

# 2020

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO  
AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4 DEL D. LGS. 254/16

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ

*Pronti alla vita*





Pronti alla vita

## LA FORZA DELL'APERTURA

La natura ci insegna la FORZA dell'apertura: apriamo ogni giorno gli occhi sul mondo e ci apriamo culturalmente e mentalmente al nuovo.

Aprirsi significa fidarsi, e in questo Cattolica è da sempre punto di riferimento.

Quest'anno più che mai siamo stati vicini ai nostri clienti e stakeholder, sostenendoli e incoraggiandoli e, proprio per questo, nell'immagine della nuova linea di comunicazione istituzionale abbiamo voluto rappresentare l'ANGELO, simbolo di Cattolica, mentre apre ancora di più le sue ali, per abbracciare e divenire sostegno attivo.

Una texture di sottili onde trasmette l'energia di questo sostegno.

Per Cattolica anche il futuro è all'insegna dell'apertura. La nostra storia e le nostre capacità ci spingono ad avere fiducia in noi stessi e ad abbracciare il cambiamento per amplificare la nostra forza e rinnovare la nostra vitalità.



# INDICE

<b>UN NUOVO ORIZZONTE: PER UNA CSR TRASFORMATIVA</b>	<b>5</b>	<b>IL FATTORE UMANO: IDEE E PROGETTI PER LE PERSONE</b>	<b>55</b>
L'evoluzione necessaria: cambiare per crescere	6	Il "capitale umano" in tempi di pandemia:	56
L'ambizione di un progetto: una modernità sostenibile	7	un fattore di successo oggi e domani	
		I dati relativi al personale	56
<b>IL GRUPPO CATTOLICA E LA SUA ATTIVITÀ</b>	<b>9</b>	Training e formazione in un mondo che cambia	59
La struttura del Gruppo e le <i>legal entities</i>	10	I piani formativi per tipologia	59
Le società del segmento danni	12	I piani formativi per le funzioni	60
Le società del segmento vita	12	Il training per la trasformazione digitale	61
Le società operanti nella riassicurazione	13	La formazione in materia normativa	62
I fondi	13	La formazione in tema di sostenibilità	62
Le altre società	14	I seminari web in tema di diversità e inclusione	63
Il perimetro di consolidamento	15	La formazione in tema di diritti umani	63
		La formazione extra-aziendale	63
<b>L'ASSETTO DELLA CSR DI GRUPPO</b>	<b>17</b>	La formazione per il Consiglio di Amministrazione e i dirigenti del Gruppo	64
La CSR come "responsabilità e sostenibilità d'impresa": linee guida e governance	18	Valorizzare le qualità e il potenziale: il Talent Development	65
Declinare la sostenibilità:	19	Ripensare l'equità: il sistema di valutazione WITH	65
gli Obiettivi di sviluppo sostenibile		M-UP! un modello partecipativo per lo sviluppo professionale	66
Gli SDGs e le tematiche materiali	20	Nuove forme di ascolto e contatto: le survey	67
Standard Ethics e il rating di sostenibilità	22	Le iniziative di corporate welfare	68
Gli stakeholder di Cattolica: mappa e obiettivi	23	<i>Mens sana in corpore sano</i> : l'iniziativa "Prenditi cura di te"	68
Stakeholder engagement e modalità di dialogo	24	Obiettivo equità di genere:	70
L'analisi di materialità 2020	26	la Commissione Pari Opportunità	
I <i>corporate values</i> tra passato e futuro	30	Una collaborazione di lungo periodo: le relazioni industriali	71
Un'etica che vive in ciascuno: il Codice di comportamento	31	Evoluzione organizzativa e Change Management	72
La funzione CSR e il governo della sostenibilità di Gruppo	31	La salute e sicurezza in azienda	73
		I dati sugli infortuni	73
<b>IL GOVERNO SOCIETARIO E LA SUA EVOLUZIONE</b>	<b>35</b>	Gli interventi per la salute e sicurezza durante la pandemia	74
Un Gruppo che si rinnova: Cattolica ieri e oggi	36	<b>CRESCERE CON IL TERRITORIO: LE INIZIATIVE NEL SOCIALE</b>	<b>79</b>
La trasformazione del governo societario: la transizione verso la S.p.A.	36	La comunità al centro: gli interventi per il territorio	80
Il modello di governo monistico	38	Le modalità di intervento della Fondazione	80
Il Consiglio di Amministrazione	39	I progetti	81
Il Comitato per il Controllo sulla Gestione	40	I bandi	81
I Comitati interni al Consiglio di Amministrazione	41	Le microerogazioni	81
Il Sistema di Controllo Interno: struttura, finalità, ruoli	42	L'attività di erogazione svolta nel 2020	81
Il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001	44	Una ricetta per custodirsi: l'iniziativa #GenerAttivi!	82
Le segnalazioni interne: il whistleblowing	45	Pensare e generare il futuro!	83
La gestione del rischio e le sue declinazioni	46	La resilienza come risposta alla pandemia da Covid-19	83
Il rischio da cambiamento climatico o <i>climate change risk</i>	46	Sostenere per ripartire: idee per la rinascita	84
La mitigazione dei rischi ambientali e le Politiche interne	47	Progetti di ripartenza	84
I rischi in ambito di salute e sicurezza	48	Progetti di Intrapresa Sociale	85
I rischi in ambito di corruzione	48	I Progetti di Sostegno all'emergenza Covid-19	85
I rischi relativi alle persone	48	Progetto Di Vita - Cattolica Per i Giovani	86
I rischi in ambito di diritti umani	49	"Memoria del futuro" a Verona: Il Festival della Dottrina Sociale	86
Il sistema degli incentivi e le politiche di remunerazione	49	Il lavoro al servizio della comunità: il premio speciale "Imprenditori per il bene comune"	86
I Soci	50	L'adesione a Fondazione Sodalitas	87
Una risposta tempestiva ed efficace alla pandemia da Covid-19	51		



<b>L'IMPEGNO NECESSARIO: I PROGETTI PER L'AMBIENTE</b>	<b>89</b>	Prodotti e servizi a valenza ambientale	130
Il nuovo ruolo dell'impresa nell'era dell'"antropocene"	90	Le soluzioni per la tutela dalle calamità naturali	130
I consumi energetici	90	Le coperture assicurative per la protezione dei rischi ambientali delle imprese	130
Le emissioni dirette e indirette	93	Le coperture assicurative per i produttori di energia da fonti rinnovabili	131
I consumi di carta	95	Prodotti e servizi a valenza sociale	131
Meno sprechi, più tempo: la dematerializzazione di documenti e processi	95	Attenzione e assistenza alle persone più fragili	131
TUA Assicurazioni: la prima società <i>carbon neutral</i> del Gruppo	96	Il pacchetto azioni Covid-19 per il business auto	133
Il sostegno alla Fondazione ENI Enrico Mattei	96	Altre iniziative per l'emergenza sanitaria Covid-19	134
I consumi idrici	97	Con Coopselios per la cura e l'assistenza agli anziani	134
Le Tenute di Cattolica e l'agricoltura sostenibile	98	La collaborazione con IMA Italia	134
La valorizzazione del territorio: agricoltura e paesaggio	98	La Business Unit Enti Religiosi e Terzo settore	135
L'impegno alla sostenibilità: la politica ambientale della tenuta di Ca' Tron	100	Il Gruppo Cattolica e la Chiesa: un legame consolidato	135
Un nuovo modello di istruzione e formazione: H-FARM e l'apertura dell'H-Campus	100	Con il Terzo settore e il volontariato: una presenza costante	136
		Il sostegno all'evento "Padova capitale europea del volontariato"	137
		L'Osservatorio Enti Religiosi e Terzo settore	137
<b>IL FUTURO RESPONSABILE: GLI INVESTIMENTI ESG</b>	<b>103</b>	Sostenibilità e innovazione: nuovi prodotti e servizi	138
Le nuove frontiere dell'investimento	104	Verso una <i>data driven company</i>	138
I Sustainable Development Goals nella <i>vision</i> di Cattolica	104	L'evoluzione delle soluzioni connesse Auto	138
I Principi di Investimento Responsabile: una scelta di valore	106	La casa connessa: Active Casa&Persona	139
La conferma del rating MSCI	107	I prodotti TUA Data Protection e TUA Motor	140
L'approccio integrato agli investimenti sostenibili	107	Nuove frontiere della sostenibilità: le <i>specialty lines</i>	140
Lista di esclusione ( <i>black list</i> ) e liste di sorveglianza ( <i>watch list</i> e <i>limited list</i> )	108	A sostegno del "primo settore": le soluzioni per l'agricoltura	140
Un approccio olistico: il Rating / Score ESG	109	La protezione dell'azienda	141
La selezione degli investimenti: l'approccio attivo	109	La tutela delle colture	141
La protezione ambientale	113	La difesa del patrimonio zootecnico	141
L'adesione quale membro firmatario a CDP	113	L'Osservatorio Agroalimentare	141
		<b>LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA: I RISULTATI 2020</b>	<b>145</b>
<b>UNA SOSTENIBILITÀ "CUSTOMER ORIENTED": PRODOTTI E SERVIZI</b>	<b>117</b>	Il Piano Industriale 2018-2020 e il futuro	146
Un'offerta assicurativa "responsabile"	118	L'esercizio 2020: risultati e indicatori economici	147
L'evoluzione del modello distributivo	119	Il rating	152
La struttura commerciale: i canali professionali	119	Il valore economico generato e distribuito	152
Le partnership bancarie: gli accordi di bancassicurazione	121	La responsabilità fiscale del Gruppo Cattolica: l'approccio generale	154
La pandemia da Covid-19 e le nuove modalità di bancassicurazione	121	La governance fiscale, il controllo e la gestione del rischio	155
Gli altri partner assicurativi	122	Il coinvolgimento degli stakeholder e la gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	156
La formazione dedicata agli agenti	123	La <i>disclosure</i> Total Tax Contribution	156
I Master per gli agenti	123	<b>LA BOTTOM LINE 2020</b>	<b>161</b>
Una Rete più efficiente e sostenibile: la trasformazione digitale	124	<b>APPENDICI</b>	<b>165</b>
Con gli Agenti per gli Agenti: il progetto Fly to Quality	124	Glossario dei termini della sostenibilità	167
Customer satisfaction e centralità del cliente	125	Ringraziamenti	167
La nuova funzione Client Strategy	125	<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>168</b>
La qualità del servizio di liquidazione dei sinistri	127	<b>TABELLA DEGLI STANDARD GRI</b>	<b>173</b>
I sinistri CARD	127	GRI Universal Standards	173
Il Network Carrozzerie Fiduciarie	128	GRI Topic-specific Standards	175
La perizia da remoto RCA-CVT	128	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>185</b>
La trasparenza nell'informativa al cliente	129		
La gestione dei reclami	129		



Per coloro che abbracciano l'idea di sostenibilità nel suo significato più pieno - come concetto ambientale, sociale, economico e politico - la nostra civiltà si trova a un bivio. Ci sono due strade tra cui scegliere: continuare ad agire secondo il business tradizionale, ignorare la scienza del cambiamento climatico e fingere che il nostro sistema economico non sia tenuto in vita artificialmente, o riprogettare e ridefinire la nostra società secondo i principi della sostenibilità.

Jeremy Caradonna - *Sustainability: A History*



# UN NUOVO ORIZZONTE: PER UNA CSR TRASFORMATIVA

L'evoluzione necessaria: cambiare per crescere	6
L'ambizione di un progetto: una modernità sostenibile	7

# UN NUOVO ORIZZONTE: PER UNA CSR TRASFORMATIVA

## L'EVOLUZIONE NECESSARIA: CAMBIARE PER CRESCERE

È con emozione e orgoglio che desidero condividere, come sempre con tutti voi, alcune riflessioni e considerazioni. Le conseguenze della pandemia, che appena un anno fa credevamo potesse essere un fenomeno temporaneo, sono sotto gli occhi di tutti, e non esistono strategie né scorciatoie in grado di garantire una rapida inversione di tendenza.

In questi mesi si è parlato spesso di resilienza, la capacità di reagire in occasione di particolari traumi e difficoltà e, al di là di ipotesi, stime e proiezioni degli esperti, credo che il concetto sia prossimo a quello di sostenibilità.

Non vi è dunque momento migliore, più coerente ed attuale, per presentarvi il nuovo Rapporto di sostenibilità del Gruppo Cattolica, soprattutto perché credo che reagire all'impatto devastante della pandemia con uno sguardo al passato, ma con l'impegno di preservare il futuro, rappresenti una delle chiavi di lettura più interessanti e sfidanti per il nostro Gruppo.

Con il trasporto e la passione di chi è coinvolto in prima persona, condivido con voi l'ultimo Rapporto di sostenibilità di Cattolica quale Società cooperativa. Il percorso di crescita e rinnovamento della Compagnia si è sempre basato su principi sostenibili per i Soci, gli Azionisti e i dipendenti. In questi anni abbiamo creato un grande valore per i nostri stakeholder e l'abbiamo fatto con i principi di un Gruppo moderno, aperto al mercato.

Dal 2017, anno in cui, con il supporto di tutto il Consiglio di Amministrazione, abbiamo deciso di valorizzare anche in ottica sostenibile gli investimenti e il rapporto con i Soci e gli investitori, abbiamo aperto la nostra casa a idee innovative

e progetti green e attribuito un'attenzione ancora più grande al territorio.

