



**Vittoria**  
Assicurazioni

2017

## **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata  
ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016





# INDICE

	PREMESSA	02
	IL GRUPPO VITTORIA	03
	LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	05
	NOTA METODOLOGICA	06
	TEMI MATERIALI	08
<hr/>		
1.	UNA STORIA DI VALORI	
	LA NOSTRA STORIA	12
	LA NOSTRA IDENTITÀ E I NOSTRI VALORI	13
	GLI HIGHLIGHTS DI GRUPPO	15
<hr/>		
2.	DAI PRINCIPI AI FATTI: LA NOSTRA GOVERNANCE	
	LA GOVERNANCE RESPONSABILE	18
	IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI	20
	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE D.Lgs. 231/2001	21
	ANTIRICICLAGGIO E ANTICORRUZIONE	22
	I RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI VIGILANZA	23
<hr/>		
3.	SOLIDI, STABILI E RESPONSABILI	
	SOLIDITÀ ECONOMICA E STABILITÀ FINANZIARIA	26
	LE POLITICHE DI IN VESTIMENTO	31
<hr/>		
4.	LA PERSONA AL CENTRO	
	I NOSTRI STAKEHOLDER	34
	AZIONISTI E COMUNITÀ FINANZIARIA	35
	RISORSE UMANE	36
	CLIENTI	49
	AGENTI E INTERMEDIARI	61
	PARTNER COMMERCIALI E PROFESSIONALI	66
TERRITORIO E COLLETTIVITÀ	68	
<hr/>		
5.	SOSTENIBILI PER SCELTA	
	L'ATTENZIONE AGLI IMPATTI AMBIENTALI	72
	LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO	76
	PERIMETRO D'IMPATTO DELLE TEMATICHE RILEVANTI	79
	TABELLA DEGLI INDICATORI GRI	80
	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	85



## PREMESSA

Vittoria Assicurazioni S.p.A. fa parte del Gruppo Assicurativo Vittoria Assicurazioni, iscritto con il numero d'ordine 008 all'Albo dei Gruppi Assicurativi previsto dall'art. 85 del Codice delle Assicurazioni Private.

Dal 29 giugno 2017 Vittoria Assicurazioni S.p.A. è soggetta a direzione e coordinamento di Yafa S.p.A., Capogruppo del Gruppo Assicurativo Vittoria Assicurazioni.

Allo scopo di disciplinare gli ambiti sottoposti a direzione e coordinamento, Yafa S.p.A. ha emanato un Regolamento di

Gruppo, recepito dal Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni.

In particolare, il Regolamento disciplina gli obblighi delle società controllate con riferimento alle attività necessarie alla Capogruppo Yafa S.p.A. per assolvere i compiti previsti dalla vigente normativa in materia di solvibilità di gruppo, controllo delle operazioni infragruppo e gestione della concentrazione dei rischi.

Il Regolamento ha altresì la finalità di lasciare impregiudicati i compiti e le responsabilità del Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni per quanto riguarda gli indirizzi strategici

di propria competenza, in particolare per le decisioni concernenti le strategie di business, nel rispetto degli indirizzi forniti dalla Capogruppo Yafa S.p.A.

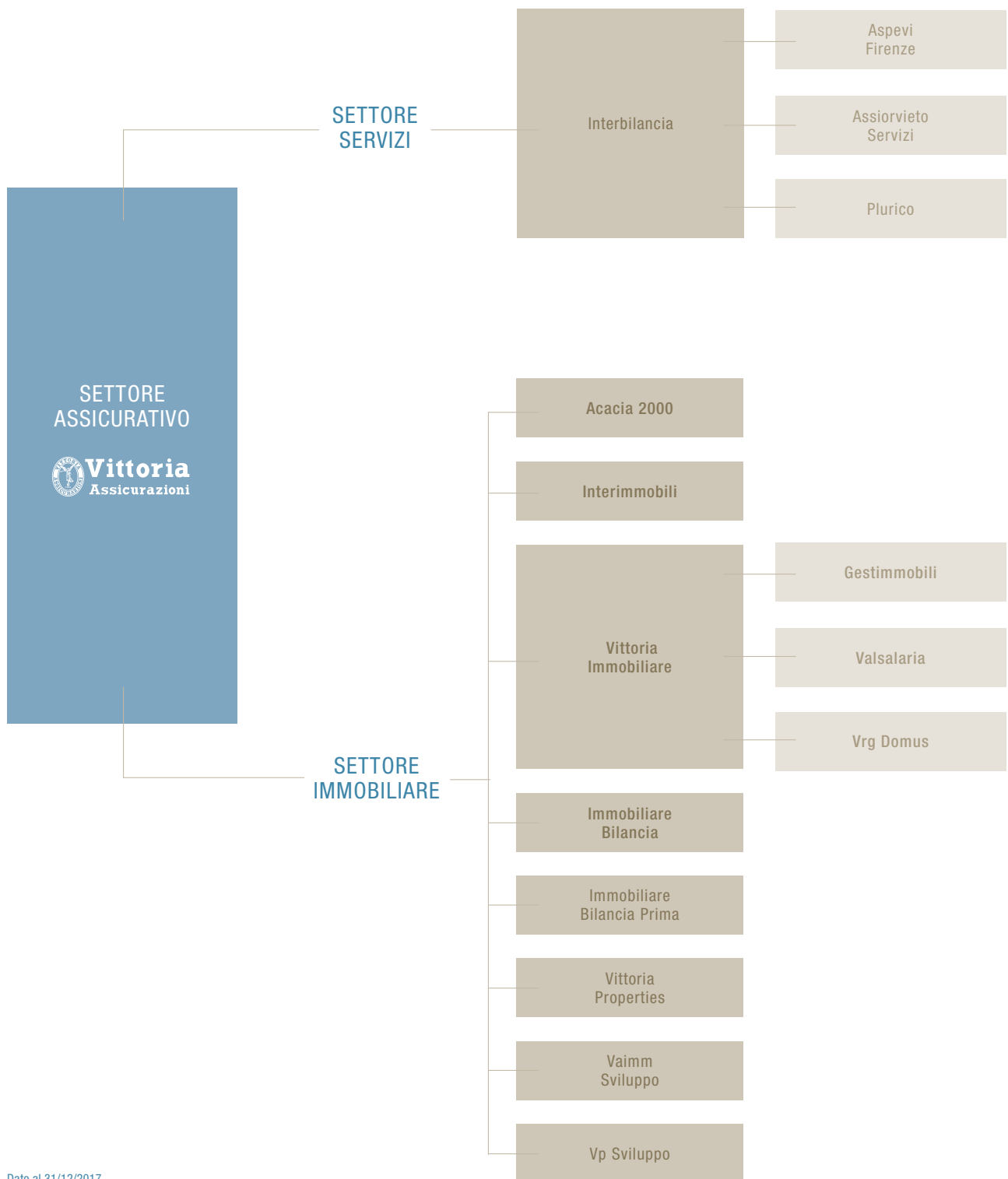
Il Regolamento prevede una gestione differenziata degli ambiti applicativi del coordinamento infragruppo, delegando a Vittoria Assicurazioni la direzione e coordinamento delle proprie controllate e di tutti i propri presidi di controllo e di gestione dei rischi, attualmente implementati secondo quanto definito dalla regolamentazione applicabile alle imprese di assicurazione.

Nel seguito di questo documento, la definizione di Gruppo è riferita a Vittoria Assicurazioni S.p.A. e alle sue società consolidate.





# IL GRUPPO VITTORIA



Dato al 31/12/2017



# LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Siamo orgogliosi di presentarvi il primo Bilancio di sostenibilità del Gruppo Vittoria.

Questo documento vuole essere il racconto di quanto è stato fatto, a partire dall'ascolto delle esigenze dei nostri stakeholder sino al resoconto di azioni concrete e alla pubblicazione di indicatori puntuali che certificano il nostro impegno. L'obiettivo è quello di esporre in modo equilibrato e trasparente gli impegni, la strategia e le modalità di gestione della nostra organizzazione.

Da quasi un secolo siamo impegnati nella tutela delle persone, delle famiglie e delle imprese grazie al lavoro di collaboratori altamente specializzati e di una capillare rete di agenzie competenti e professionali.

Per fare questo poniamo la Persona al centro del nostro lavoro

quotidiano, perseguendo ogni giorno politiche di gestione dei nostri collaboratori che tengano conto delle loro esigenze formative e del loro benessere, garantendo l'eccellenza dei servizi che offriamo ai nostri clienti e mantenendo un continuo dialogo con le comunità locali di cui facciamo parte.

La sostenibilità è parte integrante del nostro modo di essere impresa e ci guida nel trovare soluzioni sempre nuove per ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività, semplificare al massimo i processi amministrativi e rendere tempestivo il nostro intervento.

È così che abbiamo introdotto dei nuovi sistemi di supporto ai clienti, come ad esempio l'App MyVittoria, e puntiamo sulla digitalizzazione dei processi, oltre che aver sviluppato un approccio sistemico di diffusione e di

gestione dell'innovazione digitale tra i dipendenti e gli agenti.

L'ottimo riscontro che hanno avuto queste iniziative ci incoraggia a proseguire su questo percorso, con una visione a lungo termine.

Un modo di operare da sempre basato sui principi di legalità, trasparenza, responsabilità e onestà.

I risultati qui presentati testimoniano la coerenza e la serietà del nostro impegno, perché siamo consapevoli che il contributo del nostro lavoro non è solamente riconducibile a quantità economiche ma anche, e sempre di più, alla nostra capacità di prenderci cura e migliorare la qualità della vita delle persone con cui ci relazioniamo.

Cesare Caldarelli  
AMMINISTRATORE DELEGATO

Andrea Acutis  
PRESIDENTE



# NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la prima Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (di seguito anche “DNF” o “Bilancio di Sostenibilità”) delle società appartenenti al gruppo costituito da Vittoria Assicurazioni S.p.A. e dalle sue controllate (di seguito anche “Gruppo Vittoria” o “Gruppo”) ai sensi del D.Lgs. n.254 del 30 dicembre 2016 (di seguito anche il “Decreto” o “D.Lgs. 254/16”) di attuazione della Direttiva 2014/95/UE.

Fa riferimento all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 (periodo compreso tra dal 1° gennaio al 31 dicembre).

La DNF, redatta nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta, copre i temi previsti dall’art. 3 del Decreto, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell’impresa e delle aspettative degli stakeholder, come illustrato nella matrice di materialità, contenuta nel pre-

sente documento.

Considerato il contesto operativo, l’area geografica, la tipologia di servizi offerti, le categorie di personale impiegato e le tipologie di forniture del Gruppo Vittoria, il tema del rispetto dei diritti umani non viene considerato materiale, in quanto non espone la società a rischi significativi. Si segnala infatti che il Gruppo Vittoria opera in base ad un Codice Etico volto a riconoscere e rispettare la dignità personale, la sfera privata ed i diritti della personalità di qualsiasi individuo. In base a tale codice si promuove una condotta eticamente corretta, responsabile ed equa per tutti coloro che operano a vario titolo con il Gruppo. Nel corso del 2017 non sono state segnalate violazioni al codice.

Inoltre, si segnala che a seguito dell’analisi di rilevanza dei temi previsti dall’Articolo 3 del Decreto Legislativo 254/2016 le seguenti tematiche non sono state ritenute significative ai fini della rappresentazione all’interno della presente DNF: con-

sumi idrici ed emissioni di altri inquinanti oltre ai gas ad effetto serra.

La presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del Decreto 254 e alle linee guida “G4 Sustainability Reporting Guidelines” pubblicate nel 2013 dal “Global Reporting Initiative” (GRI), secondo l’opzione “Core” come esplicitato nella tabella degli indicatori GRI nel documento. Inoltre, questo documento ha preso come riferimento anche gli “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario” (2017/C 215/01) emessi dalla Commissione europea in data 26 giugno 2017.

Il perimetro dei dati economici risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2017 del Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni sociali risulta essere composto dalle società consolidate integralmente al 31 dicembre 2017. Per i dati ambientali si segnala che il perimetro di rendicontazione include la sola sede

Vittoria Assicurazioni S.p.A., in quanto i consumi degli altri uffici e sedi sono stati ritenuti non rilevanti\* per un'adeguata rappresentazione dell'attività d'impresa.

Eventuali ulteriori eccezioni a questo perimetro sono opportunamente indicate all'interno del presente documento. Inoltre ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Le informazioni presenti nella presente DNF sono fornite, ove possibile, con un raffronto in relazione all'esercizio 2016 e la periodicità di questa pubblicazione è impostata secondo una frequenza annuale, ai sensi delle disposizioni del D.Lgs. 254/16.

Il Gruppo Vittoria ha previsto un percorso di miglioramento continuo su alcuni degli aspetti

di sostenibilità, al fine di aderire sempre più a quanto previsto dalle best practice di settore.

Si riportano, a tal proposito, alcune iniziative previste per l'anno 2018:

- ▲ Affinamento del processo volto a regolamentare i principi guida, l'architettura organizzativa e i flussi alla base del processo di produzione della DNF e del processo di analisi delle esigenze dei vari stakeholder.
- ▲ Promozione della diffusione di documenti in modalità "paperless".
- ▲ Mappatura più generale dei rischi operativi, includendo non solo quelli legati al modello 231.

La DNF costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione coerentemente con una delle due opzioni previste dall'art. 5 del D.lgs. 254/16.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni S.p.A. il 15 marzo 2018 e, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, sottoposto a giudizio di conformità da parte della società di revisione Deloitte & Touche S.p.A.. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", riportata in calce al documento. La Dichiarazione è pubblicata nel sito istituzionale della Società nella sezione InvestorRelations\Bilanci di Sostenibilità.

Richieste di informazioni relative alla DNF possono essere inviate al seguente indirizzo: [IR@vittoriaassicurazioni.it](mailto:IR@vittoriaassicurazioni.it).

\* Si stima che la sede di Vittoria Assicurazioni S.p.A. equivale ad almeno il 95% delle superficie totali delle sedi del Gruppo.

## TEMI MATERIALI

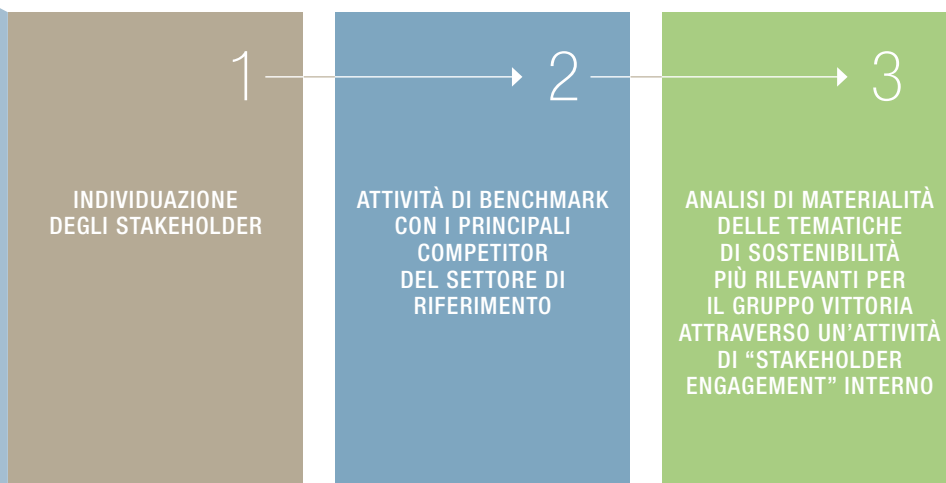
Il Bilancio di sostenibilità 2017 presenta i riflessi dell'attività del nostro Gruppo nelle sue dimensioni economica, sociale e ambientale. L'analisi condotta resoconta come ciascuno di questi aspetti influenzi le decisioni dell'organizzazione o in-

fluisca sulla fiducia nutrita dagli stakeholder.

In una matrice di materialità sono state rappresentate le tematiche identificate come rilevanti per il Gruppo e verso le quali gli stakeholder hanno espresso interesse ed aspet-

tative.

Il processo d'individuazione delle tematiche rilevanti per costruire la matrice di materialità è stato articolato in tre fasi:





L'attribuzione della priorità alle 35 tematiche individuate è avvenuta coinvolgendo 28 membri dell'Alta Direzione, i quali, grazie a un questionario, hanno valutato la rilevanza delle stesse dal punto di vista del Gruppo Vittoria, in termini d'impatto

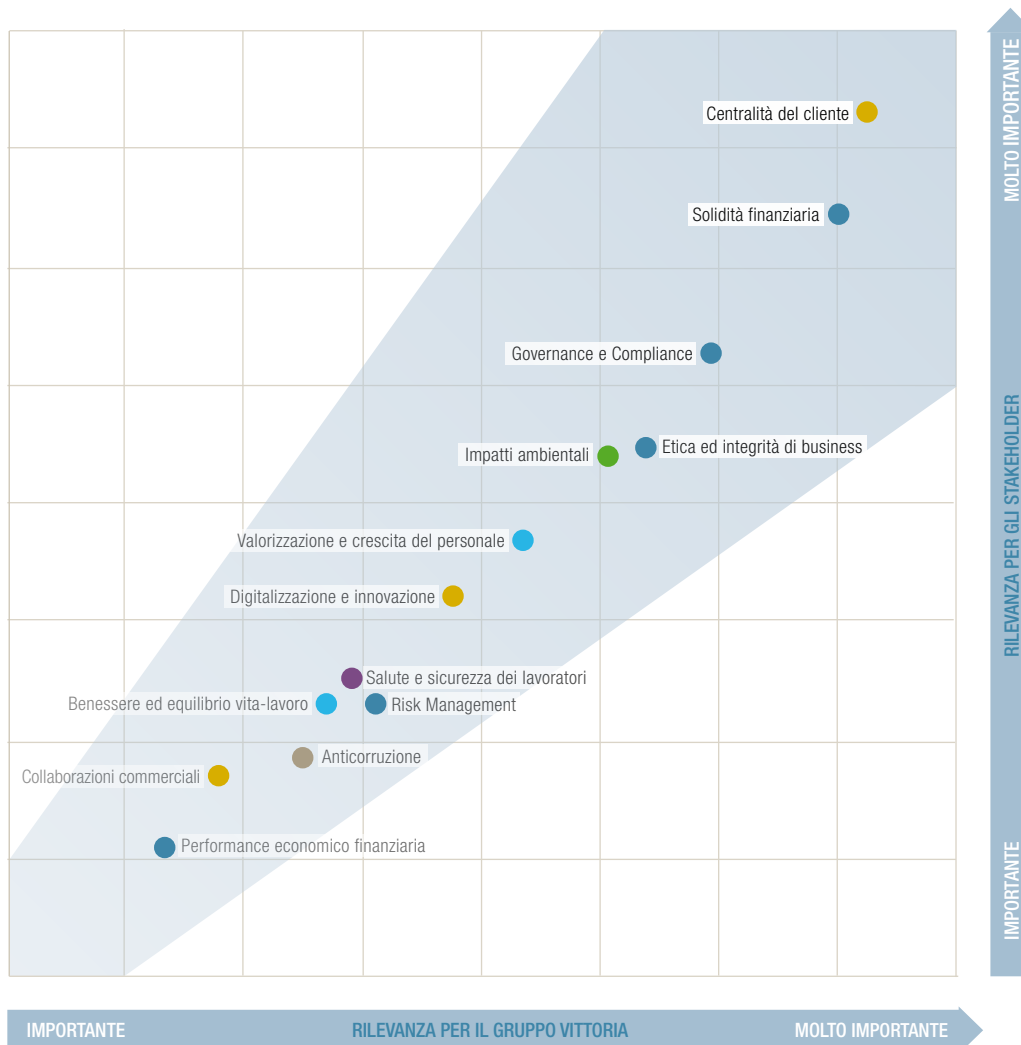
reputazionale ed economico, e dal punto di vista degli stakeholder di riferimento.

Inoltre, interviste individuali ai responsabili delle singole Direzioni sono state fondamentali per identificare e delineare la strategia di sostenibilità del

Gruppo, mantenendo un focus sul proprio core business.

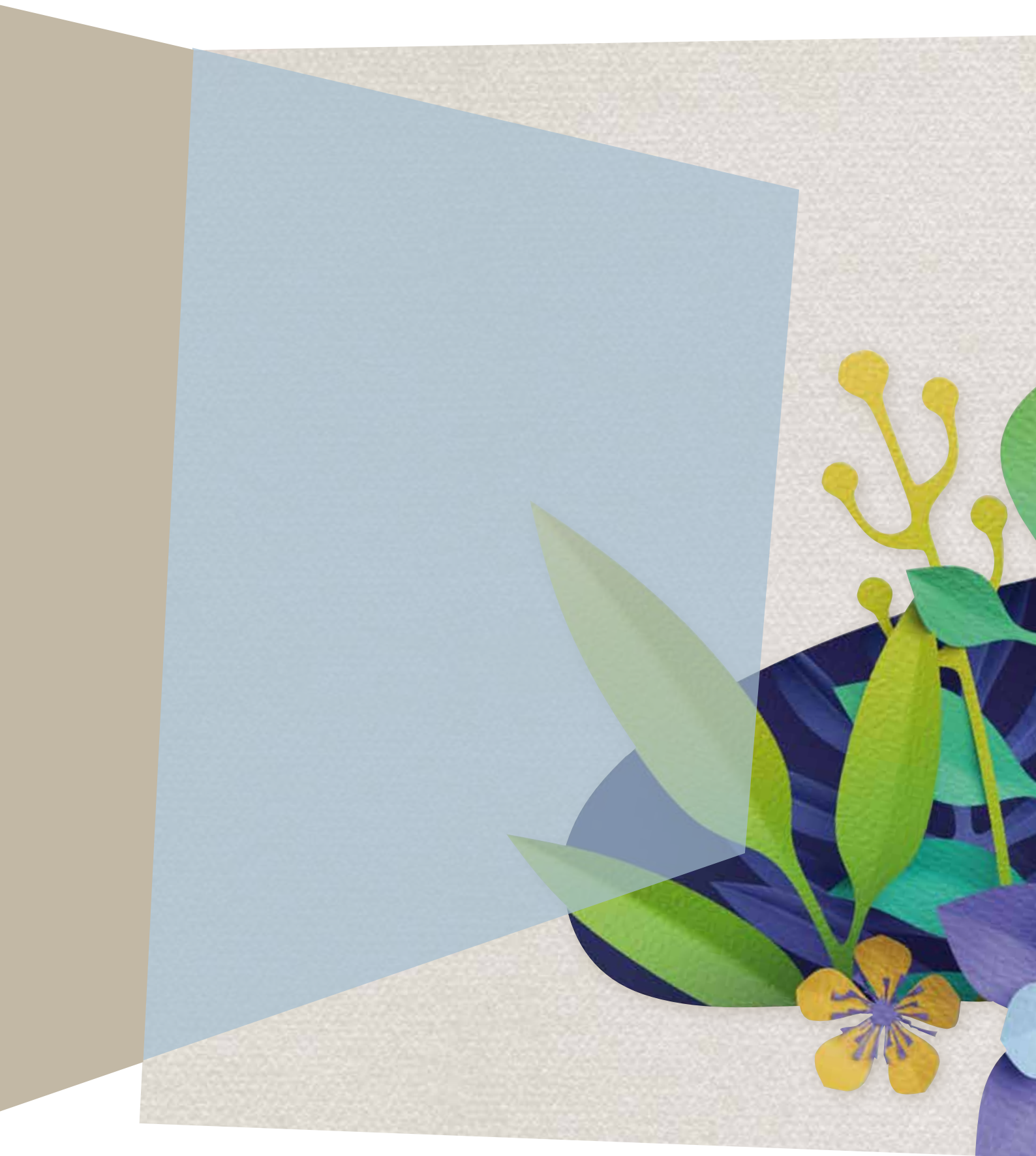
Abbiamo così individuato 13 temi materiali, come riportato nella matrice di materialità che segue.

