie per le cure. Tra queste tipologie di polizze riveste particolare rilievo l'offerta denominata Helvetia Nuova Omnia.

Il prodotto si configura come flessibile e modulabile e permette una personalizzazione delle coperture, in modo tale che il cliente possa comporre il prodotto, scegliendo le singole garanzie in grado di soddisfare maggiormente le proprie esigenze e bisogni di tutela.

Su tutte le offerte a premio annuo è consentito il pagamento mensile del premio, permettendo così ai nostri clienti con meno disponibilità liquide di accedere facilmente alle nostre coperture assicurative.

Non solo siamo attenti alle soluzioni di prodotto, ma cerchiamo sempre di dare una risposta innovativa alla fiducia dei nostri clienti con un'importante modernizzazione del processo assicurativo. Abbiamo velocizzato l'emissione delle nostre polizze direttamente presso i nostri partner distributivi, riducendo i tempi di attesa e le incertezze che spesso i clienti mostrano di fronte a tali coperture, e migliorando la gestione delle pratiche direzionali.

Soluzioni assicurative di previdenza complementare

La previdenza complementare è una forma di previdenza che si aggiunge a quella obbligatoria, ma non la sostituisce. Si tratta di uno strumento di welfare integrativo che permette al cliente di garantirsi una pensione aggiuntiva a quella pubblica, mantenendo un tenore di vita analogo a quello goduto nell'età lavorativa.

Con le due Convenzioni, rispettivamente con FOPDIRE (Fondo Pensione Dirigenti Gruppo Eni) e C.RAI.P.I. (Cassa di Previdenza – Fondo Pensione dei dipendenti della RAI Radio Televisione Italiana S.p.A. e delle altre società del Gruppo RAI), Helvetia offre soluzioni pensionistiche complementari in forma di rendita per gli Aderenti. Dal momento del pensionamento l'aderente potrà scegliere una delle forme di rendita previste dalla Convenzione.

La rendita consiste nell'erogazione di una somma calcolata in base al capitale che l'aderente avrà maturato ed all'età in quel momento. Difatti la "trasformazione" del capitale in una rendita avviene applicando dei coefficienti di conversione che tengono conto dell'andamento demografico della popolazione italiana e sono differenziati per età e sesso.

Con la sua compagnia vita (Helvetia Vita), Helvetia propone due diverse soluzioni previdenziali:

- Helvetia Aequa: un Piano Individuale Pensionistico di tipo assicurativo – Fondo Pensione (PIP) ideato principalmente per i lavoratori autonomi, ma adatto anche a personale dipendente che desidera una pensione integrativa da percepire al momento del pensionamento.
- Soluzione Previdente: un Fondo Pensione Aperto costituito in forma di patrimonio separato e autonomo all'interno della Compagnia e destinato esclusivamente al perseguimento dello scopo previdenziale. È rivolto a tutti coloro che intendono realizzare un piano di previdenza complementare sia su base individuale che su base collettiva.

Ulteriori informazioni sulle nostre soluzioni assicurative sostenibili sono disponibili online: <https://www.helvetia.com/it/web/it/prodotti-e-servizi.html>

9.4 L'importanza degli investimenti sostenibili

GRI 103.1, FS.11

Con investimenti finanziari e immobiliari per un valore di 60,6 miliardi di CHF, l'integrazione dei criteri ESG nella gestione degli investimenti rappresenta una leva importante per l'attuazione della responsabilità aziendale. Temi come il cambiamento climatico, il lavoro e i diritti umani, e la buona governance aziendale sono quindi presi in considerazione per mantenere e accrescere il rapporto fiduciario con i nostri clienti. Le aspettative crescenti da parte degli investitori e dei legislatori in Italia e nell'Unione Europea confermano questo approccio.

Helvetia mette a disposizione sul proprio sito web una informativa sul proprio portafoglio di investimenti: <https://www.helvetia.com/corporate/web/en/home/about-us/overview/responsible-investment.html>

9.5 La loro gestione in Helvetia

GRI 103.2

Il Gruppo Internazionale Helvetia mira a investire in tutte le classi di attività nella maniera più sostenibile. Tuttavia, usiamo anche la nostra comprensione delle questioni ESG per ridurre il rischio nei nostri portafogli di investimento. Questo è declinato nella nostra strategia di investimento responsabile. Per il portafoglio di investimenti finanziari, analizziamo la qualità della sostenibilità e le questioni di portafoglio ammissibili ogni sei mesi. Per fare questo, ci affidiamo alle informazioni di ricerca ESG e alla Carbon Research del fornitore MSCI. Attualmente, gli impatti climatici a lungo termine possono essere stimati principalmente per le azioni, i titoli a reddito fisso, gli investimenti immobiliari e i mutui. Dal 2016, abbiamo anche pubblicato i risultati in un rapporto sui rischi climatici in conformità con l'articolo 173 della legge francese sulla transizione energetica.

In svizzera, quando costruiamo nuovi immobili e ristrutturiamo quelli esistenti, ci assicuriamo che i nostri metodi di costruzione siano il più possibile ecologici e attraenti, affidandoci a etichette riconosciute come Minergie, LEED o SNBS. Con 7,5 miliardi di franchi, il nostro portafoglio immobiliare del Gruppo Internazionale Helvetia (partecipazioni dirette esclusi i fondi) rappresenta circa il 12% del nostro portafoglio d'investimento. La maggior parte degli immobili, l'89% dei quali si trova nel nostro mercato svizzero con immobili prevalentemente residenziali (il mercato italiano rappresenta solo lo 0,6%) Di conseguenza, anche gli aspetti sociali stanno diventando sempre più importanti nello sviluppo dei nostri progetti.

Il Portafoglio Immobiliare del Gruppo Helvetia Italia si riferisce prevalentemente al centro direzionale di Helvetia a Milano, che è stato costruito e gestito con elevati criteri di efficienza energetica, confermati dall'esito di una verifica svolta da un valutatore indipendente nel 2019.

9.6 Le politiche di investimento

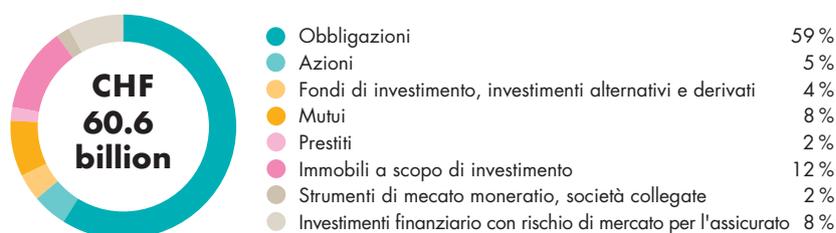
GRI 103.2, 103.3

La politica di gestione degli investimenti nel Gruppo Internazionale Helvetia è finalizzata a preservare la solidità patrimoniale di lungo periodo attraverso un approccio prudente a tutela degli impegni verso gli assicurati. Obiettivo è soddisfare le elevate esigenze di guadagno dei nostri clienti e garantire un buon rating di sostenibilità per il nostro portafoglio finanziario, oltre a quello di determinare il corretto rapporto ed equilibrio tra le diverse categorie di investimento, per il raggiungimento di un buon livello di redditività.

Il Consiglio d'Amministrazione e la Direzione del Gruppo Internazionale Helvetia definiscono e controllano l'implementazione della strategia d'investimento responsabile. Il Chief

Investment Officer in qualità di membro del Group Executive Management e il Group Investment Committee approvano le linee guida e gli obiettivi di investimento sostenibile e sono responsabili della loro attuazione su tutte le market unit. Entrambi i comitati sono supportati dal Responsible Investment Office di Gruppo. Come centro di competenza, quest'ultimo è responsabile dello sviluppo di linee guida, procedure e prodotti di investimento ed è impegnato a garantire l'ulteriore sviluppo responsabile della strategia di Investimento di Helvetia in tutti i paesi in cui opera.

Struttura del portafoglio del Gruppo Internazionale Helvetia 2020



Maggiori informazioni sulla strategia di investimento di Helvetia Internazionale nel rapporto finanziario di Gruppo al seguente indirizzo:

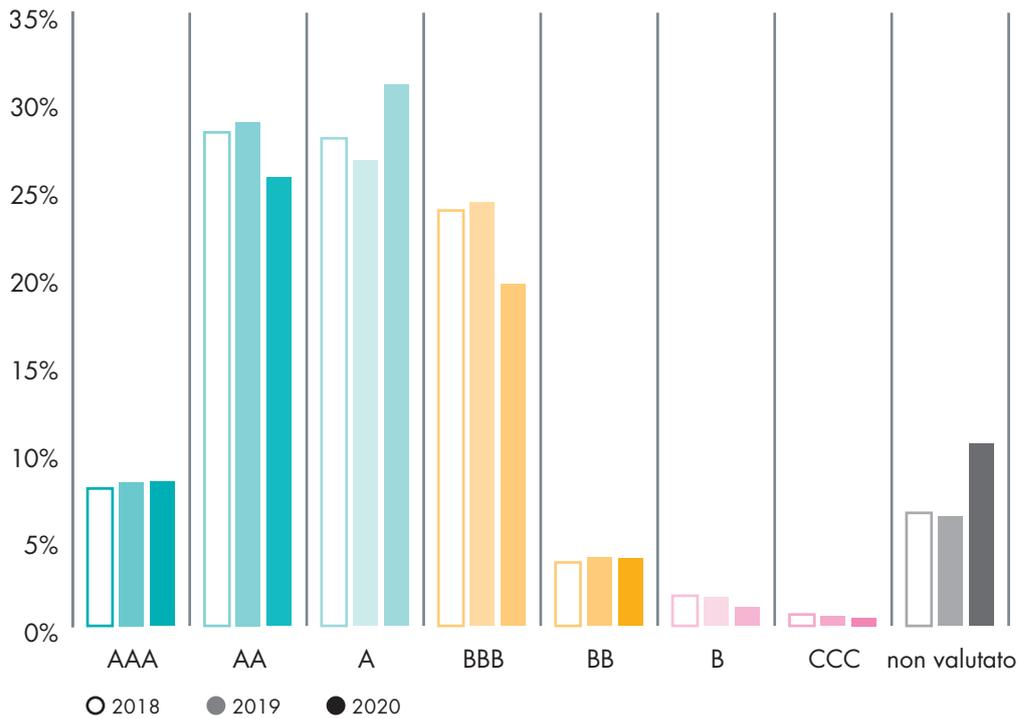
<https://www.helvetia.com/corporate/web/en/home/investors/overview/publications/annual-results.html>

Con un rating medio pari ad A di MSCI, il portafoglio di investimenti finanziari presenta bassi rischi ESG per tutti i paesi a fine dicembre 2020. Sono state valutate attività finanziarie per un valore di 36,3 miliardi di franchi, di cui il 12,5% non ha una valutazione ESG. La percentuale di investimenti con un rischio ESG elevato (da B a CCC) è stata ridotta a livello di Gruppo dall'1,5% dell'anno precedente all'1%. Nei singoli paesi, è anche significativamente più basso, dallo 0,1 allo 0,6 per cento.



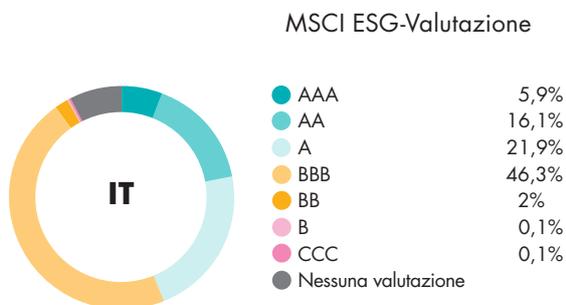
rating MSCI ESG medio dei nostri investimenti (2020)

Sviluppo investimenti finanziari di Gruppo per ESF Rating



Per quanto riguarda il portafoglio investimenti del Gruppo Helvetia in Italia al 31 dicembre 2020, la distribuzione percentuale in base al rating ed oggetto di analisi (circa il 92,2% del totale), evidenzia che solo lo 0,12% del portafoglio, rating compreso tra B-CCC, ha un alto rischio ESG (nel 2019 era dello 0,71%).

Composizione del portafoglio Italiano in base al rating ESG



Responsible Investment Roadmap

L'implementazione del Responsible Investment (RI) Roadmap è stata lanciata con successo dal Gruppo Internazionale Helvetia. Questa copre diverse aree comprendendo l'organizzazione e la governance, i processi di investimento e gli approcci ESG per gli investimenti finanziari, i processi e il supporto per la compatibilità climatica, e gli immobili. Questa iniziativa

ha avuto inizio con la firma dei Principi per l'Investimento Responsabile e con la comunicazione, sia interna che esterna ad Helvetia, della volontà di concentrarsi maggiormente sul tema dell'investimento responsabile. Sono state elaborate strategie per ancorare e migliorare ulteriormente la sostenibilità nella gestione patrimoniale sia per i titoli che per gli immobili, con l'obiettivo di garantire approcci più sostenibili in futuro.

L'ESG Working Group, guidato dal Responsible Investment Officer del Gruppo, ha iniziato il suo lavoro con i rappresentanti del Portfolio Management e dell'Investment Portfolio Strategy Team e ha discusso vari progetti e proposte per l'integrazione ESG. Alcuni esempi riguardano l'esercizio dei diritti di voto e la modalità di gestione dei dati ESG. Il gruppo di lavoro identifica e discute i rischi e le opportunità di specifici aspetti ESG e dà a tutti i partecipanti l'opportunità di commentare o sollevare preoccupazioni riguardo alla fattibilità (ad esempio nell'implementazione o nel roll-out) di tali piani e proposte. Il gruppo di lavoro ESG si è riunito a intervalli regolari durante l'anno.

Principles for Responsible Investment

Poco dopo la firma dei "Principles for Responsible Investment", Helvetia ha partecipato volontariamente al reporting dei PRI per avere una visione d'insieme della struttura e del processo del quadro di reporting, per comprenderne le caratteristiche principali e per prepararsi meglio al ciclo di reporting ufficiale. Dato che la missione PRI alimenta la tabella di marcia del RI di Helvetia, anche l'opportunità di consultare e condividere le esperienze è stata sfruttata intensamente.

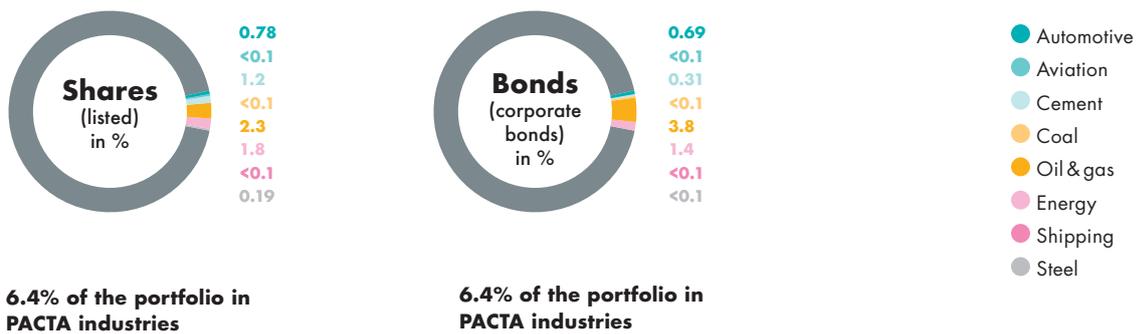
Test di impatto climatico

Helvetia, in qualità di capogruppo svizzero, ha partecipato ancora una volta, nel proprio mercato, al test d'impatto sul clima basato sul metodo internazionale PACTA, eseguito dall'Ufficio federale dell'ambiente UFAM insieme alla Segreteria di Stato per le questioni finanziarie internazionali SIF. Il test PACTA 2020 è un'iniziativa coordinata a livello internazionale in cui tutte le casse pensioni, gli assicuratori, le banche e i gestori patrimoniali svizzeri sono stati invitati a esaminare su base volontaria l'impatto sul clima dei loro portafogli di investimento. Al primo test PACTA del 2017 hanno partecipato 79 casse pensioni e assicuratori, tra cui Helvetia. In quell'occasione, è stato dimostrato che in Svizzera siamo ancora lontani da un percorso rispettoso del clima, ma che i primi passi sono già stati fatti. Con lo strumento PACTA, ulteriormente sviluppato, possono essere testati anche i beni immobili detenuti direttamente e (in modo piuttosto limitato) le ipoteche.

GRI 103.2

Portfolio exposure to climate-related (PACTA) industries
Exchange-listed stocks and corporate bonds¹

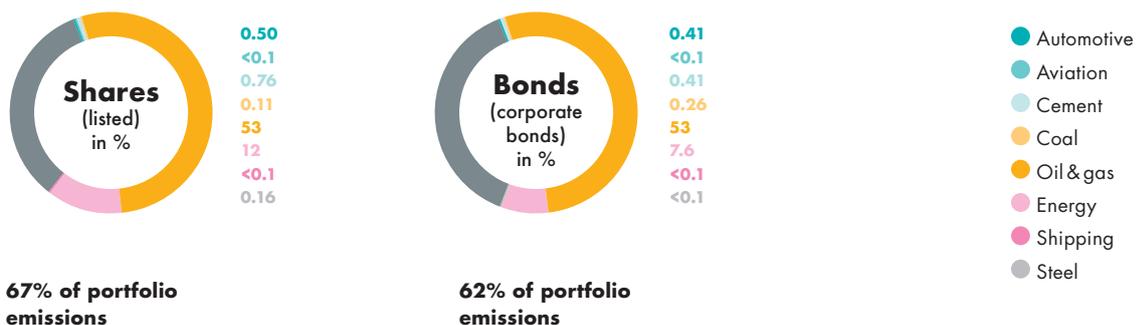
GRI 103-3



¹ Helvetia results of the 2020 FOEN climate compatibility test open-source method PACTA = Paris Agreement Capital Transition Assessment). Holdings as of 31/12/2019.