Oggi l'Europa con il suo Recovery plan ha dettato la linea degli investimenti futuri per gli Stati Membri e le aziende, ed è con grande orgoglio che voglio dirvi che Cattolica percorreva già questa strada da diversi anni. Rivoluzione verde e transizione ecologica, infrastrutture sostenibili, istruzione e ricerca: questi capisaldi del futuro tracciati da Bruxelles sono già presenti nei nostri investimenti finanziari e immobiliari, ma si possono toccare con mano, solo per fare un esempio tra i tanti, visitando le Tenute di Cattolica, a Ca' Tron.

La storia del nostro Gruppo dimostra come ogni evoluzione aziendale sia stata determinata dalla predisposizione al cambiamento. Oggi Cattolica affronta questa nuova fase con fiducia e ottimismo, perché chi ci conosce sa che siamo abituati a guardare al futuro facendo leva sulle nostre radici e sulla forza della nostra solidità.

Ci sono passi che non si possono rinviare e come sempre li abbiamo affrontati con rapidità e decisione, senza temere il cambiamento, per una semplice ragione: trasformarsi significa rinnovarsi, rafforzarsi, crescere.

Ora inizierà una nuova fase. Quella di una realtà ambiziosa, solida e con grandi potenzialità per evolversi e competere con successo, anche con la creazione duratura di valore e una sostenibilità concreta ed efficace quali obiettivi irrinunciabili. Si tratta di un'evoluzione necessaria per poter crescere e rimanere un'impresa di riferimento del settore.

Sono convinto che tutto questo si possa realizzare, in un futuro che è già iniziato.



Paolo Bedoni  
Presidente





## L'AMBIZIONE DI UN PROGETTO: UNA MODERNITÀ SOSTENIBILE

In un anno in cui l'idea di cambiamento ci ha colti di sorpresa come mai era accaduto prima, la diffusione planetaria del Covid-19 e la relativa crisi innescata dalla pandemia hanno determinato lo shock sociale, economico e relazionale più intenso dal dopoguerra ad oggi, e continueranno ad esercitare un impatto profondo e duraturo su imprese, famiglie e individui: sulle vite di tutti.

Il mondo si è trasformato, anche noi dobbiamo farlo: conosciamo i rischi e le domande del presente, ma è nostro dovere cercare di immaginare i trend e le dinamiche che si affermeranno nel prossimo futuro.

Tra gli economisti e gli esperti di fenomeni sociali vi è la quasi totale unanimità sul fatto che la post pandemia vedrà una polarizzazione, e spesso una radicalizzazione, di tendenze evolutive già in atto, tanto in positivo che in negativo: ad esempio la creazione di una maggiore disuguaglianza sociale e in termini di ricchezza ma anche una aumentata sensibilità nei confronti del pensiero della sostenibilità, che diverrà sempre più centrale e pervasivo nel dibattito politico ed economico. A questo rinforzato sentimento verso un'idea di sostenibilità più tangibile e quotidiana noi vogliamo contribuire con l'impegno del Gruppo Cattolica, testimoniato e reso vivo anche da quanto questo Rapporto di sostenibilità presenta e racconta.

In uno scenario complesso e imprevedibile, un elemento si delinea tuttavia con chiarezza: i rischi e le opportunità di natura non finanziaria, rappresentati dai fattori ESG (ambiente, società e governance) sono più determinanti che mai e il loro impatto sulle scelte di istituzioni, aziende e altre realtà socio-economiche è inestimabile. Saranno queste variabili a condizionare e talvolta a determinare anche il successo o l'insuccesso degli obiettivi economici e finanziari di un'impresa ma anche di un sistema economico, e in parte questo fenomeno fa già parte del nostro presente.

La pandemia ancora in atto, pur in un quadro reso meno fosco dalla diffusione dei vaccini, ci sta offrendo molte occasioni di riflessione non soltanto legate ai temi della sostenibilità ma, più in generale, al ruolo presente e futuro delle imprese all'interno del sistema economico su scala planetaria. Ci spinge anche ad azzerare e reimpostare molte delle nostre priorità e dei nostri obiettivi, di fronte alla prospettiva di ricostruire l'economia e la finanza. È una fase drammatica che offre tuttavia un'opportunità unica: realizzare riforme e promuovere il cambiamento in ambiti troppo spesso sottovalutati o trascurati.

Come Gruppo assicurativo è nostro compito salvaguardare e proteggere la vita di individui, famiglie, imprese, facendo la nostra parte e consapevoli del nostro ruolo.

Credo che anche i nostri stakeholder, e in generale tutti i soggetti che nutrono interesse e si sentono vicini a Cattolica, ripongano fiducia nella nostra crescita e in un'evoluzione positiva della storia aziendale: nelle nostre performance, certamente, ma anche e soprattutto nelle modalità in cui saremo in grado di sviluppare il nostro business, proteggere chi si affida ai nostri prodotti e servizi, contribuire allo sviluppo e al sostegno della comunità. Questa consapevolezza ci infonde nuove energie, ci motiva ad ogni livello dell'organizzazione e ci induce a rinnovare il nostro impegno per offrire un contributo economico e sociale che sia all'altezza delle difficoltà dei tempi.

Sappiamo di poter contare sulle competenze e l'impegno delle nostre persone, sulla forza del nostro brand e dei prodotti e servizi che offriamo, e ora anche sulla visione strategica e sulla formula imprenditoriale derivanti dalla partnership con il Gruppo Generali.

Possiamo imparare molto dall'esperienza dell'anno appena trascorso e iniziare il nuovo decennio con una consapevolezza diversa sulle tematiche chiave: concepire e realizzare nuovi modelli di crescita economica, ripensare al ruolo di un capitalismo più consapevole delle tematiche ambientali, progredire in modo deciso verso la cooperazione e l'integrazione tra realtà politiche ed economiche, necessità che il virus ha mostrato con lampante evidenza.

Mi piace immaginare che il sentiero che ha inizio oltre la pandemia sia sostenibile nel senso più ampio e pieno del termine e che una realtà come Cattolica possa recitare un ruolo di primo piano: è un obiettivo cui tengo particolarmente e per il quale mi impegno in prima persona, fiducioso che, con l'energia e la convinzione di tutti, possa essere raggiunto.



**Carlo Ferraresi**  
Amministratore Delegato





## Area di consolidamento integrale

1

Capogruppo

22

Società

6

Fondi  
di investimento  
immobiliare



# IL GRUPPO CATTOLICA E LA SUA ATTIVITÀ

La struttura del Gruppo e le legal entities	10
Il perimetro di consolidamento	15

## IL GRUPPO CATTOLICA E LA SUA ATTIVITÀ

Cattolica si posiziona sul mercato assicurativo come partner affidabile e di consolidata tradizione per individui, famiglie e imprese, offrendo soluzioni e prodotti che coprono tutte le esigenze di sicurezza e protezione economica e finanziaria da rischi ed accadimenti avversi.

La Compagnia è protagonista di primo piano del mercato assicurativo nazionale, con una raccolta premi di quasi 5,7 miliardi di euro a fine 2020 (2019: 6,9 miliardi) e forte di 3,5 milioni di clienti che scelgono i servizi e i prodotti distribuiti dal Gruppo.

La centralità del cliente, una costante innovazione dell'offerta e lo sviluppo di relazioni di lungo periodo sono gli aspetti primari del modello di business della Società, perseguiti attraverso un modello multi-canale e multi-prodotto che integra strategie di innovazione e attività di consolidamento e fidelizzazione, mantenendo una costante attenzione sui nuovi stili di vita e sulle variabili socio-demografiche prevalenti.

La proposta commerciale è estremamente variegata: individui, nuclei familiari e realtà economiche restano i destinatari principali, ma ad essi si affiancano altri segmenti di mercato storicamente vicini alla Compagnia, tra cui spiccano molte realtà del settore agroalimentare, gli Enti religiosi e soggetti operanti all'interno del Terzo settore.

La struttura del Gruppo e le *legal entities*

L'attività del Gruppo è articolata in base a tre aree di business: danni, vita e altro.

L'attività principale del Gruppo, facente capo a Cattolica Assicurazioni, società che esercita i rami danni e i rami vita, è ripartita tra il segmento Danni (ABC Assicura, BCC Assicurazioni, CattRE, TUA Assicurazioni, Vera Assicurazioni, Estinvest, All Risks Solutions, Satec, Mediterranea Underwriting, Meteotec e Qubo Insurance Solutions, e i fondi chiusi immobiliari allocati nel portafoglio danni) e il segmento Vita (BCC Vita, Berica Vita, Lombarda Vita, Vera Financial DAC, Vera Protezione, Vera Vita, e i fondi chiusi immobiliari allocati nel portafoglio vita).

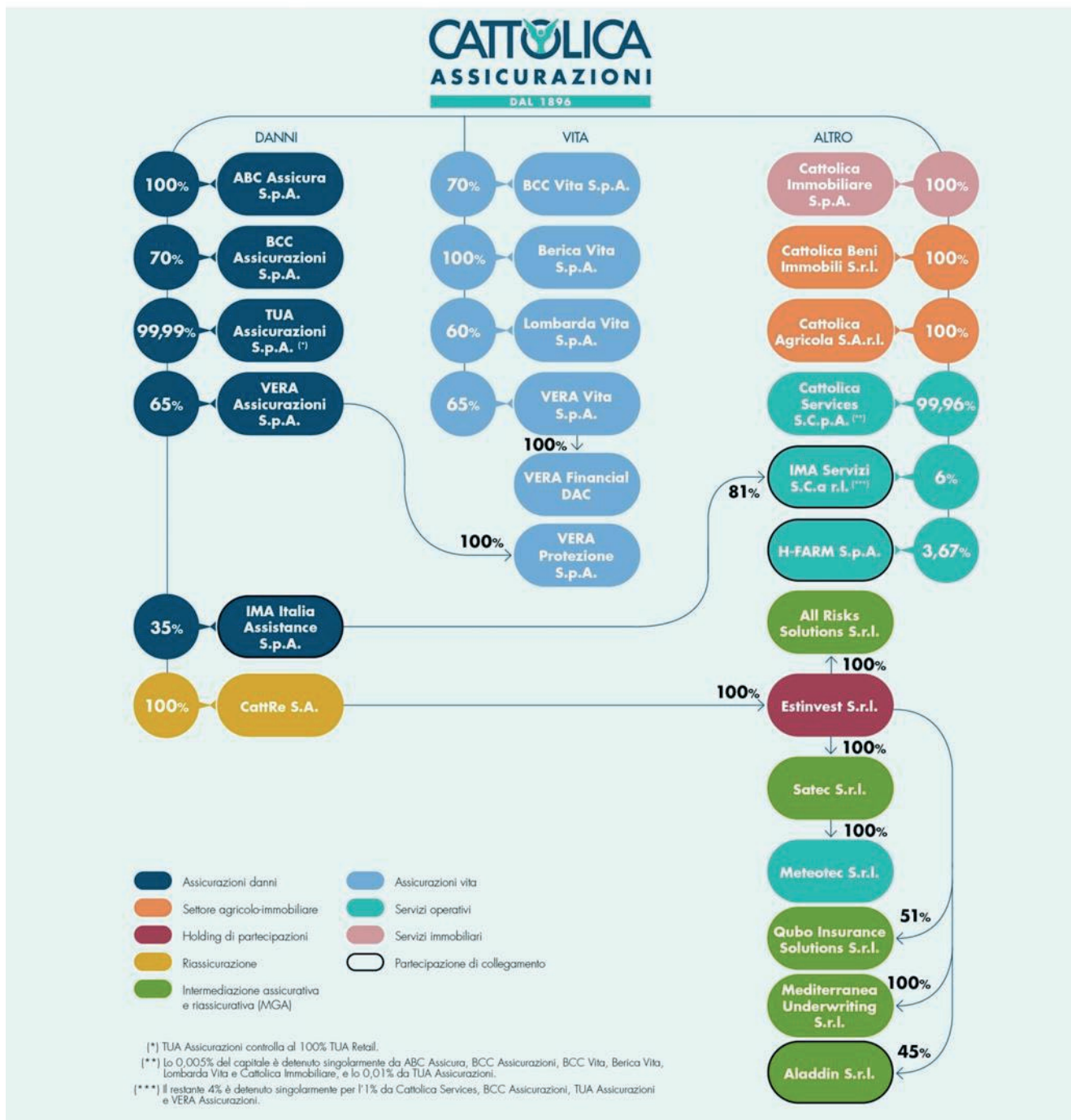
Nel segmento Altro sono compresi il settore agricolo-immobiliare di Cattolica Agricola e Cattolica Beni Immobili e i servizi operativi, strumentali allo svolgimento dell'attività del Gruppo, di Cattolica Services e di Cattolica Immobiliare.

### Struttura del Gruppo al 31 dicembre 2020<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sono inoltre inclusi nel perimetro di consolidamento del Rapporto di Sostenibilità, ma non mostrati in tabella, anche i seguenti fondi: Fondo Euripide, Fondo San Zeno, Fondo Perseide, Fondo Innovazione Salute, Fondo Andromaca e Fondo Girolamo.

# STRUTTURA DEL GRUPPO



Situazione al 31 dicembre 2020

Società Cattolica di Assicurazione-Società Cooperativa, che opera su tutto il territorio nazionale nei rami danni e nei rami vita, indirizzandosi preferenzialmente alla fascia medio-alta del segmento persona, è la Capogruppo delle seguenti società:



## Le società del segmento danni

- ABC Assicura S.p.A., con sede in Verona, capitale sociale 8,9 milioni; è autorizzata a operare nel comparto danni. A partire dal 2018 vi è sostanziale assenza di nuova produzione e la compagnia assicura direttamente l'assistenza alla clientela per tutte le operazioni necessarie di post-vendita. Nel mese di febbraio la Capogruppo ha acquisito da Banca Popolare di Vicenza in liquidazione coatta amministrativa il restante 40% della società e al 31 dicembre detiene il 100% del capitale sociale;
- BCC Assicurazioni S.p.A., con sede in Milano, capitale sociale 14,4 milioni; è autorizzata a operare nei rami danni e distribuisce con la rete di sportelli del Gruppo ICCREA. La Capogruppo detiene il 70% del capitale sociale;
- TUA Assicurazioni S.p.A., con sede in Milano, capitale sociale 23,2 milioni; esercita l'attività assicurativa nei rami danni offrendo al mercato una gamma specialistica di prodotti/servizi assicurativi e finanziari in grado di rispondere alle esigenze della linea persona. La Capogruppo detiene il 99,99% del capitale sociale;
- Vera Assicurazioni S.p.A., con sede in Verona, capitale sociale 63,5 milioni, è autorizzata a operare nel comparto danni. Cattolica detiene il 65% della società.