### Matrice di materialità



Legenda: tematiche richieste dal D. Lgs. 254/16

- Personale
- Sociale
- Ambientale
- Trasversale
- Anticorruzione
- Salute e sicurezza

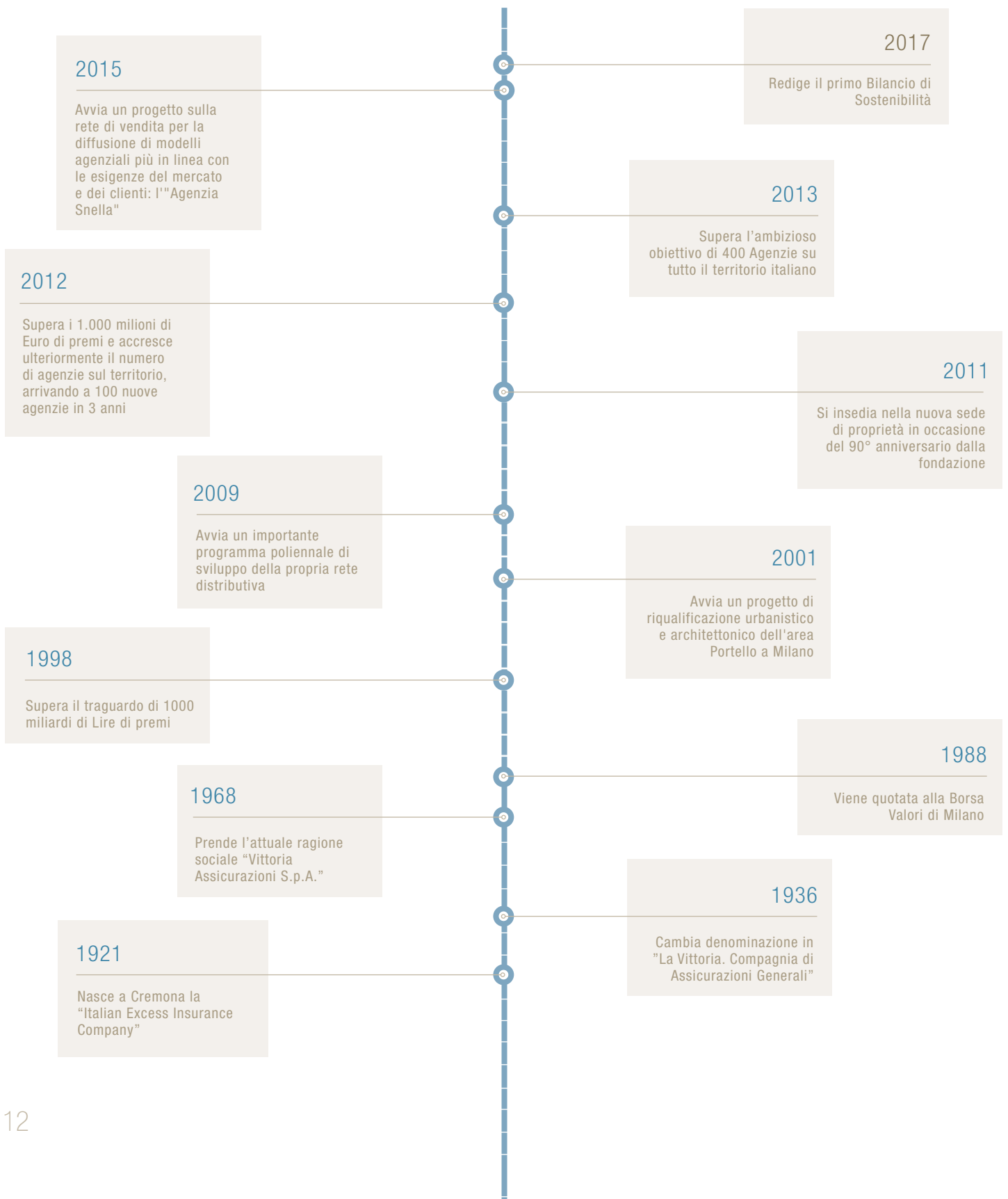




UNA STORIA  
DI VALORI



## LA NOSTRA STORIA

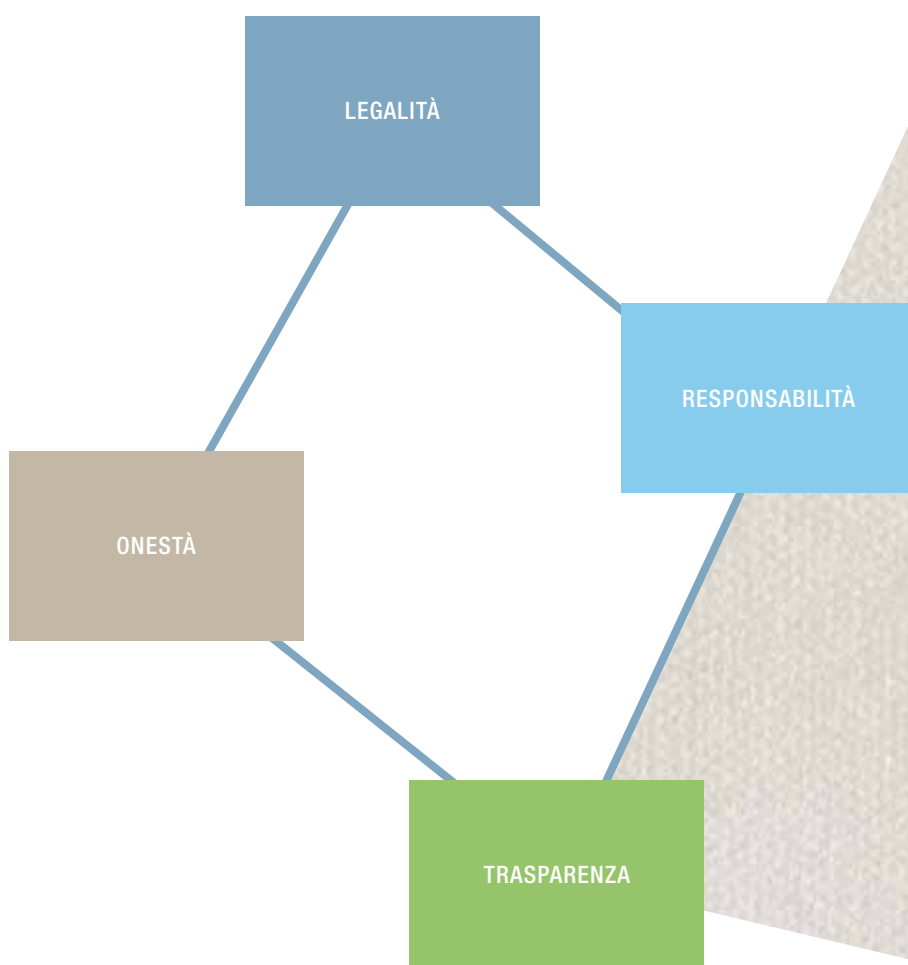


# LA NOSTRA IDENTITÀ E I NOSTRI VALORI

Il rispetto dei principi etici che riconosciamo come identitari - legalità, trasparenza, responsabilità e onestà - è per noi un

impegno irrinunciabile, perché sono questi valori a costituire l'anima del Gruppo:

*Legalità,  
trasparenza,  
responsabilità e  
onestà: mettiamo  
i valori in cui  
crediamo alla base  
della nostra attività  
quotidiana*



Da sempre, il nostro operato è ispirato ai principi di etica e trasparenza e questo si riflette anche nell'attenzione ai diritti umani, intesi come tutela della sicurezza sul lavoro, della salute, della persona e della dignità

dell'individuo e al rispetto delle norme nazionali per contrastare l'ingiusta discriminazione in ogni sua forma.

Fornire servizi eccellenti, puntare all'innovazione e al miglioramento, rispettando sempre i

nostri principi etici, è l'impegno quotidiano di tutte le persone che lavorano per il Gruppo Vittoria, supportati da un azionariato stabile, con una visione di lungo termine.

## *Il nuovo Codice Etico: ancora più forza ai nostri valori*

Nel 2017, la Capogruppo Yafa S.p.A. ha approvato il nuovo Codice Etico del Gruppo Assicurativo Vittoria Assicurazioni: una sintesi dei valori etici e di responsabilità in cui ci riconosciamo, che ci hanno permesso di raggiungere importanti risultati e sono garanzia di uno sviluppo sostenibile.

Con il Codice Etico intendiamo esplicitare e riaffermare il complesso di principi e di regole comportamentali a tutti i soggetti con i quali intratteniamo quotidiani rapporti, siano essi amministratori, componenti degli organi sociali, dipendenti, agenti, consulenti, azionisti, clienti, fornitori, pubbliche amministrazioni, altri soggetti terzi o la società civile in genere. Tale documento è reso pubblico agli stakeholder tramite la pubblicazione sul sito di Vittoria Assicurazioni.

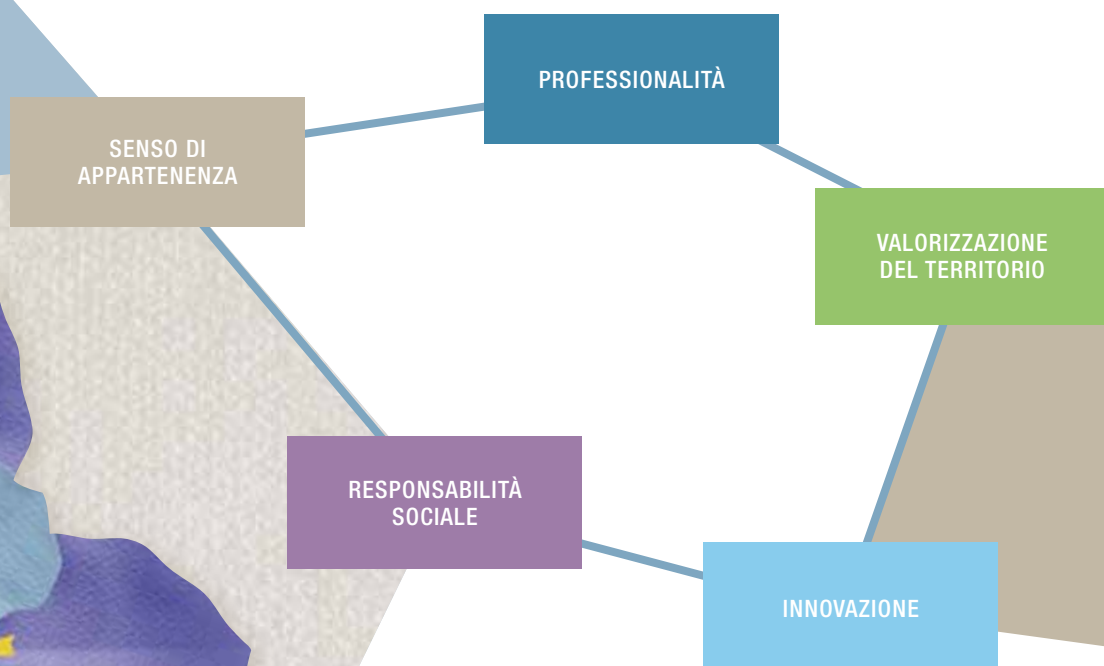
Il fulcro del nostro Gruppo è la Vittoria Assicurazioni S.p.A., compagnia assicurativa che si contraddistingue per la forte impronta italiana e per una marcata indipendenza. Con i suoi 96 anni di attività, vanta una lunga esperienza in tutti i settori del rischio per la tutela delle persone, della famiglia e delle imprese, dedicando particolare attenzione alla qualità dei servizi resi e all'individuazione di soluzioni innovative. L'ossatura della Compagnia è costituita dalla professionalità

dei dipendenti e della rete distributiva.

Il Gruppo Vittoria si caratterizza anche per una particolare vocazione nel settore Immobiliare: attraverso le proprie società controllate, Vittoria Assicurazioni S.p.A. si è resa protagonista del ridisegno dell'ex-area industriale Alfa Romeo di Milano. In quella che oggi è nota come zona "Portello" sono presenti una serie di spazi e di percorsi pubblici, una grande piazza inclinata a ventaglio cir-

condata da tre edifici, tra cui la sede della stessa Vittoria Assicurazioni, un'avveniristica passerella pedonale e un grande parco urbano bordato da zone residenziali.

leri come oggi, la visione di responsabilità sociale e la professionalità di un team coeso e specializzato, ci ha consentito di crescere e di proiettarci verso il futuro, sempre senza venir meno ai nostri valori fondamentali.





## GLI HIGHLIGHTS DI GRUPPO

365,5 MLN

Valore economico distribuito

2.056.189

Clienti

837,2 MLN

Risarcimenti pagati

443

Agenzie

900.179

Documenti sottoscritti digitalmente dai clienti

599

Dipendenti

24.305

Risme di carta risparmiate in un anno

210,5%

Solvency II ratio\*

\*Dato stimato al 31/12/2017







DAI PRINCIPI  
AI FATTI:  
LA NOSTRA  
GOVERNANCE



*Una struttura stabile, garanzia di una gestione trasparente e responsabile*

## LA GOVERNANCE RESPONSABILE

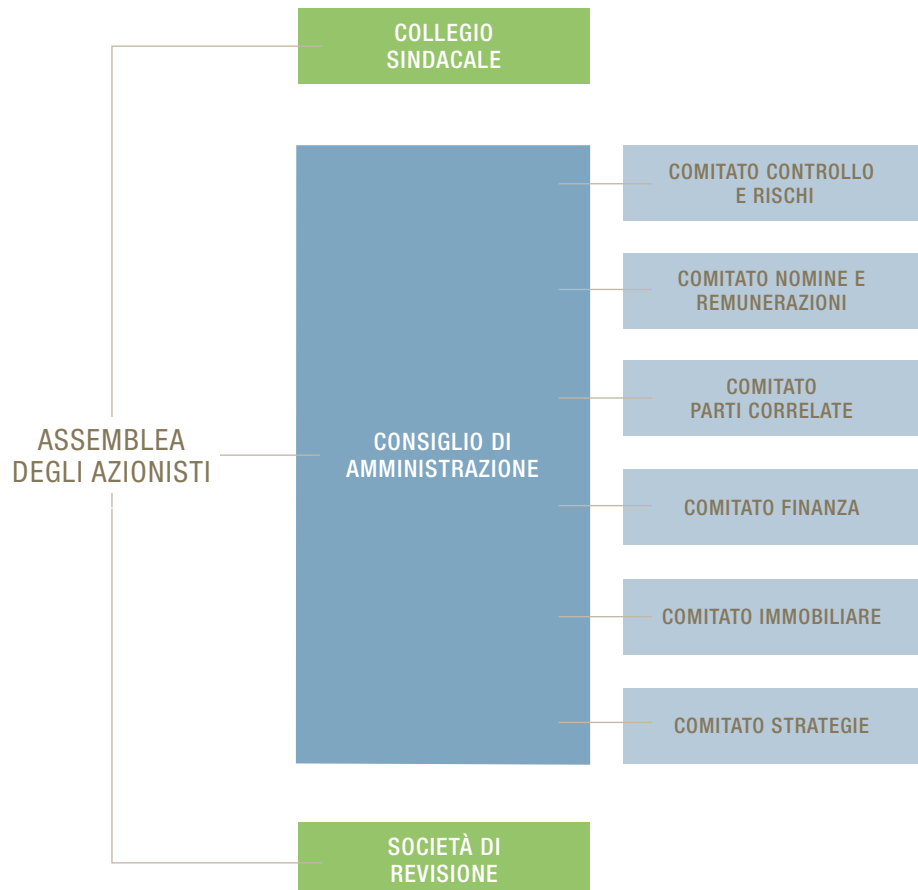
All'interno del Gruppo Assicurativo Vittoria Assicurazioni descritto in premessa, Vittoria Assicurazioni ha adottato un modello tradizionale di governance, che prevede una netta separazione tra l'attività di amministrazione, affidata al Consiglio di Amministrazione, e l'attività di controllo, affidata al Collegio Sindacale, entrambi di nomina assembleare. Il controllo contabile del bilancio civilistico e consolidato di Vittoria Assicurazioni è affidato a una società di revisione esterna, attualmente Deloitte & Touche S.p.A. in carica fino al 2020.

I Comitati, costituiti in seno al Consiglio di Amministrazione, hanno funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio stesso. Il Comitato Strategie ha il compito di supportare il Consiglio di Amministrazione anche sulle tematiche di sostenibilità.

I Comitati sono tutti dotati di un proprio regolamento, che ne stabilisce le competenze e ne disciplina il funzionamento.

Il Consiglio di Amministrazione ed i relativi Comitati di Vittoria Assicurazioni forniscono linee di indirizzo del sistema di go-

verno societario delle società del Gruppo, definendone anche strategie di sviluppo e di investimento, e ne supervisionano il sistema di controllo interno e di gestione rischi. L'effettiva realizzazione ed il rispetto degli indirizzi strategici determinati dal Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni nei confronti delle società controllate, sono garantiti dalla presenza nei Consigli di Amministrazione delle controllate stesse di rappresentanti del vertice della Società.



Dal 2007 aderiamo al Codice di Autodisciplina delle società quotate approvato dal Comitato per la Corporate Governance e promosso da Borsa Italiana S.p.A., ABI, Ania, Assogestioni, Assonime e Confindustria.

Vittoria Assicurazioni aderisce ad Ania (Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici), partecipando attivamente ai suoi lavori. L'Amministratore

delegato di Vittoria Assicurazioni, Cesare Caldarelli, è membro del Consiglio Direttivo e del Comitato Esecutivo di Ania.

## Il Consiglio di Amministrazione: nomina e composizione

Al 31 dicembre 2017, il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea ordinaria il 27 aprile 2016, è composto da 14 membri di cui 5 donne. Tre membri hanno un'età compresa fra 30 e 50 anni; i restanti hanno un'età superiore a 50 anni. La durata della carica è triennale; pertanto l'attuale Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio di esercizio 2018.

		Indipendenza		Comitato					
		TUF	Codice	Controllo e Rischi	Nomine remunerazioni	Parti Correlate	Finanza	Immobiliare	Strategie
<b>Carlo ACUTIS</b>	Presidente Emerito						X	X	X
<b>Andrea ACUTIS</b>	Presidente						P	P	P
<b>Roberto GUARENA</b>	Vice Presidente	X							
<b>Cesare CALDARELLI</b>	Amministratore Delegato						X	X	X
<b>Adriana ACUTIS BISCARETTI di RUFFIA</b>	Consigliere						X	X	
<b>Marco BRIGNONE</b>	Consigliere	X	X			X			
<b>Giorgio COSTA</b>	Consigliere	X					X	X	
<b>Lorenza GUERRA SERAGNOLI</b>	Consigliere	X	X						
<b>Giorgio MARSIAJ</b>	Consigliere	X	X						
<b>Maria Antonella MASSARI</b>	Consigliere	X	X	X	P				
<b>Marzia MORENA</b>	Consigliere	X	X					X	
<b>Luca PAVERI FONTANA</b>	Consigliere						X	X	X
<b>Giuseppe SPADAFORA</b>	Consigliere	X	X	P	X	X	X	X	X
<b>Roberta URBAN</b>	Consigliere	X	X	X	X	P			X

P = Presidente del Comitato.

L'Amministratore Delegato è l'unico membro Esecutivo del Consiglio di Amministrazione.

Tutti i membri del Consiglio di Amministrazione sono stati eletti dalla maggioranza, ad eccezione della signora Maria Antonella MASSARI.

I profili professionali degli Amministratori sono consultabili sul sito Vittoria Assicurazioni.

## IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Il sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative atte a identificare, gestire e monitorare i principali rischi aziendali correlati all'attività del Gruppo.

A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione:

- ▲ fissa le linee di indirizzo;

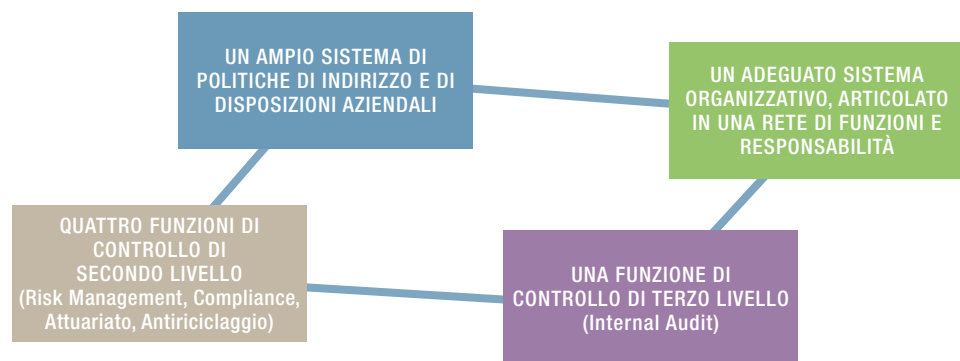
- ▲ verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema di controllo, assicurando che i rischi aziendali vengano identificati e gestiti idoneamente;

- ▲ monitora la propensione e i livelli di tolleranza al rischio;

- ▲ determina obiettivi di performance coerenti con il livello di adeguatezza patrimoniale.

La governance del Gruppo Vittoria prevede un accentramento presso la Compagnia, anche tramite l'attività degli appositi Comitati consiliari, della determinazione delle strategie delle società controllate e della conseguente assunzione e gestione dei rischi.

Il sistema di Controllo Interno si articola nei seguenti principali elementi:



Il Gruppo attraverso il proprio Modello Organizzativo 231/01 identifica, valuta, previene i potenziali rischi anche di natura non finanziaria, legati ad aspetti socio-ambientali, quali:

- ▲ Rischi di mancato rispetto della personalità dell'individuo: legati alla gestione dei dipendenti e alle persone che operano a vario titolo con il Gruppo e relativi al mancato rispetto dei diritti umani, tra cui i diritti dei lavoratori. Il Gruppo garantisce equità di trattamento e promuove un dialogo costante con le parti sociali;
- ▲ 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 con il Gruppo;

- ▲ Rischio ambientale: connesso all'utilizzo di risorse energetiche (fonti rinnovabili e non rinnovabili), per le emissioni di gas ad effetto serra, la produzione di rifiuti e loro smaltimento, come anche il consumo di materie prime strumentali alla propria attività (carta e toner);
- ▲ Rischio sociale: legato agli aspetti relazionali con la propria clientela e, più in generale, con la comunità locale verso la quale il Gruppo promuove uno sviluppo economico e sociale. Grazie

ad una condotta rigorosa ed integra, guidata dai principi di sostenibilità, il Gruppo garantisce una stabilità ed una redditività economica nel breve e nel lungo periodo;

- ▲ Rischio nella lotta contro la corruzione attiva e passiva: relativo cioè al possibile verificarsi di eventi e/o circostanze in contrasto con la lotta al fenomeno corruttivo.

Il Gruppo Vittoria, operando nel solo territorio nazionale e considerato il settore di appartenenza, è in grado di mitigare adeguatamente i rischi socio-ambientali derivanti dall'attività d'impresa grazie al proprio sistema dei Controlli Interni.

# MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE D.LGS 231/2001

Il Modello di Organizzazione e Gestione è parte integrante del sistema di governo societario e di gestione dei rischi; descrive il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi finalizzato alla prevenzione dell'eventuale insorgere dei reati inclusi nella normativa di riferimento con particolare attenzione a quelli attinenti alla Salute e Sicurezza e Ambiente.