Emission contribution of climate-related (PACTA) industries
Exchange-listed stocks and corporate bonds¹

GRI 103-3



¹ Helvetia results of the 2020 FOEN climate compatibility test open-source method PACTA = Paris Agreement Capital Transition Assessment). Holdings as of 31/12/2019.

La proporzione del portafoglio in settori rilevanti per il clima è inferiore al 7% (per valore di mercato) nei portafogli azionari e obbligazionari, il che limita anche la perdita attesa in relazione agli scenari di transizione. Sono già previste misure con la graduale decarbonizzazione del portafoglio in accordo con la Responsible Investment Roadmap. Nel caso del carbone, del petrolio e del gas, questo significa una rinuncia condizionata a nuovi investimenti, e nel settore energetico uno spostamento verso aziende che già oggi utilizzano tecnologie sostenibili. Sulla base del test disponibile, Helvetia svilupperà le proprie analisi per integrare l'analisi rischio/rendimento oltre alla domanda annuale.

Per gli investimenti immobiliari inclusi per la prima volta, sono stati esaminati principalmente edifici residenziali (quasi il 94% del campione) e alcuni edifici amministrativi. I risultati, che sono piuttosto indicativi a causa della qualità dei dati, mostrano che le emissioni relative di CO₂ degli immobili d'investimento di Helvetia sono appena sotto il limite della legge svizzera sul CO₂ di 20 kg di emissioni per metro quadro. La ragione di ciò è che la proporzione di combustibili fossili nel patrimonio edilizio, prevalentemente vecchio, è di circa il 70%. Il percorso di riduzione necessario sarà modellato nell'ambito della strategia di sostenibilità di Helvetia Real Estate all'inizio del 2021. Si prevede anche di utilizzare il monitoraggio periodico e il benchmarking per rivedere specificamente le misure introdotte per ridurre le emissioni degli edifici.

Strategia di sostenibilità presso Helvetia Asset Management

La Helvetia Asset Management SA, con sede a Basilea, è una società interamente controllata dalla Helvetia Holding SA, San Gallo. Il fornitore di servizi di gestione di fondi e asset management, che è supervisionato dall'Autorità di vigilanza dei mercati finanziari FINMA, è attivo nel business degli investimenti collettivi di capitale. Come società di gestione indipendente, Helvetia Asset Management AG si impegna in modo specifico per gli interessi degli investitori e, dalla sua fondazione nel 2020, anche per la sostenibilità. La Helvetia Asset Management SA è convinta che il successo economico vada di pari passo con un contributo all'ambiente e alla società. Per raggiungere questo obiettivo, è guidata dalla strategia di responsabilità aziendale del Gruppo Helvetia e da vari standard di sostenibilità e li implementa nella sua gestione immobiliare e nei suoi prodotti.

Tenendo conto di criteri sociali ed ecologici durante l'intero ciclo di vita degli immobili e trattando con i suoi stakeholder in modo collaborativo e orientato al servizio, la Helvetia Asset Management AG mira a migliorare a lungo termine la qualità degli asset che gestisce per gli investitori e i locatari. La strategia di responsabilità aziendale della Helvetia Asset Management SA è disponibile online.

GRI 103.3



Green Bond Framework

Helvetia ha collocato con successo la sua prima obbligazione subordinata verde di 200 milioni di franchi attraverso la sua affiliata Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG. Helvetia permette così agli investitori di partecipare e sostenere gli obiettivi di sostenibilità di Helvetia. L'obbligazione è basata sul Green Bond Framework di Helvetia. I fondi saranno utilizzati, tra l'altro, per sviluppare ulteriormente il portafoglio immobiliare di Helvetia, tenendo conto di criteri di sostenibilità.

Helvetia sviluppa e gestisce direttamente il portafoglio immobiliare e può quindi attuare misure mirate sull'intero ciclo di vita. Helvetia investe anche nelle energie rinnovabili e nella mobilità ecologica, direttamente o indirettamente. L'obbligazione ibrida verde è un ulteriore passo nell'attuazione dell'approccio di responsabilità aziendale. L'obbligazione subordinata ha una durata illimitata. La prima data di rimborso opzionale è nel maggio 2028 e la cedola è dell'1,75% fino alla prima data di rimborso. Il Green Bond Framework e il Second Party Opinion possono essere trovati online.

9.7 Le sviluppo delle politiche di investimento in Italia

L'investimento responsabile costituisce per Helvetia un elemento chiave al fine di garantire una creazione di valore nel lungo termine per tutti i portatori di interesse, con particolare focus ai suoi clienti. Pertanto, la Compagnia considera nei propri investimenti, anche i fattori di sostenibilità⁸.

Il 14 dicembre 2020 ciascuna compagnia del Gruppo in Italia ha approvato la propria Politica in materia di investimenti responsabili, che formalizza un approccio, volto ad integrare i rischi di sostenibilità⁹ all'interno dei suoi processi di ricerca e investimento e al contempo a monitorare il rendimento degli investimenti attraverso analisi delle performance.

Gli investimenti sono considerati a maggior rischio, in riferimento ai fattori ESG, se gli emittenti:

- producono o utilizzano armi o parti essenziali di queste, in violazione a principi umanitari fondamentali attraverso un normale utilizzo (bombe a grappolo, mine terrestri anti-uomo, ecc.);
- producono o utilizzano carbone ad uso termico;
- sono coinvolti in violazioni gravi o sistematiche dei diritti umani;
- sono coinvolti in gravi danni ambientali;
- sono implicati in casi di grave corruzione.

I riferimenti principali per l'individuazione dei temi oggetto di restrizione sono la "Convenzione di Oslo" e la disciplina interna "Direttiva di Gruppo sulle sanzioni" e si basano sulle informazioni fornite da data provider specializzati esterni, al fine di assicurare una valutazione indipendente ed imparziale.

In particolare, vengono identificati gli emittenti con una maggiore esposizione alle tematiche ESG, con un'analisi complementare alla tradizionale analisi del rischio finanziario, sulla base di una "lista di titoli sotto osservazione" aggiornata almeno trimestralmente, che indica emittenti particolarmente controversi, monitorati al fine di un'eventuale esclusione dall'universo investibile. Questa lista viene approvata da uno specifico "Comitato per gli investimenti responsabili" presso la Società Casamadre svizzera e validato dal "Comitato Investimenti/ALM" delle singole Compagnie.

Nel corso del 2021, Helvetia Vita, in qualità di investitore Istituzionale, si è dotata di una "Politica di impegno" che descrive le modalità con le quali monitora le società partecipate su questioni rilevanti, dialoga con le società partecipate, esercita i diritti di voto e gli altri diritti connessi alle azioni, collabora con altri azionisti o comunica con gli stakeholder dell'impresa, nonché gestisce eventuali conflitti di interesse attuali e/o potenziali.

⁸ In conformità con il SFDR art. 2, per «fattori di sostenibilità» si intendono le problematiche ambientali, sociali e concernenti il personale, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva.

⁹ Ai sensi dell'art. 2 del SFDR, per «rischio di sostenibilità» si intende un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance che, se si verifica, potrebbe provocare un significativo impatto negativo effettivo o potenziale sul valore dell'investimento.

9.8 L'importanza dell'approvvigionamento sostenibile

GRI 103.1 – 102.9

La tutela dell'ambiente e del clima è una delle più importanti sfide globali ed Helvetia sostiene lo sviluppo di un'economia inclusiva e a basse emissioni di CO₂. Rispetto alle imprese del settore produttivo, in una società di servizi finanziari come Helvetia, i flussi di materiali e di beni sono limitati. Il nostro impatto diretto sull'ambiente e sulla società deriva soprattutto dall'approvvigionamento e dall'utilizzo dell'infrastruttura di cui necessitiamo per fornire i nostri servizi, e che comprende in particolare gli edifici ad uso ufficio e i relativi impianti tecnici, la corrispondenza commerciale, l'infrastruttura informatica e da ufficio e il materiale per l'ufficio e il marketing (soprattutto carta).

Il Gruppo Helvetia in Italia ha adottato da tempo alcune buone pratiche volte alla riduzione dei consumi di plastica, attraverso l'introduzione di erogatori d'acqua ai piani, alla eliminazione delle bottigliette d'acqua (tranne per le aule di formazione) e alla gestione differenziata dei rifiuti. Per alcuni gruppi merceologici negli ultimi anni si è assistito ad una notevole evoluzione degli standard e anche dell'offerta di soluzioni più sostenibili.

Abbiamo avviato diversi progetti "digitali" che, oltre al recupero di economicità sui servizi, consente di rafforzare il nostro impegno in termini di minor impatto ambientale, con la riduzione del consumo della carta nei processi interni. A livello aziendale, è in corso anche un programma di iniziative volte alla digitalizzazione dei processi di business e della gestione del documentale.

Per garantire standard di sicurezza elevati e un minor impatto in termini di consumi ed inquinamento, la "Car Policy" del Gruppo Helvetia Italia prevede la sostituzione di tutte le auto aziendali ogni 48 mesi. La flotta aziendale è costituita da 67 auto a fine 2020 (69 auto nel 2019), e gli autoveicoli appartengono alle classi Euro 5 o Euro 6. Dal 2018, il Gruppo Helvetia ha voluto inserire nella propria car list alcune auto con motorizzazione ibrida, già prevista per l'auto a disposizione dei dipendenti per attività di servizio.

9.9 Un approccio sostenibile

GRI 103.2

I principi del Gruppo Helvetia Internazionale per l'approvvigionamento sostenibile definiscono le linee guida per un approvvigionamento locale, ecologico e socialmente responsabile. Sono concretizzati in una linea guida interna per gli acquisti. Contiene requisiti minimi e ulteriori criteri volontari che promuovono l'acquisto ecologico e socialmente responsabile per 12 gruppi di prodotti. Per il Gruppo Helvetia in Italia, la guida all'approvvigionamento rappresenta una guida importante nell'indirizzare le scelte di acquisto; la sua applicazione è graduale e tiene conto delle caratteristiche proprie delle diverse categorie di prodotto merceologico.

Come Gruppo Internazionale Helvetia, siamo particolarmente interessati all'approvvigionamento sostenibile di elettricità e di energia termica per i nostri edifici per uffici, che rappresentano la quota maggiore del nostro volume di acquisti. Il nostro processo di approvvigionamento si basa su una strategia coerente di riduzione delle emissioni. Inoltre, dal 2017 neutralizziamo le nostre emissioni inevitabili di CO₂ acquistando nel territorio elvetico certificati da progetti di protezione del clima di alta qualità. A questo scopo, registriamo tutte le emissioni di CO₂ dall'uso dell'edificio, dai locali commerciali, dal consumo di carta e acqua e dallo smaltimento dei rifiuti. Per rendere i risultati dei nostri sforzi trasparenti, credibili e comprensibili per i nostri stakeholder, dal 2012 il Gruppo Internazionale Helvetia rende conto annualmente dei suoi sforzi per la protezione del clima nell'ambito del Carbon Disclosure

Project (CDP). Come membro dell'iniziativa RE 100 del Climate Group, Helvetia in Svizzera consuma elettricità esclusivamente da fonti rinnovabili.

Helvetia si è fissata degli obiettivi di riduzione chiari per ottimizzare le sue operazioni commerciali. Le emissioni assolute di CO₂ dovevano essere ridotte del 10% entro il 2020 rispetto al 2012 in tutte le realtà del Gruppo Internazionale Helvetia. Per le relative emissioni di CO₂ per dipendente (in FTE - full-time equivalent), si è mirato a una riduzione del 20 per cento nello stesso periodo.

Il Gruppo Helvetia in Italia ha contribuito a questo importante traguardo con una riduzione del 27,9% rispetto al 2017 di emissione complessiva di CO₂ per FTE, grazie soprattutto ad una più attenta gestione dei viaggi e alla riduzione del consumo di carta.



9.10 L'organizzazione nell'approvvigionamento

L'approvvigionamento è organizzato su base decentralizzata nei mercati nazionali con responsabilità per i singoli gruppi di prodotti. Dal 2020, il Group Procurement sostiene l'acquisto strategico e operativo dei prodotti, così come l'assegnazione dei servizi e le relazioni contrattuali che ne derivano. Il Group Procurement costituisce così l'interfaccia tra i dipartimenti e i fornitori, e sfrutta le sinergie di approvvigionamento.

Ogni area responsabile degli impianti e delle infrastrutture è impegnata nell'ottimizzare la gestione operativa in materia ambientale. Il team CR a livello di gruppo internazionale li sostiene nell'attuazione delle misure individuali. Un piano d'azione CO₂ a livello di gruppo raggruppa le misure previste.

Emissioni Atmosferiche di CO₂

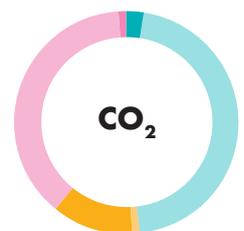
Le nostre emissioni assolute di CO₂ sono diminuite bruscamente nel 2020 a causa della pandemia di Covid 19. Rispetto all'anno precedente, il Gruppo Helvetia Italia ha ridotto le emissioni assolute di CO₂ di ben 9,7 punti percentuali, per un totale di 1.036 tonnellate. Le emissioni relative di CO₂ per FTE sono pari a 1,96 tonnellate (riduzione del 10,5% rispetto all'anno precedente).

Registriamo le emissioni CO₂ derivanti dall'uso dell'edificio, viaggi d'affari, consumo di carta e acqua e smaltimento dei rifiuti. Il driver principale di questo sviluppo è stato il calo dei viaggi d'affari, che rappresentano il 38,2% delle nostre emissioni totali di CO₂. Il numero di chilometri percorsi nei viaggi d'affari è diminuito del 29%. Dato che nel 2020 i viaggi in aereo sono stati possibili solo in misura molto limitata, abbiamo registrato il maggior risparmio di chilometri in viaggi aerei (-97%). I viaggi in treno sono diminuiti dell'80%. La riduzione più piccola è stata registrata nel trasporto su strada (-12%) in quanto i dipendenti Helvetia hanno preferito spostarsi utilizzando l'auto privata ed aziendale in questo difficile momento di crisi sanitaria.

Nel caso dell'energia per il riscaldamento, che con il 46% è al secondo posto nel nostro bilancio complessivo, non abbiamo registrato una riduzione nelle emissioni di CO₂ rispetto al 2019. Nonostante l'attivazione dello smart working, gli edifici della direzione Helvetia in Italia sono stati mantenuti operativi per tutto il periodo. Questa situazione ha inciso anche sul consumo di elettricità che è sceso solo del 5,4%.

GRI 103.3

GRI 305.1 - 305.2 - 305.3



Categoria	Percentuale
Consumo di elettricità	2,6%
Consumo di gas naturale	46%
Consumo di acqua	1,0%
Consumo di carta	11,1%
Viaggi	38,2%
Rifiuti	1,1%

Il consumo di carta, che rappresenta l'11,1% delle nostre emissioni di CO₂, è sceso dell'15,7%¹⁰. L'obbligo dell'home office per i nostri dipendenti in primavera e nel tardo autunno e inverno ha comportato l'utilizzo di meno carta per stampanti. Nel corso degli ultimi anni le iniziative "Zero Carta" hanno contribuito in modo significativo a ridurre le emissioni CO₂ per FTE del 34,3%. Un risultato che ci rende orgogliosi e conferma l'impegno verso un modello di business sempre più "paperless". Le emissioni di CO₂ causate dall'acqua e dai rifiuti, che insieme rappresentano poco più del 2% del nostro bilancio complessivo, sono diminuite in termini relativi, rispettivamente del 30% e del 38,9%. Il fatto che i dipendenti abbiamo trascorso il 47,9% delle loro giornate lavorative negli ambienti domestici ha inciso sul consumo di acqua e sul volume dei rifiuti nelle sedi di Helvetia.

Paper and plastic Reduction and recycling

Helvetia ha perseguito in questi anni l'obiettivo di riduzione dei consumi e dell'impatto ambientale derivante dalle sue attività, lanciando il progetto "Paper and plastic reduction and recycling". Due sono i principali obiettivi: riduzione dei consumi e della quantità di carta utilizzata negli uffici; riduzione ed eliminazione della plastica utilizzata in azienda.

Il Programma "ZeroCarta", un processo di trasformazione aziendale focalizzato sul passaggio da processi paper based a processi digital based, e il Programma "#ZeroImpact" (es. Una borraccia per Amica) sono concrete iniziative di sostenibilità sempre più consapevole. Un impegno ormai costante per Helvetia che da anni si prodiga in favore dell'ambiente.

Per calcolare le emissioni di gas serra, ci si affida alla metodologia della rete di sostenibilità VfU per le istituzioni finanziarie, nella versione 2012.

GR1 302.1, 302.3

Consumi complessivi

	Unità di misura	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente	Variazione rispetto al 2017
Consumo di elettricità	kwh	2.406.771	2.245.790	-6,7%	-19,3%
Consumo di gas naturale	kwh	1.833.685	1.834.521	0,05%	-0,3%
Consumo di acqua	m ³	19.361	13.774	-28,9%	-26,7%
Consumo di carta	t	114	96	-15,7%	-30,8%
Viaggi	km	1.995.552	1.414.202	-29,1%	-48,0%
Rifiuti	t	172	132	-23,4%	58,7%

Note: i dati relativi 2020 presenti in questa relazione sono stati determinati in modo puntuale. Il dato sui rifiuti relativo al 2017 è stato stimato in base a parametri diversi rispetto alle misurazioni avvenute dal 2018 in poi. Questo ha determinato un valore in % in crescita dovuto a dati tra loro non completamente confrontabili.

¹⁰ Rispetto ai dati pubblicati nel CR Report del Gruppo Internazionale Helvetia, il consumo di carta per la market unit Italia è stato inferiore 5 t per una doppia computazione durante la fase di rendicontazione.