## Le società del segmento vita

- BCC Vita S.p.A., con sede in Milano, capitale sociale 62 milioni; è autorizzata allo svolgimento dell'attività assicurativa nei rami vita e distribuisce tramite gli sportelli del Gruppo ICCREA. La Capogruppo detiene il 70% del capitale sociale;
- Berica Vita S.p.A., con sede in Verona, capitale sociale 31 milioni; è autorizzata allo svolgimento dell'attività assicurativa nei rami vita. A partire dal 2018 vi è sostanziale assenza di nuova produzione e la compagnia assicura direttamente l'assistenza alla clientela per tutte le operazioni necessarie di post-vendita. Nel mese di luglio 2020 la Capogruppo ha acquisito da Banca Popolare di Vicenza in liquidazione coatta amministrativa il restante 40% della società e detiene il 100% del capitale sociale;
- Lombarda Vita S.p.A., con sede in Brescia, capitale sociale 185,3 milioni; è autorizzata all'esercizio dell'attività nei rami vita e ha distribuito tramite la rete degli sportelli del Gruppo UBI Banca. La Capogruppo detiene il 60% del capitale sociale. Il 23 dicembre Cattolica ha sottoscritto un accordo vincolante con UBI Banca avente ad oggetto la risoluzione anticipata, rispetto alla scadenza prevista del 30 giugno 2021, degli accordi di bancassurance vita in essere tra le parti, tramite l'esercizio da parte della banca dell'opzione di acquisto della partecipazione, pari al 60%, detenuta da Cattolica in Lombarda Vita;

- Vera Financial DAC, è una compagnia assicurativa vita con sede in Dublino, Irlanda, capitale sociale 803 mila euro, specializzata in polizze vita di ramo III. Cattolica detiene il 65% di Vera Vita che possiede il 100% della società;
- Vera Protezione S.p.A, con sede in Verona, capitale sociale 47,5 milioni, è autorizzata a operare nel comparto vita ed è specializzata in polizze TCM (temporanee - caso morte). Cattolica detiene il 65% di Vera Assicurazioni che possiede il 100% della società;
- Vera Vita S.p.A., con sede in Verona, capitale sociale 219,6 milioni, è autorizzata a operare nel comparto vita ed è specializzata nella produzione di prodotti di risparmio e investimento. Cattolica detiene il 65% della società.

#### Le società operanti nella riassicurazione

- CattRE S.A., con sede in Lussemburgo, capitale sociale 48,6 milioni, è autorizzata all'esercizio della riassicurazione. Cattolica detiene il 100% della società.

#### I fondi

- Fondo Andromaca, è un fondo comune di investimento immobiliare, partecipato al 100% dalla Capogruppo Cattolica;
- Fondo Euripide, è un fondo comune di investimento immobiliare chiuso, gestito da Finanziaria Internazionale Investments SGR. Le quote complessivamente detenute sono: Cattolica 69,33%, Lombarda Vita 16,72%, Vera Vita 10,19%, TUA Assicurazioni 1,89%, Vera Protezione 1,35% e Vera Assicurazioni 0,52%. Parte delle stesse sono allocate nei portafogli danni di Cattolica, TUA Assicurazioni e Vera Assicurazioni;
- Fondo Girolamo è un fondo comune di investimento immobiliare chiuso, gestito da Savills IM SGR. È partecipato da Cattolica al 74,51%, da BCC Assicurazioni allo 0,61%, da BCC Vita al 15,75% e da TUA Assicurazioni al 9,13%;
- Fondo Innovazione Salute, è un fondo comune di investimento immobiliare dedicato alle residenze per anziani, costituito nel 2018. Le quote detenute sono: 74,91% da Cattolica, 0,67% da BCC Assicurazioni e 6,56% da TUA Assicurazioni;
- Fondo Perseide, è un fondo comune immobiliare dedicato all'investimento nelle energie rinnovabili, gestito da Finanziaria Internazionale Investments SGR. Le quote complessivamente detenute sono: Cattolica 79,42%, Lombarda Vita 10,86%, TUA Assicurazioni 5,09% e BCC Vita 4,63%;

- Fondo San Zeno, è un fondo comune di investimento immobiliare chiuso, gestito da CB Richard Ellis, che è stato acquisito al 100% dalle società del Gruppo. Le quote complessivamente detenute sono: Cattolica 68,24%, BCC Vita 19,19% e Lombarda Vita 12,57%.

Le altre società

#### Settore agricolo-immobiliare

- Cattolica Agricola S.a.r.l., è stata costituita nel 2012, da Cattolica, socio unico, nell'ambito dell'acquisto del complesso immobiliare Tenuta Ca' Tron. Ha sede in Verona e capitale sociale di 35,5 milioni. È una società a responsabilità limitata a socio unico che ha ad oggetto l'esercizio esclusivo delle attività agricole di cui all'art. 2135 c.c.;
- Cattolica Beni Immobili S.r.l., è stata costituita nel 2012, da Cattolica, socio unico, nell'ambito dell'acquisto del complesso immobiliare Tenuta Ca' Tron. È una società a responsabilità limitata a socio unico. Ha sede in Verona e capitale sociale di 7 milioni e gestisce tra l'altro gli immobili non strumentali all'attività agricola insistenti sul predetto fondo nonché il complesso immobiliare "Cattolica Center" di Verona.

#### Immobiliare, strumentale e di servizi

- Cattolica Immobiliare S.p.A., con sede a Verona, capitale sociale 400 mila euro, svolge attività di sviluppo e valorizzazione degli attivi immobiliari e quelle tipiche di servizi immobiliari. È controllata al 100% dalla Capogruppo;
- Cattolica Services S.C.p.A., società consortile che svolge attività di servizi per il Gruppo, con sede a Verona, capitale sociale 21 milioni. I servizi e le attività erogate sono: progettazione, realizzazione e gestione di applicazioni informatiche e processi operativi e dei servizi relativi ai sistemi di telecomunicazione; presidio all'innovazione digitale del Gruppo per gli aspetti informatici e organizzativi; gestione della liquidazione sinistri del Gruppo ad eccezione dei rami cauzione, grandine e trasporti; servizi di insegnamento e formazione alle risorse del Gruppo; area tecnica vita e previdenza; operations danni e contabilità e bilanci delle società del Gruppo. È controllata dalla Capogruppo Cattolica che ne detiene il 99,96%, la restante parte è posseduta dalle altre società del Gruppo (ABC Assicura, BCC Assicurazioni, BCC Vita, Berica Vita, Cattolica Immobiliare, Lombarda Vita in uguale percentuale pari allo 0,005%) e da TUA Assicurazioni che ha lo 0,01%;
- Campo dei fiori, è una società a responsabilità limitata, controllata al 100% dal Fondo San Zeno di cui Cattolica detiene il 68,02%;



- Meteotec S.r.l., con sede a Venezia, svolge attività di ricerca meteorologica e climatica, capitale sociale 30 mila euro. È controllata al 100% da Satec.

## Holding

- Estinvest S.r.l., con sede in Venezia, è una holding di partecipazioni, capitale sociale 81 mila euro. CattRE ne detiene il 100% capitale. A partire dal 1° gennaio 2021 ha assunto la denominazione di Satec Holding S.r.l.

## Intermediazione assicurativa e riassicurativa

- All Risks Solutions S.r.l., con sede in Roma, svolge l'attività di intermediazione assicurativa, capitale sociale 10 mila euro. È partecipata al 100% da Estinvest;
- Mediterranea Underwriting S.r.l (MUW S.r.l.), con sede a Genova, svolge attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa, capitale sociale 60 mila euro. È controllata al 100% da Estinvest che l'ha costituita nel mese di giugno;
- Qubo Insurance Solutions S.r.l., con sede in Milano, ha per oggetto l'attività di intermediazione assicurativa, capitale sociale 10 mila euro. Estinvest detiene il 51% della società;
- Satec S.r.l., con sede a Venezia, svolge attività di intermediazione assicurativa, capitale sociale 135 mila euro. È controllata al 100% da Estinvest.

## Il perimetro di consolidamento

L'area di consolidamento<sup>2</sup> al 31 dicembre comprende, oltre alla Capogruppo assicurativa, undici società assicurative, di cui una società di riassicurazione, una holding di partecipazioni, una società di servizi immobiliari, sette società di servizi e intermediazione assicurativa e riassicurativa, due società del settore agricolo-immobiliare e sei fondi di investimento immobiliare.

---

<sup>2</sup> L'elenco include la società madre e le *legal entities* figlie consolidate integralmente, mentre la chart con la struttura del Gruppo considera le società controllate e collegate; nello schema non sono quindi presenti i sei fondi immobiliari descritti nel testo.



Standard Ethics Rating SER

EE- (Adequate)

Long Term Expected SER

EE+ Very Strong

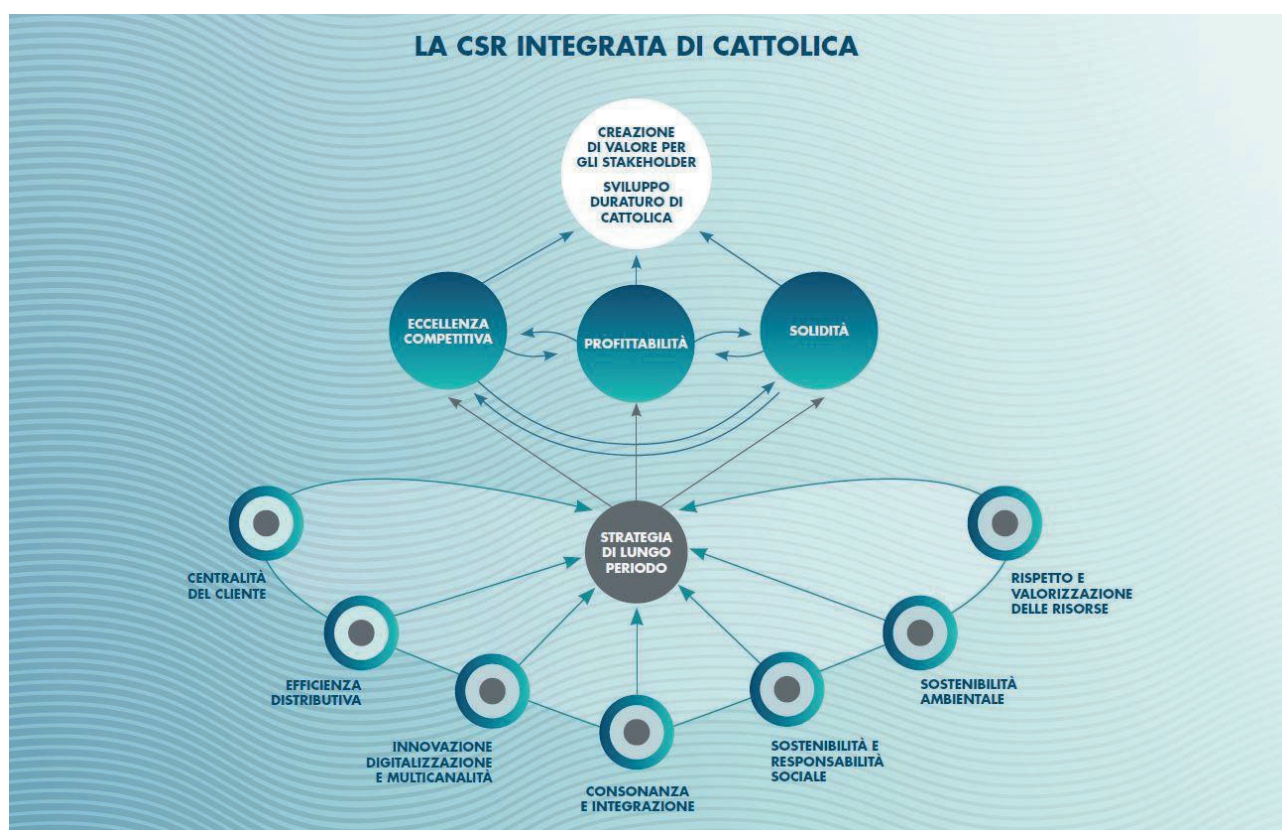
# L'ASSETTO DELLA CSR DI GRUPPO

La CSR come “responsabilità e sostenibilità d’impresa”: linee guida e governance	18
Declinare la sostenibilità: gli Obiettivi di sviluppo sostenibile	19
Gli SDGs e le tematiche materiali	20
Standard Ethics e il rating di sostenibilità	22
Gli stakeholder di Cattolica: mappa e obiettivi	23
Stakeholder engagement e modalità di dialogo	24
L’analisi di materialità 2020	26
I <i>corporate values</i> tra passato e futuro	30
Un’etica che vive in ciascuno: il Codice di comportamento	31
La funzione CSR e il governo della sostenibilità di Gruppo	31

## L'ASSETTO DELLA CSR DI GRUPPO

La CSR come “responsabilità e sostenibilità d’impresa”: linee guida e governance

L’idea di sostenibilità di Cattolica, maturata a partire dal 2017 con la nascita della funzione CSR, si è tradotta in un assetto di governance e in modalità operative che cercano di coniugare le *best practice* più diffuse con le peculiarità organizzative e culturali della Compagnia.