Il Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni ha approvato fin dal 2004 l'adozione del Modello di Organizzazione e Gestione e di un Organismo di Vigilanza collegiale indipendente, che possa efficacemente sorvegliare l'aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione stesso e il rispetto di quanto in esso contenuto, da parte di tutti gli organi aziendali.

Le principali società del Gruppo Vittoria hanno adottato uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione che tiene conto della loro peculiare attività.

Le società intermediarie dei servizi assicurativi adottano il Modello di Organizzazione e Gestione di Vittoria mentre le Società Immobiliari controllate hanno un Modello di Organizzazione e Gestione autonomo.

Il Modello di Organizzazione e Gestione è strutturato prevedendo:

- ▲ la descrizione della normativa di riferimento;
- ▲ la descrizione dei reati compresi nell'ambito del D.Lgs.231/2001. In particolare il Modello di Organizzazione e Gestione, facendo riferimento all'attività svolta dalla società che lo applica, identifica le aree e i processi sensibili rispetto alle diverse tipologie di reati;
- ▲ l'identificazione dell'Organismo di Vigilanza, delle sue funzioni e poteri, dell'attività

di reporting nei confronti degli Organi societari e dei suoi obblighi di informazione e la verifica sull'adeguatezza del Modello;

- ▲ le modalità di informazione e diffusione del Modello Di Organizzazione e Gestione a tutti i soggetti con i quali le società del Gruppo Vittoria intrattengono rapporti ed in particolar modo verso dipendenti, agenti, società controllate e collaboratori esterni;
- ▲ l'identificazione di un sistema sanzionatorio.

Il Modello di Organizzazione e Gestione di Vittoria Assicurazioni attualmente in vigore è disponibile per la consultazione sul sito di Vittoria Assicurazioni sezione Governance.

0 ZERO

Sanzioni amministrative per violazioni del D.Lgs. 231/2001 nel 2016 e nel 2017





## ANTICORRUZIONE E ANTIRICICLAGGIO

Al fine di contrastare efficacemente la corruzione, il riciclaggio e la lotta al finanziamento del terrorismo, abbiamo introdotto politiche e procedure che definiscono principi e regole a cui l'intera struttura aziendale deve attenersi in tema di antiriciclaggio e anticorruzione.

Tali misure preventive e di gestione sono affidate alla funzione Compliance ed Antiriciclaggio.

### Anticorruzione

Per la lotta alla corruzione, abbiamo previsto specifici Modelli di Gestione per l'Organizzazione ed il Controllo, sul cui operato vigilano appositi Organismi di Vigilanza indipendenti, che riportano direttamente alle funzioni di Internal Audit (laddove presenti) e poi al Consiglio di Amministrazione delle società che adottano il Modello di Organizzazione e Gestione.

### Antiriciclaggio

Le società del Gruppo Vittoria soggette a specifiche norme in materia di contrasto al riciclaggio, in aggiunta al Modello di Organizzazione e Gestione, hanno nominato un Responsabile Antiriciclaggio che, con il supporto operativo di una funzione Aziendale costituita ad hoc, assolve gli obblighi previsti dalla normativa, quali l'adeguata verifica della clientela e la segnalazione di operazioni "sospette" individuate in base ad indici di anomalia previsti dalle autorità di vigilanza finanziaria. La funzione Antiriciclaggio è anche responsabile della lotta al finanziamento al terrorismo, condotta attraverso i medesimi controlli posti in essere per la lotta al riciclaggio.

La formazione in materia di normativa anticorruzione, antiriciclaggio e prevenzione di reati

nel corso del 2016 è stata realizzata in modalità e-learning. Nel 2017 la formazione relativa al d. lgs. 231/2007 in materia di antiriciclaggio ha coinvolto 79 risorse mentre la formazione sulla materia della normativa 231/2001 (cioè responsabilità amministrativa degli enti, che comprende i reati di corruzione e in generale di prevenzione dei reati previsti dal MOG – Modello di Organizzazione e Gestione) non è stata erogata in attesa di aggiornare la nuova piattaforma secondo le novità introdotte dal D.Lgs. 90/2017 che ha recepito la c.d. IV Direttiva Antiriciclaggio.



# 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 al 2016, si è registrato

un decremento del 14,9% delle richieste specifiche su reclami.

I comportamenti orientati alla correttezza e trasparenza, uniti alla professionalità della nostra rete agenziale, ci hanno con-

sentito di risultare una delle compagnie con il minor carico di sanzioni del mercato.

## Reclami

	2017	2016
Numero richieste da IVASS	645	758
Numero sanzioni IVASS	9	16
Importo sanzioni IVASS (in migliaia di Euro)	26,8	74,7
Numero di azioni legali legate a pratiche anticoncorrenziali e anti-trust	0	0
Numero di Richieste da COVIP, Garante Privacy, AGCM e CONSOB	0	0
Giorni medi di evasione delle richieste delle autorità	10,5	13,2
Sanzioni COVIP, Garante Privacy, AGCM e CONSOB	0	0







SOLIDI, STABILI E  
RESPONSABILI



## SOLIDITÀ ECONOMICA E STABILITÀ FINANZIARIA

77,5 MLN

Utile netto

90,0%

Combined Ratio Conservato

1.321,3 MLN

Raccolta assicurativa

443,7 MLN

Valore economico generato

Fonte: Bilancio Consolidato 2017

### Andamento del Gruppo Vittoria

Al 31 dicembre 2017 abbiamo rilevato un utile netto di Gruppo pari a 77,5 milioni di euro, contro 135,4 milioni di euro dell'esercizio 2016 (-42,8%),

esercizio che beneficiava di una plusvalenza di 47,0 milioni di euro, derivante da operazioni straordinarie di vendita titoli di stato.

Il risultato netto del segmento assicurativo si attesta a 79,0 milioni di euro (139,4 al 31 dicembre 2016).

Il settore immobiliare registra un risultato negativo di 0,8 milioni di euro (-4,5 milioni di euro al 31 dicembre 2016).

Il settore servizi registra un risultato negativo di 0,3 milioni di euro (utile di 0,5 milioni di euro al 31 dicembre 2016).

Importi in milioni di Euro

#### Principali indicatori economici e patrimoniali

	2017	2016	Variaz. %
Raccolta Assicurativa Diretta Danni	1.148,1	1.081,3	6,2%
Raccolta Assicurativa Diretta Vita	173,2	184,7	(6,2)%
<b>Raccolta Assicurativa diretta</b>	<b>1.321,3</b>	<b>1.265,8</b>	<b>4,4%</b>
Oneri relativi ai Sinistri Danni lavoro Diretto	754,5	698,3	8,0%
Oneri relativi ai Sinistri Vita lavoro Diretto	187,5	195,4	(4,0)%
<b>Oneri relativi ai Sinistri lavoro diretto</b>	<b>942,0</b>	<b>893,7</b>	<b>5,4%</b>
Risultato derivante da strumenti finanziari e investimenti immobiliari	47,2	121,4	(61,1)%
Spese di gestione	289,8	278,9	3,9%
<b>Risultato Consolidato</b>	<b>77,5</b>	<b>135,4</b>	<b>(42,8)%</b>
Investimenti e disponibilità	3.614,0	3.348,9	7,9%
Riserve Tecniche	2.772,1	2.660,1	4,2%
<b>Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo</b>	<b>828,6</b>	<b>745,6</b>	<b>11,1%</b>

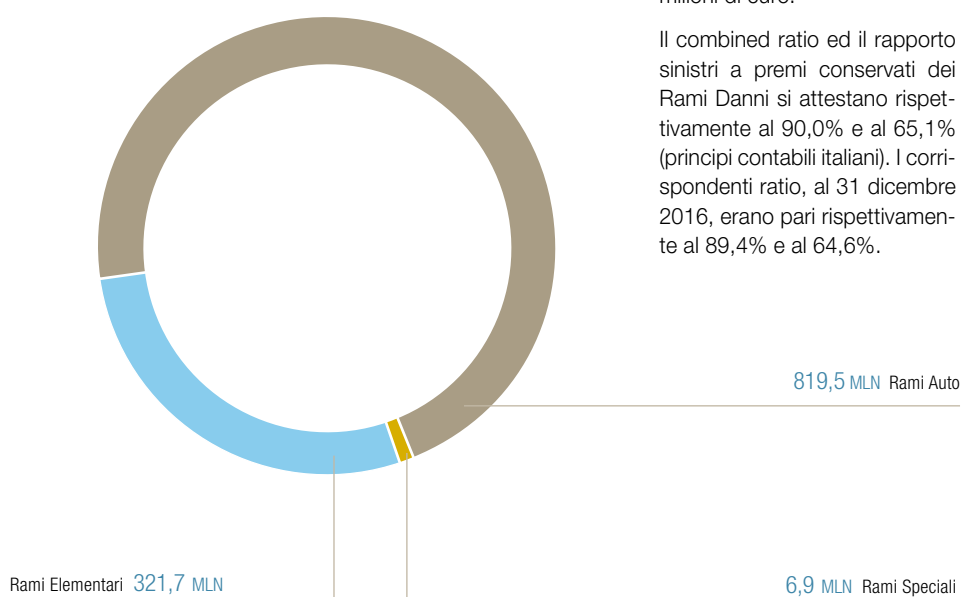


**Utile netto  
di 77,5  
milioni  
di Euro**

### Premi Danni

I premi Danni al 31 dicembre 2017 ammontano a 1.148,1 milioni di euro.

Il combined ratio ed il rapporto sinistri a premi conservati dei Rami Danni si attestano rispettivamente al 90,0% e al 65,1% (principi contabili italiani). I corrispondenti ratio, al 31 dicembre 2016, erano pari rispettivamente al 89,4% e al 64,6%.



€ 0,28

Proposta di dividendo

10,8%

ROE

828,6 MLN

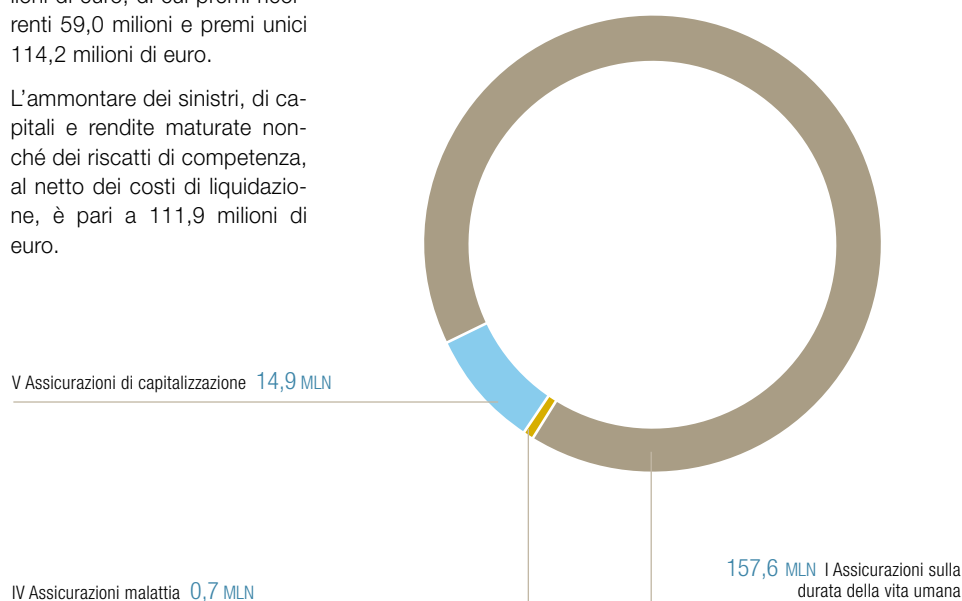
Patrimonio netto di Gruppo

Fonte: Bilancio Consolidato 2017

I premi vita al 31 dicembre 2017 ammontano a 173,2 milioni di euro, di cui premi ricorrenti 59,0 milioni e premi unici 114,2 milioni di euro.

L'ammontare dei sinistri, di capitali e rendite maturate nonché dei riscatti di competenza, al netto dei costi di liquidazione, è pari a 111,9 milioni di euro.

### Premi Vita



*Cresciamo  
e facciamo  
crescere:  
il segreto  
dello sviluppo  
sostenibile*

## Il valore economico diretto generato e distribuito

Nel 2017 abbiamo distribuito 365,5 milioni di euro all'esterno del Gruppo.

La ricchezza prodotta dal nostro Gruppo contribuisce alla crescita economica del contesto sociale: una equa distribu-

zione del Valore Generato nei confronti dei nostri stakeholder, che direttamente o indirettamente hanno partecipato alla creazione di valore, costituisce uno dei fondamenti della sostenibilità nel tempo della performance economica.

Valori in milioni di Euro

### Prospetto del valore aggiunto

	2017	2016	Variaz.%
<b>VOCI DI BILANCIO</b>			
Premi netti	1.270,0	1.233,1	3,0%
Prestazioni assicurative di competenza	-890,7	-866,1	2,8%
Proventi e Oneri derivanti da strumenti finanziari e investimenti immobiliari	41,9	124,9	-66,4%
Altri ricavi e oneri	22,5	20,1	11,9%
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>443,7</b>	<b>512,0</b>	<b>-13,3%</b>
<b>VALORE DISTRIBUITO</b>	<b>365,5</b>	<b>368,4</b>	<b>-0,8%</b>
<b>VALORE TRATTENUTO DALL'AZIENDA</b>	<b>78,2</b>	<b>143,6</b>	<b>-45,5%</b>

Fonte: Bilancio consolidato 2017 Gruppo Vittoria



Il valore economico generato dal Gruppo Vittoria è pari a 443,7 milioni di euro e esprime il valore della ricchezza prodotta nell'esercizio 2017.

I ricavi di vendita sono stati identificati con i premi netti, che ammontano a 1.270,0 milioni di euro. Dopo aver coperto i costi legati al business, principalmente identificati nei costi legati al pagamento di sinistri,

pari a 890,7 milioni di euro, la ricchezza generata è stata distribuita tra i soggetti che hanno contribuito a generarla.

In parte, dunque, viene esternalizzata (valore distribuito), mentre la restante parte viene trattenuta dal Gruppo Vittoria, sotto forma di incrementi del Patrimonio netto, accantonamenti, ammortamenti di beni materiali e immateriali.

Grazie ai nostri risultati abbiamo versato all'Erario negli ultimi due anni più di 61,5 milioni euro, contribuendo a sostenere la nostra economia e il nostro sistema nazionale, in termini di salute, sicurezza, cultura, infrastrutture e servizi a vantaggio del nostro Paese.

*Nel 2017  
abbiamo  
distribuito  
365,5 milioni  
di euro  
all'esterno  
del Gruppo*

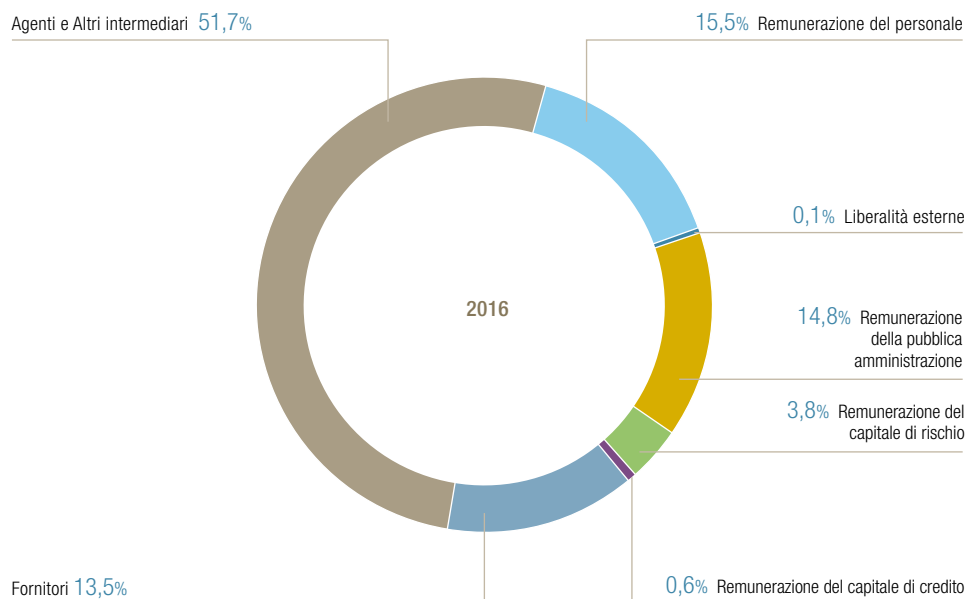
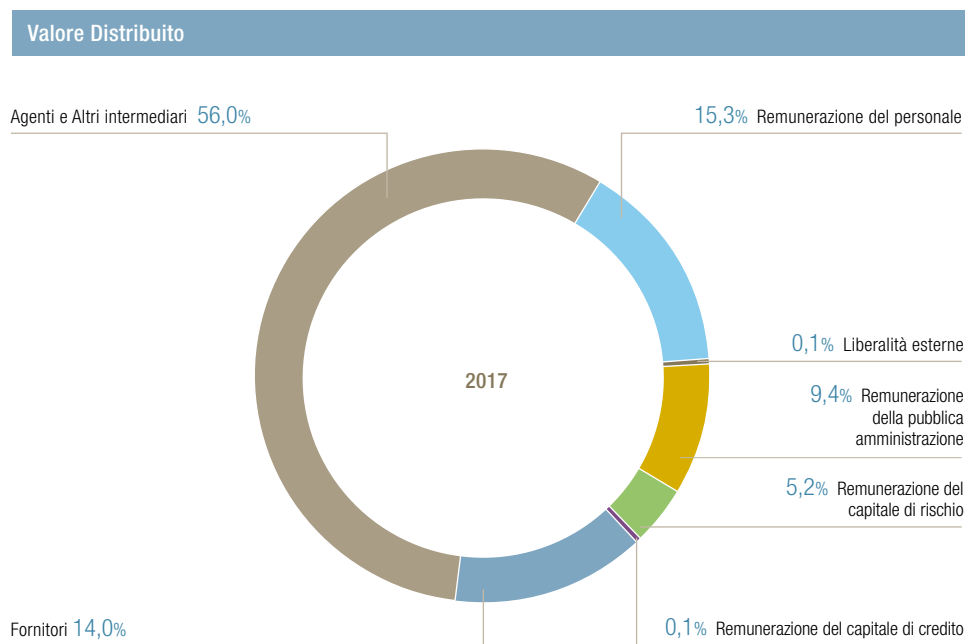
Valori in milioni di Euro

Valore Distribuito				
	2017	%	2016	%
Remunerazione del personale	55,9	15,3%	57,1	15,5%
Agenti e Altri intermediari	204,8	56,0%	190,2	51,7%
Fornitori	51,0	14,0%	49,8	13,5%
Remunerazione del capitale di credito	0,3	0,1%	2,2	0,6%
Remunerazione del capitale di rischio	18,9	5,2%	14,1	3,8%
Remunerazione della pubblica amministrazione	34,4	9,4%	54,7	14,8%
Liberalità esterne	0,2	0,1%	0,3	0,1
<b>TOTALE</b>	<b>365,5</b>	<b>100%</b>	<b>368,4</b>	<b>100%</b>



*Nel 2017  
siamo stati  
vicini ai nostri  
assicurati  
erogando  
risarcimenti  
per 837,2  
milioni  
di Euro*

Il Valore Distribuito esternamente al Gruppo Vittoria nel 2017 è pari a 365,5 milioni di euro così suddiviso:



## LE POLITICHE DI INVESTIMENTO

Il principale obiettivo della nostra strategia di gestione degli investimenti è di conseguire obiettivi di rendimento, in funzione della propria propensione e tolleranza al rischio al fine di far fronte agli impegni contrattuali con gli assicurati mantenendo nel contempo un adeguato margine di utile. A tal scopo, la gestione degli attivi mira innanzitutto a garantire la solidità patrimoniale della Compagnia mediante una politica di contenimento del rischio di

liquidità e dei rischi di mercato. In particolare, la solidità patrimoniale viene perseguita attraverso:

- ▲ il contenimento del rischio di perdita potenziale a seguito di una variazione avversa della curva dei tassi di interesse, dei corsi azionari, immobiliari e degli spread creditizi;
- ▲ il rendimento finanziario viene ottimizzato nel rispetto dei limiti di rischio adottati,

privilegiando la stabilità dei rendimenti nel tempo rispetto ad elevati rendimenti in periodi circoscritti.

Rientriamo nella tipologia di investitori di medio/lungo periodo e tale orizzonte temporale viene tenuto in considerazione per la determinazione dell'allocazione strategica degli attivi.

*La solidità patrimoniale come principale obiettivo della gestione degli investimenti, una garanzia per gli assicurati*









LA PERSONA  
AL CENTRO



## I NOSTRI STAKEHOLDER

*Responsabili perché al centro di relazioni consapevoli*

Siamo consapevoli della responsabilità che abbiamo nei confronti di chiunque sia coinvolto - a vario titolo - nelle nostre attività, a partire dai clienti. L'attenta analisi dell'universo

delle relazioni che intratteniamo ci ha permesso di mappare gli stakeholder e raggrupparli in categorie secondo il coinvolgimento all'interno dell'organizzazione e del business.

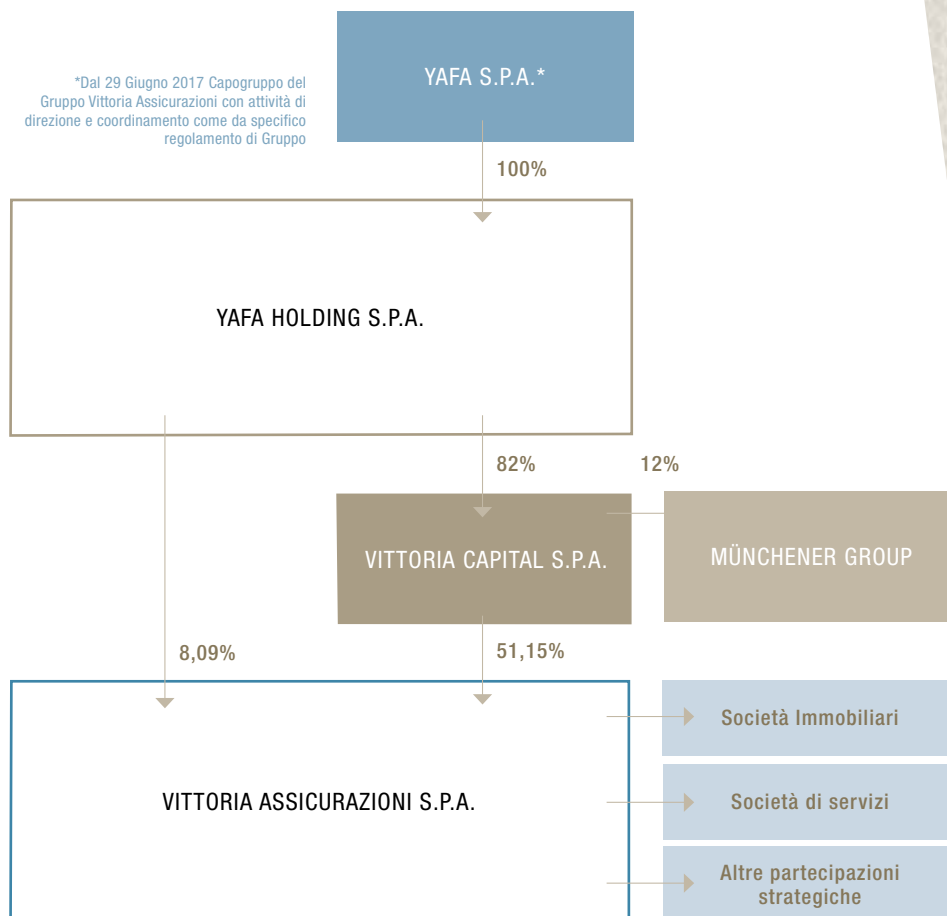
Si è ottenuto così un quadro chiaro dell'influenza che ciascun portatore di interesse ha sulle nostre attività aziendali e delle sue specifiche esigenze nel relazionarsi con noi.