Consumi per FTE

	Unità di misura	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente	Variazione rispetto al 2017
Consumo di elettricità	kwh	4.601	4.254	-7,5%	-23,0%
Consumo di gas naturale	kwh	3.505	3.475	-0,9%	-4,8%
Consumo di acqua	m ³	37	26	-29,5%	-29,5%
Consumo di carta	kg	218	182	-16,4%	-34,0%
Viaggi	km	3.815	2.679	-29,8%	-50,4%
Rifiuti	kg	328	249	-23,9%	52,1%

Note: gli FTE relativi al 2020 sono stati determinati secondo i criteri applicati a livello di Gruppo Internazionale Helvetia per garantire un'uniformità con il report di Gruppo. Il dato sui rifiuti relativo al 2017 è stato stimato in base a parametri diversi rispetto alle misurazioni avvenute dal 2018 in poi. Questo ha determinato un valore in % in crescita dovuto a dati tra loro non completamente confrontabili.

Emissioni CO₂ complessive

	Unità di misura	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente	Variazione rispetto al 2017
totale		1.148	1.030	-10,3%	-24,5%
Consumo di elettricità (1)	t	28	27	-5,4%	-19,7%
Consumo di gas naturale (2)	t	474	474	-0,1%	-0,3%
Consumo di acqua (3)	t	15	11	-30,0%	-25,0%
Consumo di carta(4)	t	137	115	-16,3%	-31,3%
Viaggi (5)	t	476	393	-17,3%	-40,2%
Rifiuti (6)	t	18	11	-38,9%	-35,3%

Note:

(1) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 06_VIII, Bauer/Bolliger/ Tuchschnid/Faist: "Hydroelectric energy"

(2) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 06_V, Faist/Heck/Jungbluth/Tuchschnid: "Natural gas"

(3) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 08, capitolo 92; Report 13_IV, Gabor Doka: "Wastewater treatment".

(4) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 11_III, Roland Hischer: "Paper and Board" (capitolo 8, "Graphical paper")

(5) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 14, Spielmann/Bauer/Dones/Tuchschnid: "Transport Services"

(6) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 13_II, G. Doka: "Waste Incineration"

Emissioni CO₂ per FTE

	Unità di misura	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente	Variazione rispetto al 2017
totale		2.193	1.950	-11,0%	-27,9%
Consumo di elettricità	kg	54	50	-6,2%	-22,8%
Consumo di gas naturale	kg	906	897	-1,0%	-4,8%
Consumo di acqua	kg	28	20	-28,1%	-29,0%
Consumo di carta	kg	261	217	-16,7%	-34,3%
Viaggi	kg	910	745	-18,1%	-42,9%
Rifiuti	kg	34	21	-39,4%	-32,8%

Note: gli FTE relativi al 2020 sono stati determinati secondo i criteri applicati a livello di Gruppo Internazionale Helvetia per garantire un'uniformità con il report di Gruppo.

Nel 2020, il 2,6% delle nostre emissioni totali di CO₂ è dovuto agli acquisti di elettricità (2019, 2,4%). Il consumo di elettricità è diminuito del 6,7% in termini assoluti, da 2.406.771 kWh nel 2019 a 2.245.790 kWh. Poiché nell'anno molti collaboratori di Helvetia hanno lavorato a domicilio e poiché è evidente che anche dopo la pandemia questa forma di lavoro sarà più diffusa di prima, Helvetia ha stimato per la prima volta anche il consumo privato di elettricità. Dispositivi come computer portatili e smartphone, l'illuminazione, ma anche il traffico dati e l'uso di internet per le videoconferenze, richiedono elettricità durante tutta la settimana lavorativa. Abbiamo determinato il consumo di elettricità generato nell'home office utilizzando la metodologia recentemente sviluppata dall'Associazione per la gestione ambientale (VfU). Dato che non sappiamo quale qualità di elettricità consumano i nostri dipendenti a casa, calcoliamo il bilancio di CO₂ usando il mix di elettricità nazionale standard. Di conseguenza, considerando anche le emissioni di CO₂ causate dall'elettricità consumata dai nostri dipendenti a casa, la riduzione di consumo assoluto di elettricità è stata inferiore.

Attraverso adeguati contratti con i fornitori e l'acquisto di certificati di origine, ci assicuriamo di continuare a utilizzare il 100% di elettricità da fonti rinnovabili in tutto il Gruppo (e nei paesi in cui opera) - in conformità con la dichiarazione che abbiamo fatto quando siamo entrati in RE 100 nel 2017. Con l'acquisto di energia idroelettrica dalla Svizzera, compensiamo successivamente la quota di energia nucleare, l'elettricità di origine sconosciuta e l'elettricità da combustibili fossili, se per i siti non è possibile l'acquisto diretto di elettricità da fonti rinnovabili.

Turnaround o Effetto Rebound

La pandemia Covid-19 ha portato ad una significativa diminuzione delle emissioni di anidride carbonica nel 2020. Di conseguenza, le relative emissioni di CO₂ per equivalente a tempo pieno sono diminuite ulteriormente del -10,5% rispetto all'anno precedente. Nell'anno in esame, erano 1.950 kg per dipendente e quindi sotto le 2 tonnellate per la prima volta dall'inizio delle misurazioni nel 2017 (2019: 2 193 kg). Nell'intero periodo di osservazione (dal 2017) il Gruppo Helvetia in Italia ha ottenuto una riduzione del 27,9% e quindi abbiamo chiaramente superato l'obiettivo che ci eravamo prefissati di ridurre le nostre emissioni di CO₂ per dipendente del 20% entro il 2020.

Le emissioni totali sono anche diminuite del 24,5% per il periodo dal 2017 al 2020. Helvetia ha così ottenuto un risparmio annuo medio di quasi 8,9% negli ultimi cinque anni e un percorso di riduzione che è in linea con l'obiettivo di 1,5 gradi dell'accordo di Parigi sul clima. Questo significa che abbiamo superato il nostro obiettivo di ridurre le nostre emissioni assolute di CO₂ del 10% entro la fine dell'anno in esame.

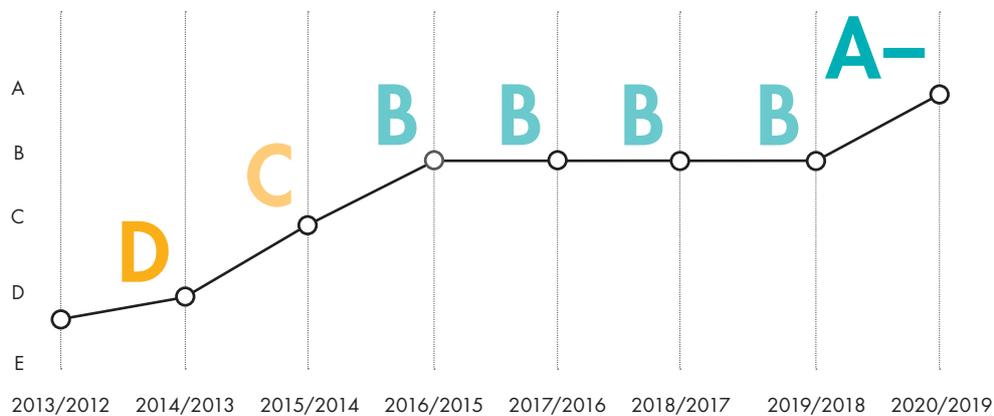
 Obiettivo CR raggiunto

Controllo indipendente e operazioni commerciali a zero emissioni di CO₂

I nostri indicatori ambientali per l'esercizio 2020 sono stati sottoposti per la prima volta a un audit indipendente AA1000 di Swiss Climate. Lo standard di audit AA1000 sviluppato da Accountability riflette la cultura delle relazioni con gli stakeholder e si basa sui principi di inclusività, materialità e reattività e sul dialogo. Dal punto di vista di Helvetia, AA1000 è un buon complemento agli standard GRI perché ci guida verso un impegno sistematico degli stakeholder.

CDP climate rating

A = best assessment



GRI 103-3

Climate rating



- Public disclosure
 - (D- and D)
- Awareness
 - (C- and C)
- Active management
 - (B- und B)
- Leadership
 - (A- und A)



Gli sforzi per la protezione del clima vengono premiati.

GRI 103-3

Dal 2012, Helvetia pubblica i suoi dati ambientali nell'ambito del cambiamento climatico attraverso l'iniziativa di trasparenza Carbon Disclosure Project (CDP). Nel frattempo, il CDP è considerato il gold standard per la valutazione dei rischi e delle opportunità nel campo del cambiamento climatico. Nel 2020, Helvetia ha ricevuto per la prima volta una valutazione A- ed è ora nella più alta categoria di valutazione «Leadership». Il rating CDP conferma ciò che si riflette anche nelle cifre chiave ambientali. Con misure per aumentare l'efficienza energetica, Helvetia ha ridotto la sua impronta di CO₂ per dipendente di un terzo negli ultimi otto anni. Questo significa che l'obiettivo di una riduzione del 20 per cento entro il 2020 è stato già ampiamente superato l'anno scorso.

Programma di mobilità di Helvetia

Il Gruppo Helvetia Italia ha sviluppato un concetto di mobilità che ricomprende numerose misure a sostegno di una mobilità più rispettosa dell'ambiente. Ad esempio, Helvetia sostiene i collaboratori che utilizzano i mezzi di trasporto pubblici per motivi di lavoro, attraverso la stipula di convenzioni con le principali aziende di trasporti del territorio locale e nazionale. Per i viaggi di lavoro in città il personale dipendente, conformemente alla direttiva in materia, è tenuto ad utilizzare i mezzi pubblici. In questo caso, Helvetia sostiene le spese di viaggio.

Nel 2020 rileviamo una riduzione del 29% in termini di km percorsi durante i viaggi di lavoro effettuati dai nostri dipendenti, ma questo è dovuto principalmente alla situazione di difficoltà che stiamo vivendo, dove lo smart working e la modalità di lavoro virtuale hanno cambiato lo scenario di riferimento.

	Unità di misura	2019	2020		Variazione rispetto all'anno precedente	
			FTE	FTE		
Viaggi	km	1.995.552	3.815	1.414.202	2.679	-29%
viaggi in auto	km	1.520.510	2.907	1.341.605	2.541	-12%
viaggi in treno	km	349.060	667	68.413	130	-80%
viaggi in aereo	km	125.982	241	4.184	8	-97%

Note: gli FTE relativi sono stati determinati secondo i criteri applicati a livello di Gruppo Internazionale Helvetia per garantire un'uniformità con il report di Gruppo.

Smaltimento rifiuti

GRI 306.2

Il Gruppo Helvetia in Italia è molto attento alla raccolta e smaltimento dei rifiuti e nella sede di Milano viene effettuata una modalità differenziata per i materiali come carta, toner, neon, pile, lattine e plastica presenti, tappi di plastica e di sughero. Sono inoltre presenti, presso ogni ufficio e presso le aree comuni, cestini per la raccolta della carta e dei bicchieri di plastica.

I toner e i neon sono affidati agli appaltatori dei contratti di servizi per lo smaltimento a norma di legge. Le pile e le batterie dei computer portatili vengono consegnate ad una azienda specializzata nello smaltimento rifiuti speciali, mentre tutto il resto del materiale viene depositato in appositi contenitori previsti dal Comune di Milano ed AMSA si occupa del loro ritiro e smaltimento.

Helvetia ha migliorare nel tempo la propria rendicontazione in relazione allo smaltimento dei rifiuti, introducendo nuovi materiali oggetto di analisi e monitoraggio.

Lo smaltimento di rifiuti è diminuito, su quasi tutte le varie tipologie oggetto di rendicontazione, del 23% rispetto ai dati del 2019. La ridotta popolazione aziendale, durante il periodo primaverile del lockdown e nel periodo autunnale ed invernale, ha sicuramente inciso su questo risultato.

Consumi complessivi

Consumi complessivi	Unità di misura	2019	2020		Variazione rispetto all'anno precedente
Rifiuti	t	172	132	in %	-23%
Rifiuti (differenziati e riciclati)	t	136	109	79,1%	-20%
Rifiuti inceneriti	t	35	22	19,8%	-36%

Nota: i dati della presente relazione per il 2020 sono stati determinati: in modo puntuale per i rifiuti differenziati e riciclati, mentre i rifiuti inceneriti sono stati stimati in base ad una media rilevata sugli altri paesi del Gruppo Internazionale Helvetia

I processi di consolidamento relativi alle emissioni di CO₂, espressi in termini di FTE, si basano su criteri comuni all'interno delle varie Market Unit. Volendo, tuttavia, rappresentarci in modo coerente con il nostro mercato di riferimento, le informazioni presenti nella sezione "Datore di Lavoro ambito" sono elaborate secondo criteri locali e con modalità che riteniamo più utili per un confronto con i nostri diretti peer.

9.11 La fiducia dei clienti è una risorsa importante

GRI 103.1, 103.2, 103.3

Una collaborazione equilibrata con i nostri clienti è fondamentale per intrattenere relazioni d'affari di lungo termine, ed è dunque basilare per il nostro successo aziendale. Una consulenza corretta e trasparente è altrettanto importante, così come il trattamento responsabile dei dati dei clienti e l'offerta di servizi interessanti. Dal momento che i clienti spesso stipulano con noi contratti a lungo termine ed il pagamento dei premi avviene in via anticipata, per loro è fondamentale poter contare sull'affidabilità di Helvetia.

Nei casi di sinistro, la richiesta di risarcimento è spesso legata ad un'esperienza negativa che può rivestire un'enorme importanza per le parti interessate. Una gestione del sinistro facilmente accessibile e priva di complicazioni burocratiche può creare fiducia e migliorare la situazione individuale.

La violazione dei principi espliciti ed impliciti di correttezza verso i nostri clienti contiene, invece, un enorme rischio reputazionale.

Un servizio sempre attento per i nostri assicurati

Il nostro obiettivo è erogare un servizio che soddisfi pienamente i nostri assicurati. A tal fine, i pilastri della nostra attività sono: rapidità ed equità nella liquidazione e assistenza altamente qualificata. Garantire costantemente questi valori è fondamentale per consolidare la relazione con i clienti.

Rapidità

Grazie ad un sistema caratterizzato dalla presenza di 57 ispettori e liquidatori a servizio di tutto il territorio nazionale, a loro volta coadiuvati da una rete capillare di 565 periti e professionisti esterni, è possibile ridurre significativamente i tempi di liquidazione di ogni sinistro. Con il processo di digitalizzazione in corso garantiremo nei prossimi anni ulteriori miglioramenti nelle tempistiche.

Ogni fase di gestione del sinistro, dall'attimo in cui viene effettuata la denuncia all'azione di liquidazione, è tracciata attraverso l'impiego del nostro sistema gestionale in cui viene direttamente

raccolta in modalità digitale tutta la documentazione necessaria per una gestione efficace ed efficiente del sinistro.

Una soluzione particolarmente innovativa, inoltre, è la possibilità per il cliente di effettuare la perizia telematicamente, tramite l'assistenza online di un operatore tecnicamente specializzato. La video perizia evita dunque la necessità di un sopralluogo da parte del tecnico e riduce ulteriormente i tempi di liquidazione.

Qualità nell'assistenza

La selezione di fornitori e partner commerciali eccellenti è il driver fondamentale per raggiungere alti livelli qualitativi in fase di assistenza alla clientela. Entrambe le precedenti categorie saranno tenute a rispettare gli standard stabiliti da Helvetia. Il rispetto delle tempistiche ed il corretto approccio verso i clienti sono monitorati periodicamente al fine di poter sempre garantire un buon servizio.

La qualità nell'assistenza viene raggiunta anche grazie ad una valutazione formale su tutti i fornitori, tramite visite presso le strutture e analisi dei dati di processo e qualitativi. Solo a valle della valutazione di questi aspetti il fornitore viene poi effettivamente ingaggiato.

Puntiamo molto ad ottimizzare l'efficienza dei processi e al raggiungimento di un alto livello di soddisfazione dei nostri clienti e collaboratori. Perseguendo infatti il modello EFQM (European Foundation for Quality Management), tramite autovalutazioni effettuate ad intervalli regolari, valutiamo il grado di maturazione e individuiamo il potenziale di miglioramento, che deve essere graduale e sistematico.

La soddisfazione dei nostri assicurati: un valore su cui misurarsi

Esplorare e ampliare la conoscenza delle esigenze dei nostri clienti, attraverso i molteplici canali con cui possono entrare in contatto con noi, è al centro delle nostre strategie di offerta. È importante valorizzare i fattori premianti del nostro rapporto con loro ed individuare le carenze da loro percepite. Con rapidità definiamo i nostri interventi e le strategie rivolte ad accrescere l'apprezzamento positivo sui nostri servizi. Da nove anni Helvetia propone un sondaggio annuale per misurare con costanza il livello di soddisfazione dei clienti grazie al supporto di Cerved, società leader nell'ambito del Big Data Management, della Business Information e del Marketing Intelligence.

Il sondaggio si pone l'obiettivo di analizzare il mercato delle polizze assicurative auto (clientela retail) attraverso la voce stessa dei clienti, verificando il grado di soddisfazione, le intenzioni future e le opinioni sulle tematiche di prodotto/servizio. I temi analizzati comprendono ad esempio le previsioni di rinnovo e l'eventuale richiesta di preventivi, il grado di soddisfazione degli assicurati RCauto, le opinioni degli assicurati sui principali servizi associati alle polizze auto, la relazione con il proprio agente. Vengono poi analizzati, con un'ulteriore indagine specifica, anche alcuni aspetti relativi ai sinistri che hanno richiesto un intervento di assistenza per il traino del veicolo (es. facilità di accesso ai servizi, completezza delle informazioni ricevute, cortesia e disponibilità delle persone, rapidità e professionalità ricevuta).