Ne scaturisce una prospettiva in cui la selezione di alcune linee guida strategiche ispira e compone l’orientamento di lungo termine:

- il principio della centralità del cliente
- la leva dell’efficienza distributiva
- l’accento su innovazione, digitalizzazione e multicanalità
- il fondamento della responsabilità sociale
- l’importanza attribuita alla sostenibilità ambientale
- il rispetto e la valorizzazione delle risorse

Attraverso l’armonizzazione e l’integrazione di questi principi prende vita una formula imprenditoriale che alimenta e sostiene i tre pilastri della dimensione economica

- Solidità finanziaria e patrimoniale



- Profittabilità
- Eccellenza competitiva

con il fine ultimo di generare un valore duraturo per gli stakeholder e di garantire la stabilità e l'economicità necessarie per una crescita equilibrata nel lungo periodo, adottando un modello di business che integri progressivamente e secondo una visione strategica i fattori ESG e la sostenibilità ambientale.

Alla tradizionale idea di CSR come “responsabilità sociale d’impresa” viene preferita quella di “responsabilità e sostenibilità d’impresa”, che meglio esprime come una moderna idea di sostenibilità sia molto più estesa della sua mera declinazione sociale.

Declinare la sostenibilità: gli Obiettivi di sviluppo sostenibile

Il Gruppo Cattolica prosegue nell’approccio, che ha scelto a partire dal 2018, di riferire molte delle attività e iniziative intraprese in ambito di sostenibilità d’impresa ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDGs) definiti dalle Nazioni Unite nel 2015.

I 17 SDGs, declinati in 169 *target* specifici, rappresentano attualmente un riferimento imprescindibile per imprese e altre organizzazioni nella definizione di strategie e interventi finalizzati alla realizzazione di uno sviluppo sostenibile, come definito dal programma d’azione dell’ONU noto come “agenda 2030”.



Il Gruppo ha scelto di impiegare i 7 SDGs prescelti quale benchmark per seguire lo sviluppo delle iniziative di corporate sustainability, in un orizzonte di lungo termine e con una costante attenzione a nuove opportunità d'azione.

Come per il 2019, gli SDGs rilevanti - considerate la natura, le caratteristiche, la tipologia di business e le linee di intervento presenti e prospettive della Compagnia - sono indicati all'interno delle relative sezioni della Dichiarazione non finanziaria 2020 (di seguito anche DNF, nota come Rapporto di sostenibilità).

### Gli SDGs e le tematiche materiali


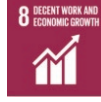






Porsi un obiettivo in modo consapevole significa volerlo declinare in attività e iniziative concrete, che siano in grado di esercitare un effetto positivo tangibile e non effimero sull'ambito prescelto.



È questo un approccio già tracciato nel corso del biennio 2018-2019 e che si è concretizzato nel successivo *CSR action plan 2019-2020*.

La rappresentazione sinottica descrive come di consueto gli SDGs prescelti dal Gruppo già nel 2018 e i temi materiali<sup>3</sup> ad essi riferibili, unitamente alle attività e iniziative poste in essere nel 2020.

Macro-tematica	Temi materiali	Politica Implementata	SDGs	Riferimento DNF
<b>Governance e condotta responsabile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corporate Governance</li> <li>Trasparenza e etica nel business</li> <li>Gestione del rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliamento dello stakeholder engagement</li> <li>Standard Ethics - Rating di sostenibilità</li> <li>Codice di comportamento</li> <li><i>Corporate values</i></li> <li>Trasformazione societaria in S.p.A.</li> <li>Gestione dei rischi da Covid-19</li> </ul>		IL GRUPPO CATTOLICA E LA SUA ATTIVITÀ  L'ASSETTO DELLA CSR DI GRUPPO  IL GOVERNO SOCIETARIO E LA SUA EVOLUZIONE
<b>Responsabilità economica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Performance economica e solidità finanziaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valore economico generato e distribuito</li> <li>Disclosure fiscale e Total Tax Contribution</li> </ul>		LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA: I RISULTATI 2020

<sup>3</sup> Per la definizione di "temi materiali" si rimanda alla sezione sull'analisi di materialità presente nel capitolo successivo.

<p><b>Responsabilità di prodotto</b></p> <p><b>Responsabilità verso i clienti</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer satisfaction</li> <li>• Innovazione e multicanalità</li> <li>• Semplicità e trasparenza dei prodotti</li> <li>• Prodotti e servizi che incentivano comportamenti sostenibili e responsabili</li> <li>• Marketing e brand image</li> <li>• Principi di investimento responsabile</li> <li>• Gestione degli agenti e degli intermediari</li> <li>• Sicurezza dei dati</li> <li>• Eccellenza nella gestione dei sinistri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prodotti e servizi innovativi</li> <li>• Prodotti a valenza sociale</li> <li>• Ambiti di eccellenza: Agroalimentare Enti Religiosi Terzo settore</li> <li>• <i>ESG Investing</i></li> <li>• Attività e iniziative di CSR</li> <li>• Diversificazione e specialty lines</li> <li>• Gestione dei reclami</li> <li>• Prodotti a valenza ambientale</li> <li>• Client Strategy</li> </ul>	  	<p>L'EVOLUZIONE DELLA CSR DI GRUPPO</p> <p>IL FUTURO RESPONSABILE: GLI INVESTIMENTI ESG</p> <p>UNA SOSTENIBILITÀ "CUSTOMER ORIENTED": PRODOTTI E SERVIZI</p>
<p><b>Responsabilità verso le persone</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione e sviluppo dei dipendenti</li> <li>• Benessere dei lavoratori e bilanciamento vita-lavoro</li> <li>• Diversità e inclusione</li> <li>• Salute e sicurezza dei lavoratori / dipendenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione WITH</li> <li>• Talent Development</li> <li>• Smart working</li> <li>• Corporate welfare</li> <li>• Attività di formazione</li> <li>• Attività di prevenzione e sicurezza</li> <li>• Relazioni industriali</li> <li>• Commissione pari opportunità</li> <li>• Corso istituzionale "Sostenibilità"</li> <li>• Misure per il contrasto e la prevenzione della pandemia da Covid-19</li> <li>• Change management</li> </ul>	  	<p>IL FATTORE UMANO: IDEE E PROGETTI PER LE PERSONE</p>
<p><b>Responsabilità sociale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impatti sociali indiretti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e iniziative sul territorio</li> <li>• Progetti di "Intrapresa sociale"</li> <li>• Progetti di sostegno all'emergenza Covid-19</li> <li>• Progetto di Vita - Cattolica per i giovani</li> <li>• Adesione a Fondazione Sodalitas</li> </ul>	 	<p>CRESCERE CON IL TERRITORIO: LE INIZIATIVE NEL SOCIALE</p>

<p><b>Responsabilità verso l'ambiente e le risorse naturali</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiamento climatico e calamità naturali</li> <li>• Consumi energetici e emissioni</li> <li>• Gestione del rischio</li> <li>• Principi di investimento responsabile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>ESG Investing</i></li> <li>• Collaborazione con FEEM</li> <li>• Polizze catastrofali</li> <li>• Polizze rischi in agricoltura</li> <li>• Fondo per le energie rinnovabili</li> <li>• Politiche ambientali</li> <li>• Iniziative di risparmio energetico</li> <li>• Iniziative immobiliari sostenibili</li> <li>• CDP Signatory Membership</li> <li>• TUA è <i>carbon neutral</i></li> </ul>	 	<p>L'IMPEGNO NECESSARIO: I PROGETTI PER L'AMBIENTE</p> <p>IL FUTURO RESPONSABILE: GLI INVESTIMENTI ESG</p>
---	--	---	---	--

Le sezioni del documento in relazione diretta con le attività e le iniziative riconducibili agli SDGs indicati sono evidenziate con l'opportuna simbologia.

### Standard Ethics e il rating di sostenibilità

Standard Ethics Ltd è un'agenzia indipendente con sede a Londra, che emette rating extra-finanziari di sostenibilità.

L'agenzia è nota nel mondo della finanza sostenibile e degli studi ESG da oltre 15 anni, e la sua attività intende promuovere best practice di sostenibilità e governance strettamente legate alla visione dell'OCSE, attraverso un approccio standardizzato utile per le valutazioni degli investitori ma anche come strumento diagnostico interno all'organizzazione, per monitorare i punti di debolezza e le aree di miglioramento.

Lo Standard Ethics Rating (SER) è di tipo *solicited*, richiesto dall'impresa e aggiornato annualmente; l'organizzazione valutata può decidere se pubblicarlo (e in questo caso può essere considerato anche un indicatore reputazionale) o mantenerlo riservato.

Nel corso del 2020 Cattolica ha commissionato a Standard Ethics un report e il relativo SER, che è stato emesso nel gennaio 2021 con le seguenti risultanze:

Standard Ethics Rating SER: EE- (Adequate)

Long Term Expected SER: EE+ (Very Strong)

Nella motivazione, Standard Ethics sottolinea che

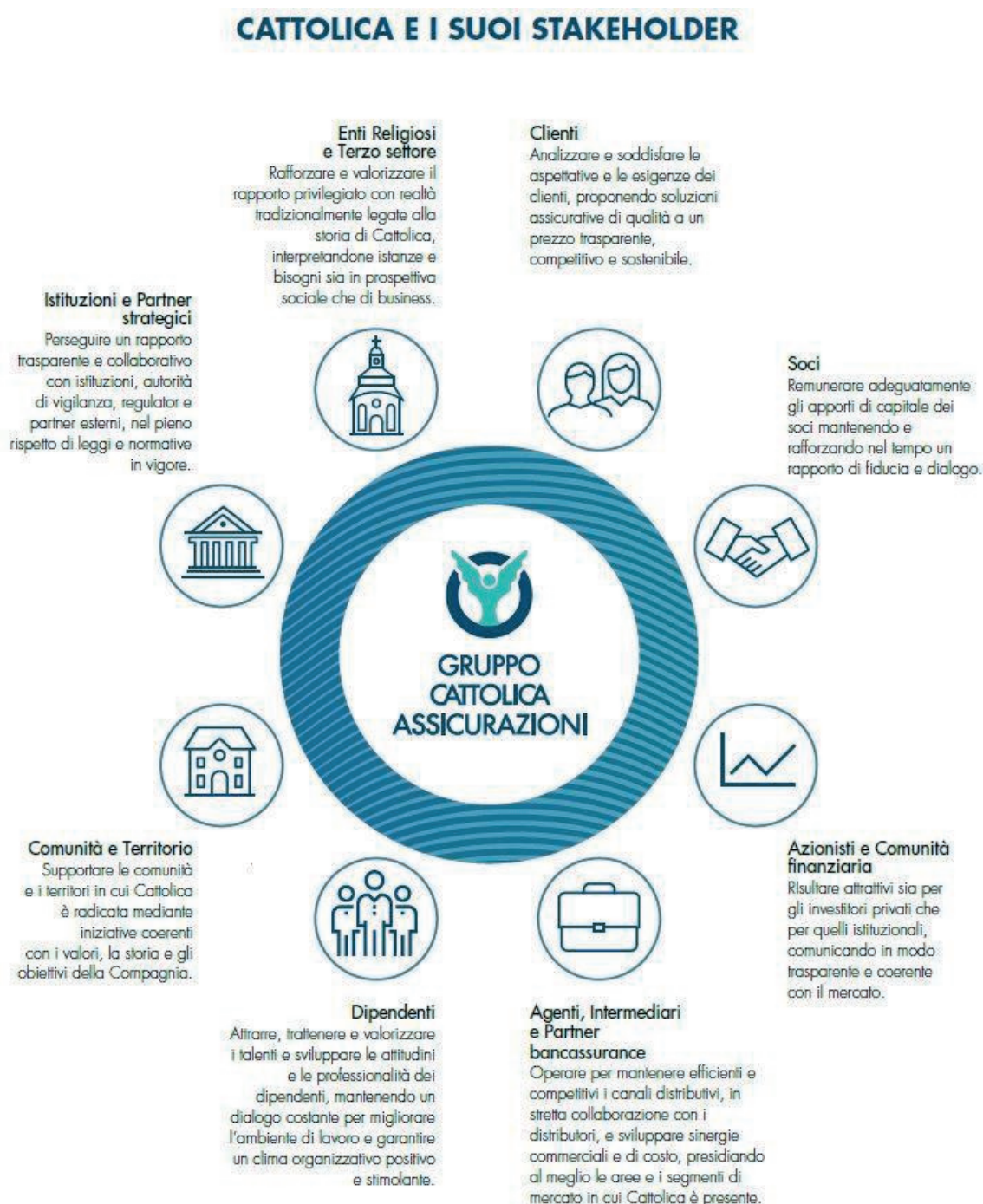
*“Il percorso effettuato in questi ultimi anni da Cattolica Assicurazioni nell'ambito dei temi ESG (Environmental, Social e Governance) è stato adeguatamente focalizzato su aspetti ambientali e sociali. Ha riguardato anche la rendicontazione extra finanziaria, la gestione degli asset finanziari, gli aspetti commerciali. La strategia è apparsa coerente alle indicazioni volontarie dell'Onu, dell'OCSE e dell'Unione Europea. A seguito delle decisioni derivate dal recente progetto di*



*trasformazione in S.p.A. ed all'aumento di capitale avviato nel 2020, il tema della sostenibilità è entrato anche nell'ambito del governo societario."*

Gli stakeholder di Cattolica: mappa e obiettivi

La figura rappresenta la sintesi grafica dei più rilevanti stakeholder di Cattolica (c.d. stakeholder primari), quelle categorie di portatori di interessi che più di altre sono legate alla vita della Compagnia.