# AZIONISTI E COMUNITÀ FINANZIARIA

## La struttura dell'Azionariato

Vittoria Assicurazioni è quotata nel segmento STAR della Borsa Italiana.



## Attività di Investor Relations

Per mantenere un contatto costante, diretto e trasparente con gli azionisti e la comunità finanziaria nazionale e internazionale abbiamo costituito la funzione Investor Relations, cui è affidata la diffusione di un'informativa qualificata su attività, risultati e

strategie del Gruppo.

Queste informazioni, oltre ad essere reperibili nell'apposita sezione "Investor Relations" della pagina internet di Vittoria Assicurazioni, sono condivise con gli investitori italiani e inter-

nazionali nel corso di specifici incontri.

Nel corso del 2017, oltre alla partecipazione alle STAR conference che si sono tenute a Londra e Milano, abbiamo organizzato incontri con primari investitori sia in Italia che all'estero.

## RISORSE UMANE

### Le nostre persone

599

Dipendenti del Gruppo Vittoria

98,7%

Dipendenti del Gruppo Vittoria con contratto a tempo indeterminato

Riteniamo che il valore di tutti i nostri dipendenti sia uno dei fondamentali fattori di successo: le persone sono al centro dell'organizzazione del lavoro e ci poniamo come obiettivo di valorizzarne al massimo le ca-

pacità per ottenere, attraverso la loro crescita, i migliori risultati per il Gruppo.

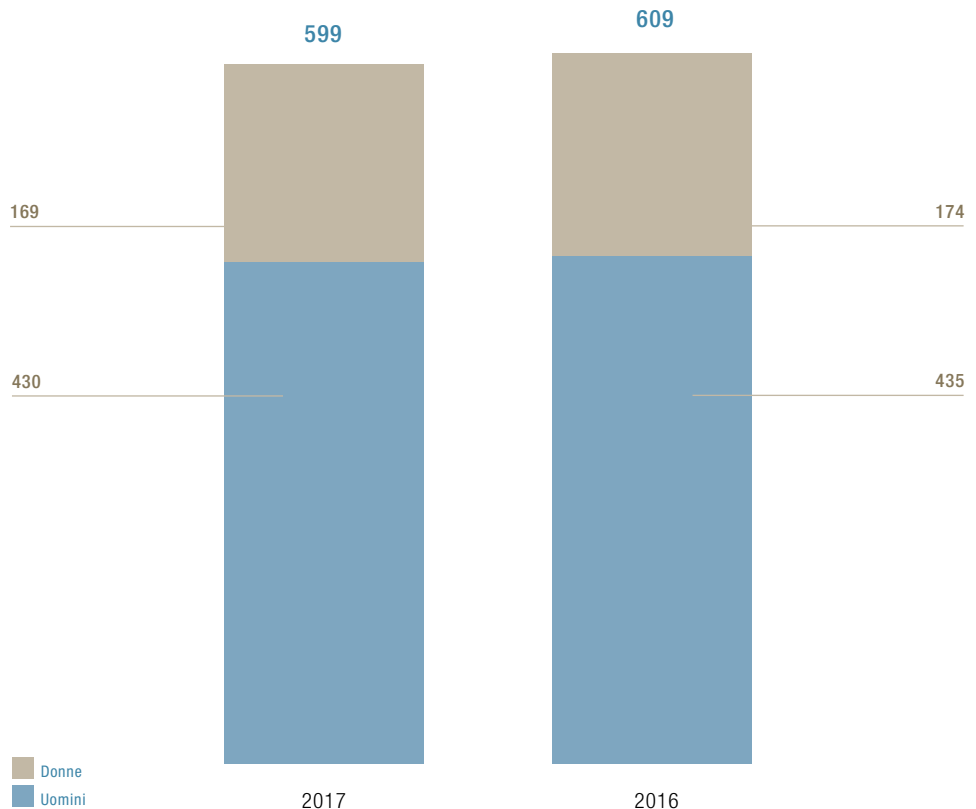
Questa centralità delle persone si concretizza attraverso una solida cultura del lavoro basata sulla correttezza, sulla profes-

sionalità e sul merito.

I nostri dipendenti sono 599, 98,7% dei quali godono di un contratto a tempo indeterminato.

#### N. dipendenti per genere e tipologia contrattuale

Genere	Totale dipendenti		% dipendenti per genere		di cui a tempo determinato		di cui part time	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Uomini	430	435	71,8%	71,4%	5	3	0	0
Donne	169	174	28,2%	28,6%	3	4	29	17
<b>TOTALE</b>	<b>599</b>	<b>609</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>17</b>



*Le persone  
al centro:  
la loro  
crescita è il  
nostro valore*

#### Evoluzione età media dei dipendenti

	Età media	
	2017	2016
Assunti	41	35
Cessati	48	49
Totale Dipendenti	46	45

### *Sistema Informativo del Personale: comunicare in trasparenza*

Nell'intento di incentivare il più possibile la trasparenza nella comunicazione e la condivisione delle informazioni, abbiamo rilasciato a tutti i dipendenti della Compagnia un Sistema Informativo del Personale che, oltre a favorire l'innovazione tecnologica, permette di avere accesso ai propri dati anagrafici e retributivi e ai processi relativi alla gestione dei dipendenti.

Questo sistema di comunicazione digitale sarà esteso anche alle società immobiliari nel corso del 2018.

Sul portale "Mondo Vittoria", dedicato ai dipendenti e alla rete di vendita della Compagnia, sono disponibili tutte le informazioni sulle regole di comportamento, sul Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e sul Contratto Integrativo Aziendale.



*Offriamo percorsi di crescita che favoriscono il benessere personale e lo sviluppo professionale*

100%

Dipendenti coperti da Contratti Collettivi di Categoria

## Le relazioni sindacali

Instauriamo con i nostri dipendenti rapporti basati sulla reciproca fiducia. Con spirito di professionalità, correttezza e trasparenza, ci impegnamo a offrire percorsi di crescita collettivi e individuali e condizioni economiche e di lavoro che favoriscono il benessere personale e lo sviluppo professionale. Tale approccio è condiviso da tutte le società del Gruppo Vittoria.

Dal costante confronto con le rappresentanze sindacali, nel marzo 2016, è scaturita la stipula del nuovo Contratto Integrativo Aziendale per il

comparto assicurativo. Il nuovo accordo risulta migliorativo del Contratto di Categoria soprattutto nei seguenti aspetti:

- ▲ previdenza e assistenza;
- ▲ retribuzione;
- ▲ crescita professionale (per esempio corsi formazione, mobilità interna e permessi per lavoratori studenti);
- ▲ promozione e tutela del benessere fisico, sociale e psi-

cologico di tutti i lavoratori, favorendo un buon equilibrio tra attività professionale ed esigenze personali e familiari.



**La  
formazione  
continua,  
una scelta  
strategica  
per crescere  
tutti.  
Insieme**

## La formazione del personale

Crediamo nell'importanza strategica della formazione continua e dell'aggiornamento professionale delle nostre persone, con l'obiettivo di migliorare le prestazioni individuali, quali condizioni necessarie per performance aziendali competitive.

Dal prossimo esercizio il piano di formazione progettato e implementato con le logiche di Vittoria Assicurazioni verrà esteso anche ai dipendenti del Gruppo Vittoria.

Annualmente, vengono erogati corsi in materia normativa, tecnica, informatica, linguistica e relativi alle competenze trasversali; in aggiunta a tali corsi è previsto un piano di formazione sui "social media" per il 2018.

Il programma di formazione ha inoltre previsto:

- ▲ percorsi formativi rivolti a specifici "target di popola-

zione" per offrire un servizio formativo fortemente personalizzato e di alto livello;

- ▲ interventi mirati, che si sono rivelati essere dei veri e propri acceleratori nell'acquisizione di competenze.

In affiancamento alla tradizionale formazione in aula, sono stati introdotti nuovi corsi in modalità e-learning modalità che permette di svolgere attività formative innovative, sia nei contenuti sia nella forma, grazie anche ad una grafica moderna e interattiva che consente maggiore dinamismo nella fruibilità.

A seguito dell'implementazione di un nuovo "Portale della Formazione" sono stati inoltre introdotti corsi che prevedono l'utilizzo di modalità "blended learning" e "gamification" e che favoriscono l'apprendimento a distanza.

Negli ultimi anni, abbiamo svi-

luppato un approccio sistematico di diffusione e di gestione dell'innovazione digitale. A seguito dei buoni risultati ottenuti nel 2016 dalla formazione dedicata ai dirigenti sul tema "Leadership dell'innovazione", nel 2017 si è aderito all'iniziativa "Osservatori Digital Innovation", entrambi progetti in collaborazione con la School of Management del Politecnico di Milano.

La Compagnia ha avuto modo di partecipare a più di 20 Osservatori attraverso la fruizione di Convegni, Workshop, Webinar on demand e la visione di varie pubblicazioni inerenti tutti i campi dell'Innovazione Digitale. Nello specifico gli Osservatori più seguiti sono stati quelli su Big Data, Internet of Things, Mobile Payment and Commerce: hanno dato luogo a idee e progetti in fase di sviluppo.



## Ore di formazione su ore lavorate

GENERE	Ore lavorate		Ore formazione		Rapporto percentuale	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Uomini	694.317	694.587	9.324	8.774	1,3%	1,3%
Donne	253.962	258.313	3.528	3.869	1,4%	1,5%
<b>TOTALE</b>	<b>948.279</b>	<b>952.900</b>	<b>12.852</b>	<b>12.643</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,3%</b>

## Ore medie annue di formazione per qualifica

QUALIFICA	2017	2016
Impiegati	18	24
Funzionari/Quadri	30	18
Dirigenti	13	24
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>22</b>

## Ore medie annue di formazione per genere

GENERE	2017	2016
Uomini	22	20
Donne	21	22

## I percorsi di sviluppo professionale

Offriamo ai nostri dipendenti percorsi di crescita sia collettivi sia individuali e condizioni economiche e di lavoro che favoriscono il benessere personale e lo sviluppo professionale.

Dal prossimo anno verranno coinvolti nei percorsi di sviluppo professionale anche i dipendenti delle altre società del

Gruppo Vittoria.

La valorizzazione delle nostre persone avviene attraverso la creazione di percorsi di sviluppo per favorire la crescita interna e l'incremento delle professionalità.

Nel 2017 sono stati progettati ed erogati i seguenti percorsi:

- ▲ percorsi Area Counseling;
- ▲ percorsi di sviluppo dedicati a specifiche "popolazioni";
- ▲ percorso Project Management;
- ▲ percorsi Area Tecnica;
- ▲ percorso di Comunicazione.

*Diamo  
valore alle  
persone  
puntando  
sulla loro  
professionalità*

### Percorsi Area Counseling

<p><b>OBIETTIVO</b></p> <p>Acquisire competenze organizzative</p> <p>Divulgare strumenti e metodi di lavoro</p> <p>Guidare un gruppo di lavoro nello svolgimento di un progetto</p>	<p><b>PERCORSO TUTORING</b></p> <p>Fare esperienze di carattere manageriale</p>	<p>9</p> <p>Risorse</p> <p>1</p> <p>Formatore esterno</p> <p>24</p> <p>Ore di formazione in aula a persona</p>
<p><b>OBIETTIVO</b></p> <p>Acquisire un punto di vista manageriale e professionale</p> <p>Apprendere strumenti e metodi di lavoro</p> <p>Identificare punti di forza e aree di miglioramento</p>	<p><b>PERCORSO MENTORING</b></p> <p>Trasmettere e acquisire una cultura manageriale</p>	<p>7</p> <p>Mentee</p> <p>7</p> <p>Mentor</p> <p>40</p> <p>Ore di formazione in aula a persona</p>
<p><b>OBIETTIVO</b></p> <p>Sviluppare le potenzialità</p> <p>Attivare azioni efficaci nel contesto aziendale</p> <p>Migliorare le performance e massimizzare il potenziale individuale</p>	<p><b>PERCORSO COACHING</b></p> <p>Migliorare le competenze manageriali</p>	<p>1</p> <p>Coach esterno</p> <p>27</p> <p>Coachee</p> <p>7,5</p> <p>Ore di formazione in aula a persona</p>



## Percorsi di Sviluppo dedicati a specifiche "popolazioni"

## OBIETTIVO

Condivisione di una cultura comune

Rafforzamento dell'identità aziendale

Svolgimento di progetti aziendali concreti

Accrescimento di conoscenze specifiche e di capacità

**CAMPUS VITTORIA**  
Percorso biennale di sviluppo e professionale per le risorse giovani

52

Partecipanti alla prima edizione 2014-2016

22

Risorse senior-sponsor e tutor

38

Docenti interni

23

Partecipanti alla seconda edizione 2016-2018

17

Progetti aziendali

334

Ore di formazione in aula a persona

10

Docenti esterni

8

Tutor - ex partecipanti della prima edizione del Campus Vittoria

### *Il primo bilancio di sostenibilità*

Il nostro primo bilancio di sostenibilità è stato redatto con il contributo di uno dei progetti del Campus 2016/2018.

Le risorse, coordinate da un tutor e da uno sponsor, hanno portato a termine, nel corso degli otto mesi di durata del progetto, l'analisi di benchmark e la definizione della matrice di materialità

## OBIETTIVO

Sviluppare maggiore consapevolezza del proprio ruolo

Diffondere una cultura per obiettivi

Sviluppare le competenze dei dipendenti e motivare le proprie risorse

Migliorare la gestione di team

### PERCORSO RESPONSABILI

Accrescere le competenze manageriali

44

Responsabili

24

Ore di formazione a persona

2

Docenti esterni

4

Ore di team coaching

## Percorsi di Project Management

<b>OBIETTIVO</b>	<b>PERCORSO PROJECT MANAGEMENT</b> Migliorare le competenze manageriali	12
Adozione di strumenti di gestione di progetti		Partecipanti alla prima edizione 2016-2017
Migliorare la capacità di comunicazione e negoziazione		24
Creare relazioni produttive tra le persone coinvolte		Partecipanti alla seconda edizione 2017-18
		40
		Ore di formazione a persona

## Percorso Area Tecnica

<b>OBIETTIVO</b>	<b>PERCORSO DIGITALE AREA LIQUIDATIVA</b> Sviluppare le competenze specialistiche della Rete Liquidativa	106
Dare consapevolezza alla rete liquidativa della propria influenza sulla customer experience		Liquidatori
Allineare le conoscenze tecniche all'obiettivo di sviluppo del portafoglio		2
Offrire alla rete uno strumento che favorisca lo sviluppo di un know how aziendale condiviso e uniforme		Test
		1,5
		Ore di formazione a persona (modalità web training, newspaper, telegiornali)

## Percorsi di comunicazione

<b>OBIETTIVO</b>	<b>PERCORSO DI COMUNICAZIONE</b> Comprendere e padroneggiare le variabili fondamentali nel processo comunicativo scritto e orale	27
Adeguaire lo stile comunicativo ai diversi contesti e interlocutori		Risorse
Acquisire strumenti utili per l'efficace gestione della comunicazione scritta		48
Apprendere le regole essenziali del parlare in pubblico		Ore di formazione
		5
		Docenti esterni



*Sempre in  
contatto con  
giovani e  
studenti:  
costruiamo  
opportunità*

## Employer branding

Per diffondere la propria immagine e rafforzare la propria reputazione come datore di lavoro, la Compagnia ha rivisto il sito istituzionale nella nuova sezione "Lavora con Noi" e ha avviato il progetto "Employer Branding" con l'obiettivo di sviluppare varie iniziative con il mondo Universitario.

Aderendo al "Comitato Università Mondo del Lavoro dell'Università Cattolica" di Milano, Vittoria Assicurazioni ha promosso alcuni servizi tra i quali "Training Point", "CV Advice" e "Simulazione di Colloquio" per fornire l'opportunità a giovani studenti universitari di acquisire

strumenti utili al primo contatto con il mercato del lavoro per la ricerca di un'occupazione e avvicinarsi al canale universitario per selezionare i candidati con le competenze migliori rispondenti ai propri bisogni.

Vittoria Assicurazioni e il Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Torino hanno avviato un progetto di ricerca finalizzato a comprendere le dinamiche connesse alle fasi di ingresso in azienda.

La Compagnia ha inoltre contribuito alla diffusione delle competenze offrendo una borsa di studio agli studenti iscritti a

Scienze Bancarie Finanziarie ed Assicurative dell'Università Cattolica di Milano e promuovendo tirocini curriculari ed extra curriculari presso varie facoltà e atenei a studenti laureandi o neo-laureati.

L'attivazione degli stage ha lo scopo di favorire l'inserimento dei giovani all'interno del mercato del lavoro. In quest'ottica nel corso del 2018 verrà avviata una nuova collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, entrando nel network delle società sponsor del Master in Compliance in Financial Institutions.

### Stagisti laureandi e neolaureati

GENERE	2017	2016
Uomini	6	5
Donne	6	4
TOTALE	12	9

## Programmi di performance management

Annualmente le nostre risorse vengono coinvolte nel processo di Valutazione delle Prestazioni.

Il lavoro di tutti i dipendenti viene valutato sulla base di:

- ▲ obiettivi assegnati l'anno precedente;
- ▲ attività di competenza;
- ▲ conoscenze correlate al ruolo ricoperto dalla risorsa;
- ▲ capacità.

L'utilizzo del Sistema Informativo del Personale ha permesso una maggiore trasparenza, puntualità, efficacia ed efficienza nella gestione del processo.

### Popolazione coinvolta nel processo di valutazione delle prestazioni

GENERE	Impiegati	Funzionari Quadri	Impiegati	Funzionari Quadri
	2017	2017	2016	2016
Uomini	92%	95%	90%	78%
Donne	79%	100%	94%	100%
<b>TOTALE</b>	<b>88%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>

Per una maggiore condivisione degli obiettivi aziendali è stato introdotto un sistema di incentivazione esteso a tutta la popolazione aziendale di Vittoria As-

sicurazioni. Nel corso del 2018 tale sistema verrà progressivamente esteso anche al personale del comparto immobiliare.



*Sono le competenze a fare i ruoli: ci impegnamo contro ogni discriminazione*

## La valorizzazione delle diversità e le pari opportunità

Tutti i processi di gestione del personale, dalla selezione all'assunzione e per tutta la durata del rapporto di lavoro, si fondano sul rispetto dei principi di non discriminazione e sulle pari opportunità, seguendo come linea guida quella di af-

fidare ruoli di responsabilità alle risorse in base alle loro competenze specifiche.

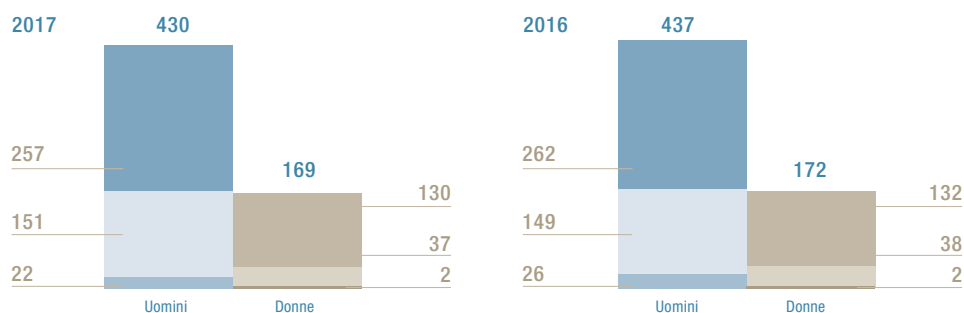
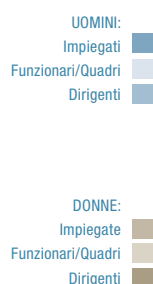
Riguardo all'assunzione di personale appartenente alle categorie protette, il Gruppo Vittoria ha ottemperato agli obblighi

normativi vigenti.

Vittoria Assicurazioni ha avviato un progetto formativo di leadership rivolto a promuovere iniziative per sostenere la capacità lavorativa e la crescita manageriale.

N. dipendenti per fascia di età, genere e qualifica

QUALIFICA	< 30				30 - 50				> 50			
	2017		2016		2017		2016		2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Impiegati	20	5	16	3	181	99	190	102	56	26	56	27
Funzionari Quadri	0	0	0	0	69	24	65	24	82	13	84	14
Dirigenti	0	0	0	0	3	0	4	1	19	2	22	1
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>253</b>	<b>123</b>	<b>259</b>	<b>127</b>	<b>157</b>	<b>41</b>	<b>162</b>	<b>42</b>
% sul totale dipendenti	3,3%	0,8%	2,6%	0,5%	42,2%	20,5%	42,5%	20,9%	26,2%	6,8%	26,6%	6,9%



Rapporto retribuzione media donna rispetto uomo

QUALIFICA	2017	2016
Impiegati	85,1	90,6
Funzionari - Quadri	99,7	101,2
Dirigenti	80,8	57,8

Il calcolo è stato effettuato tenendo in considerazione la remunerazione complessiva media: la retribuzione annua lorda aumentata degli importi aggiuntivi come ad esempio bonus, una tantum, premio di produttività variabile e tutti gli elementi addizionali aventi carattere di non estemporaneità.

## Welfare ed equilibrio vita-lavoro

Promuoviamo e favoriamo politiche di conciliazione della vita lavorativa con quella personale.

Riconosciamo il valore del tempo e della qualità della vita attraverso forme di flessibilità oraria in entrata e in uscita. Inoltre, nella sede aziendale di Vittoria Assicurazioni, i nostri dipendenti hanno a disposizione una serie di servizi e spazi volti a migliorare l'ambiente di lavoro: un'attrezzata palestra interna con assistenza di trainer specializzati, una moderna sala break con distributori di prodotti biologici e un'ampia ed elegante zona esterna.

Per garantire tale qualità della vita anche nel periodo del pensionamento, la Compagnia si fa carico del versamento di un contributo aziendale alla previdenza complementare.

Il benessere e la salute dei dipendenti sono tutelati attraverso una serie di contributi a forme di assistenza sanitaria integrativa, anche di prevenzione, e attraverso la concessione di permessi retribuiti per effettuare visite mediche.

A supporto della famiglia favoriamo il lavoro a tempo parziale, in particolare ai dipendenti che hanno la necessità di assistere i

figli in età scolare e a coloro che hanno esigenze di assistenza a stretti familiari gravemente malati o portatori di handicap. Sono previsti permessi retribuiti per la nascita dei figli e borse di studio per i figli dei dipendenti.

Annualmente, per i dipendenti della Compagnia è previsto un premio di produttività variabile, il cui importo può essere destinato, a scelta del dipendente, totalmente o parzialmente, alla previdenza complementare. Sono inoltre previsti prestiti agevolati per l'acquisto della prima casa e dell'auto.

*Il tempo e la qualità della vita dei nostri dipendenti hanno per noi un grande valore*

### Fruitori dei congedi e tasso di rientro in azienda

	Congedo di paternità		Aspettativa		Paternità facoltativa	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
<b>UOMINI</b>						
N. Risorse	10	9	3	2	1	1
Giorni goduti	20	20	1.095	445	3	43

	Aspettativa		Maternità	
	2017	2016	2017	2016
<b>DONNE</b>				
N. Risorse	2	0	13	18
Giorni goduti	327	0	1.103	1.163

### Tasso di rientro post congedo

GENERE	2017	2016
Uomini	100%	100%
Donne	92%	89%

### Tasso di retention

GENERE	2017	2016
Uomini	100%	100%
Donne	100%	100%

**Curiamo i dettagli per garantire i più elevati livelli di sicurezza ai nostri dipendenti**

5,36%

Tasso di assenteismo

2

Infortuni in ufficio nelle sedi di Milano e Roma

3

Infortuni nel tragitto casa-lavoro

0

Malattie professionali

1,05

Tasso di infortunio

0

Fatalità nel 2016/2017

## Salute e sicurezza sul posto di lavoro

Le azioni che abbiamo intrapreso per offrire condizioni lavorative migliori hanno portato una riduzione sulla tariffa dei premi INAIL, riconoscimento della serie di interventi migliorativi delle condizioni di sicurezza e di igiene nei luoghi di lavoro previsti dalla normativa in materia.