Grazie alla metodologia CATI/CAWI, l'impianto dell'indagine prevede l'ascolto contemporaneo dei clienti retail di Helvetia e dei clienti retail di altre compagnie. Sottoponendo ai due campioni un questionario simile, Helvetia è in grado di individuare gli aspetti premianti e gli aspetti critici rispetto agli standard di mercato. Un'analisi è condotta su tutti i driver di soddisfazione oltre che sui livelli di importanza e sui comportamenti futuri per comprendere e rilevarne le differenze.

Dall'ultima edizione dell'indagine emerge in generale un quadro molto positivo. I due indici utilizzati da Helvetia, quali il Customer Satisfaction Index e il Net Promoter Score, hanno un valore migliore rispetto alla media di mercato. La clientela è risultata molto attenta a fattori quali facilità di contatto, cortesia e professionalità del personale addetto alla gestione del sinistro. Abbiamo compreso anche dove è prioritario intervenire per meglio rispondere alle aspettative dei nostri clienti: efficienza organizzativa e rapidità sono i temi su cui baseremo le nostre prossime iniziative.



Riconoscimento di azienda virtuosa nell'ascolto dei propri clienti.

CERVED ha attribuito alle compagnie danni del Gruppo Helvetia in Italia il riconoscimento CSA per aver dimostrato di essere un'AZIENDA VIRTUOSA, in quanto attenta all'ascolto dei propri clienti.

Ascoltare i propri clienti e valutarne la soddisfazione è importante per ottimizzare le performance di Helvetia in termini di retention della clientela, aumento del cross selling e prioritizzazione delle azioni di intervento.

GRI 103.3



La gestione dei reclami

GRI 418.1, 102.48

Uno dei nostri principali obiettivi è quello di garantire la corretta e celere definizione dei reclami. Una gestione corretta consente di mantenere e migliorare la propria affidabilità e reputazione verso la clientela e di contribuire, con comportamenti concreti, ad accrescere la trasparenza verso il mercato.

Ogni Compagnia del Gruppo Helvetia Italia ha formalizzato una propria politica di gestione dei reclami, il cui principio ispiratore si poggia proprio sull'equo trattamento dei reclami e sulla trasparenza e chiarezza dei riscontri, con l'obiettivo di assicurare una gestione efficace ed efficiente del processo. La gestione dei reclami è affidata ad una apposita funzione dedicata, che opera in modo imparziale e indipendente, e ha il compito di garantire, in coordinamento con le aree aziendali coinvolte, la gestione dei reclami presentati dalle persone fisiche o giuridiche, dalle associazioni dei consumatori, dagli utenti e, in generale, da soggetti portatori di interessi collettivi, nel rispetto della normativa di settore, tempo per tempo vigente in materia.

Nel corso dell'esercizio 2020, con riferimento al Gruppo Helvetia Italia, si sono registrati complessivamente 574 reclami su 1.709.743 rapporti in essere, pari allo 0,03% (0,04% nel 2019): di questi circa il 27% sono stati accolti. Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 27,6 giorni (in linea con il dato del 2019 di 28,3 giorni).

Il Contact Center per comprendere le esigenze dei nostri clienti

Un ruolo importante di collante fra i diversi canali di dialogo è rappresentato dal nuovo Contact Center Helvetia, un'unica struttura organizzativa che utilizza una nuova piattaforma, sviluppata per gestire l'interazione con i Clienti e con i partner (intermediari).

La nuova piattaforma, su cui operano il Contact Center e tutte funzioni aziendali coinvolte nei processi di assistenza e supporto al Cliente, garantisce, in una visione Client Centric, la disponibilità delle informazioni del Cliente, della sua posizione assicurativa e, grazie all'integrazione dei vari touchpoint tradizionali (telefonia e email) e dello storico delle azioni intraprese dal Cliente stesso (contact history). Quanto sviluppato permette di offrire al Cliente dei modelli di servizio differenziati per contenuto e per modalità di contatto.

Helvetia ha investito molto per consentire al Contact Center di operare con efficacia, mettendo in relazione sistemi e canali fino a poco tempo fa gestiti in modo separato. Con l'integrazione nel 2020 del canale "Home Insurance" ai canali tradizionali, il Contact Center di Helvetia è ora in grado di offrire al Cliente una maggiore e costante presenza.

Questo anno si è dimostrato un ottimo banco di prova per Helvetia nel verificare la versatilità del nuovo modello di dialogo con il Cliente e con i propri partner, sia attraverso una serie di progettualità volte a migliorare il servizio sia attraverso un concreto supporto nel gestire in modo tempestivo alcuni servizi straordinari che si sono resi necessari nei periodi di lockdown causa Covid-19.



Informazioni trasparenti e comprensibili

Indipendentemente dalla modalità di contatto (contatto diretto, tramite distributore, attraverso siti web, social media o altri canali), i clienti devono essere in grado di prendere una decisione informata valutando quando e in che misura richiedere un prodotto o una prestazione di servizio. Noi consentiamo loro di farlo attraverso informazioni di prodotto trasparenti e comprensibili e attraverso una formazione regolare, erogata sia ai dipendenti sia ai nostri distributori.

La formazione alla nostra rete distributiva è effettuata tenendo in considerazione quanto previsto dal Regolamento Ivass ex 40 del 2018. Il regolamento si pone come obiettivo il rafforzamento dei requisiti professionali degli intermediari assicurativi, tenuto conto della crescente diffusione dei rapporti assicurativi da gestire in via telematica, e di armonizzare la disciplina esistente in materia. I corsi proposti si focalizzano su tematiche tecniche, normative e di prodotto, rafforzandone le competenze e consentendo un aggiornamento costante alle evoluzioni di mercato. La formazione è generalmente orientata sia a corsi di aggiornamento sia a corsi di prima formazione. Offriamo anche corsi strutturati per sviluppare capacità organizzative, di marketing e di comunicazione e per poter offrire e migliorare la qualità dei servizi al nostro cliente.

La pianificazione annuale del piano formativo agenti tiene in forte considerazione le linee di indirizzo e gli obiettivi condivisi con il Gruppo Agenti, proponendo così un piano di aggiornamento professionale, ricco di opportunità formative, alcune delle quali affidate a società esterne (sia in aula, sia con modalità e-learning). L'aggiornamento professionale per tutti i partner bancari si svolge in prevalenza in modalità e-learning e sulla base di piani condivisi con le nostre banche partner.

Tutti i nostri corsi di formazione si concludono con lo svolgimento di un test di verifica delle conoscenze acquisite e solo dopo avere ricevuto un esito positivo viene rilasciato un attestato di frequenza. I nostri partner distributivi sono un importante tassello della nostra capacità come assicuratore, ed è per questo che monitoriamo costantemente la qualità della nostra formazione con questionari di gradimento.

9.12 Orientamento al cliente un importante pilastro

ERI 103.1, 103.2, 103.3

L'orientamento al cliente è uno dei tre pilastri fondamentali della strategia helvetia 20.20. Ci siamo posti l'obiettivo di ottimizzare il Customer Convenience e consentire ai nostri clienti di accedere con facilità ai nostri servizi su tutti i canali di comunicazione digitali e analogici. Vogliamo inoltre conoscere nel dettaglio le aspettative, le abitudini e le esigenze della nostra clientela e utilizzarle come punto di partenza per sviluppare nuovi prodotti e servizi.

Accessibilità digitale

Con la crescente digitalizzazione, è sempre più importante rendere i nostri servizi accessibili senza alcuna restrizione anche alle persone che soffrono di disabilità audiovisive, orientando il web design di Helvetia alle linee guida formulate dal World Wide Web Consortium (W3C). Il sito web di Helvetia, sempre in continuo aggiornamento, è disponibile nella versione attuale 2.0, livello di conformità A, secondo le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). In questo modo, miglioriamo la usability di base dei contenuti Internet.

L'uso di smartphone e tablet ha aperto nuovi modi di informarsi e di acquistare, consentendo ai nostri clienti di confrontare le diverse proposte e di effettuare i propri acquisti in qualunque momento e da qualunque luogo. Le abitudini e gli stili di vita stanno cambiando in fretta negli ultimi anni, questo ha implicazioni tecnologiche e culturali non indifferenti. Helvetia ha voluto così

fronteggiare il cambiamento indirizzando la propria strategia verso progetti "digital" nello sviluppo di strumenti che permettano al cliente di scegliere la modalità preferita di relazione con noi e con i nostri partner, mantenendo comunque la centralità della figura del consulente personale, sia esso agente o broker. L'utilizzo di questi strumenti, favorisce un comportamento responsabili sull'ambiente, grazie minori consumi di carta e alla riduzione della mobilità dei nostri clienti.

Se i pagamenti istantanei sono l'applicazione che sta facendo correre veloce il mondo dell'open banking, le assicurazioni istantanee stanno avendo lo stesso ruolo in quello dell'open insurance. Le "instant insurance" sono una vera e propria rivoluzione: grazie a soluzioni tecnologiche che propongono direttamente sullo smartphone del cliente polizze calibrate sulle sue precise esigenze on-demand, è possibile acquistare coperture assicurative che abbracciano vari settori in modalità pay-per-use.

Anche Helvetia ha sviluppato una sua piattaforma di "Instant Insurance", denominata Selly, che offre al cliente la possibilità di acquistare on line alcuni prodotti cosiddetti "di nicchia" come Travel e EasySki. La piattaforma permette anche facili integrazioni con altri partner, come l'accordo con MyPass per la vendita di polizze sci in abbinamento alla vendita di skipass on line. Il cliente aderendo alla polizza Helvetia stipulata con MyPass può attivare l'emissione automatica della copertura assicurativa giornaliera all'atto di emissione dello skipass. Il tutto semplicemente passando dai tornelli di accesso agli impianti sciistici con la tessera MyPass. Il servizio è attivo su una decina di località sciistiche fra le più importanti dell'arco alpino fra le quali Madonna di Campiglio, Bormio, Livigno.

Nel 2021 e negli anni seguenti la piattaforma Selly si arricchirà di nuove opportunità per i nostri clienti e ed agenti che possono accedere ad una versione a loro dedicata, e permetterà di servire canali particolari come quello degli Affinity Group.

L'Agenzia del futuro

Orientamento al cliente e innovazione sono caratteristiche importanti del processo di digitalizzazione in corso nel settore assicurativo e, con il Progetto Agenzia del Futuro, Helvetia rinnova il suo impegno a supporto della Rete agenziale nel percorso di adozione dei nuovi servizi e strumenti digitali.

Tra questi ultimi, il più rilevante per far fronte ai vincoli imposti dalla situazione sanitaria è il sistema di firma elettronica avanzata OTP, One Time Password, rilasciato ad Aprile 2020. Insieme alla Firma Grafometrica, già in dotazione dal 2018, l'OTP integra la gamma di firme digitali appartenenti alla categoria denominata "F.E.A" (Firma Elettronica Avanzata) e rappresenta un ulteriore passo verso la costruzione dell'Agenzia del Futuro, progetto sviluppato in sintonia con la nostra rete di Agenzie. In accordo con uno spirito aziendale sempre più attento agli impatti del proprio operato sull'ambiente, l'OTP offre anche un prezioso contributo in termini di sostenibilità, favorendo la riduzione dei costi operativi e il lavoro in modalità "paperless".

In un contesto particolare come quello che stiamo vivendo, dove i contatti sono drasticamente ridotti e le difficoltà economiche gravano su gran parte delle aziende e dei lavoratori, la tecnologia assume un ruolo fondamentale e l'OTP rappresenta uno strumento smart, essenziale per garantire continuità operativa ai nostri Intermediari e ai loro Clienti. Caratterizzato da un codice numerico univoco usa e getta, inviato al numero di cellulare fornito dal Cliente, l'OTP consente la sottoscrizione a distanza del contratto assicurativo, offrendo di fatto l'opportunità di fronteggiare e superare uno dei principali ostacoli dovuti allo stato emergenziale.

Attualmente, la nuova firma digitale è disponibile sul sistema tecnico Pass e utilizzabile per i prodotti In Movimento, Guida Sicura, My Home ed Esercizio Commerciale.

Altro strumento che facilita la gestione digitale dei rapporti commerciali è il Paybylink rilasciato alla fine del 2020, una modalità di pagamento completamente dematerializzata che permette al cliente di pagare comodamente dal proprio smartphone.

Questo importante traguardo è il risultato di un lungo percorso caratterizzato da un proficuo confronto con la Commissione Agenti e da una collaborazione continua con tutte le Direzioni aziendali.

Con tale spirito, e in continuità alle iniziative attuate nel 2020, abbiamo dato seguito a un nuovo ciclo di sessioni formative via webinar a sostegno della creazione di una cultura digitale e della diffusione di know-how sui processi digitali.

My Helvetia – il punto di contatto con Helvetia

Sono sempre di più le persone che cercano informazioni assicurative sul web, come ad esempio indicazioni generali sulle coperture, norme che regolano l'acquisto e, soprattutto, indicazioni del premio che dovranno pagare. My Helvetia è lo strumento che consente l'accesso, a tutti i clienti di Helvetia, di queste informazioni, sia da tradizionali PC che da smartphone. Con il rilascio del nuovo portale di Home Insurance, My Helvetia, è stato fatto un sostanziale passo avanti nella gestione omnicanale del cliente. Sviluppato con tecnologie evolute ed in coerenza con le indicazioni contenute nel Regolamento IVASS 41/2018, il nuovo My Helvetia consente di accedere al proprio portafoglio polizze ed effettuare una serie di operazioni che comprendo il pagamento delle quietanze, le modifiche anagrafiche oltre alla segnalazione di un avvenuto sinistro.



Datore di lavoro attraente per e con i nostri dipendenti

10.	Datore di lavoro attraente per e con i nostri dipendenti	89
10.1	Un potenziale prezioso: i nostri dipendenti	90
10.2	La gestione del personale in Helvetia	90
10.3	L'organizzazione della direzione HR	90
	Rendere il nostro mondo del lavoro più flessibile	91
	#neverstoplearning	92
	Diversity & Inclusion	95
	Colloqui con i dipendenti e gestione della successione	97
	Employer campaign&go	97
	Sport e salute	98
10.4	Coinvolgimento dei dipendenti	98
	Prospettive di sostenibilità per i dipendenti	98
	Confronto con le organizzazioni sindacali	98
	Sondaggi sulla soddisfazione dei dipendenti	98
10.5	I dipendenti di Helvetia	100
10.6	Salute e sicurezza	102
	Infortuni e assenteismo	104



10. Datore di lavoro attraente per e con i nostri dipendenti

Incentivazioni per il personale

10.1 Un potenziale prezioso: i nostri dipendenti

GRI 103-1

Nel Gruppo Internazionale Helvetia lavorano circa 12'000 collaboratori e nel Gruppo Helvetia in Italia abbiamo 532,91 dipendenti. L'insieme delle loro convinzioni, delle loro regole e dei loro valori costituisce la base della nostra cultura aziendale. Promuoviamo la diversità nella nostra azienda sostenendo attivamente i nostri dipendenti, creando uno spazio idoneo a conciliare lavoro e vita familiare e proteggendo la loro salute. Questo potenziale è una base preziosa per il nostro successo.

10.2 La gestione del personale in Helvetia

GRI 103-2

Il nucleo della nostra strategia HR è la promozione di una struttura di dipendenti eterogenea in termini di origine, sesso, istruzione e competenze, ma anche di anzianità e fedeltà, nonché di atteggiamenti e concetti di vita fondamentali. Comprende una vasta gamma di iniziative, processi e strumenti che vengono adattati dai mercati nazionali nelle loro strategie individuali di risorse umane alle esigenze locali. Helvetia assicura uno sviluppo del personale di alta qualità a tutti i livelli gerarchici. Dove possibile, sviluppiamo internamente percorsi di crescita manageriale. In questo momento di profonda trasformazione nella gestione del nostro business, promuoviamo un maggiore orientamento al cliente, più innovazione e agilità. La nostra gestione della diversità sostiene una cultura caratterizzata da un proprio contesto lavorativo apprezzato dai nostri collaboratori, da un ambiente di lavoro libero da pregiudizi, nonché da pari opportunità e giustizia. Come "datore di lavoro", Helvetia promuove modelli di orario di lavoro flessibile e aiuta i suoi dipendenti a bilanciare il lavoro e la vita privata, offrendo accordi di part-time e opzioni di assistenza all'infanzia. Il nostro approccio alla gestione delle risorse umane comprende anche un sistema prevenzione della salute e sicurezza aziendale con iniziative di diagnosi precoce e reintegrazione.

Helvetia punta su un programma di formazione completo per fornire una formazione qualificata alla prossima generazione e per garantire che i dipendenti di tutti i livelli gerarchici siano sempre aggiornati sulle ultime evoluzioni. Le offerte online con la nostra piattaforma di e-learning stanno giocando un ruolo sempre più importante. Mettiamo i dipendenti e i manager al centro e offriamo servizi HR semplici ed efficienti che soddisfano in modo complete le diverse esigenze.

10.3 L'organizzazione della direzione HR

GRI 103-2

A livello di Gruppo Internazionale, il responsabile del Corporate Center è responsabile della gestione complessiva delle risorse umane in Helvetia, che in qualità di membro della direzione di gruppo risponde direttamente al CEO Philipp Gmür. Con i suoi vari uffici e unità specializzate, il Corporate Center crea le condizioni quadro che permettono ai dipendenti di sviluppare le loro competenze e di svolgere con successo i loro compiti, con attenzione anche alle peculiarità dei mercati in cui opera Helvetia. Questo include, per esempio, la gestione a livello di Gruppo di questioni sulla "Diversity&Inclusion", sul cambiamento e sviluppo interno.