Ascolto e confronto sono necessari per soddisfare in modo duraturo le attese e i bisogni di questi interlocutori, condizione indispensabile per ottenere il supporto richiesto e conseguire sviluppo ed economicità nel tempo.

**Clienti:** analizzare e soddisfare le aspettative e le esigenze dei clienti, proponendo soluzioni assicurative di qualità a un prezzo trasparente, competitivo e sostenibile.

**Soci:** remunerare adeguatamente gli apporti di capitale dei soci mantenendo e rafforzando nel tempo un rapporto di fiducia e dialogo.

**Azionisti e Comunità finanziaria:** risultare attrattivi sia per gli investitori privati che per quelli istituzionali, comunicando in modo trasparente e coerente con il mercato.

**Agenti, Intermediari e Partner bancassurance:** operare per mantenere efficienti e competitivi i canali distributivi, in stretta collaborazione con i distributori, e sviluppare sinergie commerciali e di costo, presidiando al meglio le aree e i segmenti di mercato in cui Cattolica è presente.

**Dipendenti:** attrarre, trattenere e valorizzare i talenti e sviluppare le attitudini e le professionalità dei dipendenti, mantenendo un dialogo costante per migliorare l'ambiente di lavoro e garantire un clima organizzativo positivo e stimolante.

**Comunità e territorio:** supportare le comunità e i territori in cui Cattolica è radicata mediante iniziative coerenti con i valori, la storia e gli obiettivi della Compagnia.

**Istituzioni e partner strategici:** perseguire un rapporto trasparente e collaborativo con istituzioni, autorità di vigilanza, regulator e partner esterni, nel pieno rispetto di leggi e normative in vigore.

**Enti religiosi e Terzo settore:** rafforzare e valorizzare il rapporto privilegiato con realtà tradizionalmente legate alla storia di Cattolica, interpretandone istanze e bisogni sia in prospettiva sociale che di business.

La rosa degli stakeholder è stata determinata nel dicembre 2019 a seguito di un workshop interno con il top management ed è stata confermata senza variazioni nel 2020.

Stakeholder engagement e modalità di dialogo

È stata aggiornata l'analisi di benchmark per incorporare le variabili più rilevanti emerse nel corso del 2020, in primis la diffusione della pandemia da Covid-19.

È stato inoltre ampliato il coinvolgimento degli stakeholder, al fine di innalzare la qualità dell'analisi di materialità.

Il percorso di engagement ha risentito delle difficoltà organizzative e delle barriere all'interazione diretta derivanti dalle problematiche di contesto causate dall'evoluzione della pandemia e relativa fase di lockdown. Per tale ragione lo strumento dell'indagine online è stato la modalità esclusiva per la consultazione in merito alle tematiche (di seguito anche *topics*) emerse come materiali a seguito delle citate analisi di benchmark e di settore.

L'estensione dell'analisi è avvenuta secondo due modalità:

- il coinvolgimento della categoria “comunità e territorio”, attraverso l’invio di un questionario elaborato *ad hoc* e indirizzato a 61 tra associazioni, enti del Terzo settore e realtà operanti nel sociale, selezionate in collaborazione con Fondazione Cattolica. La survey è stata disponibile dal 12 novembre al 10 gennaio 2021 con la compilazione di 40 questionari;
- una consultazione multi-stakeholder, effettuata mediante una survey disponibile sul sito istituzionale di Cattolica e diffusa attraverso attività push, online dal 16 novembre 2020 al 10 gennaio 2021, cui hanno preso parte 584 persone.

L’esito dell’attività di engagement ha consentito l’aggiornamento dell’analisi di materialità svolta nel 2019 - in cui furono coinvolti circa 1.500 tra dipendenti, agenti e clienti – con la consultazione di 624 soggetti (persone fisiche, enti e associazioni).

Il risultato delle elaborazioni ha sostanzialmente confermato il grado di materialità delle tematiche già emerse nell’esercizio precedente, evidenziando un’accresciuta rilevanza dei *topics* “corporate governance”, “diversity” e “trasparenza ed etica nel business”.

La tabella che segue elenca i canali di dialogo e le modalità di engagement che Cattolica utilizza in relazione alle diverse categorie di stakeholder nonché i principali ambiti di confronto. Si tratta di argomenti che non coincidono con le tematiche (topics) emergenti dall’analisi di materialità, ma che sono spesso a queste correlati. Sono inoltre evidenziati gli stakeholder coinvolti nell’attività di engagement del 2020.

Stakeholder	Ambiti di confronto	Canali di dialogo
<b><u>Clienti</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualità del servizio</li> <li>▪ Customer satisfaction</li> <li>▪ Trasparenza del servizio offerto</li> <li>▪ Sicurezza dei dati</li> <li>▪ Sostenibilità ambientale e climate change</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sito web aziendale</li> <li>▪ Servizio clienti / Gestione dei reclami</li> <li>▪ Nuove tecnologie per facilitare l’uso dei servizi</li> <li>▪ Social network</li> <li>▪ Rete distributiva</li> </ul>
<b>Soci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solidità e sostenibilità finanziaria</li> <li>▪ Trasparenza verso il mercato</li> <li>▪ Performance economica e finanziaria</li> <li>▪ Presenza territoriale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incontri sul territorio</li> <li>▪ Assemblea dei Soci</li> <li>▪ Bilanci e relazioni</li> <li>▪ Sito web aziendale</li> <li>▪ Conferenze e incontri</li> <li>▪ Questionario</li> </ul>
<b>Azionisti e Comunità finanziaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solidità e sostenibilità finanziaria</li> <li>▪ Trasparenza verso il mercato</li> <li>▪ Performance economica e finanziaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilanci e relazioni</li> <li>▪ Sito web aziendale</li> <li>▪ Conferenze e incontri</li> </ul>
<b><u>Agenti, intermediari e Partner bancassurance</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consolidamento di rapporti duraturi</li> <li>▪ Trasparenza nelle relazioni</li> <li>▪ Sviluppo delle competenze degli agenti</li> <li>▪ Generazione di valore condiviso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incontri dedicati</li> <li>▪ Accordi commerciali</li> <li>▪ Giornate di formazione e aggiornamento</li> <li>▪ Partnership</li> <li>▪ Roadshow annuali</li> <li>▪ Questionario online</li> <li>▪ Newsletter</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eventi dedicati</li> <li>▪ Canali digital e social</li> </ul>
<b><u>Dipendenti</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Benessere dei dipendenti</li> <li>▪ Sviluppo e ampliamento delle competenze</li> <li>▪ Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</li> <li>▪ Diversità e Pari Opportunità</li> <li>▪ Crescita professionale e formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intranet aziendale</li> <li>▪ Survey di clima interno</li> <li>▪ Talent Check up</li> <li>▪ Corsi di formazione</li> <li>▪ Questionario online</li> <li>▪ Newsletter</li> <li>▪ Mailing</li> <li>▪ Videowall</li> <li>▪ Eventi interni</li> </ul>
<b><u>Comunità e territorio</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contributo alle iniziative sociali e culturali</li> <li>▪ Supporto alle associazioni locali</li> <li>▪ Sostegno all'occupazione e alla piccola imprenditorialità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sito web aziendale</li> <li>▪ Sponsorizzazioni</li> <li>▪ Organizzazione di eventi</li> <li>▪ Partecipazione attiva alla vita della comunità</li> <li>▪ Fondazione Cattolica</li> </ul>
<b><u>Istituzioni e Partner Strategici</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trasparenza nei rapporti</li> <li>▪ Continuità e solidità della relazione</li> <li>▪ Sviluppo di partnership</li> <li>▪ Creazione di valore</li> <li>▪ Sostenibilità ambientale e climate change</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relazioni istituzionali</li> <li>▪ Sito web aziendale</li> <li>▪ Contratti di lunga durata</li> <li>▪ Incontri commerciali</li> </ul>
<b><u>Enti Religiosi e Terzo settore</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costruzione di rapporti di lunga durata</li> <li>▪ Qualità e soddisfazione dei destinatari</li> <li>▪ Generazione di valore condiviso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piattaforma digitale dedicata / Osservatorio</li> <li>▪ Contatto diretto e momenti di ascolto</li> <li>▪ Polo liquidativo dedicato</li> <li>▪ Organizzazione di eventi</li> </ul>

## L'analisi di materialità 2020

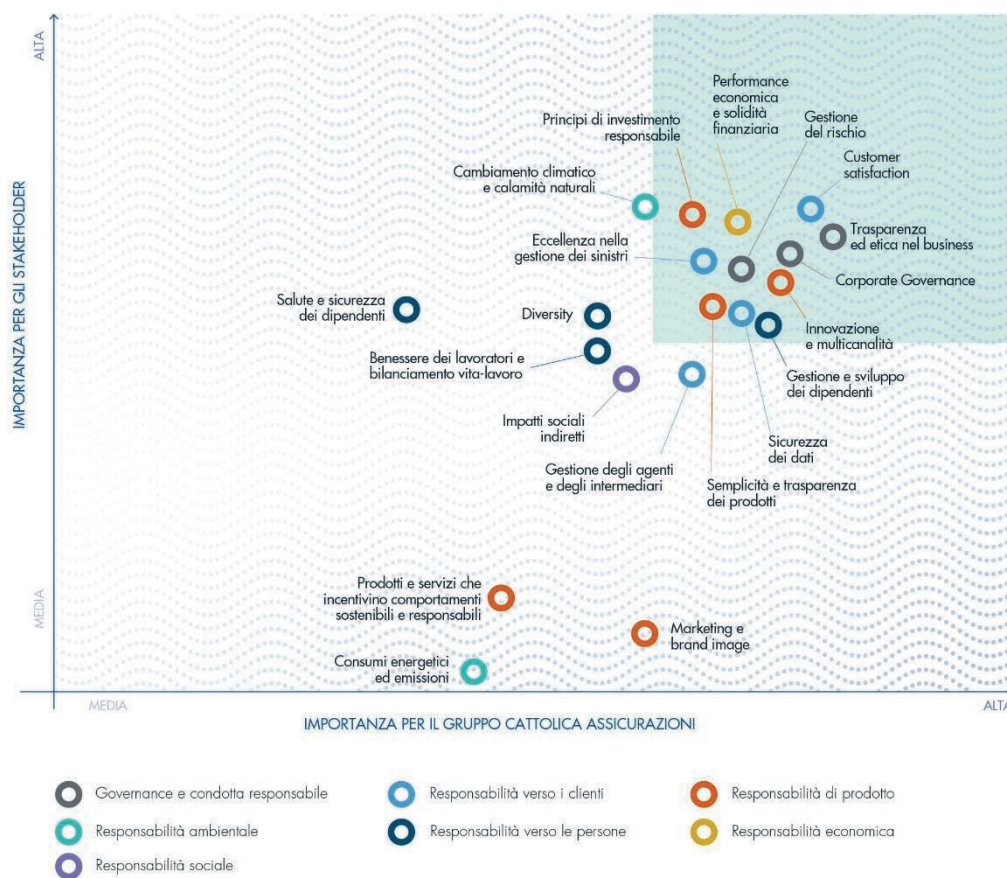
Proseguendo un percorso iniziato nel 2017, Cattolica ha rinnovato la riflessione in merito ai temi materiali emersi dall'analisi, vale a dire gli argomenti e le tematiche che rivestono una rilevanza particolare sotto il profilo sociale, ambientale ed economico, tanto da essere prioritarie per il Gruppo e i suoi stakeholder.

In particolare, sono state confermate le valutazioni del top management e dei dirigenti realizzate nel 2019 e inclusi i risultati delle attività di stakeholder engagement precedentemente descritte.

L'analisi di materialità 2020 e la matrice che ne rappresenta la sintesi grafica sono state esaminate dal Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità, che ha espresso parere favorevole a quanto presentato in data 15 febbraio 2021 e ne ha dato successivamente informativa al Consiglio di Amministrazione.



## MATRICE DI MATERIALITÀ



I temi materiali o *topics* presenti in figura sono i driver di natura non-finanziaria più importanti per il Gruppo e i suoi stakeholder, fonte di rischi da identificare e gestire ma anche di opportunità da cogliere.

Nell'area in alto a destra della figura si posizionano *topics* ad "elevata materialità", quelli cui tanto Cattolica quanto i suoi stakeholder hanno attribuito massima rilevanza:

1. Trasparenza ed etica nel business
2. Customer satisfaction
3. Performance economica e solidità finanziaria
4. Corporate governance
5. Innovazione e multicanalità
6. Principi di investimento responsabile
7. Gestione del rischio
8. Gestione e sviluppo dei dipendenti
9. Eccellenza nella gestione dei sinistri
10. Sicurezza dei dati
11. Semplicità e trasparenza dei prodotti

Uno sguardo comparativo rispetto ai risultati dell'analisi di materialità 2019 evidenzia la conferma dei temi ad elevata materialità, tra cui spicca l'accresciuta rilevanza attribuita al *topic* "corporate governance".

Le tematiche a elevata materialità sono evidenziate all'interno del presente documento con il simbolo



Lo schema seguente sintetizza il perimetro e la tipologia dell'impatto per ciascuna delle tematiche materiali presenti nella matrice.