Il principali interventi sono:

- ▲ utilizzo di mouse, tastiere e postazioni ergonomiche;
- ▲ impianti di illuminazione e climatizzazione automatizzati in modo da garantire un ambiente di lavoro confortevole;
- ▲ tecniche di sanificazione degli impianti di climatizzazione con periodicità di controllo annuale, al fine di prevenire la formazione di batteri negli impianti;
- ▲ installazione di due defibrillatori automatici nella sede di Vittoria Assicurazioni.

Periodicamente, vengono effettuate esercitazioni antincendio, con monitoraggio dei tempi di evacuazione dello stabile.

Abbiamo, inoltre, adottato una procedura per la selezione dei fornitori di servizi presso le sedi della Compagnia, secondo criteri che riguardano anche la salute e sicurezza sul lavoro. La procedura prevede, per tutti i fornitori, appaltatori e subappaltatori, la verifica:

- ▲ della documentazione riguardante la valutazione dei rischi e la sua validità;
- ▲ della dichiarazione di regolarità contributiva, assicurativa e di conformità alle leggi di igiene e sicurezza sul lavoro;
- ▲ della formazione dei dipen-

denti che effettuano la manutenzione presso le sedi.

Il Gruppo Vittoria, quale investitore, si avvale di appaltatori con i quali, dopo un processo di selezione, vengono stipulati appalti "chiavi in mano". L'intera gestione del cantiere delle società immobiliari è in capo all'appaltatore, ivi compreso il rispetto della normativa sulla sicurezza ed i rapporti con eventuali subappaltatori; le attività svolte in cantiere vengono supervisionate attraverso i servizi prestatati dalla controllata Interimmobili, alla quale è demandato il compito di seguire tutto il ciclo di realizzazione dell'investimento immobiliare.

Inoltre, la nostra Policy Viaggi incentiva l'utilizzo di treni e aerei anziché l'uso dell'auto per una maggiore sicurezza dei propri dipendenti.

### Infortuni e tassi relativi alla salute e sicurezza

	2017			2016		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
<b>INFORTUNI IN ITINERE</b>						
<b>CITTÀ</b>						
Milano	1	1	2	2	1	3
Bologna	0	0	0	1	0	1
Padova	0	0	0	1	0	1
Brescia	0	0	0	1	0	1
Firenze	1	0	1	0	0	0
<b>TOTALE INFORTUNI IN ITINERE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>TASSI DI INFORTUNIO*</b>	0,86	1,58	<b>1,05</b>	1,44	0,77	<b>1,26</b>
<b>INDICE DI GRAVITÀ**</b>	0,06	0,06	<b>0,06</b>	1,07	1,07	<b>1,07</b>
<b>TASSO DI ASSENTEISMO***</b>	5,36%	5,36%	<b>5,36%</b>	5,24%	5,24%	<b>5,24%</b>

\* Calcolati: (numero infortuni/ore lavorate) \*200.000

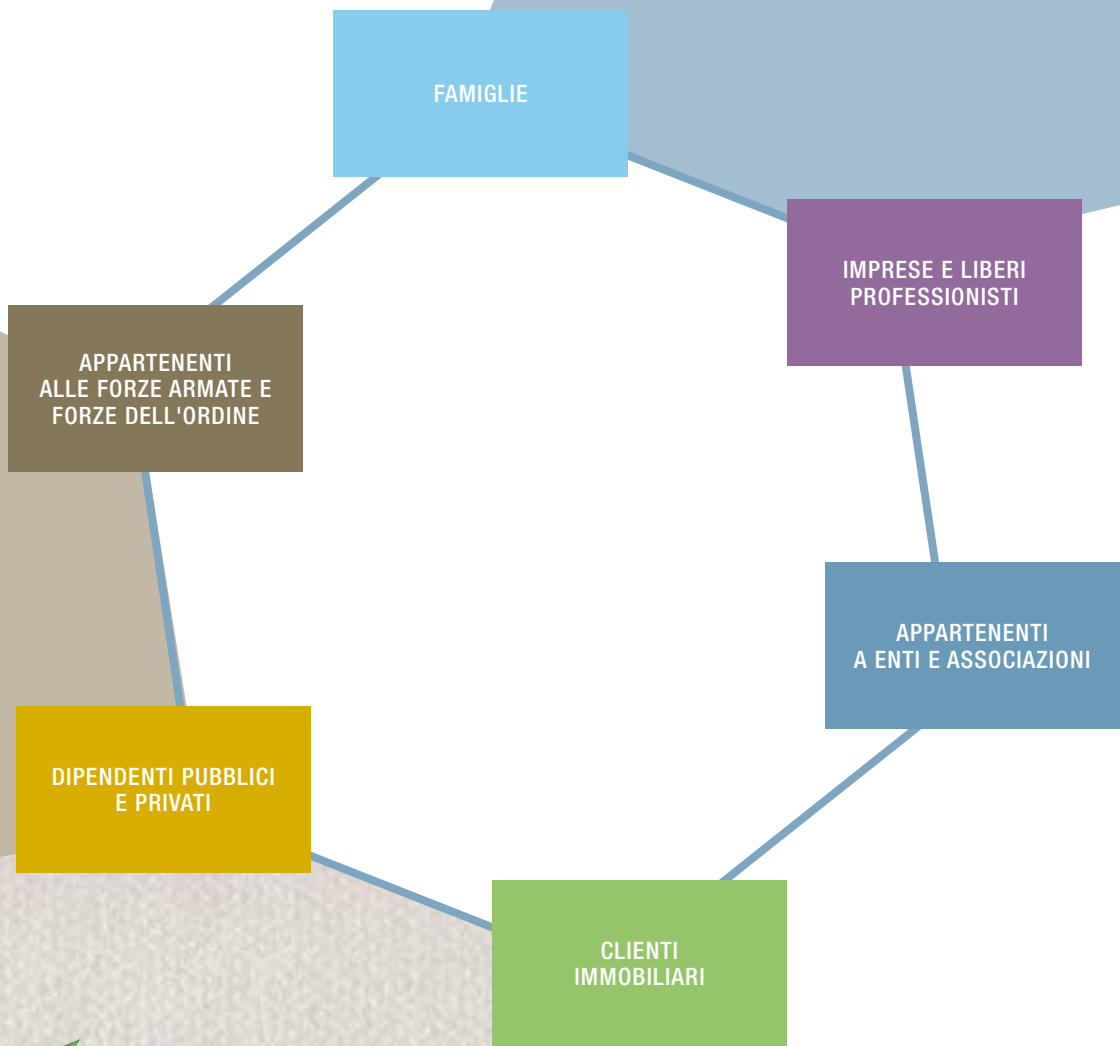
\*\* Calcolati: (giorni persi per infortuni/ore lavorabili) \*200.000

\*\*\* Calcolati: (giorni di assenza/giornate lavorabili) \*100

Per la determinazione delle giornate perse e lavorate è stata effettuata una stima per i dati relativi al personale impiegato nel settore immobiliare (46 nel 2017 e 67 nel 2016). Inoltre, sono state effettuate delle stime per poter determinare i giorni persi e i tassi di assenteismo per genere.

# CLIENTI

## Tipologia Clientela





*Garantire ai clienti un servizio di qualità è prendersi cura di loro, ascoltare le loro esigenze*

329.375

Clienti iscritti all'Area Riservata

216.254

Download dell'App MyVittoria

74.793

Chiamate ai Numeri Verdi

## La vicinanza ai clienti Vittoria

Attribuiamo grande importanza alla pratica dell'ascolto, volto a esplorare e ampliare la conoscenza delle esigenze dei nostri clienti, attraverso i molteplici canali con cui possono entrare in contatto con la nostra organizzazione.

Con questo obiettivo abbiamo investito, insieme a un partner specializzato, nella costruzione di una piattaforma personalizzata di Assistenza Clienti telefonica, che ci consente di fornire risposte chiare e tempestive da un lato, e analizzare le richie-

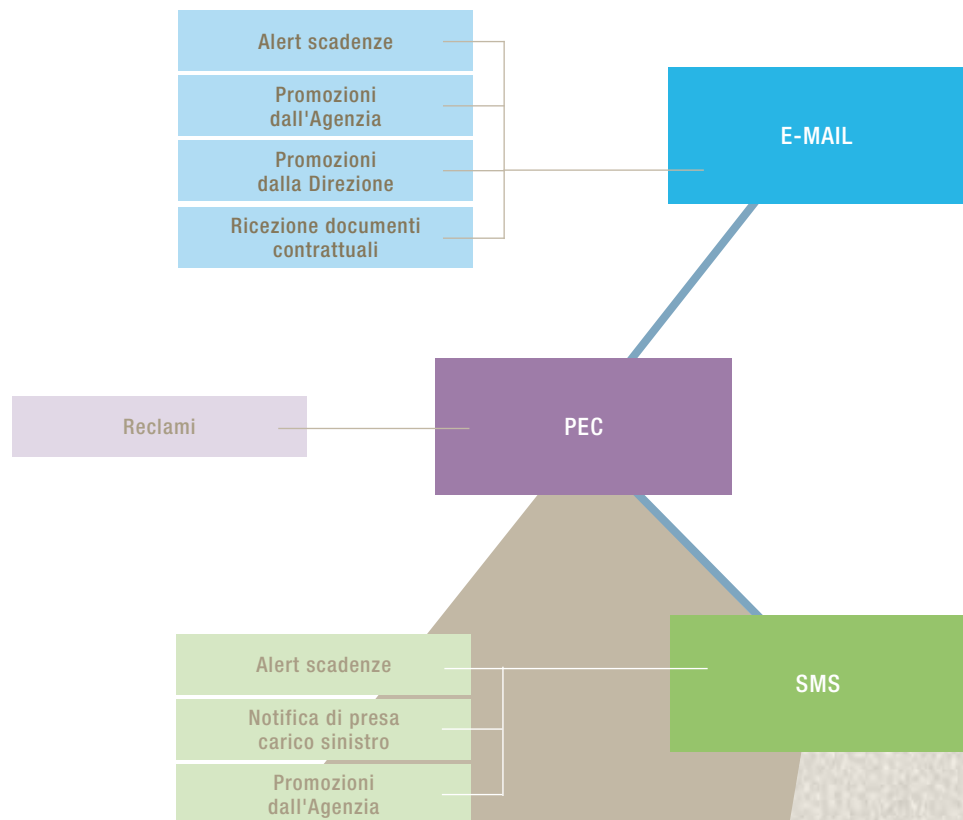
ste al fine di migliorare i livelli di servizio, dall'altro. Il servizio è completamente gratuito per i clienti ed è garantito da tre numeri verdi specializzati a seconda della tipologia degli stessi.

Nel 2017 sono state gestite 74.793 chiamate di cui il 94,97% risolte in primo livello, dando cioè riscontro immediato.

I clienti possono raggiungerci e chiederci informazioni anche attraverso i canali digitali della Compagnia come il sito web o MyVittoria, l'applicazione per

smartphone e tablet: sul sito è possibile fare delle richieste aperte o guidate, oppure esprimere semplicemente delle considerazioni, mentre su MyVittoria è possibile rilasciare dei feedback che vengono tempestivamente recepiti.

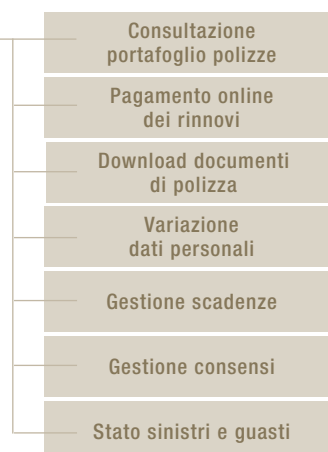
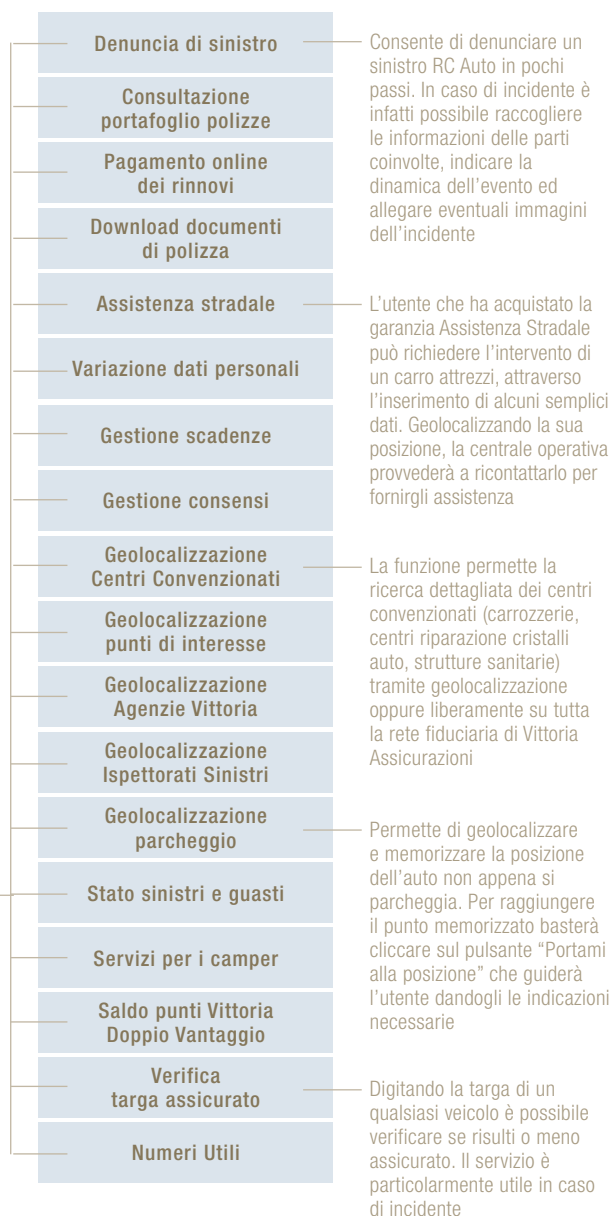
La voce dei consumatori viene ascoltata anche e soprattutto attraverso la nostra rete distributiva con la quale esiste da sempre un rapporto molto stretto in termini di interscambio di informazioni riguardanti i nostri comuni clienti.



Dialoghiamo con i nostri clienti utilizzando, oltre ai canali tradizionali, anche le più moderne tecnologie di comunicazione e programmi di fidelizzazione.

L'utilizzo di questi strumenti, oltre a garantire al cliente un servizio informativo completo e trasparente, ha ricadute positive e responsabili sull'ambiente, grazie ai conseguenti minori consumi di carta e alla riduzione degli spostamenti.

Utilizziamo in particolare i seguenti strumenti:



Nell'ottica di migliorare la comunicazione con i clienti e i servizi a loro dedicati, ci siamo proposti di raggiungere i seguenti obiettivi per il futuro:

- ▲ velocizzare e semplificare la denuncia di un sinistro e la relativa richiesta di risarcimento;
- ▲ ampliare il servizio per la denuncia del sinistro tramite l'App "MyVittoria" anche per i Rami Auto Rischi Diversi

e i Rami non Auto (polizze Casa, Malattia, Infortuni, ecc.)

- ▲ effettuare operazioni dispositive come, ad esempio, la sospensione temporanea delle polizze Auto e Moto, lo switch dei fondi per le polizze di natura finanziaria, oppure il versamento di premi aggiuntivi sulle polizze Vita.

## Fidelizzare i clienti: i nostri concorsi a premio

Oltre a facilitare l'accesso dei clienti a molteplici servizi, al fine di creare valore per gli stessi, abbiamo avviato numerosi concorsi a premi e iniziative di fidelizzazione

### VITTORIA DOPPIO VANTAGGIO

Raccolta punti in funzione di comportamenti virtuosi

#### PREMIO

Punti tramutabili in sconti su premi di polizza o utilizzabili per il ritiro di premi in catalogo

### LA VITTORIA IN TASCA

Per coloro che possiedono una polizza auto

#### PREMIO

RCA gratuita per un periodo di tempo pari alla vita media dell'auto

### VITTORIA NUMERO UNO

Per i Clienti e per i potenziali Clienti

#### PREMIO

Buono acquisto di una polizza RCA fino ad un massimo di 500 euro annui per 8 anni destinato a 2 vincitori



## Il portafoglio prodotti Vittoria

L'attività assicurativa ha una duplice funzione sociale: trasferire i rischi dall'assicurato a un ente che può farne fronte e integrare il sistema di welfare pubblico, non sempre proporzionato ai bisogni, a contribuire ai costi derivanti dalla non autosufficienza.

In questa direzione vanno una serie di interventi realizzati:

- ▲ la polizza Vita Long Term Care (o LTC), dedicata a quella fascia di popolazione che ha necessità di tutelare il proprio patrimonio o il proprio tenore di vita in casi di non autosufficienza;
- ▲ il pagamento mensile del premio, che facilita l'accesso alle coperture assicurative;
- ▲ gli incentivi per i veicoli a minor impatto ambientale, con tariffe ridotte fino al 50% per veicoli elettrici, rispetto a quelle applicate per le auto a benzina;
- ▲ l'implementazione di un nuovo sistema di vendita flessibile, denominato "Vittoria Con Te", con il quale l'assicurato può scegliere le garanzie da inserire nel proprio pacchetto assicurativo. L'obiettivo primario è quello di personalizzare le coperture assicurative, ma, nello stesso tempo, quello di

cambiarne la filosofia di vendita: non sarà più l'assicurato ad adattarsi al prodotto, ma sarà lo stesso cliente a comporlo, scegliendo le singole garanzie in grado di soddisfare le sue reali esigenze;

- ▲ l'offerta di prodotti mirati e vantaggiosi rivolti a particolari categorie socialmente rilevanti, come ad esempio le Forze Armate e Forze dell'Ordine e la Confcommercio, che possono beneficiare di specifiche coperture assicurative nello svolgimento dei loro peculiari compiti;
- ▲ le convenzioni con i soci del Touring Club Italiano, ente che storicamente tutela il patrimonio culturale e ambientale italiano.

*La  
consapevolezza  
del nostro  
ruolo:  
la rilevanza  
sociale delle  
assicurazioni*

PAGAMENTO  
MENSILIZZATO

VITTORIA  
CON TE

1.070

Mezzi assicurati con  
alimentazione solo elettrica  
in portafoglio





## Vittoria per le persone e le famiglie

Dedichiamo particolare attenzione a questo segmento 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 non autosufficienti, i diversamente abili e i minori.

Tra queste tipologie di polizza emergono:

### VITTORIA FIANCO A FIANCO

Prodotto LTC la cui prestazione consiste nell'erogazione di una "rendita vitalizia", ad integrazione del reddito familiare, nel caso in cui siano accertate le condizioni di non autosufficienza del cliente-assicurato.

La garanzia è quindi finalizzata a fronteggiare le spese relative all'assistenza (retta della casa di cura, personale infermieristico e medico specializzato, attrezzature di supporto) e a sostenere economicamente i famigliari, in caso di gravi invalidità, permettendo di mantenere la propria indipendenza economica.

La polizza Fianco a Fianco di Vittoria è stata inserita al primo posto della classifica delle garanzie LTC presenti sul mercato, a seguito di analisi indipendente condotta da Altroconsumo nel 2015

### VITTORIA TUTELA FUTURO DOPPIA PROTEZIONE

Nel più tradizionale prodotto Vita per il caso di morte, pensando alle reali esigenze dei propri clienti, è stata inserita una tariffa che presenta una novità importante in termini di erogazione della prestazione. La prestazione viene erogata in caso di decesso dell'assicurato o in caso di invalidità permanente e il beneficiario può scegliere alternativamente, al momento dell'erogazione della prestazione, se:

- ▲ ottenere il capitale assicurato in un'unica soluzione,
- ▲ percepire una rendita temporanea ottenuta supervalutando il capitale del 5%. Il fine di questa seconda modalità è di integrare il reddito dei beneficiari in caso di decesso o sostenere le spese ricorrenti conseguenti un'invalidità.

### CASA E PROTEZIONE DELLE FAMIGLIE

Oltre alle coperture classiche di incendio e furto sull'abitazione, si possono aggiungere quelle relative alle "calamità naturali", quali il terremoto, le inondazioni e i danni causati da forti piogge e venti.

### INFORTUNI

Sono previste garanzie che forniscono un aiuto aggiuntivo nel caso di gravi invalidità come, ad esempio, il rimborso delle spese di adeguamento della casa e dell'autovettura. Inoltre, novità sul mercato, è prevista all'interno di un unico contratto, la possibilità di assicurarsi una "rendita vitalizia" in caso di infortuni che comportino la perdita dell'autosufficienza o invalidità grave. Nel prodotto "Infortuni Globale" la copertura viene estesa anche alle attività di "volontariato" svolte dall'assicurato. Si aggiungono specifiche garanzie a tutela dei minori: in caso di decesso di entrambe i genitori il capitale previsto viene corrisposto con una maggiorazione del 100%. Inoltre, è previsto un "bonus" per il recupero della perdita dell'anno scolastico a seguito di infortunio.

#### VITTORIA FORMULA RENDITA PLUS

Prodotto utile sia per il passaggio generazionale, che per avere un'integrazione del reddito senza rinunciare al capitale residuo. È finalizzato all'erogazione di una rendita immediata a favore dell'assicurato, con una copertura in caso di suo decesso a favore dei beneficiari designati.

#### RIMBORSO SPESE SANITARIE ELITE

Prodotto di elite che, oltre alla più completa copertura per il rimborso delle spese sanitarie garantisce un servizio di medicina preventiva per la diagnosi di potenziali patologie nocive, offre alcune prestazioni assistenziali aggiuntive come, ad esempio, l'invio di un medico a domicilio, il recapito di medicinali urgenti all'estero, un rientro sanitario dall'estero, un interprete a disposizione, consigli medici telefonici generici e specialistici, e una seconda opinione medica.

#### LINEA STRADA LIFESTYLE E LIFESTYLE PLUS

Garanzia innovativa per il mercato delle garanzie RC Auto, che, in caso di perdita involontaria dell'impiego o cessazione dell'attività per infortunio, rimborsa il premio della polizza auto e della tassa automobilistica per l'anno successivo a quello dell'evento.

## Vittoria per le imprese

#### DANNI INDIRECTI

Garanzia che si pone come obiettivo quello di riportare l'azienda in difficoltà economiche alla situazione finanziaria che la stessa avrebbe avuto se il sinistro non si fosse mai verificato. Lo specifico indennizzo permette, quindi, la ripresa economica dell'azienda colpita dal danno, nonché la salvaguardia dei posti di lavoro dei dipendenti.

#### ALL RISKS ENERGIA SOLARE

Prodotto dedicato al mondo delle energie rinnovabili, destinato a coprire i danni agli impianti fotovoltaici (che producono energia elettrica) e solari (utilizzabili solo per il riscaldamento dell'acqua delle utenze private). La garanzia copre i danni causati da incendio, furto, terremoto, alluvione e altri eventi atmosferici di particolare violenza. Per gli impianti fotovoltaici la copertura è estendibile anche al mancato introito del proprietario dell'impianto, derivante dal fermo di produzione di energia elettrica conseguente ad un sinistro coperto dalla polizza.