La responsabilità delle risorse umane nei paesi è organizzata su base decentralizzata con un sistema di business partner HR. Compiti come l'implementazione della strategia HR, la standardizzazione dei sistemi HR, dei processi e dei concetti specialistici o il rafforzamento

dell'internazionalizzazione, vengono portati avanti in un quadro complessivo condivisa a livello di gruppo dalla Direzione Risorse Umane con un approccio orientato al cliente e alle soluzioni. Le unità HR nelle singole market unit lavorano a stretto contatto con il Corporate Center per la loro implementazione.

La nuova organizzazione HR in Italia

Al fine di rispondere in modo più proattivo alla nuova strategia di Gruppo, promuovendo la centralità del cliente in un contesto di efficienza anche organizzativa, in Italia, la direzione Risorse Umane è stata coinvolta in una riorganizzazione negli ultimi mesi del 2020. Trasparenza, collaborazione, semplificazione sono i concetti chiave alla base del cambiamento che ha interessato la Direzione Risorse Umane di Helvetia. Il rinnovato ruolo strategico si fonda su un chiaro obiettivo, quello di ridefinire una nuova cultura nella gestione dei temi che coinvolgono i nostri dipendenti. Il primo passo è stato la realizzazione di unità, "Transformation & HR Competence Center", interna alla Direzione HR incaricata di tracciare nuovi processi di Performance & Talent management, di sviluppo, di formazione, e compensation, facendo leva sull'utilizzo dei dati come importanti driver nelle decisioni strategiche e gestionali.

Un altro concetto chiave di questo processo di rinnovamento è la partnership: un nuovo "mind-set" improntato ad una maggiore collaborazione con i manager dell'azienda per focalizzare al meglio le priorità di business. La figura dell'"HR Business Partner" rappresenta per Helvetia un concreto cambio di paradigma, con il compito di interagire con tutte le funzioni aziendali in qualità di "coach e advisor", e di collaborare con il management per implementare le strategie HR in perfetto allineamento agli obiettivi aziendali.

L'introduzione di queste due nuove strutture, affiancate alle già consolidate aree "HR Operations" e "Labour Compliance", rappresenta un forte segnale di cambiamento dopo molti anni di stabilità organizzativa e gestionale.

Rendere il nostro mondo del lavoro più flessibile

In Helvetia Italia, da anni l'orario di lavoro comprende delle fasce di flessibilità in ingresso e in uscita e il lavoro part time può essere fruito secondo diverse modalità. Nell'ottica di agevolare l'equilibrio tra vita privata e lavorativa, dal febbraio 2019 è stata attivata in via sperimentale per 80 dipendenti della Market Unit, la modalità di lavoro "agile" (c.d. smart-working). Verificata la soddisfazione dei dipendenti, la tenuta del livello di produttività e le buone funzionalità tecnologiche adottate, Helvetia aveva previsto una estensione graduale già a partire dal 2020. Ma la pandemia Covid-19, ha accelerato questo processo. Nel marzo 2020 tutti i dipendenti si sono trasferiti in "home office" praticamente da un giorno all'altro. Questa è stata sia una sfida tecnica che un grande cambiamento culturale.



Home Working flessibili si diventa!

A pochi mesi dalla diffusione del Covid 19, Helvetia ha ritenuto utile e costruttivo raccogliere un feedback comune sull'esperienza di home working forzato. Ha voluto sentirsi vicina ai propri dipendenti e cercato di condividere con loro criticità e best practice per una gestione corretta del lavoro da remoto. Con il supporto della Direzione HR, tutti i collaboratori sono stati coinvolti nella compilazione di un breve questionario che ha aiutato a tracciare una panoramica della nuova situazione lavorativa. Gli obiettivi perseguiti con il questionario sono stati orientati a creare un canale di ascolto e dialogo, valutare l'impatto del lavoro da remoto sull'operatività quotidiana (possibili criticità tecnologiche, organizzative e sociali) ed identificare azioni di supporto e interventi migliorativi.

Il questionario è stato gestito da una società esterna che ha elaborato le risposte fornendo esclusivamente dati aggregati, in modo da garantire il totale anonimato. L'alta partecipazione (428 colleghi su un totale di 542) con quasi l'80% della popolazione aziendale (collaboratori in stage e somministrati inclusi) dimostra il grande interesse da parte dei dipendenti al tema dello "smart working", ma ha evidenziato altresì come il lavoro da remoto è ancora percepito in modo diverso a seconda delle attitudini e sensibilità individuali. Helvetia ha voluto quindi racchiudere in un decalogo, pubblicato su allegra, alcuni consigli utili per sostenere i propri collaboratori nell'affrontare positivamente l'esperienza dell'home working.

#neverstoplearning

Il 2020 è stato l'anno in cui abbiamo scoperto le potenzialità del digital learning. Anche a distanza, Helvetia è rimasta al fianco dei suoi collaboratori e delle sue collaboratrici con un'offerta interamente on-line per continuare ad erogare una formazione di qualità, interattiva e orientata allo sviluppo delle performance.

Durante il periodo di sospensione forzata delle tradizionali attività d'aula a causa della pandemia, l'e-learning è stato un valido strumento sia per sviluppare nuove competenze, sia per allenare quelle già acquisite, favorendo il processo di apprendimento continuo.

Attraverso la nostra piattaforma **LearningBOX** abbiamo condiviso numerosi contenuti multimediali: fad sincrona e asincrona, tutorial, learning nuggets, video interattivi in formato cartoon o con attori.

I corsi, suddivisi in aree tematiche, offrono una panoramica dei prodotti Helvetia, approfondiscono le basi tecniche e giuridiche dei rami (es. Infortuni, Incendio, Furto) mostrano l'utilizzo degli applicativi aziendali maggiormente in uso: "iMed- Rimborso spese Mediche", "Time", "Travel", insegnano "Excel in Office" presentandone tutte le funzionalità.

LearningBOX propone non solo corsi tecnici ma anche comportamentali, con nuovi format di microlearning pensati per lo sviluppo delle principali Soft Skill (gestione del tempo, dei conflitti, dello stress).

Al fine di incentivare l'uso della piattaforma, nel 2020 si è optato per un restyling che l'ha resa ancora più smart ed user friendly lato utente. Oltre alla rinnovata veste grafica, sono state aggiunte nuove funzionalità, come il dashboard per il monitoraggio della formazione (inclusa quella obbligatoria ai fini IVASS e IDD). Ma la vera novità è rappresentata dai **Webinar** (video-conferenze). Un'inedita modalità formativa che abbiamo sperimentato durante le prime fasi dell'emergenza sanitaria e che prevede la possibilità di frequentare da remoto i classici corsi di Formazione.

In maniera graduale i colleghi hanno iniziato a familiarizzare con questo nuovo strumento e a sfruttarne a pieno tutte le potenzialità. I partecipanti ai webinar hanno imparato a interagire con il docente per "alzata di mano", utilizzare la chat d'aula, rispondere in tempo reale a quesiti e sondaggi incrementando le loro digital skill.

L'erogazione di corsi in modalità video-conferenza e in e-learning ha avuto numerosi vantaggi tra cui:

- garantire la continuità dei percorsi formativi nonostante l'emergenza Coronavirus
- snellire, nella fase di ripresa che ci auguriamo prossima, i tempi dedicati alla formazione
- infine, ultimo ma non per importanza, contribuire alla costruzione di un nuovo modello formativo che, in futuro, potrà diventare una costante in grado di soddisfare le esigenze dei partecipanti in termini di efficacia e di efficienza.

Enjoy your English Experience (at home!)

Oltre a LearningBOX, durante la pandemia abbiamo utilizzato anche un'altra piattaforma interamente dedicata alla formazione linguistica: **EDE - English Digital Experience**. Il tool, attivo già dal 2019 per i collaboratori del Gruppo e i loro familiari, è rimasto aperto per i primi 6 mesi del 2020, 7 giorni su 7 h 24, continuando ad offrire contenuti specifici in lingua inglese e aggiungendone di nuovi fra cui un percorso guidato sul tema dello **Smart Working**.

Anche EDE si è di fatto adeguata al particolare momento storico proponendo una serie di approfondimenti su alcune tematiche tipiche del lavoro da remoto tra cui: la gestione delle attività lavorative da casa, la partecipazione ad una conference call, la gestione delle proprie emozioni, la collaborazione a distanza.

I "best in class" ovvero i tre migliori studenti, coloro che hanno totalizzato più ore di formazione sulla piattaforma, sono stati premiati con un pacchetto di lezioni telefoniche individuali con docenti madrelingua.

Anche i corsi "one to one" in presenza iniziati nel 2019 si sono conclusi nel 2020 con nuove modalità digital che hanno previsto l'uso di Microsoft Teams per la gestione delle lezioni a distanza.

La formazione in modalità virtuale

La situazione di emergenza sanitaria che ha caratterizzato tutto il 2020 ha imposto una sospensione delle attività d'aula. Pur ritenendo insostituibile l'efficacia della formazione in presenza, abbiamo ritenuto necessario adottare nuove modalità formative on line.

Attraverso il digital learning abbiamo potuto, non solo completare i percorsi formativi iniziati nel periodo pre Covid, ma anche realizzarne di nuovi.

L'utilizzo di **un'aula virtuale** in cui sviluppare gradualmente un'interazione a distanza è stata sicuramente un'esperienza sfidante. Due gli obiettivi: garantire il giusto "ritmo" e consentire la "sedimentazione" di quanto appreso tra un incontro e l'altro (lesson learned).

Per questo sono stati realizzati incontri di breve durata (3/4 ore) intervallati a distanza di qualche giorno/settimana o con follow up mensili, ed è stato sviluppato un approccio nuovo in grado di unire diversi elementi: partecipazione interattiva, diffusione semplificata dei contenuti, trattazione di tematiche trasversali ed esercitazioni su casi pratici. Nel concreto, il risultato è stato quello di un'aula esperienziale in cui, a seconda del livello di conoscenza di ciascun partecipante, sono state rafforzate le conoscenze di base su vari temi, soprattutto tecnici.

Il maggior ostacolo (oltre a qualche problema tecnico di connessione) è stata la perdita della forte interazione "fisica" che si crea durante i corsi in presenza. Per ovviare al problema abbiamo creato nuove e frequenti occasioni di contatto durante tutte le ore di formazione: sondaggi, chat, forum e quiz online che hanno tenuto alta l'attenzione dell'audience.

Sulla base della metodologia sviluppata, potremo, in futuro, riprogettare nuovi corsi adatti a tanti scenari differenti adottando verosimilmente, la modalità blended e proponendo il giusto mix tra presenza e distanza per avvantaggiare anche gli smart workers.

GRI 404.1



Percorso formativo completo sulla normativa IDD (Marketing - Finance - Vita - Staff)

Approfondimento dei principi normativi nella distribuzione assicurativa connessa all'applicazione della Direttiva.

a) "IDD2/POG: novità e impatti sui prodotti in Helvetia. Stato dell'arte della normativa ed implicazioni operative" totale durata corso h 10 suddivise in 4 sessioni da h 2,5 l'una.

b) "Aggiornamento normativo IDD" ulteriori 4 ore di approfondimento e follow up a distanza di qualche mese dal primo incontro.

c) "IDD: Le nuove regole sulla distribuzione assicurativa" webinar conclusivo dedicato alle nuove regole sulla distribuzione assicurativa alla luce degli interventi regolamentari del Provvedimento 97/2020 e del Regolamento Ivass 45/2020, con specifico riferimento agli intermediari tradizionali.

Percorso formativo sulla polizza D&O "Directors & Officers Liability" (Danni)

Realizzato con la duplice modalità: FAD asincrona e sincrona per affrontare i seguenti contenuti: nozioni giuridiche, rischi dei soggetti assicurati e la nuova soluzione assicurativa proposta da Helvetia confrontata con la precedente.

Percorso formativo in tema IFRS17 (Finance)

Gli International Financial Reporting Standards, IFRS 9 e 17 rappresentano un'evoluzione contabile di misurazione del business e di valutazione degli strumenti finanziari nonché dei contratti assicurativi. Per garantire l'adeguamento ai nuovi principi del modello contabile, anche nel 2020 è stato realizzato il necessario aggiornamento formativo "a distanza".



Percorso formativo dedicato alla nuova normativa Antiriciclaggio (Vita - Staff).

Comprensione completa e corretta della normativa di riferimento, è stato realizzato nel 2019 un corso on line sull' Antiriciclaggio che, rispetto alla versione precedente, integra i conte-

nuti del regolamento IVASS n. 44/2019. Nel 2020 la formazione sull'antiriciclaggio è stata ripresa da un webinar per approfondire ulteriormente la normativa e i suoi impatti.

Percorso formativo sulla Data Governance (trasversale)

Nell'ambito di un progetto molto più vasto ed articolato di sensibilizzazione sui temi della Data Governance e Data Quality, sono stati realizzati, tramite Microsoft Teams, degli incontri formativi e informativi rivolti ai colleghi del Gruppo. Un percorso graduale al fine di creare nell'Organizzazione la giusta consapevolezza, i processi e gli strumenti per un uso del patrimonio informativo gestito dal Gruppo che generi valore a supporto del business.

Percorso formativo sulle novità giurisprudenziali e legislative in tema di RCA e RCG (Danni)

Tra i temi trattati, oltre ai principi generali e all'applicazione pratica delle caratteristiche essenziali del contratto RCA, anche le ripercussioni del Covid-19 nell'assicurazione RCO e privata infortuni (riflessi contrattuali e elementi di difesa) e sui profili di responsabilità sanitaria per aziende e personale sanitario.

Le ore di formazione

Helvetia ha investito nel 2020 una media di 8,87 ore di formazione per dipendente rispetto alle 23,68 ore erogate nel 2019. Il numero di ore di formazione scende a 4.727,80 ore nel 2020. L'emergenza sanitaria provocata dalla pandemia Covid-19 ha imposto l'erogazione di soli corsi online, in tutte gli ambiti e in tutte le discipline.

L'adozione di metodi efficaci di didattica a distanza, ha richiesto del tempo non solo per implementare le necessarie soluzioni tecnologiche, ma anche per riprogettare in toto l'approccio formativo.

Abbiamo optato per corsi di breve durata, strutturati in moduli, con l'obiettivo di facilitare la fruizione dei contenuti proposti, lasciando ai partecipanti la possibilità di rivedere le video registrazioni degli eventi e approfondire quanto appreso, fornendo loro ulteriori stimoli per avviare, in parallelo, un processo di auto-formazione.



L'impegno verso la formazione dei nostri dipendenti rimane un importante obiettivo e questo è dimostrato dalla costante crescita sia in termini di ore erogate complessive che per FTE nel periodo 2017-2019 con una media di 20,12 ore annue per dipendente.

GRI 404.3

Formazione complessiva

ore (in decimali)	2017	2018	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente
Totale	8.697,33	9.874,67	12.004,00	4.727,80	-61%
Per FTE	17,18	19,48	23,68	8,87	-63%

Formazione per inquadramento (2020)

	ore (in decimali)	FTE	Ore / FTE
Dirigenti	355,00	29,00	12,24
Funzionari-Quadri	1.838,20	199,76	9,20
Impiegati	2.534,60	295,15	8,59
Operai	-	1,00	-
Stagisti	-	8,00	-
Totale	4.727,80	532,91	8,87

Formazione per genere

ore (in decimali)	2019	Peso %	2020	Peso %
Male	7.302,00	61%	1.938,00	41%
Female	4.702,00	39%	2.790,00	59%
Totale	12.004,00		4.728,00	

Diversity & Inclusion

Nell'Unione europea le donne continuano a guadagnare meno degli uomini. Secondo gli ultimi dati Eurostat, il divario retributivo di genere nell'UE-27 si è leggermente ridotto passando 14,1%¹¹ nel 2019. Il dato fornisce un quadro generale delle differenze tra uomini e donne in termini di retribuzione. Il divario retributivo di genere in Italia risulta complessivamente del 4,7% mentre nel solo settore finanziario ed assicurativo l'indice passa al 22,7%.

Per maggiori approfondimento consultare il sito: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Gender_pay_gap_statistics

Nel mercato svizzero, Helvetia ha avviato un'analisi del "gender pay gap", con il supporto del Competence Center for Diversity & Inclusion dell'Università di San Gallo, che presto partirà anche nelle altre market unit del Gruppo.

¹¹ The unadjusted gender pay gap, 2019 (difference between average gross hourly earnings of male and female employees as % of male gross earnings)

Per il mercato italiano, Helvetia partecipa ogni anno all'indagine retributiva promossa dalla nostra Associazione di categoria, che quest'anno (2021) avrà un focus specifico sul tema del "gender pay gap". Partecipa inoltre alla Commissione Nazionale sulle Pari opportunità, istituita da ANIA, che di anno in anno affronta tematiche relative alla D&I. Nel 2021 è previsto nel programma annuale approfondimenti su questo tema.

È partita nel corso del 2021 anche una nuova partnership con Valore D: associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e la cultura inclusiva. Partecipare a questo network ci consentirà di beneficiare di molteplici iniziative, con contenuti multimediali ed innovativi. Saranno occasioni importanti non solo di confronto e dibattito, come "Valore D talk", ma saranno organizzati laboratori di condivisione di best practice per addetti ai lavori ("Sharing Lab"), avviate analisi di posizionamento nel mercato dal punto di vista della cultura inclusiva "Inclusion Impact Index" e realizzati esclusivi percorsi formativi e di sviluppo a numero chiuso.

La presenza di donne nelle posizioni di maggior responsabilità ha avuto un lento ma graduale incremento negli ultimi 3 anni in Helvetia. La percentuale delle donne rimane comunque ancora preponderante tra la figura contrattuale impiegatizia.