Aspetti materiali	Perimetro dell'impatto	Coinvolgimento del Gruppo Cattolica
Customer satisfaction	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Performance economica e solidità finanziaria	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Trasparenza e etica nel business	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari Partner bancassurance	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
Innovazione e multicanalità	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari Partner bancassurance	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
Gestione del rischio	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Semplicità e trasparenza dei prodotti	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Gestione e sviluppo dei dipendenti	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Corporate Governance	Capogruppo	Causato dal Gruppo
Principi di investimento responsabile	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo

Sicurezza dei dati	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Prodotti e servizi che incentivino comportamenti sostenibili e responsabili	Prodotti e servizi del Gruppo Cattolica Assicurazioni	A cui il Gruppo contribuisce
Eccellenza nella gestione dei sinistri	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
Gestione degli agenti e degli intermediari	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Impatti sociali indiretti	Gruppo Cattolica Assicurazioni Fondazione Cattolica	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
Marketing e brand image	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari Partner bancassurance	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
Cambiamento climatico e calamità naturali	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
Salute e sicurezza dei dipendenti	Dipendenti del Gruppo Cattolica Assicurazioni <sup>4</sup>	Causato dal Gruppo
Work-life balance	Dipendenti del Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Diversity	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
Consumi energetici e emissioni	Gruppo Cattolica Assicurazioni Fornitori di energia elettrica	Causato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali

<sup>4</sup> In considerazione del settore di business, la tematica salute e sicurezza dei dipendenti è risultata rilevante solo in merito ai dipendenti del Gruppo e non alle altre categorie di lavoratori presso le sedi dell'organizzazione. Cattolica conferma l'intenzione di implementare un processo strutturato di raccolta dei dati e delle informazioni in tema di salute e sicurezza relativi alle Tenute, con riferimento anche ai terzisti. Inoltre, il Gruppo valuta di approfondire l'analisi rispetto alla significatività degli altri lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza dei dati su cui non esercita un controllo diretto.

## I *corporate values* tra passato e futuro

I valori sono idee e modalità di comportamento che rimangono relativamente stabili e duraturi nel tempo mentre la realtà si trasforma e mostra la sua naturale impermanenza. Per questo sono importanti punti di riferimento, soprattutto nelle fasi di grande discontinuità e trasformazione di un'organizzazione e del contesto esterno, quale quella attuale.

Esito di un percorso che trae origine da una storia ultracentenaria, i *corporate values* di Cattolica sono la rappresentazione moderna e attuale di un'identità d'impresa che, traendo ispirazione dai principi fondativi contigui alla Dottrina Sociale della Chiesa, si è mantenuta viva sino ad oggi e prosegue la sua traiettoria evolutiva con una nuova direzione.

**I NOSTRI VALORI**

**INTEGRITÀ**  
La ricerca costante di una condotta lineare e coerente con i valori di riferimento e una tensione morale autentica aprono la strada alla correttezza dell'agire, dentro e fuori l'ambiente di lavoro.

**MERITOCRAZIA**  
Un ambiente meritocratico riconosce l'impegno e l'apporto di ogni persona, premiando i migliori risultati in modo equo e trasparente.

**COESIONE**  
La consapevolezza di essere legati, ciascuno a ciascun altro, da una unità d'intenti finalizzata ad un traguardo comune è la premessa per conseguire un successo duraturo.

**ORIENTAMENTO AL RISULTATO**  
La tensione proattiva a conseguire performance di eccellenza si fonda su un focus costante sul perseguimento degli obiettivi e sulla qualità del lavoro svolto.

**CORAGGIO DI FARE E DI IMPARARE**  
La curiosità intellettuale e la tensione costante all'apprendimento sfociano nella capacità di proporre idee efficaci ed esplorare nuove soluzioni, senza timore di sbagliare.



## Un'etica che vive in ciascuno: il Codice di comportamento

Prima e oltre il necessario rispetto di leggi, regolamenti e normative aziendali, l'aspetto etico insito in azioni e scelte quotidiane è un elemento fondante della condotta personale, a partire dal quale va progettata ogni iniziativa che possa realmente definirsi sostenibile e orientata al bene collettivo.

Da qui discende la rilevanza che Cattolica annette al Codice di comportamento interno, documento che raccoglie principi e norme di condotta che dipendenti e collaboratori sono tenuti a osservare nello svolgimento delle loro attività.

Nel corso del 2020 la funzione Compliance di Gruppo, con il supporto di una primaria società di consulenza, ha provveduto all'analisi del corpus documentale esistente e allo svolgimento di una *benchmark analysis* relativa alle modalità di gestione dell'etica aziendale e dei principi di comportamento adottati dai principali *players* assicurativi del mercato italiano.

L'iniziativa intende identificare particolari trend e spunti di riflessione, in vista di una prevista opera di aggiornamento complessivo del Codice di comportamento, al fine di integrare nel documento principi derivanti da altre iniziative all'attenzione della Società, in primis quelle legate all'estensione dell'idea di sostenibilità e dei principi ESG all'interno dell'organizzazione, anche in risposta alla mutata sensibilità su tali tematiche e alle crescenti spinte normative in atto.

## La funzione CSR e il governo della sostenibilità di Gruppo

La governance della sostenibilità in Cattolica ha l'obiettivo primario di garantire un'attribuzione trasparente di funzioni e responsabilità tra le sue componenti e di rinsaldare i legami con il vertice aziendale, allo scopo di armonizzare le fasi di valutazione, deliberazione e implementazione di iniziative e progetti. Soltanto una governance forte ed efficace può consentire alla sostenibilità di avere quella connotazione strategica e di lungo termine che è propria della sua essenza.

Il modello attuale di governo è rappresentato nello schema seguente.



**Consiglio di Amministrazione:** rappresenta il vertice del governo della CSR e della progettualità strategica: approva la DNF, le Politiche in materia di sostenibilità e tutti gli atti e le iniziative che rientrano nel proprio ambito decisionale.

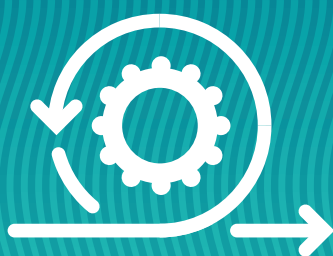
**Amministratore Delegato:** esamina la DNF prima che essa sia presentata al Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità e rappresenta un punto di riferimento per le attività della funzione CSR, da cui è regolarmente aggiornato sulle iniziative in corso e programmate.

**Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità:** è il comitato endoconsiliare cui è stata assegnata, tra le altre, la competenza in materia di sostenibilità e responsabilità d'impresa. Svolge una funzione propositiva, consultiva e di indirizzo in merito alla strategia, alle politiche e alle attività di *corporate sustainability* del Gruppo Cattolica.

**Funzione CSR - Corporate Sustainability and Responsibility:** a diretto riporto della Direzione Comunicazione, ha il compito di sviluppare e coordinare i progetti e le attività di sostenibilità per il Gruppo ed è responsabile dell'ideazione e redazione della DNF. Obiettivo della funzione è infine l'attività di promozione e diffusione all'interno dell'organizzazione di una cultura aziendale orientata alla sostenibilità.

**Team inter-funzionale CSR:** sotto la guida della funzione CSR, svolge un ruolo di collegamento tra la funzione stessa e i singoli soggetti responsabili di dati e informazioni (data owner), facenti parte delle molteplici aree e funzioni aziendali, assicurando la puntuale ed efficiente trasmissione dei dati quali-quantitativi necessari per la redazione della DNF. Il Team rappresenta uno snodo fondamentale per un governo della sostenibilità condiviso e diffuso.





Dalla cooperativa alla società per azioni

# IL GOVERNO SOCIETARIO E LA SUA EVOLUZIONE

Un Gruppo che si rinnova: Cattolica ieri e oggi	36
La trasformazione del governo societario: la transizione verso la S.p.A.	36
Il Sistema di Controllo Interno: struttura, finalità, ruoli	42
Il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001	44
Le segnalazioni interne: il whistleblowing	45
La gestione del rischio e le sue declinazioni	46
Il sistema degli incentivi e le politiche di remunerazione	49
I Soci	50
Una risposta tempestiva ed efficace alla pandemia da Covid-19	51



## IL GOVERNO SOCIETARIO E LA SUA EVOLUZIONE

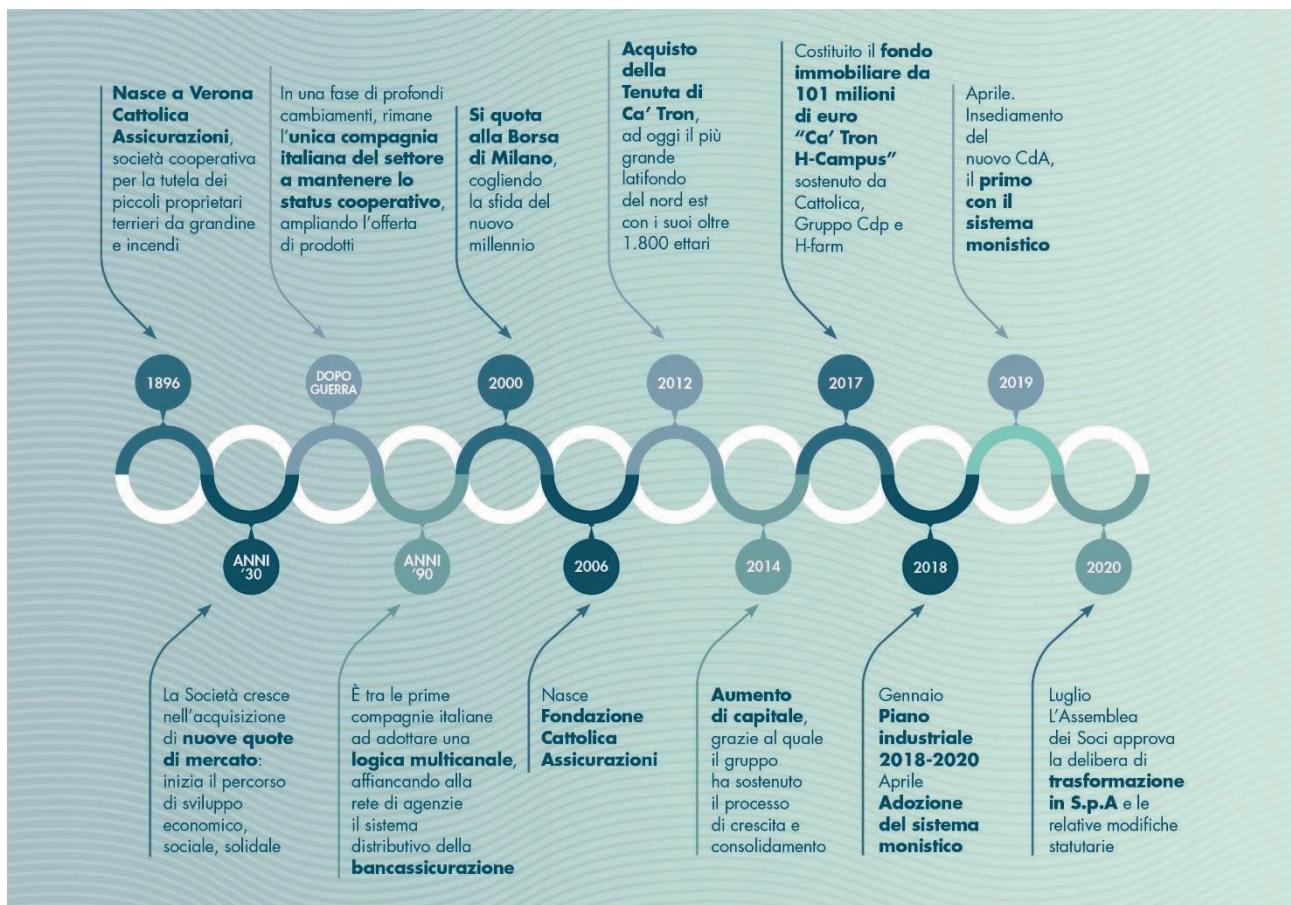
Un Gruppo che si rinnova: Cattolica ieri e oggi

Una vicenda imprenditoriale che attraversa tre secoli di storia economica e sociale italiana fa di Cattolica Assicurazioni una delle realtà più longeve del panorama industriale nazionale.

Fondata nel 1896 in forma di società cooperativa, la Compagnia ha mantenuto inalterata questa formula fino al 2020, quando la sua evoluzione ha conosciuto una profonda discontinuità culminata nella decisione dell'Assemblea dei Soci di procedere alla trasformazione in Società per azioni nel corso del 2021.

È quotata alla Borsa di Milano dal 2000.

La timeline che segue illustra alcuni eventi fondamentali nella storia della Società.



La trasformazione del governo societario: la transizione verso la S.p.A.