## La liquidazione dei sinistri

146

Liquidatori e ispettori

1.560

Carrozzerie convenzionate

364

Medici legali e avvocati

5

Partner per la gestione dei sinistri ai cristalli e da grandine

316

Periti esterni

I fattori sui quali ci siamo concentrati per garantire la migliore

soddisfazione dei nostri assicurati sono:

**VELOCITÀ**  
nei tempi  
di liquidazione

**QUALITÀ**  
dell'assistenza  
e dei servizi offerti  
in caso di sinistro

La cura di questi due aspetti ci ha consentito di rafforzare

e consolidare il rapporto con i nostri assicurati.

### Velocità

La Velocità nei tempi di liquidazione è garantita da una rete capillare di ispettori e liquidatori di Direzione, affiancati da una serie di periti e professionisti esterni, presenti su tutto il territorio nazionale.

Un'ulteriore riduzione dei tempi di gestione è stata conseguita grazie alla dematerializzazione e digitalizzazione dell'intero processo della gestione sinistri.

Per garantire la massima qualità dei servizi erogati e per concentrare l'attenzione sulle diverse esigenze della clientela, puntiamo sulla multicanalità e sulla tecnologia.

L'innovazione a servizio del cliente include anche la modalità di denuncia di un sinistro, la quale ci può essere inviata, ol-

tre che tramite la propria Agenzia di riferimento o un numero verde dedicato, anche attraverso l'apposita funzione "SOS apertura sinistri" dell'applicazione per smartphone "MyVittoria".

Tutti i processi relativi al sinistro, dalla denuncia alla gestione dello stesso, fino alla sua liquidazione, sono stati integrati online attraverso il nostro sistema gestionale "New Age", che garantisce il presidio e il controllo di tutte le attività svolte dagli attori del processo sinistri.

Inoltre, la dematerializzazione dei documenti, accelera il processo di gestione del sinistro evitando ricerche dispersive e concentrando tutto il materiale in un unico sistema gestionale.

*Quello della liquidazione del sinistro è il momento in cui il cliente avverte maggior bisogno di assistenza,*

*per questo  
prestiamo da  
sempre grande  
attenzione a  
modalità e  
tempi di  
questa fase*



316.552

Sinistri gestiti

246.953

Sinistri pagati

18 GIORNI

Tempo medio della gestione  
di un sinistro danni/vita

1.537

Clienti che hanno usato  
l'app per denunciare un  
sinistro RCA o richiedere  
assistenza stradale

## Qualità

La Qualità dell'assistenza fornita è curata attraverso un'attenta selezione di fornitori e partner, ai quali è richiesto di rispettare i nostri standard per tempistiche di lavoro, servizio al cliente e modalità per rapportarsi con i clienti/danneggiati. Periodicamente vengono svolte attività di audit e controllo qualità su tutti i collaboratori con segnalazione delle aree di miglioramento.

L'iscrizione all'albo, per ognuno dei fornitori, avviene dopo una serie di verifiche formali sui dati degli stessi e visite presso le strutture o gli studi professionali. Per le carrozzerie viene acquisita documentazione fotografica di tutta la struttura e viene richiesta la compilazione di questionari per censire tutti i

dati tecnici.

Periti, medici, legali ed accertatori sono adeguatamente formati all'utilizzo degli applicativi Vittoria.

Queste sono tutte le attività che ci permettono di offrire, rispetto al mercato, un servizio migliore e tempestivo nella gestione del sinistro.

Tra i servizi d'eccellenza offerti, rientrano i prodotti che prevedono prestazioni di "assistenza diretta" che permettono di risolvere le necessità pratiche dell'assicurato al momento stesso in cui ne ha bisogno. Si pensi, ad esempio, in relazione alla persona, all'intervento dei mezzi di soccorso o all'assistenza di personale medico, oppure, in relazione alla casa,

all'intervento di artigiani specializzati e tecnici per sinistri sui fabbricati o all'invio di guardie giurate in caso di furto.

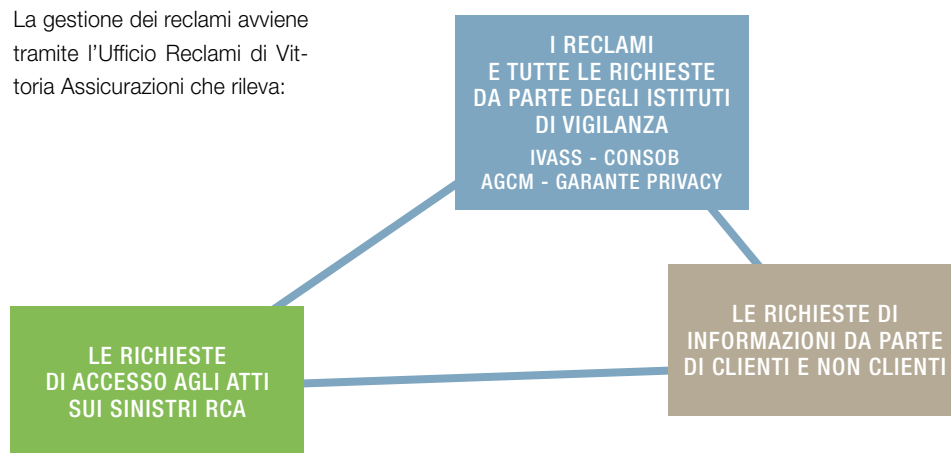
Nelle Polizze Globale Fabbricati, viene messa a disposizione del contraente una società specializzata, che individua la rottura dell'impianto idrico sotto traccia, consentendo in molti casi la riparazione senza nessuna necessità di interventi di demolizione in casa, con positivi impatti anche sull'ambiente, in quanto si evita la produzione di materiali inerti da smaltire.



*Tempestività,  
correttezza e  
trasparenza:  
ogni reclamo  
da gestire è  
un'occasione  
per soddisfare  
il Cliente*

## La gestione dei reclami

La gestione dei reclami avviene tramite l'Ufficio Reclami di Vittoria Assicurazioni che rileva:



Il Servizio Reclami segue una specifica politica di gestione improntata alla tempestività, correttezza e trasparenza, avendo sempre come obiettivo la soddisfazione del cliente.

Al fine di identificare preventivamente i motivi che potrebbero portare alla presentazione di un reclamo, nel 2017, la Compagnia ha lanciato il progetto "A portata di mano", consentendo così all'impresa di adottare interventi orientati al miglioramento dei servizi e dei prodotti offerti.

### Reclami

I tempi di evasione sono ben al di sotto di quelli previsti dalla normativa, che consente alle Imprese di rispondere ai reclami in 45 giorni.

Il numero maggiore di reclami accolti è relativo ad anomalie nelle competenze del punto vendita (Agenzia) e anomalie nell'Area Liquidativa.

### Richieste di informazioni

Nell'anno 2017 il Servizio Reclami ha gestito, ai sensi del regolamento ISVAP n. 35/2010, 1.821 richieste di informazioni da parte di Clienti dell'Impresa.

Sono state circa 600 le richieste di informazioni ricevute da parte di soggetti non Clienti dell'Impresa alle quali il Servizio Reclami ha fornito riscontro scritto.

### La privacy dei clienti

A presidio della protezione dei dati personali dei Clienti, viene svolta un'adeguata formazione ad Agenti e Dipendenti. Nel corso dell'anno, come per il 2016, non si sono registrati casi di violazione della privacy e perdita di dati.

#### Richieste di informazioni

	2017	2016	Variazione
N. di richieste gestite	1.821	1.181	54,2%
N. giorni medi di evasione	5,99	7,1	-21,3%

#### Reclami

	2017	2016	Variazione
N. di reclami	4.024	3.944	2,0%
N. giorni medi di evasione	12,7	13,4	-5,2%
% di reclami accolti	12,5%	20,2%	-7,7

## La vicinanza ai clienti immobiliari

La nostra filosofia operativa è basata su etica e qualità del servizio al cliente in un'ottica di partnership.

La struttura gestisce circa 3.000 unità immobiliari e segue lo sviluppo urbanistico di diverse aree geografiche, presenti a Milano, Parma, Torino e Roma.

Dal 2017 parte degli incarichi di vendita è stata affidata a qualificate società terze del settore.

Le nostre persone seguono con grande attenzione coloro che vogliono acquistare una delle nostre soluzioni abitative, offrendo una vera e propria consulenza personalizzata e una costante assistenza fino al rogito notarile. Il cliente è accompagnato nella scelta dell'unità abitativa che più si adatta alle sue esigenze, nello studio di eventuali ipotesi di arredo, e in tutto ciò che concerne la fase legata alle pratiche notarili per l'acquisto, comprese eventuali indicazioni sui migliori prodotti

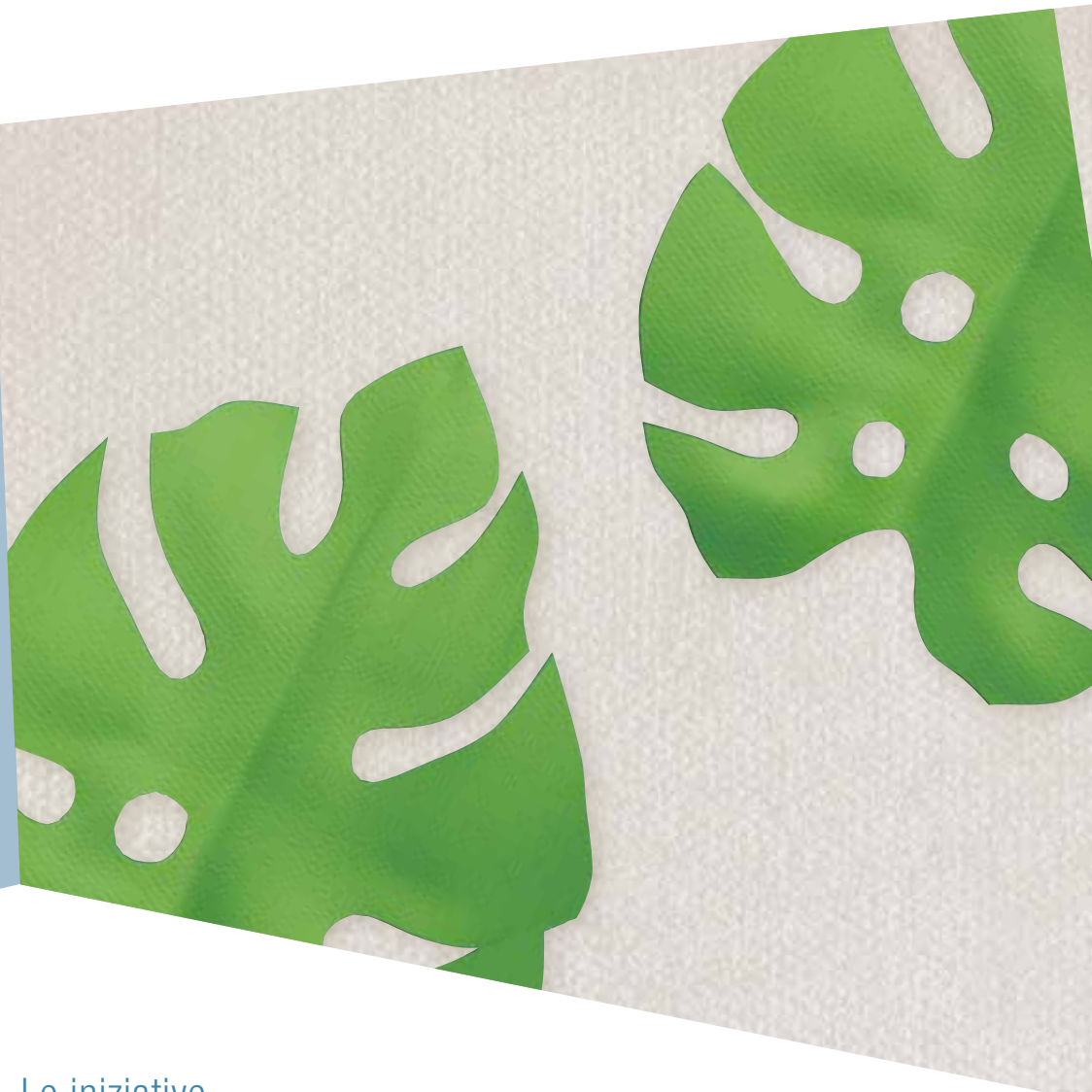
di mutuo presenti sul mercato.

Il Cliente può così contare su un'assistenza completa e costante, via telefono, e-mail e presso gli uffici dove è presente personale qualificato.

Inoltre, è a disposizione della clientela un ufficio di consulenza legale, dedicato alla stesura di mandati, compromessi, atti notarili e quant'altro necessario alle operazioni di compravendita. La proprietà e l'acquirente, fin dai primi contatti, vengono messi dettagliatamente al corrente delle normative che regolano i passaggi di proprietà.

*Accompagniamo  
il Cliente  
in tutte le fasi  
dell'acquisto di  
una delle nostre  
residenze*





## Le iniziative di vendita

Nell'arco del 2017 abbiamo registrato un numero complessivo di circa 2.000 prime visite.

Per agevolare il rapporto diretto con il cliente, abbiamo effettuato diverse attività promozionali studiate ad hoc per ogni singola operazione immobiliare: open day, convegni, sponsorizzazioni.

Nel corso del 2017, in collaborazione con un importante

Istituto di Ricerca del settore, si è organizzato un convegno, nel quale è stato presentato un "Rapporto sul mercato immobiliare di Milano e dell'Area Metropolitana". L'evento ruotava attorno al concetto di "Smart City", che investe nel capitale umano e sociale, nei processi di partecipazione, nelle infrastrutture, con lo scopo di alimentare uno sviluppo economico sostenibile.

Le strategie di marketing aziendali sono sempre più indirizzate verso campagne pubblicitarie web orientate, questo per conciliare l'interesse dell'azienda verso le nuove tecnologie e la sostenibilità ambientale, grazie alla riduzione del materiale cartaceo utilizzato.

# AGENTI E INTERMEDIARI

## La presenza sul territorio

*Professionalità e attenzione: sono queste le qualità che fanno della rete di agenzie il canale privilegiato di rapporto con i clienti*

La nostra rete si contraddistingue per la sua professionalità, punto cardine del processo di acquisizione dei rischi assicurativi, così come per l'attenzione

e la centralità che essa riserva al cliente. L'attività di consulenza è mirata in particolare alla gestione, con strumenti sempre più innovativi, e all'identificazione delle esigenze assicurative dei nostri Clienti.

267 AGENZIE

NORD

125 AGENZIE

CENTRO

51 AGENZIE

SUD E ISOLE

443

Agenzie

1.099

Subagenzie

573

Agenti

4.754

Collaboratori complessivi  
(iscritti e non al RUI)



## La formazione agenziale



### Piano annuale di formazione

Ogni anno predisponiamo uno specifico piano di formazione, coerente con la nostra strategia commerciale, rivolto alla rete di vendita; dal 2016 abbiamo scelto di includere nella formazione permanente anche il personale impiegatizio delle agenzie, per uniformare le competenze di tutti agli standard aziendali.

Per fornire la massima cura e favorire al meglio il trasferimento delle competenze, ci avvaliamo di:

- ▲ un team di formatori interni

che garantiscono una formazione permanente altamente specializzata su strumenti e prodotti assicurativi;

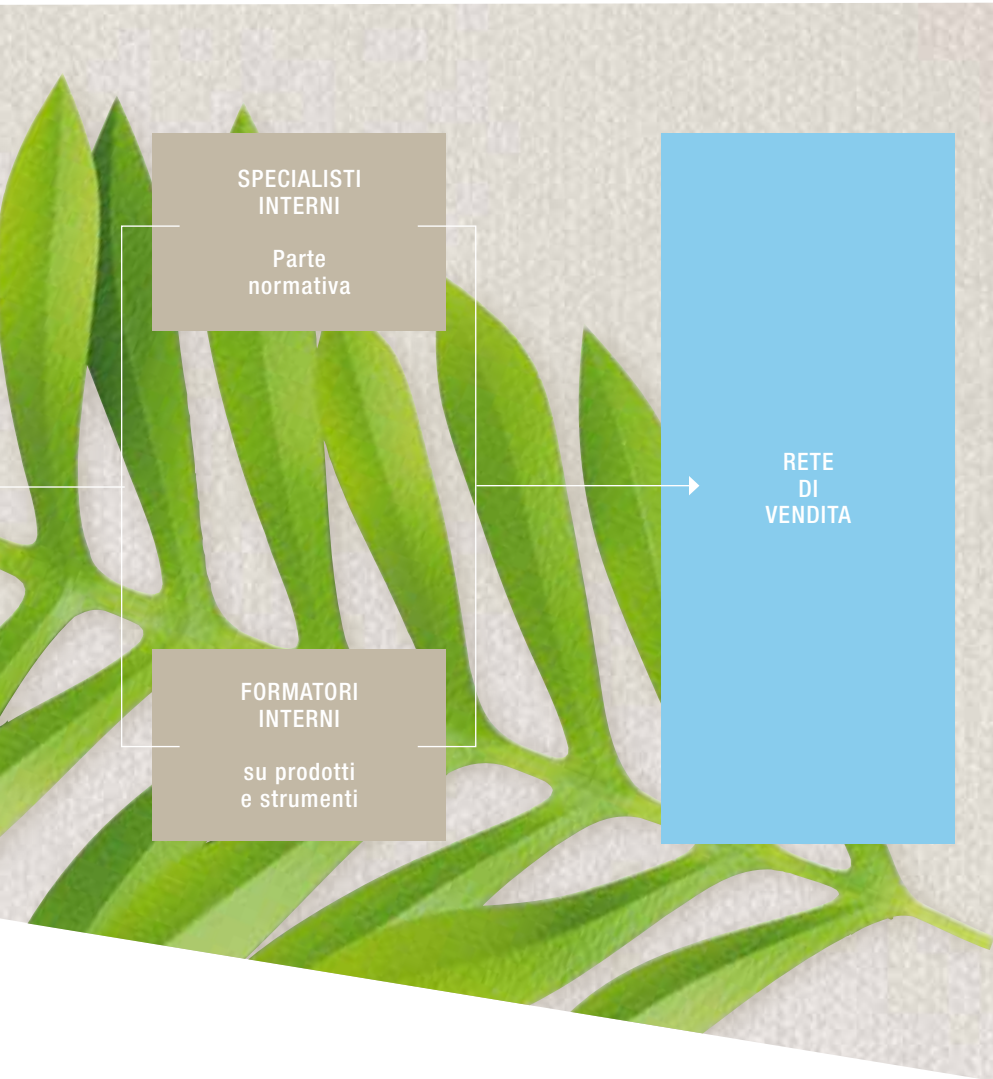
- ▲ personale di Direzione specializzato per l'aggiornamento sulle nuove norme del settore;
- ▲ formatori professionisti esterni su specifici temi relativi all'area assicurativa e manageriale.

Oltre ai più tradizionali corsi d'aula, i formatori supportano le agenzie con attività di tutoring a distanza e di affianca-

mento in loco.

Il 2017 è stato l'anno dell'innovazione digitale anche per la formazione che ha pianificato una serie di corsi ed interventi sul territorio con l'obiettivo di agevolare la diffusione e la conoscenza degli strumenti digitali che la Direzione ha messo a disposizione della rete vendita (NAM, CRM-PUC, POS ecc.).

L'introduzione di questi nuovi strumenti digitali ha finito per delineare un nuovo ambito di applicazione nei processi commerciali d'agenzia che "accom-



*Alimentiamo la crescita della rete di vendita e delle sue competenze anche attraverso corsi online*

pagna" il Cliente in tutto il suo ciclo di vita perseguendo un unico obiettivo: migliorare la relazione con il Cliente.

### Formazione digitale

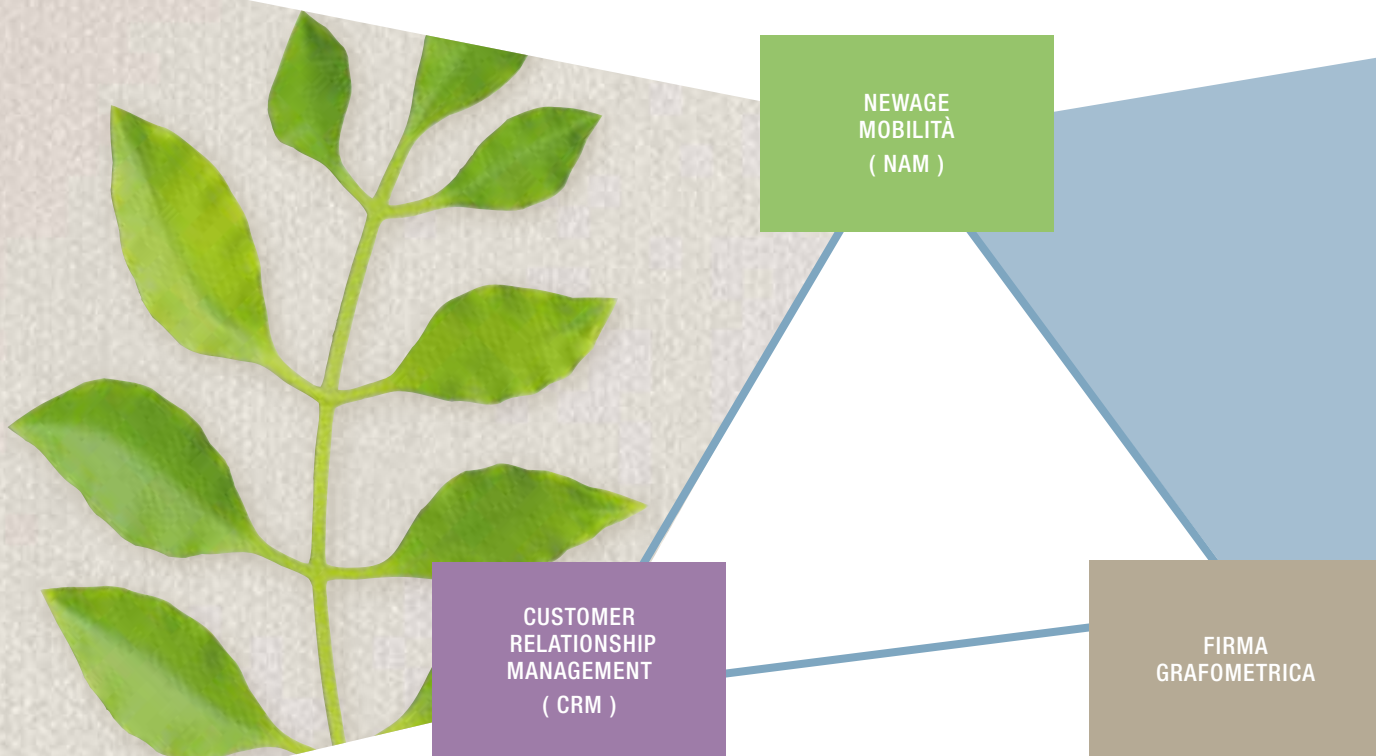
Alimentiamo la crescita della rete di vendita e delle sue competenze anche attraverso corsi online.

Inoltre, attraverso il nuovo "Portale della formazione", è possibile disporre di un sistema innovativo e moderno che consente di progettare percorsi formativi basati sulla multimedialità e che sfrutta nuove tecnologie per consentire un modello di formazione fruibile anche in mobilità.

Dal 2016, abbiamo avviato nu-

merosi corsi attraverso "webinar", metodologia che permette al docente di interagire con i discenti in un'aula virtuale. Questa piattaforma di formazione può raggiungere capillarmente tutta la rete e consente una riduzione progressiva di consumi e costi indiretti legati alla logistica e ai trasporti.