Organico per inquadramento e genere

GRI 405.1

	2019		2020		Variazione rispetto all'anno precedente	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Dirigenti	21,00	6,00	22,00	7,00	4,8%	16,7%
Funzionari-Quadri	146,00	51,00	147,00	52,76	0,7%	3,5%
Impiegati	118,54	161,56	127,54	167,61	7,6%	3,7%
Operai	1,00		1,00		0,0%	
Stagisti	9,00	13,00	2,00	6,00	-77,8%	-53,8%
Totale	295,54	231,56	299,54	233,37	1,4%	0,8%

Organico per inquadramento e genere

	2020			Peso in %		
	Male	Female	Totale	Female	Male	Totale
Dirigenti	22,00	7,00	29,00	4,1%	1,3%	5,4%
Funzionari-Quadri	147,00	52,76	199,76	27,6%	9,9%	37,5%
Impiegati	127,54	167,61	295,15	23,9%	31,5%	55,4%
Operai	1,00		1,00	0,2%		0,2%
Stagisti	2,00	6,00	8,00	0,4%	1,1%	1,5%
Totale	299,54	233,37	532,91	56,2%	43,8%	100%

Colloqui con i dipendenti e gestione della successione

GRI 103.2

Dal 2017 la MU Italia ha implementato l'HR Suite Success Factor, nel quale confluiranno nel tempo i principali processi HR. Ad oggi sono stati implementati nel portale il processo "Employee Dialogue" per tutti i dipendenti e il processo MbO per una popolazione più ristretta e selezionata in base a specifici criteri interni.

Tra gli obiettivi dell'Employee Dialogue - il colloquio annuale che ogni responsabile svolge con i propri collaboratori in modo standardizzato- vi è anche quello di individuare sia possibili successori sulle funzioni chiave che i collaboratori considerati "talenti", per i quali disegnare percorsi particolari di sviluppo professionale. L'individuazione di successori e talenti viene validata dalle successive "Talent & Succession Conferences", tavoli di confronto biennali che vedono coinvolti tutti i responsabili di ogni Direzione (le prossime si terranno nella seconda parte del 2021). Oltre alle conferences di Direzione, ogni due anni si svolge anche la "Country conference" che vede coinvolto il Comitato di Direzione alla presenza del CEO Europe. In questa sessione si individuano i possibili successori alle posizioni chiave e/o su tutte quelle posizioni che potrebbero diventare critiche qualora non presidiate. L'ambizione è quella di creare un Data Base condiviso a livello internazionale di possibili successori a cui le diverse Market Unit posso attingere per individuare i diversi profili.

Employee dialogue

Ogni anno, nell'ambito dei colloqui annuali "Employee dialogue", tutti i collaboratori ricevono un riscontro completo sulla valutazione delle proprie competenze e prestazioni, nonché un'analisi delle opportunità di sviluppo e dei margini di miglioramento. I collaboratori, a loro volta, forniscono ai loro responsabili un feedback in merito alla loro situazione lavorativa e alla collaborazione reciproca e all'interno del team. I dipendenti che hanno ricevuto una valutazione regolare della performance corrispondono al 96% comprendendo tutto il personale di Helvetia assunto da almeno 3 mesi, ad esclusione dei dipendenti APSA, degli stagisti e del custode.

Quota dei dipendenti con valutazione regolare della performance

in %	2019	2020	Variazione % rispetto all'anno precedente
Italia*	90%	96	6,5%

*non sono ricompresi i dipendenti APSA, gli stagisti e il custode

Employer campaign&go

Il concept di Helvetia nasce già dalla fine 2018 a livello del mercato svizzero e rappresenta la combinazione dei nostri diversi punti forza con un approccio imprenditoriale nelle sfide di domani. Incarna una cultura volta all'innovazione e a soluzioni non convenzionali da testare senza paura. Helvetia si propone quindi con messaggi mirati al target ricercato, con comunicazioni interne brandizzate e con una nostra pagina linkedin potenziata con attività di attraction per studenti e neo laureati, a cui offriamo percorsi di stage specialistico, ma anche occasioni interne di confronto e project work trasversali e intergenerazionali. Il 2020 ha visto incrementare significativamente sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo le application ai job posting di Gruppo.

Sport e salute

La promozione della salute sul posto di lavoro è stata virtualmente trasferita all'home office nel 2020. Campagne e video sull'intranet sono stati utilizzati per incoraggiare i dipendenti a fare esercizio a casa e a impostare il loro posto di lavoro in modo ergonomico. Eventuale approfondimenti sono presenti nella sezione dedicata "Partner Impegnato e Attivo".

L'impegno dei nostri dipendenti

GRI 103.1, 103.2, 103.03

10.4 Coinvolgimento dei dipendenti

La partecipazione è una preoccupazione particolare per noi. Per questo motivo promuoviamo lo scambio di idee a vari livelli, ad esempio tramite la nostra intranet, attraverso incontri regolari di feedback con i loro manager, momenti di confronto con i membri della direzione. Stiamo cercando di ancorare più saldamente la sostenibilità come valore nella nostra cultura aziendale attraverso varie misure. Per esempio, forniamo regolarmente informazioni sull'intranet sulle azioni nei settori dell'energia, della mobilità, delle risorse e delle pari opportunità. Questo include anche l'Helvetia che sostiene i dipendenti che fanno volontariato.

Prospettive di sostenibilità per i dipendenti

L'Helvetia apprezza i collaboratori che si impegnano nell'ambito del volontariato. Per far fronte ai loro impegni in ambito privato o personale, i collaboratori hanno la possibilità di godere di agevolazioni nell'ambito delle eventuali previsioni di legge e /o di contratto. L'espletamento di un impegno può essere permesso, in casi specificamente regolamentati da legge o contratto, anche in orario di lavoro.

I collaboratori di Helvetia vengono costantemente informati tramite Allegra sulle attività di gestione ambientale e di sostenibilità.

Con l'obiettivo di sensibilizzare e rafforzare la conoscenza in tema di sostenibilità e criteri ESG (Environmental, Social and Governance), la Funzione Corporate Responsibility, in collaborazione con le Direzioni Finance e HR, propone, a partire dal mese di maggio 2021, un nuovo percorso formativo.

Confronto con le organizzazioni sindacali

Sono presenti, nelle società del Gruppo Helvetia in Italia, le Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA), aderenti a 5 diverse organizzazioni di settore (firmatarie del relativo Ccnl per impiegati e funzionari), che beneficiano ovviamente di tutte le agibilità (permessi, sala sindacale per le riunioni unitarie e/o di singola organizzazione etc.) e dei diritti (comunicazioni, attraverso l'apertura di caselle di posta a ciò dedicate in materia sindacale e del lavoro, assemblee etc.) previsti dalla legge e dalla contrattazione collettiva; Imprese e R.s.a. hanno in proposito sottoscritto tutti i più importanti accordi collettivi vigenti in azienda (in primis il Contratto Integrativo Aziendale).

Dipendenti con contratto collettivo*

GRI 102.41, 102.8

	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente
Totale	505,10	511,38	1,2%

*non sono ricompresi APSA, gli stagisti e il custode

Tutti i dipendenti delle società del Gruppo Helvetia in Italia dispongono di un contratto di lavoro a tempo indeterminato ad eccezione dei tirocinanti (c.d. stagisti).

Sondaggi sulla soddisfazione dei dipendenti

Helvetia promuove periodicamente dialoghi con i propri collaboratori e organizza varie occasioni formali e informali che consentono agli stessi dipendenti di confrontarsi tra loro su temi attuali. Questo dialogo continuo ci consente di comprendere come migliorare la nostra strategia HR e come rendere le nostre iniziative più efficaci.

I sondaggi promossi negli ultimi quattro anni, il Commit nel 2016 e il Mood Barometer nel 2018, sono stati alla base di diverse iniziative e progetti descritti nei precedenti paragrafi, come a titolo di esempio la Culture-fit, la Leadership@helvetia, e il Talent&succession management. Nel 2020 è stato promosso il sondaggio "Pulse Measurement" che sostituisce il sondaggio "Commit" che è stato condotto ogni tre anni fino al 2016.

L'attenzione si concentra su domande riguardanti i temi dell'organizzazione e i processi, la cultura aziendale, il comportamento del management, gli obiettivi e gli incentivi alla performance e il flusso di informazioni. Nonostante l'impatto del Covid-19, l'alto livello di "Engagement" - pari all'87% - indica che il Gruppo Helvetia in Italia gode di un alto livello di commitment e di motivazione. Il confronto dei risultati 2020 con il Commit 2016 - per quanto possibile solo parzialmente - suggerisce uno sviluppo positivo in tutte le dimensioni (+ 14% in media).

Pulse Measurement Helvetia Italy 2020



72%

Punteggio Medio



+14%

Confronto 2020 vs. 2016



87%

Livello di partecipazione



Dal mese di febbraio del 2021, è stata avviata una iniziativa con la collaborazione di Focal point nominati in ogni Direzione e con il supporto di HR, volta a definire un piano d'azione focalizzato sulle aree nelle quali i risultati di Pulse avevano evidenziato particolari necessità di intervento.

Le idee raccolte, condivise ed approvate dagli Executives sono state davvero molte, e questo ha reso necessario definire un piano di priorità e di sviluppo che prevede un timeline sino alla prima metà del 2022. Molte misure sono emerse in maniera diffusa tra le diverse Direzione e hanno alimentato un Piano d'azione più trasversale che coinvolgerà nei prossimi mesi tutte le aree aziendali. Le azioni si sono concentrate principalmente sulla Comunicazione, sull'Efficientamento e Semplificazione dei processi interni, senza però tralasciare temi più vicini alla gestione dei collaboratori come la formazione, lo sviluppo e l'engagement.

Il Pulse Measurement vuole essere uno strumento di miglioramento ed un impulso ulteriore al cambiamento che stiamo vivendo ma con il contributo di tutti.

I dipendenti di Helvetia

10.5 I dipendenti di Helvetia

I nostri dipendenti sono 532,91 misurati in FTE, con un incremento del 1,1% rispetto all'anno precedente (527,1 nel 2019). Le informazioni presentate nelle tabelle seguenti comprendono i dati relativi all'organico della Compagnia per tipologia di contratto (indeterminato e determinato, full-time e part-time), inquadramento e genere. Sono indicati anche i dipendenti appartenenti a categorie protette e il turnover dei dipendenti, sia in entrata che in uscita.

In un'ottica di maggiore trasparenza i criteri utilizzati per la rendicontazione dei propri dipendenti sono quelli comuni alle altre compagnie di assicurazioni del mercato nazionale al fine di agevolare la confrontabilità. Questo ha determinato quindi una diversa rappresentazione della composizione dei dipendenti rispetto ai dati del documento di Corporate Responsibility 2020 redatto a livello di Gruppo Internazionale Helvetia, dovuta esclusivamente a diversi criteri rendicontazione applicati della Casa Madre Svizzera¹².

Confronto espresso in FTE

	2020	
	Criteri di Gruppo	Criteri Locali
Dirigenti		
Executive Board Of Business Unit	7,00	7,00
Management Executive	22,00	22,00
Funzionari/Quadri		
Management Executive	103,00	103,00
Subject Matter Experts Without Management Responsibility	9,00	9,00
Staff Members/Employees	86,76	87,76
Impiegati		
Management Executive	5,00	5,00
Staff Members/Employees	286,15	290,15
Operai		
Staff Members/Employees	1,00	1,00
Stagista	8,00	8,00
Totale complessivo	527,91	532,91

I rapporti di lavoro di tutti i dipendenti sono regolamentati da norme di legge, da contratti collettivi nazionali (per i Dirigenti o per Impiegati e Funzionari) delle Imprese Assicuratrici, da contratti o regolamenti aziendali, nonché dagli usi e dalle consuetudini. Alla data di rendicontazione del presente report, non sono presenti contratti a tempo determinato. Tutto il persona-

GR1 405.1

¹² Criteri utilizzati dalla Casa Madre Svizzera. Il totale FTE include soltanto i tempi indeterminati e tempi determinati; i dipendenti assenti per un periodo continuativo (es. maternità, congedi) NON SONO INCLUSI; il personale CESSATO entro il 15 dicembre NON È INCLUSO; il personale ASSUNTO dopo il 15 dicembre NON È INCLUSO.

le dipendente lavora presso la sede direzionale di Helvetia Italia nella città di Milano e di San Donato Milanese, con la sola eccezione del personale impiegato nei centri di liquidazione con sedi prevalentemente nell'area centro-nord dell'Italia. Helvetia favorisce l'inserimento di risorse appartenenti a categorie protette, seppur a fine dicembre 2020 il numero è sceso di 2 unità per quiescenza.

Dipendenti appartenenti a categorie protette*

	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente
per testa			
Male	21	19	-9,5%
Female	8	8	0,0%
Totale	29	27	-6,9%

* i dati sono determinati per teste comprendo le categorie protette e disabili

GRI 405.1, 102.8

Organico per inquadramento e fasce di età

years	2019					2020				
	≤ 29	30-39	40-49	50-59	≥ 60	≤ 29	30-39	40-49	50-59	≥ 60
Dirigenti		1,00	8,00	13,00	5,00		1,00	7,00	16,00	5,00
Funzionari-Quadri		21,00	80,00	80,00	16,00		14,76	80,00	87,00	18,00
Impiegati	23,00	53,76	110,42	82,92	10,00	30,00	58,89	110,88	85,38	10,00
Operai				1,00					1,00	
Stagisti	21,00	1,00				8,00				
Totale	44,00	76,76	198,42	176,92	31,00	38,00	74,65	197,88	189,38	33,00

Organico per inquadramento e fasce di età

years	≤ 29		30-39		40-49		50-59		≥ 60	
		%		%		%		%		%
Dirigenti			1,00	0,2%	7,00	1,3%	16,00	3,0%	5,00	0,9%
Funzionari-Quadri			14,76	2,8%	80,00	15,0%	87,00	16,3%	18,00	3,4%
Impiegati	30,00	5,6%	58,89	11,1%	110,88	20,8%	85,38	16,0%	10,00	1,9%
Operai							1,00	0,2%		
Stagisti	8,00	1,5%								
Totale	38,00		74,65		197,88		189,38		33,00	
% su totale per età	7,1%		14,0%		37,1%		35,5%		6,2%	

Organico per tipologia contratto

GRI 102.8

	2019		2020		Variazione rispetto all'anno precedente	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female
A tempo indeterminato	286,54	218,56	297,54	227,37	3,8%	4,0%
A tempo determinato					0,0%	0,0%
Stagisti	9,00	13,00	2,00	6,00	-77,8%	-53,8%
Totale	295,54	231,56	299,54	233,37	1,4%	0,8%
	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Full Time	295,00	209,00	299,00	213,00	1,4%	1,9%
Part Time	0,54	22,56	0,54	20,37	0,0%	-9,7%
Totale	295,54	231,56	299,54	233,37	1,4%	0,8%

Turnover

GRI 401.1

	2019		2020		Variazione rispetto all'anno precedente	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Cessati	19,00	21,76	21,00	27,81	2,00	6,05
Assunti	23,00	25,00	25,00	27,00	2,00	2,00
tasso di turnover complessivo	7,97%	8,87%	8,63%	10,29%	0,66%	1,41%

Nota: il tasso di turnover è stato calcolato come somma dei cessati e assunti diviso per l'organico complessivo (moltiplicato per 100)

10.6 Salute e sicurezza

GRI 403-1, 403.2

Helvetia è attenta a garantire un ambiente sereno, igienico e sicuro. Promuove iniziative di prevenzione dei rischi e di valutazione continua del proprio sistema di sicurezza e salute sul lavoro seguendo le linee guida del "Testo Unico sulla Sicurezza" D.lgs 81/08. I rischi sono identificati, valutati e monitorati sulla base dei processi lavorativi di Helvetia, e formalizzati nel documento DVR. Nel corso del 2020, l'analisi dei rischi è stata integrata con le nuove valutazioni effettuate a seguito della difficile situazione dovuta alla pandemia Covid-19, al fine di dare evidenza delle nuove misure di prevenzione adottate da Helvetia. Tali misure sono state raccolte in modo dettagliato nel documento "Valutazione rischio biologico Coronavirus".

Il Servizio Prevenzione e Protezione del Gruppo Helvetia in Italia opera al fine di migliorare le condizioni di sicurezza e di igiene del personale dipendente Helvetia nei luoghi di lavoro attuando un costante monitoraggio del rispetto delle procedure aziendali. L'azienda si avvale dei servizi di medicina del lavoro esterni per una costante sorveglianza sanitaria dei propri dipendenti. La riservatezza è garantita mantenendo le informazioni a disposizione del solo Medico Competente.

Il servizio di prevenzione e protezione è organizzato con una struttura conforme ai requisiti normativi e in cui sono presenti tutte le figure con un ruolo e compiti specifici. Ogni anno è impegnato in periodiche iniziative di formazione, con corsi di aggiornamento in ambito sicurezza e prevenzione infortuni erogati in modalità e_learning, in attività di manutenzione e di miglioramento delle aree di lavoro, oltre alle periodiche visite mediche ed ergoformologiche a tutti i dipendenti che ne hanno i requisiti. Consueti sopralluoghi presso le sedi periferiche Helvetia sono condotti da parte del medico competente, del responsabile antincendio e degli RLS; tuttavia, nel corso del 2020, a causa del lavoro da remoto, i sopralluoghi non sono stati eseguiti.

Nel corso di questi ultimi anni, Helvetia ha comunque avviato importanti iniziative volte a mantenere idonei livelli di sicurezza nelle nostre aree di lavoro:

- Introduzione dei badge negli ascensori, consentendo alle persone che ogni giorno visitano i nostri edifici, sia come dipendenti sia come Clienti e partner commerciali, la possibilità di spostarsi in modo rapido ma protetto nei diversi edifici e piani del Centro Helvetia.
- Valutazioni periodiche del microclima ed un'analisi ambientale per il monitoraggio di allergeni riconducibili alla presenza di acari e di iniziative di sanificazione degli impianti di climatizzazione con periodicità annuale.
- Manutenzione ed adeguamento dei sistemi di sicurezza come gli apparati antincendio, le porte uscita di sicurezza e tagliafuoco.
- Ampliamento del sistema di videosorveglianza Centro Helvetia ed implementazione del Impianto Antintrusione perimetrale.
- Sostituzione di tutte le porte REI per aggiornamenti relativi alla normativa antincendio.
- Implementazione del sistema di allarme EVAC nel palazzo.