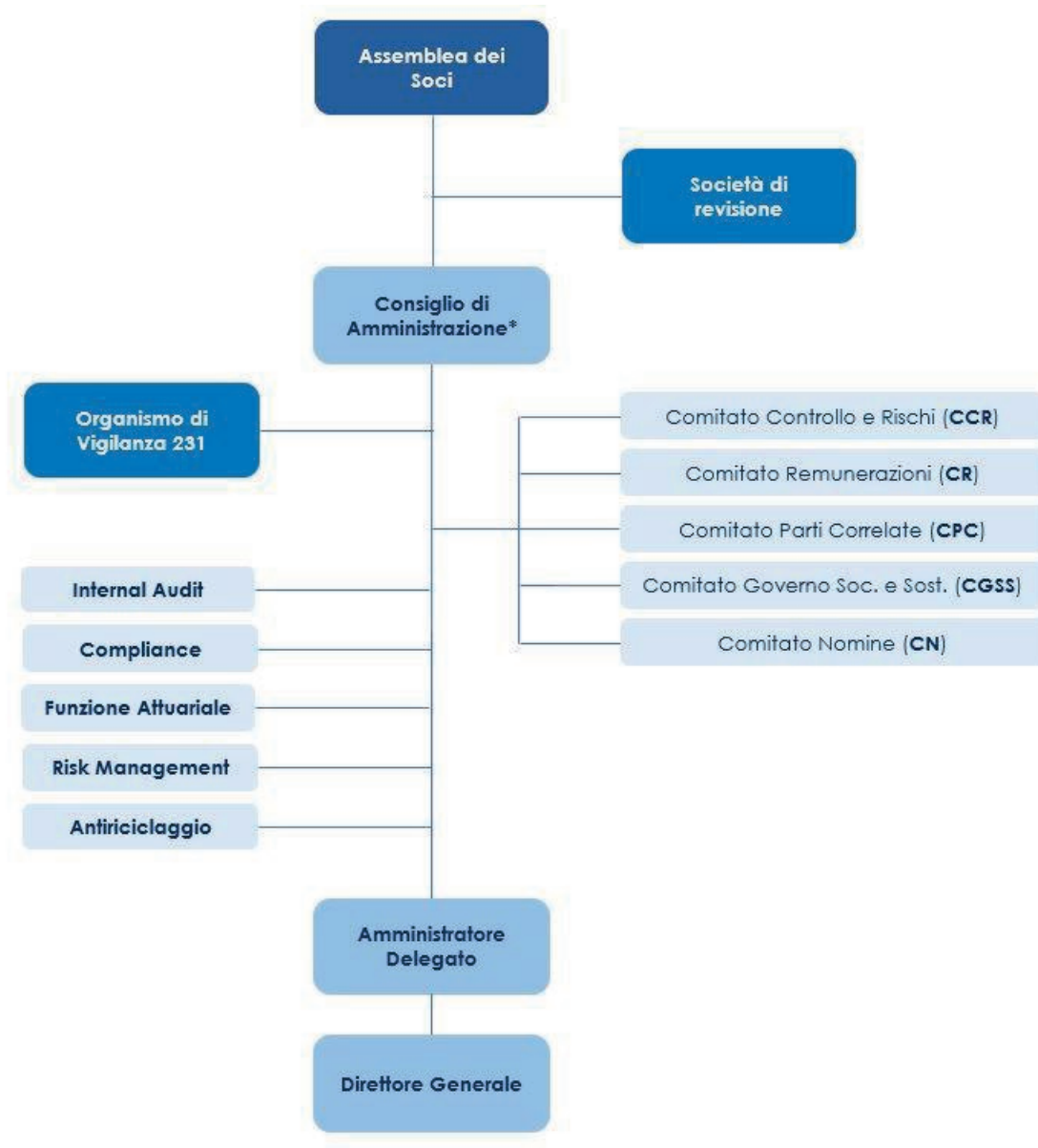
Il Gruppo Cattolica compete nel settore assicurativo con una formula imprenditoriale che ha costituito a lungo un unicum, derivante dalla coesistenza di tre aspetti distintivi:

- il modello d'impresa cooperativo della Capogruppo, scelto dai soci fondatori nel 1896;

- una precisa identità valoriale, che origina dalla sua storia e dai riferimenti alla Dottrina sociale della Chiesa;
- la costante attenzione alla responsabilità sociale e alla cura del territorio e della comunità.

**Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa**

**Struttura di Corporate Governance al 31.12.2020**



\* Comprende il Comitato per il controllo sulla gestione

Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa ha sede a Verona ed è quotata alla Borsa di Milano dal 2000. Ha recepito il Codice di Corporate Governance delle società quotate, come emerge dalla Relazione annuale sul governo societario, consultabile sul sito internet aziendale.

Durante l'esercizio 2020 il Gruppo ha posto le basi per una storica trasformazione della forma societaria, con il passaggio dalla forma cooperativa a quella di Società per azioni, che avrà efficacia

a partire dal 1 aprile 2021, e il conseguente venire meno della presenza dei Soci e dell'istituto del voto capitaro prima vigente.

In data 24 giugno 2020, Assicurazioni Generali e Cattolica hanno sottoscritto un accordo quadro, successivamente modificato in data 23 settembre 2020, per lo sviluppo di un progetto comune funzionale a un'operazione di carattere societario e aziendale volta, da un lato, al rafforzamento economico-patrimoniale e all'adeguamento del governo societario di Cattolica e, dall'altro, alla creazione di una partnership strategica di carattere industriale e commerciale tra le due società.

I due eventi societari salienti del 2020 inerenti l'accordo citato riguardano:

- in data 27 giugno l'Assemblea dei Soci ha deliberato l'attribuzione al Consiglio di Amministrazione della delega ad aumentare il capitale sociale entro il 26 giugno 2025, per un importo massimo complessivo di Euro 500 milioni, comprensivo di eventuale sovrapprezzo, mediante emissione di azioni ordinarie prive di valore nominale e aventi le stesse caratteristiche di quelle in circolazione, con limitazione del diritto di opzione e con riserva a favore di soggetti finanziari e/o investitori istituzionali;
- in data 31 luglio la stessa Assemblea ha deliberato la trasformazione di Cattolica da cooperativa a Società per azioni con contestuale adozione di un testo statutario tipico di tale modello. Gli effetti della proposta trasformazione Societaria sono stati differiti con decorrenza dalla data del 1° aprile 2021, al fine di consentire un graduale processo di assestamento e rinnovamento della governance della Società.

Fino all'avvenuta trasformazione, l'esercizio dei diritti sociali di contenuto diverso da quello patrimoniale è subordinato alla qualifica di Socio, nei termini e alle condizioni previste dallo Statuto.

Per una disamina approfondita degli eventi relativi alla governance e alla transizione verso il nuovo assetto societario si rimanda alla Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari, disponibile all'interno del sito istituzionale.

Il modello di governo monistico

Dal 2019 la Società ha adottato il modello di governo monistico in sostituzione di quello cosiddetto tradizionale o dualistico di tipo orizzontale, tipico della realtà italiana.

L'assetto di governo monistico (*one-tier system*) prevede la presenza di un unico organo di amministrazione e controllo di un minore numero di esponenti rispetto alla formula precedente (ne sono attualmente previsti 17).

In questo modello la gestione è affidata a un Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea, che comprende il Comitato per il Controllo sulla Gestione, formato da amministratori in possesso, nel loro complesso, di specifici requisiti di professionalità (oltre a quelli di onorabilità e indipendenza *ex lege*), con doveri di vigilanza analoghi a quelli del Collegio Sindacale.

I suoi membri sono soggetti, in tema di indipendenza e cumulo degli incarichi, agli obblighi normativi previsti per gli organi di controllo di società quotate. I componenti del Comitato vengono eletti e nominati dall'Assemblea dei Soci in sede di nomina del Consiglio di Amministrazione.

Il controllo contabile è affidato a un revisore o a una società di revisione esterna a cui l'Assemblea conferisce l'incarico secondo le previsioni del D.Lgs. 39/2010 e del Regolamento europeo 537/2014.

#### Il Consiglio di Amministrazione

Al 31 dicembre l'organo amministrativo della Capogruppo è composto da 17 consiglieri<sup>5</sup>, di cui 12 indipendenti ai sensi del Codice di Corporate Governance<sup>6</sup>, nominati tra i Soci dall'Assemblea, sulla base di liste. È titolare dei più ampi poteri di gestione ordinaria e straordinaria della Società, nei limiti normativamente e statutariamente previsti.

In particolare, competono al Consiglio l'approvazione dei piani strategici, industriali e finanziari della Compagnia e delle operazioni di maggior rilievo economico e finanziario, la nomina dei Direttori Generali con la definizione dei relativi poteri e funzioni, l'approvazione dell'assetto organizzativo della società e del Gruppo.

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione vigila sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, oltre che sull'adeguatezza della struttura organizzativa e del sistema di controllo interno.

Il Consiglio è stato rinnovato dall'Assemblea del 13 aprile 2019 in base alle nuove regole statutarie che hanno introdotto il sistema di governo monistico. Nel corso della seduta del 23 ottobre 2020, il Consiglio di Amministrazione ha nominato per cooptazione tre consiglieri designati da Generali nell'ambito degli accordi di partnership in sostituzione di altrettanti dimissionari.

Per effetto di tale avvicendamento, la composizione del Consiglio di amministrazione alla fine dell'esercizio 2020 è quella esposta nella tabella seguente.

#### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31.12.2020

COMPONENTI	CARICA	ETÀ	GENERE	Indipendenza Codice <sup>7</sup>	Indipendenza TUF
PAOLO BEDONI	Presidente	65	M	No	Sì
ALDO POLI	Vice Presidente vicario	78	M	No	Sì

<sup>5</sup> Lo Statuto vigente prevede che il Consiglio sia composto da 17 membri di cui almeno 10 indipendenti.

<sup>6</sup> Dal 14 gennaio 2021, data in cui il consigliere Luigi Castelletti ha rassegnato le proprie dimissioni dalla carica, i Consiglieri sono 16, di cui 11 indipendenti ai sensi del Codice di Corporate Governance.

<sup>7</sup> La Società, con deliberazione consiliare dell'8 maggio 2013, ha ritenuto di disapplicare il criterio applicativo 3.C.1. lettera e) del Codice: per l'effetto, coloro che hanno ricoperto la carica di amministratore per più di nove anni negli ultimi dodici anni - e che evidentemente non versino in ulteriori situazioni rilevanti in materia - sono considerati "indipendenti".

BARBARA BLASEVICH	Vice Presidente	54	F	No	Sì
ALESSANDRO LAI	Segretario	60	M	No	Sì
FEDERICA BONATO*	Amministratore	65	F	Sì	Sì
CESARE BRENA*	Amministratore	55	M	Sì	Sì
PIERGIUSEPPE CALDANA	Amministratore	57	M	Sì	Sì
BETTINA CAMPEDELLI	Amministratore	58	F	Sì	Sì
LUIGI CASTELLETTI <sup>§</sup>	Amministratore	65	M	Sì	Sì
CARLO FERRARESI <sup>°</sup>	Amministratore	54	M	No	No
STEFANO GENTILI <sup>#</sup>	Amministratore	60	M	Sì	Sì
ROSELLA GIACOMETTI	Amministratore	55	F	Sì	Sì
GIOVANNI GLISENTI*	Amministratore	64	M	Sì	Sì
ROBERTO LANCELLOTTI <sup>#</sup>	Amministratore	56	M	Sì	Sì
ANNA STRAZZERA	Amministratore	61	F	Sì	Sì
EUGENIO VANDA	Amministratore	53	M	Sì	Sì
ELENA VASCO <sup>#</sup>	Amministratore	56	F	Sì	Sì

<sup>§</sup> Uscito per dimissioni il 14.1.2021

\* Consiglieri che fanno parte del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

<sup>°</sup> Amministratore Delegato dal 4.8.2020

<sup>#</sup> Nominati per cooptazione il 23.10.2020

### Composizione del Consiglio di Amministrazione per età e genere al 31.12.2020

	50-60	>60	Totale
Uomo	35,3%	23,5%	58,8%
Donna	29,4%	11,8%	41,2%
Totale	64,7%	35,3%	100%

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione

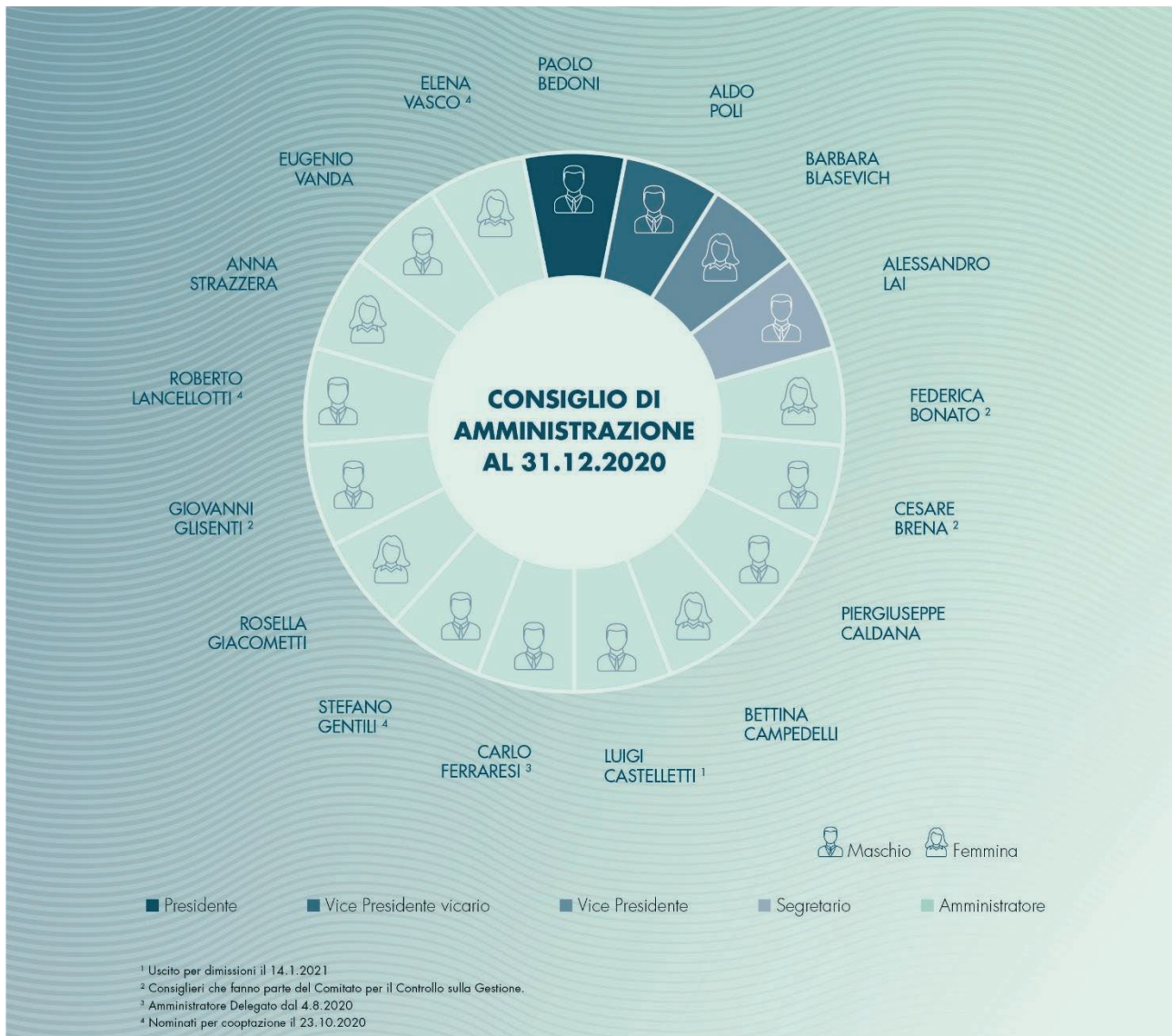
Nel modello monistico, l'organo di controllo è parte integrante del Consiglio di Amministrazione. Suo compito è la vigilanza sulla gestione e sulla conformità delle iniziative e delle azioni poste in essere dalla Compagnia rispetto alle leggi vigenti e allo Statuto.