## I servizi a supporto della rete agenziale



Il sistema core per la nostra Compagnia denominato NewAge nasce nei primi anni 2000 per la gestione del portafoglio polizze. È stato progettato e creato internamente per ottenere un reale sistema online che collegasse in tempo reale la Direzione con le agenzie, gli ispettorati, i partner commerciali e finalizzato alla gestione multiramo dei nostri prodotti e dei rispettivi processi di vendita, del post vendita e di tutte le attività legate alla gestione dei sinistri.

Per migliorare gli strumenti a disposizione delle nostre reti distributive, tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze dei clienti e delle nuove modalità di interazione digitali, nel

corso degli ultimi anni, abbiamo introdotto nuovi sistemi informatici.

Un accordo siglato con il Gruppo Agenti Vittoria ha permesso di dotare tutta la rete distributiva di modernissimi tablet pc, ideali per concludere i processi di vendita attraverso la raccolta della firma grafometrica, anche al di fuori dei locali di agenzia, e sfruttando al meglio i nuovi sistemi di emissione in mobilità.

Il "NewAge Mobilità" permette, in pochi semplici passaggi, la proposta di pacchetti di garanzie predefinite attraverso uno strumento interattivo che garantisce al contraente una maggiore consapevolezza e chiarezza.

Inoltre, è stato diffuso il nuovo "Customer Relationship Management", strumento che permette agli agenti di gestire le comunicazioni relativamente agli avvisi di scadenza delle polizze e di proporre iniziative di marketing alla clientela.

Un'ulteriore soluzione innovativa che ha interessato la rete riguarda la firma grafometrica, dapprima utilizzata per la sottoscrizione dei contratti e, successivamente, introdotta anche per alleggerire alcuni processi amministrativi tra la Direzione e le agenzie.

## Il progetto "Agenzia Snella"

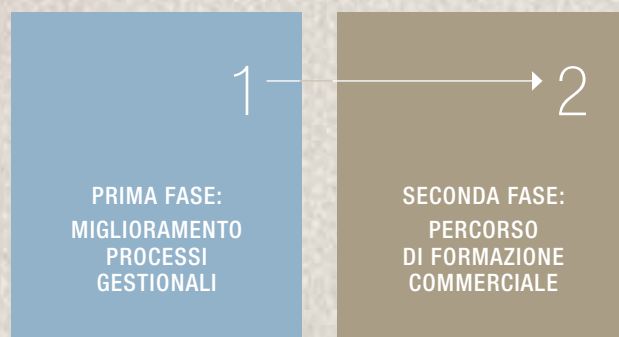
Iniziative mirate sono state implementate per contribuire al miglioramento dell'operatività della nostra rete distributiva, attraverso un programma disegnato per aiutare le strutture di vendita a gestire e incrementare le loro attività di distribuzione.

Già a partire dal 2014, abbiamo avviato un importante progetto di durata quinquennale, rivolto a tutte le agenzie, finalizzato ad una maggiore efficienza dei processi gestionali e amministrativi dei singoli punti vendi-

ta, focalizzando così le risorse sulle attività commerciali e di supporto al cliente. L'obiettivo è offrire un servizio di sempre maggior qualità, con una forte impronta di carattere consulenziale rafforzando la professionalità degli agenti e di tutti i collaboratori dell'agenzia.

Per raggiungere questo ambizioso obiettivo abbiamo strutturato un team che si è occupato del miglioramento dei processi gestionali e amministrativi, anche tramite l'esternalizzazione

di alcuni processi al Consorzio dei Servizi Assicurativi, un ente di servizio che raggruppa tutte le agenzie e che fornisce supporto alle stesse per tutte le attività non di vendita che possono essere effettuate da remoto. Successivamente, abbiamo avviato un percorso di sviluppo commerciale articolato in attività di formazione specialistica, affiancamento e supporto sul campo, curato da società di formazione esterne.



## La comunicazione con gli Agenti

L'attenzione verso la nostra Rete si manifesta anche attraverso incontri periodici organizzati sul territorio per illustrare agli agenti i progetti aziendali e le linee strategiche adottate.

Nel febbraio 2017 è stata or-

ganizzata a Rimini la seconda Convention plenaria innovativa di Vittoria Assicurazioni, evento che ha coinvolto più di 2.000 intermediari, suddivisi tra agenti, subagenti e, per la prima volta, ha visto la presenza anche

di oltre 400 rappresentanti di impiegati di agenzia, selezionati tra i collaboratori e le collaboratrici che più si sono distinti nelle attività commerciali.



## PARTNER COMMERCIALI E PROFESSIONALI

### I partner commerciali

47.008

Soci e dipendenti  
Touring Club Italiano

262.047

Appartenenti alle Forze  
Armate e Forze dell'Ordine

5.142

Imprese associate a  
Confcommercio

81.290

Equipaggi camper

23.694

Appartenenti alle ACLI

La possibilità di offrire prodotti personalizzati e di individuare soluzioni mirate si concretizza anche nella capacità dell'azienda di individuare partner con i quali stringere significativi rapporti di collaborazione, a beneficio del servizio e della qualità dei prodotti offerti alla nostra

clientela e alla collettività.

Abbiamo in corso numerose convenzioni e partnership, sia di carattere nazionale sia locale, legate ad associazioni di categoria o altri enti, ai quali offriamo condizioni economiche e servizi privilegiati; tra queste segnaliamo le Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani

(ACLI), l'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti, Confcommercio Imprese per l'Italia, le Forze Armate e Forze dell'Ordine, il Touring Club Italiano.

Un elenco puntuale delle convenzioni nazionali è disponibile sul nostro sito istituzionale: di seguito descriviamo quelle più consolidate per la Compagnia.

#### VITTORIA E TOURING CLUB ITALIANO

L'impegno e la partecipazione civile e sociale, l'attenzione al paesaggio e all'ambiente, l'amore per il nostro Paese, sono i valori riconosciuti e condivisi alla base della nostra lunga e solida partnership con il Touring Club Italiano, associazione no profit, impegnata dalla sua fondazione nel 1894 a far conoscere e tutelare i territori d'Italia diffondendo una cultura consapevole e responsabile del viaggio.

Il primo rapporto istituzionale con il Touring Club Italiano risale al 1934 e riprende con l'importante convenzione siglata nel 1995 e attiva tuttora. Negli anni la collaborazione si è sempre più consolidata e ha dato origine a diversi accordi con l'obiettivo di offrire alla comunità il frutto del lavoro di entrambe le entità.

A fine 2017 erano 47.008 i soci e i dipendenti TCI che affidavano a Vittoria Assicurazioni la sicurezza delle loro famiglie, dei loro patrimoni, della loro previdenza o attività professionale.

#### VITTORIA E FORZE ARMATE E FORZE DELL'ORDINE

Il rapporto con il mondo della Difesa è la conferma dell'affidabilità e della considerazione ai più alti livelli istituzionali che la Compagnia si è guadagnata nel corso degli anni. Infatti, quando nell'agosto del 1990 scoppia la prima guerra del Golfo, Vittoria Assicurazioni si è impegnata ad assicurare i soldati dell'Esercito Italiano per conto del Ministero della Difesa, e così è stato in seguito per le altre importanti operazioni militari, come le missioni in Somalia, in Croazia e Bosnia, in Kosovo, in Afghanistan.

La convenzione oggi in essere con le Forze Armate e Forze dell'Ordine interessa 262.047 clienti appartenenti allo Stato Maggiore Difesa (Esercito, Carabinieri, Marina e Aeronautica), alla Guardia di Finanza, alla Polizia di Stato e ai Vigili del Fuoco, che ci scelgono grazie alla qualità del servizio e alle offerte esclusive per la tutela di tutti gli aspetti della loro vita lavorativa e privata.

## I partner professionali e le politiche responsabili di acquisto

Stringiamo, ogni giorno, molteplici rapporti professionali di diversa natura, acquistando beni e servizi per lo svolgimento delle nostre attività di impresa.

Il Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.lgs. 231/2001 regola l'acquisizione di beni e servizi annoverandola tra i processi cosiddetti "sensibili", in quanto tale attività può essere strumentale alla commissione di reati nei

confronti della Pubblica Amministrazione.

Adottiamo dunque una procedura acquisti, che prevede meccanismi di controllo e di prevenzione dei suddetti reati, attraverso la verifica del possesso in capo al fornitore dei requisiti di professionalità, onorabilità e anche di capacità economica.

Tra i partner professionali si annoverano anche i fiduciari di Vittoria Assicurazioni quali avvocati, periti, accertatori e

medici Legali.

Per una maggiore interazione con la Compagnia e al fine di soddisfare al meglio le esigenze del cliente, abbiamo sviluppato il "SUF", ovvero il "Sito Unico Fiduciari", che permette al fiduciario di gestire al meglio e in autonomia le proprie attività, con impatti positivi ambientali e umani.

I partner professionali sottoscrivono un contratto che determina i livelli di servizi attesi e la piena adesione al Codice Etico del Gruppo Vittoria Assicurazioni.

*Certi dei nostri valori, scegliamo partner con cui collaborare a beneficio della collettività*

### VITTORIA E CONFCOMMERCIO IMPRESE PER L'ITALIA

L'accordo con Confcommercio nasce nel 2007 con l'intento di diventare l'assicuratore di riferimento per la confederazione e per le imprese italiane associate, attraverso la realizzazione di un pacchetto d'offerta esclusivo costruito per soddisfare le loro più differenti esigenze di copertura. A livello operativo la strategia prevede di generare relazioni fra il sistema di rappresentanza territoriale Confcommercio e la rete commerciale Vittoria e condividere idonee iniziative per arrivare alle imprese associate.

Ad oggi la convenzione conta 5.142 clienti tra dipendenti Confcommercio, imprese associate e loro titolari, professionisti e lavoratori autonomi associati che ogni giorno affidano a noi la tutela della loro attività lavorativa, delle loro imprese e famiglie.

### VITTORIA E ASSOCIAZIONE NAZIONALE COORDINAMENTO CAMPERISTI

Vittoria Assicurazioni ha una pluriennale e proficua collaborazione con l'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti che si fonda sul criterio di perseguire la massima soddisfazione delle famiglie in autocaravan attraverso l'offerta di una gamma sempre più vasta di soluzioni per ogni necessità.

Da questa collaborazione nasce Linea Strada inCamper la polizza per autocaravan, frutto dell'unione fra l'esperienza di camperisti "veri" e la professionalità dei tecnici Vittoria Assicurazioni, in grado di venire incontro alle aspettative dei camperisti più esigenti, poiché costruita pensando alle loro reali necessità.

A fine 2017 erano 81.290 gli equipaggi italiani che hanno affidato la copertura delle loro autocaravan e delle loro famiglie a Vittoria Assicurazioni.

## TERRITORIO E COLLETTIVITÀ

### Il nostro ruolo nel ridisegno del paesaggio urbano

#### *Diamo ascolto ai nostri Stakeholder*

Crediamo che il nostro agire non abbia solo una valenza economica. Diamo valore all'ascolto di tutti i nostri Stakeholder, con i quali condividiamo il risultato del nostro fare impresa, in un modo che vogliamo sia sostenibile nel futuro e che porti beneficio alla collettività alla quale sentiamo di appartenere.

La salvaguardia del patrimonio nazionale, la valorizzazione dell'ambiente e la responsabilità sociale favoriscono uno scambio reale con la collettività, nonché un'opportunità per il benessere comune.

Il contributo al recupero del patrimonio storico, artistico e architettonico si manifesta con piani di riqualificazione di aree urbane, di popolamento di zone in fase di sviluppo e di

investimenti in ambiziosi progetti innovativi con significativi risvolti anche dal punto di vista socioculturale.

Ne sono un esempio gli interventi realizzati nelle città di Milano, Genova, Firenze, Torino e Roma.

#### MILANO

**Parco Vittoria:** il Gruppo Vittoria ha investito nella città di Milano con un grande intervento urbanistico e architettonico, volto a realizzare un elegante complesso residenziale e una moderna zona godibile da tutta la collettività.

Il progetto, firmato dall'architetto Gino Valle, è stato realizzato anche per restituire un'identità a una zona in cui, più di cento anni fa, nasceva la storia industriale dell'Alfa Romeo e per dare un'omogeneità con l'ambiente circostante: i tre grandi edifici tagliati in diagonale, a diverse altezze, riprendono armoniosamente il timpano dell'ex-fiera.

Il centro direzionale si apre sulla piazza più grande della città e un gioco di linee prospettiche a ragnatela sulla pavimentazione in pietra invita chi passeggia a dirigersi verso un avveniristico ponte ciclopedonale, rosso come l'emblematica livrea dell'Alfa Romeo.

L'opera d'arte, a cielo aperto, "Grande cancellatura per Giovanni Testori", ammirabile da chiunque attraversi la piazza, richiama un altro elemento caratterizzante della zona infatti, il bassorilievo è tratto dal romanzo "il Ponte della Ghisolfa".

Nell'ambito del progetto di riqualificazione urbana dell'area del Portello, alle spalle del centro direzionale, sorge un complesso residenziale costituito da otto edifici: 6 torri e 2 edifici in linea, i cui nomi rendono omaggio al glorioso passato, tutti ricordano un'auto storica dell'Alfa Romeo.

Nulla è lasciato al caso, esiste, infatti, un filo conduttore "narrativo" in questo grande intervento urbanistico, che ridisegna la zona richiamando alla memoria la storia della città e riqualificandola, dando sempre una continuità con il passato.

#### FIRENZE

**Residenze Viale Michelangiolo,** un nuovo complesso immobiliare, caratterizzato da linee architettoniche moderne, ma con richiami di un piccolo borgo antico, è stato edificato seguendo le attuali esigenze abitative di risparmio energetico e di ricerca tecnologica.

## Impegno sociale

Dal 2007 sosteniamo la Consulta per la Valorizzazione dei Beni Artistici e Culturali di Torino.

Una perfetta armonia di valori, che ci ha permesso di contribuire ad interventi finalizzati alla valorizzazione e al miglioramento della fruibilità del patrimonio storico-artistico.

*L'attenzione al recupero del patrimonio artistico, storico e culturale è espressione dell'identità italiana del nostro Gruppo*

### TORINO

Rispettando attentamente il contesto di uno dei quartieri più antichi e ricchi di storia di Torino, sono stati ristrutturati alcuni immobili nel cuore del centro storico della città.

**Barbaroux 43:** i lavori di ristrutturazione dello stabile hanno riportato a nuova luce questo palazzo nobiliare di origine settecentesca.

**Corso Cairoli 30:** complesso risalente alla metà dell'Ottocento, fine progetto a firma di Gaetano Bertolotti, è stato restaurato riportando all'antico splendore elementi architettonici originari come i toni delle facciate e del tetto, le opere in ferro e l'uso della pietra. Una dimora d'epoca, adagiata sul Lungo Po e immersa nel verde della collina, il cui affaccio abbraccia alcuni dei simboli più significativi della città: il Monte dei Cappuccini, la chiesa della Gran Madre e la Basilica di Superga.

### ROMA

**Queen 43,** l'edificio conta sei piani. Tutti gli ambienti sia interni che esterni sono stati oggetto di una radicale ristrutturazione. Il progetto è stato realizzato secondo i più alti standard tecnologici, con impianti all'avanguardia che utilizzano fonti di energia rinnovabili e garantiscono un'alta efficienza energetica.

**Via Lima 4,** nel cuore dei Parioli, l'edificio risale al 1933 ed è stato attribuito a Ugo Luccichenti, il famoso architetto romano che in quegli anni progettò nell'ambito dell'edilizia residenziale privata. Lo stile "razionalista" è chiaramente distinguibile nell'articolazione dei piani distribuiti su livelli sfalsati e nelle particolarità architettoniche che lo rendono esempio di stile ed eleganza.

**Parco Fidenae,** è un elegante complesso residenziale costituito da due palazzine che si affacciano su una collina verde. Tutte le unità abitative sono dotate di ogni comfort e innovativi standing qualitativi.

### GENOVA

A Genova, in due zone della città sulle quali si affacciano i più importanti edifici pubblici, storici e antichi palazzi, sono stati eseguiti interventi di recupero artistico, tenendo in considerazione le diverse identità di quartiere e del tessuto urbano che circonda i palazzi oggetto di ristrutturazione.

**Palazzo Doria De Fornari,** un palazzo nobiliare costruito alla fine del 500 dal Doge Ambrogio Doria durante il cosiddetto "Secolo dei Genovesi" e situato nella bellissima Piazza De Ferrari, è stato soggetto a completa ristrutturazione con l'utilizzo di materiali e dotazioni di elevata qualità, coniugando innovazione tecnologica e tradizione.

**Palazzo Lercari Spinola,** un immobile storico situato in prossimità del porto antico, è stato integralmente restaurato ponendo massima attenzione agli affreschi e agli stucchi di indiscusso valore artistico, così come le sculture di pregio che ornano la scala voltata.







5

SOSTENIBILI  
PER SCELTA

*L'impegno per lo sviluppo sostenibile ha anche la nostra firma*

## L'ATTENZIONE AGLI IMPATTI AMBIENTALI

### L'impegno sul tema del cambiamento climatico

Nel 2002 è stato firmato il "Protocollo di Kyoto" che invita le nazioni del mondo ad attivarsi per contenere i rischi inerenti all'evoluzione del cambiamento del clima.

Alla 35a Assemblea Generale della Geneva Association, tenutasi a Hamilton, Bermuda, dal 28 al 31 maggio 2008, più di 40 membri leaders mondiali dell'assicurazione, fra i quali

dott. Carlo Acutis in rappresentanza della Vittoria Assicurazioni, hanno deciso di promuovere un nuovo progetto di ricerca sui cambiamenti climatici e il loro impatto economico sul settore assicurativo.

Questo progetto rappresenta una delle priorità a lungo termine della Geneva Association e il suo primo studio è stato presentato a un'importante platea, in occasione di una conferenza stampa a Londra il 2 luglio 2009.

Proprio nel 2009, in occasione dell'Assemblea Generale della Geneva Association a Kyoto, 54 membri leaders mondiali

dell'assicurazione hanno firmato una dichiarazione che fa propria e sostiene l'iniziativa del Protocollo di Kyoto. Fra i firmatari vi era anche il dott. Carlo Acutis in rappresentanza della Vittoria Assicurazioni.

Sostegno che è stato reiterato ancora una volta nel 2014, durante l'Assemblea Generale della Geneva Association tenutasi a Toronto, quando i 64 membri dell'Associazione hanno emesso una dichiarazione a favore del protocollo di Kyoto, che è stata da tutti sottoscritta.

### Innoviamo per l'ambiente

Una serie di importanti investimenti in soluzioni tecnologiche all'avanguardia ha consentito di avere ricadute positive sull'ambiente, grazie alla minore necessità di spostamenti e ai minori consumi cartacei.

### Portale Unico di Comunicazione

Nel 2016 ci siamo dotati del PUC, il Portale Unico di Comunicazione, che consente di relazionarsi direttamente con la clientela in modalità multi-canale: PEC, posta elettronica, SMS.

### Dematerializzazione e firme elettroniche

Abbiamo avviato da più di 5 anni un programma di progressiva dematerializzazione dei documenti utilizzati per le attività di vendita e di gestione sinistri, attraverso funzionalità realizzate nei sistemi a supporto dei processi industriali di Direzione, dei partner e della rete dei distributori.

Contestualmente siamo passati alla digitalizzazione dei documenti relativi alla polizze e ai sinistri, attraverso New Age o sistemi esterni dei fornitori.

In questo ambito riveste particolare importanza la diffusione a tutte le agenzie della firma grafometrica, generando i seguenti impatti ambientali positivi:

- ▲ si evita la stampa e successiva sottoscrizione in triplice copia dei documenti contrattuali offrendo contestualmente, un più efficace servizio alla clientela;
- ▲ si è ridotto il consumo di toner ed i corrispondenti consumi energetici per produrre i documenti;
- ▲ si è eliminata la necessità di trasportare e archiviare documenti cartacei, anche grazie al sempre maggior ricorso alla visualizzazione dei contratti conservati digitalmente nell'Area Riservata Vittoria da parte dei clienti.

In quest'ottica vanno visti gli investimenti finalizzati al miglioramento dell'Area Riservata Vittoria.



Nel 2017, l'utilizzo della firma grafometrica è stato accettato da 1.374.498 clienti, che hanno sottoscritto in forma elettronica 909.179 documenti, corrispondenti al 41,95% del totale dei documenti sottoscritti, con una riduzione del consumo totale di

carta di 24.305 risme l'anno.

Ad esempio la documentazione cartacea prevista a supporto delle garanzie Auto è stata eliminata e sostituita interamente da comunicazioni elettroniche ai clienti e agli archivi centrali istituzionali.

Promuoviamo costantemente

l'utilizzo di dispositivi a basso consumo, specialmente in occasione di rinnovi del parco installato sia presso il Datacenter (server, storage) che per utilizzo individuale (pc, stampanti).

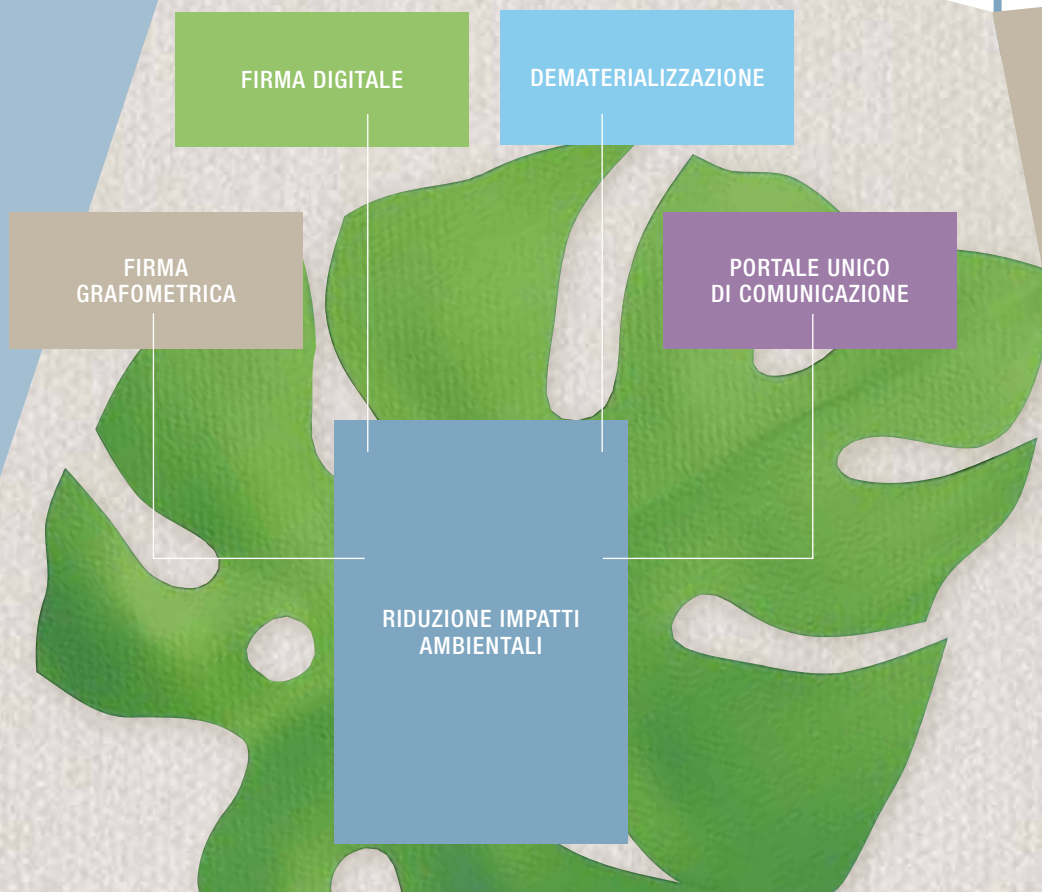
Infine, nel corso del 2017 è stata attivata una nuova modalità di distribuzione in forma elettronica della documentazione da esporre in incontri istituzionali e con la comunità finanziaria.