Offrire condizioni di lavoro migliori è alla base del nostro impegno. Adeguate politiche di gestione dei processi lavorativi e attente valutazioni sul benessere dei nostri dipendenti sono alcune delle responsabilità imprescindibili per un buon datore di lavoro. Ancor di più nella difficile situazione sanitaria dovuta alla pandemia Covid-19. Molte le iniziative avviate nel corso del 2020 e 2021 per rispondere tempestivamente al nuovo scenario in cui i nostri dipendenti si sono dovuti confrontare:

- effettuate campagne di comunicazione e informazione periodica a tutti i dipendenti per fornire tutte le informazioni utili a garantire il rispetto delle norme di sicurezza negli ambienti di lavoro. È stata predisposta della cartellonistica e della segnaletica specifica all'interno degli uffici per ricordare e ribadire sempre le corrette modalità di comportamento;



- inviate nel mese di aprile 2020 a casa di ciascun dipendente una confezione da 50 mascherine chirurgiche;
- è stata inoltre proposta nel mese di settembre 2020 una campagna di test sierologici rapidi a tutti i dipendenti che ne hanno fatto richiesta;



- nel corso del mese di novembre è stata data la possibilità di effettuare la vaccinazione anti-influenzale, con un'adesione da parte di 230 dipendenti (poco meno del 50%);
- svolte analisi per verificare l'eventuale presenza di virus covid19 sui materiali (come porte, maniglie, bagni, reception) ed effettuata specifica igienizzazione alle colonnine acqua.

Così come richiesto dalle Autorità Sanitarie nel corso del mese di aprile 2021 è stata attivata una survey anonima per verificare la disponibilità da parte di ciascun dipendente a sottoporsi alla campagna di vaccinazione per Covid 19. Helvetia si farà carico delle attività organizzative e logistiche consentendo così ai propri dipendenti di vaccinarsi, in piena conformità con le indicazioni che saranno ricevute dalla Autorità competente.

Infortunati e assenteismo

Il numero totale di infortuni per il 2020 ammonta a 2, entrambi accaduti in itinere. Corrispondono ad un totale di 132 giorni di assenza. L'indice di frequenza risulta in diminuzione con il dato del 2019.

GRI 403-2

Infortunati sul lavoro

	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente
Infortunati sul luogo di lavoro	1	-	-100%
Infortunati in itinere	2	2	0%
Decessi	-	-	
Totale	3	3	-33%
Indice di frequenza ⁽¹⁾	4,30	2,54	-41%
Tasso di gravità ⁽²⁾	0,28	0,16	-43%

Tasso di assenteismo

	2019	2020	Variazione rispetto all'anno precedente
Tasso di assenteismo ⁽³⁾	2,14	1,75	-18%

(1) Indice di frequenza = n° infortuni X 1.000.000 / n° ore lavorate

(2) Indice di gravità = n° giorni totali infortuni X 1.000 / n° ore lavorate

(3) tasso di assenteismo = (Giornate di assenza/Giornate lavorabili) X 100



Partner Impegnato e attivo

11.	Partner Impegnato e attivo	106
11.1	Un dialogo attivo e responsabile	107
11.2	Public Affairs Policy	107
11.3	Contributo socialmente responsabile	107
11.4	I nostri impegni	109
	Le iniziative	109



11. Partner Impegnato e attivo

In Public policy

11.1 Un dialogo attivo e responsabile

Operiamo in un ambiente molto dinamico caratterizzato da cambiamenti tecnologici, sfide demografiche e una crescente regolamentazione. Helvetia si impegna quindi in un dialogo attivo, responsabile e continuo con diversi attori sociali e stakeholder per garantire che il quadro politico e normativo sia il più favorevole possibile. Il nostro obiettivo è quello di incorporare proattivamente le tendenze nelle nostre attività commerciali, ridurre al minimo le barriere e gestire attivamente i rischi reputazionali e di business.

11.2 Public Affairs Policy

GRI 103.1, 103.2, 103.3

Helvetia si confronta con vari attori e stakeholder sociali attraverso un dialogo attivo, responsabile e costante, per creare condizioni quadro politiche e normative che siano il più possibile favorevoli. Intendiamo creare un contesto che ci permetta di integrare le tendenze in modo proattivo nella nostra attività commerciale, ridurre al minimo le barriere e gestire attivamente i rischi di reputazione.

A tale riguardo, la nostra "Public Affairs Policy" formula le linee guida normative a lungo termine per il Gruppo Internazionale Helvetia e i suoi mercati nazionali. Al centro vi è la partecipazione alla discussione politica attuale con riferimento al core business, attraverso la collaborazione nelle associazioni locali di settore. In seno ad esse assumiamo prese di posizione e le sosteniamo in modo trasparente e affidabile. Relativamente a temi selezionati, i mercati nazionali possono impegnarsi attraverso colloqui con gli stakeholder, trasferimento di know-how, studi, contributi sui media ed eventi. L'obiettivo è, nello specifico, quello di diffondere le conoscenze tecniche come base di un processo decisionale informato. La sponsorizzazione politica è possibile entro criteri chiaramente definiti, sotto forma di sponsorizzazione di eventi su temi specifici, sostegno a collaboratori politicamente attivi e finanziamento ai partiti.

A livello di mercati nazionali, definiamo strategie di Public Affairs a medio termine e stabiliamo temi generali di grande rilevanza e principi più dettagliati per l'attuazione operativa. A livello operativo, i Paesi ricavano dalle predette condizioni quadro un piano di Public Affairs individuale. Il monitoraggio continuo delle attività legislative e normative rilevanti nonché il confronto costante a livello di Gruppo garantiscono una valutazione sistematica dei probabili effetti e opportunità e consentono di elaborare in modo fondato la propria posizione.

Corporate Citizenship

11.3 Contributo socialmente responsabile

GRI 103.2

Il successo a lungo termine è possibile solo in un ambiente socialmente integro ed economicamente stabile. Insieme ai nostri dipendenti, vogliamo essere un partner affidabile al di là del nostro core business e contribuire allo sviluppo responsabile nelle diverse aree. Raggiungiamo questo obiettivo principalmente nei mercati nazionali con una forte rete commerciale. Poiché i nostri dipendenti sono strettamente coinvolti nelle attività territoriali, hanno una buona comprensione dei bisogni locali.

Nel percorso di costruzione di una Responsabilità sociale d'impresa sempre più consapevole, Helvetia dal 2013 ad oggi, ha stretto numerose partnership con diverse organizzazioni no profit attive sul territorio nazionale. Di seguito ne diamo evidenza nelle tabelle allegate.



Partnership Attive Con Anni Di Collaborazione <2

Partner

Onlus Associazione Sentieri Educativi & Sociali
Onlus Fondazione A.Tavecchio
Onlus Fondazione Mammadù Onlus
Onlus Fondazione Somaschi
Onlus Insieme Intelligenti
Onlus Mission Bambini
Onlus Lega Fibrosi Cistica Italiana
Onlus Rava & Pime
Onlus Smaile
Onlus Ylang Ylang
Onlus Pane Quotidiano
Onlus Save The Children Italia
Onlus Sport senza frontiere
Croce Rosa Celeste
Ospedale Buzzi
Ospedale Cardiologico Monzino
Ospedale San Raffaele



11.4 I nostri impegni

GRI 103.1, 103.2, 103.3

Con il nostro impegno di Corporate Citizenship, il Gruppo Helvetia in Italia intende svolgere un ruolo attivo e fornire un contributo sociale che vada oltre le prestazioni di previdenza e assicurazione del nostro core business. Helvetia e le persone che vi lavorano forniscono un contributo positivo principalmente attraverso le loro prestazioni aziendali, ma anche attraverso l'impegno volontario a favore della società. Il nostro impegno si concentra nei seguenti ambiti principali: ambiente solidarietà sociale, sport e welfare aziendale. Sosteniamo inoltre, in base alla situazione, progetti e iniziative di piccola portata, che tengono conto delle esigenze locali e che consentono di valorizzarci in maniera più adatta al contesto in cui operiamo. Al centro vi è però sempre il collegamento con il core business e il fermo orientamento ai nostri valori fondamentali di «dinamismo, fiducia ed entusiasmo».

A livello organizzativo, le attività di Corporate Citizenship di Helvetia sono coordinate, a seconda dell'aspetto chiave, dalla Funzione Corporate Responsibility, in collaborazione con le funzioni Marketing e Comunicazione, HR, Servizi Generali e Servizio Prevenzione e Protezione.

Le iniziative

GRI 102.12

In accordo con i principi della strategia CR, il Gruppo Helvetia Italia rinnova ogni anno il suo impegno nell'ambito della Corporate Responsibility con un piano progettuale di circa 20 iniziative focalizzate su diverse aree tematiche, tra cui protezione e impatto ambientale, inclusione e solidarietà sociale, sport e welfare aziendale. Dal 2013 ad oggi, Il Gruppo Helvetia Italia ha costantemente rafforzato il suo impegno in tale contesto realizzando oltre un centinaio di iniziative (tra nuove e replicate) in ambito "social", "ambiente" e "business".



Nel corso del 2020, il Gruppo Helvetia Italia ha voluto imprimere un'accelerazione in ambito Corporate Responsibility, intensificando il suo impegno e promuovendo la comunicazione rivolta ai dipendenti. Abbiamo così avviato una serie di iniziative volte a sostenere ed arricchire l'offerta in termini di welfare aziendale e contestualmente a migliorare e valorizzare l'engagement dei dipendenti.



Ambiente

A livello ambientale, Il Gruppo Helvetia Italia sostiene organizzazioni e promuove iniziative volte alla tutela del territorio, al risparmio energetico, alla sostenibilità e alla riduzione dei consumi. Impegnata da tempo nella costruzione di una Responsabilità Sociale di Impresa sempre più consapevole, Helvetia ha introdotto importanti novità su tale fronte, istituendo due nuovi importanti filoni progettuali:

- CR Green in better
- CR Zero Impact

Iniziative a favore dell'ambiente più significative

Iniziativa	Progetto	Area
Paper and Plastic reduction and recycling	#CR_ZeroImpact	Environment
#L'Isola Ecologica di Helvetia	#CR_Green Is Better	
#Mi illumino di meno		
#CR FAI		

#CR_Green_is_better

L'Isola Ecologica di Helvetia

A seguito della considerevole partecipazione aziendale e degli importanti risultati raggiunti nella raccolta dei tappi di plastica e di sughero legata all'iniziativa "Anche i tappi hanno un cuore", Il Gruppo Helvetia Italia ha lanciato il progetto "Isola Ecologica".

L'Isola Ecologica di Helvetia nasce con l'intento di creare una cultura aziendale sempre più sensibili ai temi del riciclo, dell'economia circolare, del rispetto dell'ambiente e delle regole di smaltimento responsabile dei rifiuti. A tale proposito, è stata allestita un'area apposita in cui i dipendenti possono portare il materiale da smaltire.

L'iniziativa ha avuto anche importanti risvolti sociali, in quanto alcuni di questi materiali vengono devoluti da Helvetia a enti e/o associazioni no profit. Nel 2020 sono stati smaltiti tappi di plastica e di sughero raccolti e devoluti alla FMS Onlus, contribuendo alla ricerca delle patologie ematologiche.

Mi illumino di Meno

Dal 2013, il Gruppo Helvetia Italia sostiene annualmente la campagna radiofonica di comunicazione "**Mi illumino di Meno**" volta ad incentivare l'economia circolare, il risparmio energetico e la mobilità sostenibile. Ogni anno, in concomitanza con la ricorrenza dell'iniziativa, la funzione Corporate Responsibility organizza una campagna di comunicazione interna della durata di circa una settimana, che prevede la realizzazione di locandine volte a richiamare il concept dell'iniziativa da esporre nei locali della sede. La campagna termina con lo spegnimento delle luci e delle insegne aziendali a partire dalle ore 18.00 fino al giorno successivo.

L'edizione 2020 si è focalizzata su tematiche tanto attuali quanto urgenti, come l'aumento dei gas serra nell'atmosfera terrestre e l'innalzamento delle temperature.

Progetto FAI

Dal 2016 siamo entrati a far parte della Membership Corporate Golden Donor del FAI (Fondo ambiente italiano) e, per il quarto anno consecutivo, Il Gruppo Helvetia Italia ha rinnovato il suo sostegno a questo importante ente benefico, contribuendo così alle iniziative promosse a tutela del territorio italiano.

Con questa partnership, Helvetia conferma il suo supporto a salvaguardia e protezione del nostro patrimonio naturalistico e il suo impegno nella diffusione di una cultura basata sull'importanza della sostenibilità.



CR “ZeroImpact”

In riferimento al program #CR_Zeroimpact, avviato dal Gruppo Helvetia Italia a supporto della sostenibilità e della riduzione dei consumi, annoveriamo le seguenti iniziative:

Erogatori acqua e Colonnine auto elettriche

Proseguono le attività intraprese un anno fa a supporto di un’azienda sempre più sostenibile!

Dopo l’introduzione dei nuovi 12 erogatori di acqua ad ogni piano degli edifici Helvetia, è stata completata anche l’installazione delle 3 colonnine per la ricarica delle auto elettriche nel parcheggio esterno dell’Helvetia Center.

Paper and plastic Reduction and recycling

In accordo con la strategia 20.20, il Gruppo Helvetia Italia persegue l’obiettivo di riduzione dei consumi e dell’impatto ambientale derivante dalle sue attività. In tale ottica, da tempo ha adottato un approccio plastic free e lanciato il progetto “Paper and plastic reduction and recycling”, i cui obiettivi principali sono:

- ridurre i consumi e la quantità di carta utilizzata negli uffici;
- ridurre/eliminare la plastica utilizzata in azienda.

Questi obiettivi, sempre più concreti, sono in parte perseguiti tramite il Program “ZeroCarta” che ha lo scopo di sostenere un processo di trasformazione aziendale che favorisca il passaggio da processi paper based a processi digital based e in parte dalle iniziative legate al Program “#ZeroImpact”(es. Una borraccia per Amica). Questo approccio, volto ad una sostenibilità sempre più consapevole, è diventato una costante per Helvetia che da anni si impegna in favore dell’ambiente.





Sociale

Sport e Welfare Aziendale

Helvetia è da molti anni sponsor individuale di molti atleti in ambito sciistico, ne promuove le carriere sportive e li aiuta, in qualità di partner serio e affidabile, a pianificare e personalizzare i loro progetti di vita. Dal 2014 Helvetia collabora attivamente con il Tour delle Alpi, un evento itinerante che offre agli appassionati della montagna la possibilità di provare sulla neve sci ed attrezzature e, contemporaneamente, alle aziende di promuovere i propri prodotti. Nell'ambito delle varie iniziative ed in occasione di ciascuna tappa del Tour delle Alpi o di altre manifestazioni, Helvetia promuove campagne educative destinate ai più piccoli, volte a sensibilizzare i bambini e le loro famiglie al rispetto delle regole basilari riguardanti il tema della sicurezza ed educazione sulle piste.

Oltre a queste classiche sponsorizzazioni, il Gruppo Internazionale Helvetia sostiene, su tutti i mercati in cui opera, attività sportive di massa e progetti atti a promuovere abitudini alimentari equilibrate, sicurezza, prevenzione sanitaria ed una cultura improntata al benessere psico-fisico.

Iniziativa	Area	Partner
#La Parola All'Esperto – Consulenza Osteopatica – Posturale	Social	Dott. Massimiliano Leocata
#Pillole Di Functional Training		Alberto Medea
#Getfit		Alberto Medea
#Tutti Pazzi Per Lo Yoga!		Federica Stanga
Easy Fisco		CAF Onlus
Mobility Companies Agreements		Atm e Trenord

#Tutti Pazzi Per Lo Yoga!: nel mese di ottobre 2019, il Gruppo Helvetia Italia ha introdotto un'importante novità nella sua offerta in termini di benessere aziendale, l'iniziativa #Che Lo Yoga Sia Con te!

Dato il successo riscosso nel corso del 2019, la Funzione CR ha riproposto il progetto anche per il 2020 adottando alcuni importanti cambiamenti.

L'iniziativa è stata ridenominata #Tutti Pazzi Per Lo Yoga! ed è stata rimodulata e proposta in chiave virtuale, al fine di poter restare al fianco dei collaboratori e sostenerli in un momento delicato caratterizzato dalla pandemia di Covid -19.

#La Parola All'Esperto – Consulenza Osteopatica – Posturale: Helvetia, al fine di migliorare il benessere in ambiente lavorativo, ha programmato per i collaboratori che ne hanno fatto richiesta, delle consulenze gratuite con un professionista specializzato in trattamenti osteopatico posturali. In aggiunta è stata stipulata una convenzione per l'erogazione del servizio a prezzi agevolati, accessibile anche ai componenti del nucleo familiare del dipendente.

GetFit: ciclo di 10 lezioni virtuali di allenamento funzionale, quale valido supporto per mantenersi in forma e scaricare le tensioni e lo stress accumulati durante questo delicato periodo, erogate in modo agile e divertente da un Personal Trainer certificato.

#Pillole Di Functional Training: proroga dell'iniziativa #GetFit in versione rinnovata caratterizzata da 18 video lezioni pre-registrate di allenamento funzionale realizzate da un personal trainer professionista. Questo adattamento dell'iniziativa #Getfit, senza vincoli temporali per la fruizione delle lezioni, ha permesso il coinvolgimento di una popolazione aziendale molto più ampia.