900.179

Documenti sottoscritti digitalmente dai clienti (41,95% del totale documenti sottoscritti)

24.305

Risme di carta risparmiate in un anno (salvati circa 153 alberi di media grandezza, un albero 159 risme)





*Una sede a misura di futuro: bassi consumi energetici ed elevati standard di comfort ambientale*

## I consumi energetici

La riduzione dei consumi e la minimizzazione dei possibili conseguenti impatti ambientali, sono stati alla base della progettazione della nostra sede principale, per la quale sono state adottate una serie di soluzioni ingegneristiche, che ci hanno permesso di aggiudicarci la migliore classe energetica.

L'attenzione al contenimento dei consumi e l'impegno co-

stante a garantire elevati standard di comfort ambientale nei nostri ambienti di lavoro, sono tematiche a cui prestiamo quotidianamente attenzione. Per gestire e massimizzare questo importante equilibrio, sono state adottate soluzioni tecnologiche quali gli impianti di illuminazione dinamici, in grado cioè di governare autonomamente accensione ed intensità luminosa in base alla presenza o meno di persone ed alle condizioni di luce esterna, gli impianti di climatizzazione "smart", regolabili

dai singoli utenti ed un capillare sistema di monitoraggio dei consumi. La climatizzazione della sede è garantita attraverso l'impiego di gruppi frigoriferi ad altissima efficienza, supportati anche da un gruppo di piccole caldaie da cui deriva il consumo di gas naturale. L'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico consente di ridurre la produzione di CO<sub>2</sub>, e sostiene una parte delle esigenze energetiche della sede.

## Le emissioni in atmosfera

A sostegno della riduzione delle emissioni, da anni abbiamo adottato una Travel Policy che invita tutti i dipendenti a prediligere sulle medie e lunghe distanze l'utilizzo del treno rispetto all'automobile, riducen-

do quindi l'emissione di CO<sub>2</sub> nell'ambiente.

Per incentivare il trasporto collettivo, attraverso il CRAL (Centro Ricreativo Aziendale dei Lavoratori), annualmente stipuliamo una convenzione con ATM (Azienda Trasporti Milanese) garantendo ai nostri collaboratori una riduzione sulle tariffe, oltre alla possibilità di ad-

debitare mensilmente l'importo direttamente in busta paga.

Sempre in risposta a questa esigenza, una parte del fabbisogno energetico giornaliero della sede è prodotto da pannelli fotovoltaici, che consentono di ridurre l'immissione in atmosfera di gas CO<sub>2</sub>.

### Emissioni in atmosfera dirette e indirette in atmosfera nel 2017

Emissioni	Ton CO <sub>2</sub>		Ton CH <sub>4</sub>		Ton N <sub>2</sub> O		Ton CO <sub>2</sub> eq	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Dirette (Scope 1)	26	18	0,001	0,001	0,0005	0,0000	26	18
Indirette (Scope 2)	1.040	1.020	0,047	0,046	0,013	0,012	1.045	1.007

## Consumi

Nel 2017 la nostra sede ha consumato gas naturale per 453 GJ (311 GJ nel 2016) ed energia elettrica acquistata

per 11.282 GJ (10.866 GJ nel 2016) e prodotta dai nostri pannelli fotovoltaici per 386 GJ (354 GJ nel 2016). Sul totale di 12.121 GJ circa il 3% è generato da fonte rinnovabile.

L'apertura di nuovi spazi comuni di aggregazione a servizio dell'intera sede nel corso del 2017 ha comportato piccoli aumenti rispetto ai consumi energetici dell'anno precedente.



## I consumi di materiali

Utilizziamo esclusivamente carta certificata Ecolabel, prodotto rientrante nella categoria gre-

en-friendly.

Al fine di ridurre la quantità di carta utilizzata, i dispositivi di stampa sono impostati di default sulla stampa in fronte/retro e in bianco e nero.

Per il 2018 è prevista un'ulteriore razionalizzazione dei dispositivi di stampa e fotocopia, con l'obiettivo di ricorrere all'utilizzo di carta riciclata.

### Materiale rinnovabile utilizzato

Tipo di materiale	Spesa in Euro	Peso
5.600 Risme di Carta per stampanti certificata "Ecolabel" (Sede)	13.790,3	kg 13.800
1.100 Risme di Carta per stampanti certificata "Ecolabel" (Ispettorati)	2.667,6	kg 2.737

## Lo smaltimento dei rifiuti prodotti

Nella sede del Gruppo viene effettuata la raccolta con modalità differenziata di: carta, toner, neon, pile, lattine e plastica presenti.

Negli uffici i cestini di ogni col-

laboratore sono predisposti alla raccolta differenziata di plastica/rifiuti generici; è inoltre presente una cassetta per la raccolta della carta. Anche gli spazi comuni, quali "printer corner", area break e palestra, sono forniti di cestini per la raccolta differenziata.

I toner e i neon sono affidati agli

appaltatori dei contratti di servizi per lo smaltimento a norma di legge. Le pile vengono consegnate all'impresa di pulizie per lo smaltimento, mentre tutto il resto del materiale viene conferito in appositi contenitori previsti dal Comune di Milano ad AMSA, che si occupa del loro ritiro e smaltimento.

## LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

*Gestiamo un patrimonio immobiliare dal valore di 612 milioni di euro, una fonte di solidità per il Gruppo*

### La gestione delle attività immobiliari

L'attività immobiliare, stori-

camente, è stata una fonte di investimento solido e redditizio per il nostro Gruppo; ad oggi, grazie ad un piano strategico di crescita e di sviluppo, il patri-

monio immobiliare ha raggiunto 611,9 milioni di euro.

Gli investimenti complessivi al 31.12.2017 sono così suddivisi:

Tipologia di immobili		
	2017	2016
Immobili di trading	352,4	375,3
Investimenti immobiliari	111,2	89,4
Immobili in costruzione	50,9	47,4
Immobili strumentali	97,4	115,2
<b>TOTALE</b>	<b>611,9</b>	<b>627,3</b>

Importi in milioni di Euro

Gli immobili che appartengono al patrimonio del Gruppo Vittoria si dividono in quattro categorie:

- ▲ Immobili di trading, destinati alla vendita;
- ▲ Immobili in costruzione, destinati alla vendita o alla locazione, una volta ultimati;
- ▲ Investimenti immobiliari, costituiti da immobili dati in locazione;
- ▲ Immobili strumentali, utilizzati prevalentemente per lo svolgimento di attività delle società del Gruppo.

Attraverso i nostri veicoli e con l'ausilio delle società di servizi di Gruppo, svolgiamo con professionalità e un elevato grado di specializzazione attività di sviluppo e potenziamento degli investimenti immobiliari. Le at-

tività svolte coinvolgono l'intero ciclo di vita dell'immobile: dallo sviluppo di iniziative a destinazione residenziale, direzionale e commerciale, al trading di immobili e alla locazione, inoltre

sviluppa servizi specifici riferiti alla gestione tecnico amministrativa degli asset.

## Progetto Parco Vittoria

La storia del Portello si lega strettamente al marchio Alfa Romeo, simbolo dello stile italiano e mito della velocità. È proprio in quest'area che, all'inizio del 1900, sorgeva il primo stabilimento dedicato al montaggio di automobili.

Abbiamo deciso di investire, in collaborazione con il Gruppo Finiper, in un progetto ambizioso: un grande intervento urbanistico e architettonico volto a realizzare un complesso residenziale ed un centro direzionale affacciato su un parco e aperto sulla piazza più grande della città di Milano.

Oltre alla parte architettonica, grande cura è stata dedicata al risparmio energetico e alla scelta dei materiali a limitato impatto ambientale. Una scelta che punta alla qualità e all'innovazione.

25.000 MQ

Piazza Gino Valle:  
la più grande di Milano

### PARCO

Un grande centro al centro di Milano con un cuore verde. Un vasto parco da vivere, caratterizzato da una morfologia ondulata, dove rilievi dalle fogge sinuose troneggiano come sculture verdi, ospita un moderno presidio sanitario, un asilo nido e impianti sportivi. Un percorso nel verde, nel tempo e nelle sue stagioni. Anche il parco rende omaggio allo storico marchio automobilistico, infatti è stato inaugurato con il nome "Parco Alfa Romeo".

### RESIDENZE

Parco Vittoria Residenze con i suoi sei edifici a torre e due in linea rappresenta un complesso abitativo di elevato profilo. Portici e altane, ampi volumi destinati a giardini pensili e serre sono i coronamenti architettonici caratterizzanti le residenze. Particolare attenzione è rivolta all'elevato livello di finiture, ai temi del risparmio energetico e all'uso di materiali a limitato impatto ambientale.

### DIREZIONALE

L'area direzionale, raro esempio di architettura moderna e funzionale, è capace di elevare la tecnologia industriale al tono di "civile", a misura di cittadino. I tre edifici di alto profilo tecnologico, di proprietà della Vittoria Assicurazioni, si affacciano su una piazza sopraelevata a forma di ventaglio, la più grande di Milano.

### CENTRO COMMERCIALE PIAZZA PORTELLO

Un moderno spazio commerciale animato dall'Iper e da una galleria di negozi capace di proporre un'offerta completa adatta alle esigenze dello shopping. Una grande vela di alluminio, progettata dall'architetto Gino Valle, si leva su Piazza Portello.



## 7 STELLE

Certificazione energetica del condominio

## 3

Torri analizzate

## 6 STELLE SU 7

Classificazione energetica

## Qualità abitativa certificata delle Residenze Parco Vittoria

Le Residenze del Parco Vittoria offrono al mercato edifici a basso impatto ambientale e complessi elevati dal punto di vista strutturale.

I consumi energetici e la qualità abitativa del complesso residenziale sono stati certificati basandosi sul nuovo protocollo "Condominio 7 Stelle" messo a punto dal Dipartimento di Architettura e Ingegneria delle

Costruzioni del Politecnico di Milano, che include ben 63 parametri ambientali, economici e sociali, rappresentando una novità assoluta per l'Italia.

La certificazione è stata svolta direttamente da un gruppo di lavoro del Dipartimento del Politecnico incaricato da Seven Stars Srl.

La classificazione ha una validità di 4 anni e ha recepito i più elevati standard abitativi oggi presenti sul mercato residenziale, andando ben al di là della semplice certificazione energetica e declinando in maniera molto più ampia e completa il concetto di qualità che oggi deve contraddistinguere i nuovi

prodotti immobiliari, soprattutto per essere sempre più in linea con le esigenze ed i bisogni delle persone che li scelgono e li abitano.

Al fine di migliorare la qualità abitativa sono stati valutati ulteriori arricchimenti del contesto immobiliare, introducendo i seguenti servizi:

- ▲ defibrillatori per il primo soccorso sanitario;
- ▲ a disposizione dei condomini è stato installato un distributore di acqua microfiltrata. Un servizio utilizzabile h 24 a km0;
- ▲ sostegno alle persone con la figura dell'assistente condominiale.



# PERIMETRO D'IMPATTO DELLE TEMATICHE RILEVANTI

Nella seguente tabella sono presentati gli aspetti (aspects) definiti dalle Linee Guida GRI-G4 corrispondenti agli aspetti

materiali identificati per il Gruppo Vittoria attraverso l'analisi di materialità e il relativo perimetro, con riferimento agli impatti

che ciascun aspetto può avere sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

Perimetro		
ASPETTI MATERIALI G4	PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI	
CATEGORIE	INTERNO	ESTERNO
<b>Categoria: Economica</b>		
Performance Economica	Gruppo Vittoria	Azionisti e comunità finanziaria; Partner commerciali e professionali
<b>Categoria: Ambientale</b>		
Energia	Gruppo Vittoria	Partner commerciali e professionali; Territorio e collettività
Emissioni	Gruppo Vittoria	Partner commerciali e professionali; Territorio e collettività
<b>Categoria: Sociale</b>		
<b>Sottocategoria: Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</b>		
Occupazione	Gruppo Vittoria	-
Relazioni industriali	Gruppo Vittoria	-
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Gruppo Vittoria	-
Formazione	Gruppo Vittoria	-
Diversità e pari opportunità	Gruppo Vittoria	-
<b>Sottocategoria: Società</b>		
Anticorruzione	Gruppo Vittoria	Azionisti e comunità finanziaria; Partner commerciali e professionali
Pratiche anticorruzione	Gruppo Vittoria	Azionisti e comunità finanziaria; Partner commerciali e professionali
Compliance	Gruppo Vittoria	Clienti; Azionisti e comunità finanziaria; Partner commerciali e professionali
<b>Sottocategoria: Responsabilità di prodotto</b>		
Privacy dei clienti	Gruppo Vittoria	Clienti

# TABELLA DEGLI INDICATORI GRI

Di seguito è presentata la tabella in cui sono riportati, in conformità con le linee guida "G4 Sustainability Reporting

Guidelines" secondo l'opzione "Core", gli indicatori di performance. Ogni indicatore è previsto del riferimento alle pagine

del Bilancio di Sostenibilità in cui l'indicatore può essere trovato o note/omissioni specifiche.

## General standard disclosure

Indicatore GRI G4	Note	Pag.	
<b>STRATEGIA E ANALISI</b>			
G4-1	Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato in merito all'importanza della sostenibilità per l'Organizzazione e la strategia dell'Organizzazione in materia di sostenibilità	05	
<b>PROFILO ORGANIZZATIVO</b>			
G4-3	Nome dell'Organizzazione	02	
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	03,53-55	
G4-5	Sede del quartier generale dell'organizzazione	88	
G4-6	Numero di Paesi nei quali opera l'Organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'Organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	06,14,61	
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	02,35,88	
G4-8	Mercati serviti (incluso analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	13,14,50-52	
G4-9	Dimensione dell'Organizzazione	26-30,36,50-55,61	
G4-10	Numero totale dipendenti per contratto, sesso, genere	Il Gruppo si avvale di collaboratori esterni solo per attività accessorie. Nel corso del 2017, come per il 2016, i collaboratori esterni (tra somministrati e consulenti a partita iva) sono stati circa 15 persone. Data la poca rilevanza rispetto al numero complessivo dei dipendenti del Gruppo (circa il 2,5%) non viene fornito ulteriore dettaglio a riguardo	36
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	38	
G4-12	Descrivere l'organizzazione della catena di fornitura	67	
G4-13	Variazioni significative nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario	Non si registra nessuna variazione significativa nel corso del 2017	02
G4-14	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale Risk Management	20-22	
G4-15	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	72	

## General standard disclosure

Indicatore GRI G4	Note	Pag.	
<b>PROFILO ORGANIZZATIVO</b>			
G4-16	Partecipazione ad associazioni di categoria e/o di difesa nazionali e/o internazionali	Vittoria Assicurazioni aderisce ad Ania (Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici), partecipando attivamente ai suoi lavori. L'Amministratore delegato di Vittoria Assicurazioni Cesare Caldarelli è membro del Consiglio Direttivo e del Comitato Esecutivo di Ania	19
<b>ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRO</b>			
G4-17	Perimetro di rendicontazione		06
G4-18	Processo per la definizione del contenuto del report e degli aspetti materiali		06,08-09
G4-19	Identificazione degli aspetti materiali		08,09
G4-20	Definizione della rilevanza degli aspetti individuati all'interno dell'Organizzazione		79
G4-21	Definizione della rilevanza degli aspetti individuati all'esterno dell'Organizzazione		79
G4-22	Spiegazione degli impatti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e relative motivazioni		06
G4-23	Variazioni significative (es. perimetro di rendicontazione, metodi di misurazione ecc.) rispetto al precedente report		06
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>			
G4-24	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'Organizzazione entra in contatto		34
G4-25	Criteri utilizzati per identificare e selezionare i principali stakeholder		34
G4-26	Approccio dell'Organizzazione all'attività di stakeholder engagement		08,09
G4-27	Aspetti chiave emersi dall'attività di stakeholder engagement e modalità con la quale l'Organizzazione ha risposto a tali aspetti		08,09
<b>PROFILO DEL REPORT</b>			
G4-28	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite		06
G4-29	Data di pubblicazione del report precedente/più recente		06
G4-30	Periodicità di rendicontazione		06
G4-31	Contatti di riferimento per domande relative al report e ai suoi contenuti		07
G4-32	Opzione GRI scelta dall'Organizzazione per il report		06,80-84
G4-33	Riferimento alla relazione della società di revisione esterna incaricata per l'assurance		07,85-87





### General standard disclosure

Indicatore GRI G4	Note	Pag.
<b>GOVERNANCE</b>		
G4-34	Struttura di Governance dell'Organizzazione	18
G4-38	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	19
G4-56	Descrizione dei valori, principi, standard e norme di comportamento dell'Organizzazione	13,14,18

### Specific standard disclosure

Indicatore GRI G4	Note	Pag.	
<b>EC - CATEGORIA ECONOMICA</b>			
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>		<b>G4 DMA 26-31</b>	
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	28-30	
<b>EN - CATEGORIA AMBIENTALE</b>			
<b>ENERGIA</b>		<b>G4 DMA 74</b>	
G4-EN3	Consumo di energia all'interno dell'Organizzazione	Vengono monitorati i dati relativi ai consumi energetici e alle emissioni di gas ad effetto serra della sola sede principale del Gruppo che equivale ad almeno il 95% delle superficie totali delle sedi del Gruppo con una superficie superiore ai 20 mila mq dove operano 543 persone. Gli altri uffici e sedi del Gruppo, in cui operano 56 persone, sono stati stimati 560 mq di superficie	74
<b>EMISSIONI</b>		<b>G4 DMA 74</b>	
G4-EN15	Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	Per il calcolo delle emissioni sono stati considerati i coefficienti dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2015 - National Inventory Report 2017 Annex 6 National Emission Factors - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)	74
G4-EN16	Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)		74

## Specific standard disclosure

Indicatore GRI G4	Note	Pag.
<b>CATEGORIA SOCIALE</b>		
<b>LA - LAVORO</b>		
<b>OCCUPAZIONE</b>		<b>G4 DMA 46-47</b>
G4-LA2	Benefit per i lavoratori a tempo indeterminato	I benefit offerti variano in base al CCNL applicato ai singoli dipendenti (CCNL Assicurativo ANIA, CCNL Commercio e CCNL Agenzie di Assicurazione in gestione libera). Per il personale a tempo determinato il sistema incentivante non risulta applicabile date particolari temporistiche contrattuali.
G4-LA3	Tasso di rientro al lavoro e retention rate dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	Come previsto da CCNL, a tutti i dipendenti viene offerta la possibilità di usufruire di un congedo parentale
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I LAVORATORI</b>		<b>G4 DMA 38</b>
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso previsto da contratto collettivo	Gli aspetti normativi e retributivi fanno riferimento ai diversi Contratti Collettivi e Nazionali di Lavoro e alle leggi che si applicano all'interno del Gruppo
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>		<b>G4 DMA 48</b>
G4-LA6	Tipo di infortunio e tassi di infortunio, malattie professionali, giornate di lavoro perse, assenteismo, numero totale decessi, divisi per area geografica e genere	48
<b>FORMAZIONE</b>		<b>G4 DMA 39-45</b>
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente per genere e per categoria di dipendenti	40
G4-LA11	Percentuale di dipendenti coinvolti in programmi di performance management, suddivisi per genere e per categorie di lavoratori	45
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>		<b>G4 DMA 36-46</b>
G4-LA12	Ripartizione dei dipendenti per qualifica in base a genere, età, appartenenza a minoranze e altri indicatori di diversità	46
<b>S0 - SOCIETÀ</b>		
<b>ANTICORRUZIONE</b>		<b>G4 DMA 22</b>
G4-S04	Comunicazione e formazione sulle policy e procedure in materia di anticorruzione	22
G4-S05	Incidenti riscontrati di corruzione e azioni prese	Nessun incidente nel corso del 2016 e 2017



**Specific standard disclosure**

Indicatore GRI G4	Note	Pag.
<b>SO - SOCIETÀ</b>		
<b>PRATICHE ANTICONCORRENZIALI</b>		<b>G4 DMA 23</b>
G4-S07	Numero di azioni legali legate a pratiche anticoncorrenziali, monopolistiche e anti-trust e relative sentenze	Nel corso del 2016 e 2017 non si registrano cause legali legati a pratiche anticoncorrenziali, monopolistiche e anti-trust
<b>COMPLIANCE</b>		<b>G4 DMA 20-21</b>
G4-S08	Valore monetario delle multe e numero totale delle sanzioni non monetarie per violazione delle leggi e dei regolamenti	Nel corso del 2016 e 2017 non si registrano sanzioni rilevanti (superiori a 10 mila euro)
<b>PRIVACY DEI CLIENTI</b>		<b>G4 DMA 58</b>
G4-PR8	Numero di reclami relativi alla violazione della privacy e alla perdita dei dati dei Clienti	58



# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

## Deloitte

Deloitte & Touche S.p.A.  
Via Tortona, 25  
20144 Milano  
Italia

Tel: +39 02 83322111  
Fax: +39 02 83322112  
www.deloitte.it

### RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, DEL D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 DEL REGOLAMENTO CONSOB N. 20267

#### Al Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Vittoria Assicurazioni S.p.A. e sue controllate (di seguito il "gruppo Vittoria") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2018 (di seguito "DNF").

#### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" versione G4, definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "Linee Guida GRI G4"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

#### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Perugia Roma Torino Treviso Udine Verona  
Sede legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.  
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 025495602166 - R.E.A. Milano n. 1/026239 | Partita IVA: IT 025495602166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti ai suoi network e le entità a loro correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL è denominata anche "Deloitte Global" non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informazione completa relativa alla struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about)

© Deloitte & Touche S.p.A.



## 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 alle Linee Guida GRI G4. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e 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 e alle caratteristiche del gruppo Vittoria 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 e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del gruppo Vittoria;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività del gruppo Vittoria, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dal gruppo Vittoria 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 ed 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 di Vittoria Assicurazioni S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

## Deloitte

3

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

- a livello di Vittoria Assicurazioni S.p.A. e delle società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Vittoria Assicurazioni S.p.A., che è stata da noi selezionata sulla base dell'attività, del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e dell'ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del gruppo Vittoria relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e alle Linee Guida GRI G4.

### Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, non sono stati sottoposti a verifica.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Vittorio Frigerio**  
Socio

Milano, 29 marzo 2018





VITTORIA ASSICURAZIONI - Società per Azioni  
Sede Via Ignazio Gardella 2 - 20149 Milano - Italia  
Capitale Sociale Euro 67.378.924 interamente versato  
Codice Fiscale e numero d'iscrizione del Registro  
Imprese di Milano 01329510158 - R.E.A. N. 54871  
Iscritta all'albo Imprese di Assicurazione e  
Riassicurazione Sez. I N.1.00014  
Società facente parte del Gruppo Vittoria Assicurazioni  
iscritto all'albo Dei Gruppi Assicurativi N.008  
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento  
della Capogruppo Yafa S.p.A.









**Vittoria**  
**Assicurazioni**

VITTORIA ASSICURAZIONI - Società per Azioni  
Sede Via Ignazio Gardella 2 - 20149 Milano - Italia  
Capitale Sociale Euro 67.378.924 interamente versato  
Codice Fiscale e numero d'iscrizione del Registro  
Imprese di Milano 01329510158 - R.E.A. N. 54871  
Iscritta all'albo Imprese di Assicurazione e  
Riassicurazione Sez. I N.1.00014  
Società facente parte del Gruppo Vittoria Assicurazioni  
iscritto all'albo Dei Gruppi Assicurativi N.008  
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento  
della Capogruppo Yafa S.p.A.