Solidarietà sociale

A livello sociale, Helvetia è molto attiva e ogni anno promuove numerose iniziative a sostegno della collettività e del territorio in cui opera. In tal senso siamo soliti destinare una parte delle nostre risorse ad enti e/od organizzazioni no profit che si occupano di supportare categorie di soggetti deboli che versano in stato di difficoltà.

A tale scopo promuoviamo internamente anche numerose raccolte solidali durante tutto l'anno con i progetti:

- #CR_per_il_Sociale
- #ConResponsabilità

Iniziativa a favore della collettività

Iniziativa	Progetto	Area	Partner
#CR_Adotta il futuro	#CR_per_il_Sociale	Social	Onlus Telethon
#Fondo Emergenza Bambini			Onlus Save The Children
#C'è Chi dice NO!			Onlus Telefono Donna
Fondo Sociale Covid-19			Onlus Sentieri Educativi & Sociali
#Christmas Gift			Onlus CAF
Donazioni Varie			Ospedale S. Raffaele e Banco Alimentare
Uniti.Solidali.Helvetia			Ospedale Buzzi
#CR_Helvetia Christmas Initiative			Onlus Pane Quotidiano
Siticibo	#ConResponsabilità	Banco Alimentare	
#Helvetia_Anche i tappi hanno un cuore		Onlus AMS	

*Nota: Helvetia ha ritenuto opportuno, riclassificare l'iniziativa #Helvetia_Anche i tappi hanno un cuore, nei progetti social nonostante abbia una valenza socio-ambientale

#CR_per_il_Sociale

"Helvetia_Anche i tappi hanno un cuore"

Lanciata nel 2018, l'iniziativa #Anche i tappi hanno un cuore è stata confermata in pianta stabile allo scopo di coniugare comportamenti rispettosi dell'ambiente e con il sostegno alla ricerca contro le malattie del sangue gravi come Leucemie, Linfomi e Mielomi.

L'iniziativa prevede la raccolta responsabile di tappi di plastica o sughero da parte delle aziende sostenitrici il cui ricavato viene devoluto agli studi di ricerca promossi dalla Onlus AMS.

La quantità di tappi raccolti fino ad ora conferma l'elevata partecipazione dei dipendenti, elemento imprescindibile per il conseguimento di importanti risultati.

Infatti grazie all'impegno di tutte le aziende coinvolte che hanno contribuito alla causa, anche il 2020 è stato un anno molto proficuo e ha permesso di raccogliere complessivamente, 107.400 kg di tappi di plastica e 12.700 kg di tappi di sughero per un valore totale di 18.000 Euro.

"Helvetia Christmas Initiative & Christmas Gift"

In occasione delle feste Natalizie, il Gruppo Helvetia Italia ha rinnovato nel 2020 l'appuntamento con la solidarietà proponendo una versione rivisitata dell'#Helvetia Christmas Initiative. Non potendo organizzare il consueto mercatino natalizio, i collaboratori sono stati invitati a partecipare ad una survey per scegliere la Onlus alla quale destinare l'ultima erogazione liberale dell'anno. L'indagine si è conclusa con l'identificazione dell'organizzazione no profit "Pane Quotidiano", realtà molto nota del milanese, impegnata nel distribuire generi alimentari e beni di conforto alle persone in stato di bisogno e vulnerabilità.

In concomitanza con il periodo festivo, Helvetia ha inoltre rinnovato tramite l'iniziativa #Christmas_Gift la propria partnership con l'associazione CAF Onlus, sostenendo il progetto "La pediatra in comunità" finalizzato a garantire assistenza e cure ai tanti minori in difficoltà che l'associazione ospita nelle proprie comunità.



Siticibo

Dal 2017 abbiamo stretto una collaborazione con la società di ristorazione "Serist, poi acquisita da Ladisa, e la fondazione "Banco alimentare" per redistribuire le eccedenze alimentari del nostro Ristorante aziendale a strutture caritatevoli impegnate sul nostro territorio. Nonostante le difficoltà causate dal Covid-19, il 2020 è stato un anno positivo in quanto Helvetia è riuscita a garantire la distribuzione di circa 2.165 pasti, ripartiti tra circa 63 strutture caritative della Città di Milano.

#ConResponsabilità

Tramite la campagna donazioni #ConResponsabilità, Helvetia ha rinnovato le pluriennali collaborazioni con:

"Fondazione Telethon" impegnata nella ricerca scientifica finalizzata alla cura delle malattie genetiche rare.

"CAF Onlus" sostenendo il progetto "La pediatra in comunità" finalizzato a garantire assistenza e cure rivolte ai minori in difficoltà ospitati negli spazi della comunità.

"#C'è Chi dice NO!": Helvetia, impegnata concretamente nella costruzione di una Responsabilità sociale d'impresa, si schiera nettamente contro ogni forma di violenza donne di genere. Per tale motivo, con l'obiettivo di informare, sensibilizzare e contribuire ad arginare il fenomeno, ha lanciato nel 2019 il progetto "#C'è Chi dice NO!".

L'iniziativa, continua ad avere un peso molto importante per Helvetia e, per tale motivo, anche nel 2020 è stata rinnovata la partnership con la Onlus "Telefono Donna", importante realtà che si adopera da anni sul territorio italiano contro la violenza sulle donne in collaborazione con l'ospedale Niguarda di Milano.

In particolare, Helvetia ha devoluto una parte delle sue risorse economiche a sostegno del progetto "Non Lasciamole Sole", volto ad affiancare ed aiutare le donne vittime di violenza domestica, aggravata dalle condizioni imposte dall'emergenza Coronavirus.

Ha inoltre stanziato erogazioni liberali straordinarie per enti e organizzazioni no profit impegnate in prima linea contro gli l'emergenza corona virus quali:

Ospedale San Raffaele: Il Gruppo Helvetia Italia ha sostenuto ed affiancato la città di Milano e i suoi abitanti in questa situazione straordinaria di emergenza disponendo un'erogazione liberale per la costruzione del nuovo reparto di terapia intensiva dell'Ospedale San Raffaele.

Ospedale Buzzi di Milano: Le Funzioni Corporate Responsibility ed HR hanno risposto proattivamente facendosi promotori verso tutti i dipendenti della raccolta fondi "Uniti-Solidali-Helvetia". L'importo raccolto con il contributo dei collaboratori è stato raddoppiato da Helvetia e devoluto alla Fondazione Buzzi, impegnata nel fornire presidi sanitari ed apparecchiature agli ospedali schierati in prima linea nel dare assistenza ai malati di corona virus.

Banco Alimentare: Helvetia nel 2020 ha rafforzato la partnership con Fondazione Banco Alimentare impegnata da anni nella redistribuzione delle eccedenze alimentari destinate alle numerose strutture caritatevoli presenti nella città di Milano.

Infine, Helvetia ha dato spazio anche a nuove realtà e collaborazioni quali:

L'associazione **"Sentieri educativi e sociali"**, aderendo al progetto "Fondo Solidale Corvetto", ideato per sostenere le famiglie economicamente più fragili del quartiere. In particolare l'iniziativa ha consentito di aiutare 177 persone, di cui 78 minorenni, molti dei quali con un'età inferiore a 5 anni.

La Fondazione **"Save the Children"** offrendo il proprio contributo a sostegno del progetto "Fondo emergenza Bambini" finalizzato a salvare i minori di tutto il mondo garantendo la loro crescita ed il loro sviluppo.



Save the Children



Indice dei contenuti

12.	Indice dei contenuti	116
-----	----------------------	-----

GRI Content Index

GRI 101: Principi di rendicontazione 2016 General Disclosures

GRI 102-55

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Paragrafo	Commenti e altri documenti
Profilo dell'organizzazione				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1 Nome dell'organizzazione	16	5. Il Gruppo Helvetia	
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	19	3. Le cifre del Gruppo Helvetia in sintesi	
	102-3 Sede principale	9, 19		
	102-4 Sedi nelle quali l'organizzazione opera	19	5.3. Lo sviluppo aziendale 2020	
	102-5 Assetto proprietario e forma giuridica	9, 19	3. Le cifre del Gruppo Helvetia in sintesi 5. Il Gruppo Helvetia	
	102-6 Mercati serviti	19	4. Le cifre del Gruppo Helvetia in sintesi	
	102-7 Dimensioni dell'organizzazione	9,10,19	5.3. Lo sviluppo aziendale 2020	
	102-8 Composizione dell'organico	10, 91, 101, 102	Il Gruppo Helvetia in Italia 10.5 I dipendenti di Helvetia	
	102-9 Descrizione della filiera	73	9.8 L'importanza dell'approvvigionamento sostenibile	
	102-10 Variazioni significative nell'organizzazione e nella sua filiera	13	4. Nota metodologica	
	102-11 Principio di precauzione	45	8.4 L'importanza di un sistema integrato	
	102-12 Iniziative esterne	109	Le iniziative	
	102-13 Adesione ad associazioni	35	7.2 Dialogo con gli stakeholder	
Strategy				
102-14 Lettera da parte del CEO	6	Lettera del CEO		
Ethics and integrity				
102-16 Valori, principi e norme di condotta	24	6.1 Fiducia, dinamismo ed entusiasmo		
Governance				
102-18 Struttura dirigenziale	32	7.1 Gestione della CR		

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Paragrafo	Commenti e altri documenti
GRI 102: General Disclosures 2016	Stakeholder engagement			
	102-40 Lista dei gruppi di stakeholder	35	7.2 Dialogo con gli stakeholder	
	102-41 Accordi collettivi	98	Confronto con le organizzazioni sindacali	
	102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder	34		
	102-43 Approccio per l'integrazione degli stakeholder	34, 35	7.2 Dialogo con gli stakeholder	
	102-44 Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	27, 35	6.3 I nostri temi material 7.2 Dialogo con gli stakeholder	
	Reporting practice			
	102-45 Entità incluse nel bilancio finanziario	16	5. Il Gruppo Helvetia	
	102-46 Determinazione del contenuto del rapporto e delimitazione dei temi	24	6.2 I risultati della nostra strategia CR 20.20	
	102-47 Lista dei temi fondamentali	27	6.3 I nostri temi materiali	
	102-48 Restatements of information	52, 84	8.10 Rapporti con l'autorità di vigilanza Gestione dei reclami	Revisione delle informazioni rispetto al periodo precedente
	102-49 Modifiche nella rendicontazione			Non sono state apportate modifiche significative nell'elenco dei temi materiali
	102-50 Periodo di rendicontazione	11		
	102-51 Data dell'ultimo report	11		
	102-52 Periodicità della rendicontazione	11		
	102-53 Referente in caso di domande sul rapporto	13	4. Nota metodologica	
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI	11		
	102-55 Indice GRI	117	11. Indice dei contenuti GRI	
	102-56 Controllo esterno	122	12. Relazione della società di revisione	

Material topics

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Paragrafo	Commenti e altri documenti
Offerta Sostenibile				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	61		
	103-2 Approccio e strumenti di gestione	61, 63	9.2 Modalità di Offerta sostenibile	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione		9.3 Offerta Sostenibile	Non applicabile L'organizzazione di Helvetia sta ancora analizzando le modalità per misurare l'efficacia di gestione di tale tematica
Aspetti settoriali dei servizi finanziari: portafoglio prodotti 7	FS 8: valore pecuniario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico	62	9.3 Offerta sostenibile	
Investimenti sostenibili				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	65		
	103-2 Approccio e strumenti di gestione	65, 67, 68	9.4 L'importanza degli investimenti sostenibili	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	65, 69, 70	9.5 La loro gestione	
Aspetti settoriali dei servizi finanziari: Active Ownership	FS 11: quota dei valori patrimoniali che sono stati sottoposti con esito positivo o negativo a un controllo secondo aspetti ecologici e sociali	65	9.6 Le politiche di investimento	La quota di portafoglio con un rating ESG è riferibile solo a titoli finanziari
Aspettative e tutela dei clienti				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	81, 85	9.11 La fiducia dei clienti è una risorsa importante	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	81, 85	9.12 Orientamento al cliente un importante pilastro	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	81, 83, 85		
GRI 417: Marketing and Labelling	417-2 Denunce di non conformità riguardanti informazioni sui prodotti information ed etichettatura	52	8.10 Rapporti con le autorità di vigilanza	In relazione al GRI 417-2-a-i
GRI 418: Protezione della sfera privata dei clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	84	La gestione dei reclami	
Corporate Governance				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	41	8.2 Una governance Responsabile	
	103-2 Approccio e strumenti di gestione	42		
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	44	8.3 La governance in Helvetia	
GRI 205: Lotta contro la corruzione	205-2 Informazioni e formazioni sulle strategie e misure per la lotta contro la corruzione	50	8.8 Anticorruzione e antiriciclaggio	In relazione al GRI 205-2-a
	205-3 Casi di corruzione confermati e misure adottate	51		In relazione al GRI 205-3-a

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Paragrafo	Commenti e altri documenti
GRI 207 Responsabilità Fiscale	207.1 Approccio alla gestione delle tasse	56		Il Gruppo Helvetia in Italia opera solo nel territorio italiano
	207.2 Governance, controllo e risk management in ambito fiscale		8.13 Tax Responsibility	
GRI 419: Compliance socio-economica	419-1 Mancata conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	52, 54	8.10 Rapporti con le autorità di vigilanza	
			8.12 Cyber Security	
Risk management				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	45	8.4 L'importanza di un sistema integrato	
	103-2 Approccio e strumenti di gestione	48	8.5 L'integrazione dei rischi ESG nei processi di Helvetia	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	48		
Acquisti sostenibili				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	73	9.8 L'importanza dell'approvvigionamento sostenibile	
			9.9 Un approccio sostenibile	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	74, 78, 79	9.10 L'organizzazione nell'approvvigionamento	
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	74		In relazione al GRI 305-1-a-e
	305-2 Emissioni indirette di gas serra connesse con l'energia (Scope 2)	74		In relazione al GRI 305-2-a-e
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	74	Emissioni Atmosferiche di CO ₂	In relazione al GRI 305-2-a-f
GRI 302: Consumi	302-1 Consumi d'energia diretti	75		In relazione al GRI 302-1-c-i,ii
	302-3 Intensità energetica	75		In relazione al GRI 306-2-a-c
GRI 306: Rifiuti	306-2 Rifiuti prodotti, destinati a ricupero e a smaltimento	80	Smaltimenti rifiuti	
Promozione dei collaboratori				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	90		
			103-2 Approccio e strumenti di gestione	90, 97
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	98	10. Datore di lavoro attraente per e con i nostri dipendenti	
GRI 401 Occupazione	401-1 Numero totale e tasso di turnover per genere	102	La formazione in modalità virtuale	
	404-1 Numero medio di ore annuali per formazione e perfezionamento per ciascun collaboratore, per sesso e categoria	93	10.5 I Dipendenti di Helvetia	In relazione al GRI 404-1-a-ii
GRI 404: Formazione e perfezionamento	404-3 Percentuali di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle loro prestazioni e dello sviluppo della loro carriera	95		

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Paragrafo	Commenti e altri documenti
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403.1a Rappresentanza dei lavoratori nella gestione congiunta dei temi per la salute e la sicurezza	102		In relazione al GRI 403-1-a
	403-2a: Tipo di infortunio e indici infortunistici, malattie professionali, giornate perse, assenteismo, e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	102, 104	10.6 Salute e sicurezza	In relazione al GRI 403-2-a
GRI 405: Diversità e pari opportunità	GRI 405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	96, 100, 101	Diversity&Inclusion	In relazione al GRI 405-1-b
			10.5 I Dipendenti di Helvetia	
Impegno dei collaboratori				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	98	10.4 Coinvolgimento dei dipendenti	
	103-2 Approccio e strumenti di gestione	98		
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	98		
Public Policy				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	107	11.2 Public Affairs Policy	
	103-2 Approccio e strumenti di gestione	107		
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	107		
GRI 415.1 Politica Pubblica	415.1 Contributi Politici			Helvetia non prevede contributi politici
Corporate Citizenship				
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti	82	11.3 Contributo socialmente responsabile	
	103-2 Approccio e strumenti di gestione	82	11.4 I nostri impegni	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	82		
GRI 413 Comunità locali	413.2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	29, 52	6.4 Catena del valore e i temi essenziali di responsabilità	
			8.9 La gestione dell'emergenza Covid	

Relazione della società di revisione

13. Relazione della società di revisione

122

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA
Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia

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

Esercizio chiuso al 31 dicembre 2020

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

Al Rappresentante Generale per l'Italia della Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA
Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia

Ai sensi dell'art.3, c.10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n.254 (di seguito il "Decreto") e dell'art.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 Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art.4 Decreto, e approvata dal Rappresentante Generale in data 30 aprile 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità del Rappresentante Generale

Il Rappresentante Generale è responsabile per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt.3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standard riportati nel capitolo 11 della DNF ("Indice dei contenuti"), da egli individuato come standard di rendicontazione.

Il Rappresentante Generale è altresì responsabile, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da lui 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.

Il Rappresentante Generale è responsabile inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art.3, c.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.

Il Rappresentante Generale è infine responsabile 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.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), con riferimento alla selezione di GRI Standard riportati nel capitolo 11 della DNF (“Indice dei contenuti”). 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 *“ISAE3000 Revised”*), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Helvetia Compagnia Svizzera d’Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l’Italia 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.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Helvetia Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt.3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") con riferimento alla selezione di GRI Standards riportati nel capitolo 11 della DNF ("Indice dei contenuti").

Milano, 24 maggio 2021

Mazars Italia S.p.A.



Gianluca Biancaniello
Socio – Revisore legale

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA
Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia
via G.B. Cassinis, 21 – 20139
Milano, Italia
Tel. +39 02 53 51 1
Fax +39 02 53 51 334
www.helvetia.it



semplice. chiaro. helvetia 
La tua Assicurazione svizzera