### Comitato per il Controllo sulla Gestione 31.12.2020

COMPONENTI	CARICA	ETÀ	GENERE
Giovanni Glisenti	Presidente	64	M
Federica Bonato	Sindaco effettivo	65	F
Cesare Brena	Sindaco effettivo	55	M

L'infografica che segue rappresenta la composizione del Consiglio di amministrazione al 31 dicembre 2020.



### I Comitati interni al Consiglio di Amministrazione

All'interno del Consiglio di Amministrazione – e per questo definiti “endoconsiliari” – sono costituiti i seguenti comitati:

- Comitato per il Controllo e i Rischi
- Comitato per la Remunerazione
- Comitato Parti Correlate
- Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità
- Comitato per le Nomine

Ogni Comitato funziona in base a un proprio regolamento che ne specifica il funzionamento ed è periodicamente aggiornato. Per approfondimenti in tema di organi di governo della Capogruppo Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa, si rimanda alla Relazione sul Governo societario e gli Assetti proprietari, pubblicata nella sezione “Governance” del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

Il Sistema di Controllo Interno: struttura, finalità, ruoli

La Società rispetta le indicazioni in materia di controllo interno previste dal Codice di Autodisciplina, nell’ambito delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni Private e di quelle emanate dall’Autorità di Vigilanza del settore assicurativo mediante il Regolamento IVASS 38 del 2018.

Il Sistema di Controllo Interno è costituito dalle regole, procedure e strutture organizzative idonee ad assicurare il corretto e trasparente funzionamento delle società del Gruppo, assicurando la salvaguardia duratura del patrimonio aziendale.

Il Sistema di Controllo Interno, assieme al Sistema di Gestione dei Rischi, è descritto all’interno delle Direttive in materia di Sistema di Governo Societario, approvate e aggiornate regolarmente dal Consiglio di Amministrazione, che promuove una diffusa cultura del controllo interno, allo scopo di sensibilizzare i dipendenti sull’importanza e l’utilità dei controlli.

L’Alta Direzione della Capogruppo ha la responsabilità che il personale sia adeguatamente aggiornato sul ruolo e le responsabilità di ciascuno e conosca le politiche e le normative aziendali, così da svolgere un ruolo attivo ed efficace nello svolgimento dei controlli, quale parte integrante dell’attività professionale.

Il Sistema si fonda su criteri di equilibrio e proporzionalità e la sua attuazione è diffusa e integrata nelle strutture aziendali e coinvolge il personale in base alle rispettive competenze e responsabilità.

Il Gruppo adotta un Sistema di controllo interno imperniato su tre livelli di presidio che, rispondendo a obiettivi di controllo specifici e differenziati, contribuiscono a garantire un corretto funzionamento del sistema.

- Primo livello: fanno parte di questa categoria i controlli insiti nei processi operativi che richiedono competenze specifiche del business, dei rischi e/o delle normative pertinenti. Sono definiti spesso come controlli operativi, di linea o permanenti e si concretizzano nelle verifiche effettuate sia da chi svolge una specifica attività, sia da chi ne ha la responsabilità di supervisione, generalmente nell’ambito della stessa unità organizzativa. Sono tipicamente quelle verifiche effettuate dalle stesse strutture operative, anche con forme di autocontrollo, o incorporate nelle procedure automatizzate, o ancora eseguite nell’ambito delle attività di back-office.

- Secondo livello: include controlli di natura periodica che presidiano i processi di individuazione, valutazione, gestione e controllo dei rischi legati all'operatività, garantendone la coerenza rispetto agli obiettivi aziendali e rispondendo a criteri di separazione e segregazione che ne consentono un costante monitoraggio. Sono attività affidate a strutture specializzate che concorrono, in armonia con gli organi amministrativo e direttivo e le strutture operative, alla definizione delle politiche di gestione dei rischi, delle metodologie di misurazione degli stessi e dei limiti operativi assegnati alle specifiche funzioni. Assicurano inoltre la coerenza delle prassi operative con gli obiettivi e i livelli di rischio definiti dai competenti organi aziendali.

Le funzioni più tipiche deputate ai controlli di secondo livello sono quelle istituite dal Codice delle Assicurazioni Private (Risk Management, Compliance e Attuariale), oltre che la funzione Antiriciclaggio di Gruppo, istituita ai sensi del Regolamento IVASS n. 44/2019 nelle imprese assicurative esercenti i rami vita. Altre strutture e attori con compiti di controllo previsti da altre fonti normative, che svolgono la loro attività con differenti gradi di indipendenza e segregazione dalle funzioni operative e dalle funzioni fondamentali, sono il Dirigente preposto ai documenti contabili societari, istituito ai sensi del D.Lgs. n. 58/98 (Testo Unico della Finanza), il Data Protection Officer (DPO), nominato ai sensi del Regolamento UE 2016/679, e il Responsabile della funzione reclami, costituita ai sensi del Regolamento ISVAP n. 24/2008.

È prevista la nomina, da parte delle Compagnie, del Referente unico per la comunicazione delle informazioni statistiche all'IVASS, ai sensi del Regolamento IVASS n. 36/2017, e, nei casi previsti dalla normativa, del Responsabile della distribuzione, ai sensi del Regolamento IVASS n. 40/2018, oltre che del Referente dell'attività antifrode per gli adempimenti connessi a tale attività, compresi quelli riconducibili all'Archivio Informatico Integrato, ai sensi della Lettera al Mercato IVASS del 21 maggio 2014.

- Terzo livello: è la tipologia di controllo che garantisce l'assurance complessiva sul disegno e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno, mediante valutazioni indipendenti, e che esprime giudizi sulla funzionalità e adeguatezza dei presidi di primo e secondo livello. È un controllo svolto dalla funzione di Internal Audit.

Nella definizione dell'architettura del sistema e degli assetti delle strutture di controllo, la Società ha istituito le Funzioni Fondamentali (Internal Audit, Risk Management, Compliance e Funzione Attuariale) a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione. Anche la Funzione Antiriciclaggio è posta a diretto riporto del Consiglio.

Le Funzioni Fondamentali e la Funzione Antiriciclaggio sono istituite con deliberazione del Consiglio di Amministrazione che, in attuazione della normativa di riferimento, ne definisce responsabilità, compiti e modalità operative mediante l'elaborazione di apposite politiche. Le politiche costituiscono elemento imprescindibile del sistema di governo societario e del sistema di controllo interno e sono soggette a revisione almeno annuale.

È inoltre previsto un interscambio di flussi informativi periodici tra le stesse funzioni di controllo così come tra queste ultime e gli organi amministrativi, direttivi e di controllo esterno.

## Il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001

La società Capogruppo, le compagnie assicurative italiane controllate e le principali società strumentali del Gruppo hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (di seguito anche: Modello).

Nel corso del 2020 le società Cattolica Agricola e Cattolica Services hanno provveduto all'aggiornamento del Modello con delibera dei rispettivi Consigli di Amministrazione.

Le società Cattolica Assicurazioni, BCC Vita e BCC Assicurazioni hanno concluso i rispettivi progetti di revisione dei modelli organizzativi.

I Modelli Organizzativi della Capogruppo e delle società controllate sono aggiornati in modo continuativo, in coerenza con l'evoluzione del quadro normativo e societario del Gruppo. Agli organi di governo e ai dipendenti del Gruppo è data informazione in merito all'aggiornamento del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

Più in generale, sono stati mantenuti in essere tutti gli strumenti di efficace attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo già presenti:

- definizione di principi etici relativi ai comportamenti che possono integrare le fattispecie di reato previste dal Decreto: è stato a tal fine adottato il Codice di comportamento di Gruppo;
- individuazione e mappatura dei processi della Società nel cui ambito, in linea di principio, potrebbero configurarsi le condizioni, le occasioni o i mezzi per la commissione di reati o di attività ad essi strumentali;
- definizione delle modalità di formazione del personale;
- elaborazione di un'adeguata informativa destinata alla rete commerciale, alle società di *service* e agli altri soggetti terzi con cui la Compagnia entra in contatto;
- definizione e applicazione di disposizioni disciplinari idonee a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello e dotate di adeguata deterrenza;
- identificazione dell'Organismo di Vigilanza con attribuzione al medesimo di definiti compiti di presidio e vigilanza sull'efficace e corretto funzionamento del Modello, con una composizione collegiale mista (per la Capogruppo è previsto un Presidente esterno, un secondo membro esterno e due componenti interni, i responsabili *pro tempore* delle Funzioni di Revisione Interna e di Verifica della Conformità);
- definizione dei flussi informativi ordinari e straordinari nei confronti dell'Organismo di Vigilanza.

Nel corso del 2020 è stata finalizzata l'iniziativa progettuale volta all'aggiornamento del sistema di reporting agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo. Si è in tal modo incrementata ulteriormente l'efficacia delle attività di monitoraggio proprie degli Organismi di Vigilanza rispetto alle aree definite sensibili identificate nei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Di seguito sono riportati i dati della formazione 231/2001 svolta nel corso del 2020, con il numero di persone coinvolte.

## FORMAZIONE AI SENSI DEL D.Lgs. 231/2001<sup>8</sup>

	2020		2019	
	Numero	%	Numero	%
Dirigenti	4	6%	38	58%
Funzionari	5	1%	33	8%
Impiegati	24	2%	102	8%
Operai	-	-	-	-
Totale dipendenti	33	2%	173	10%
Membri del board <sup>9</sup>	-	-	12	70%

Il percorso formativo ex D.Lgs. 231/2001 viene inoltre erogato anche agli agenti del Gruppo ed è sempre disponibile a tutti gli intermediari sulla piattaforma di formazione online.

Le segnalazioni interne: il whistleblowing

Cattolica e le Società del Gruppo hanno adottato già nel 2019 un sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite poste in essere all'interno del Gruppo, previsto dalla Legge 179/2017 e noto con il termine *whistleblowing*.

Soggetti apicali, dipendenti e terze parti possono effettuare segnalazioni mediante una procedura interna attraverso la quale è possibile presentare, a tutela dell'integrità aziendale:

- segnalazioni dettagliate di sospette condotte illecite, rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti;
- segnalazioni in merito a violazioni del Modello di Organizzazione e Gestione dell'ente e/o del Codice di Comportamento adottato dalla singola società.

Chiunque intenda segnalare una sospetta violazione del Modello di Organizzazione e Gestione dell'ente e/o del Codice di comportamento di una società del Gruppo Cattolica ha a disposizione un canale dedicato, che consente l'invio di segnalazioni all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza, mediante una piattaforma informatica che garantisce l'assoluta riservatezza dell'identità del segnalante e del contenuto della segnalazione.

La Società del Gruppo oggetto di segnalazione si impegna inoltre a garantire la tutela del segnalante dall'applicazione, per motivi collegati alla segnalazione, di misure discriminatorie o ritorsive (sanzioni, demansionamento, licenziamento, trasferimento o altre misure organizzative che abbiano un impatto negativo sulle condizioni di lavoro).

<sup>8</sup> All'interno della formazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001 è inclusa la formazione in tema di anticorruzione.

<sup>9</sup> Si fa riferimento esclusivamente al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.



## La gestione del rischio e le sue declinazioni

L'attività di valutazione, gestione e mitigazione dei rischi rappresenta per la Compagnia uno strumento basilare: un efficace *risk framework* è la premessa per un efficace presidio dei rischi all'interno del Gruppo.

Nel contesto dei rischi legati all'attività tipica d'impresa alcune aree a elevata sensibilità possono generare effetti anche sotto il profilo della sostenibilità. Un risk management ben calibrato si focalizza su molteplici tipologie di rischio, inclusi i rischi legati a variabili ESG, che sono spesso di individuazione più complessa e meno immediata rispetto ai tradizionali rischi derivanti dall'attività assicurativa tipica.

A tale riguardo l'art. 4 comma 2 del Regolamento IVASS 38/2018 prevede esplicitamente che i presidi relativi al sistema di governo societario debbano coprire ogni tipologia di rischio aziendale, inclusi quelli di natura ambientale e sociale, generati o subiti, secondo una visione prospettica e in considerazione del fabbisogno complessivo di solvibilità dell'impresa.

Nell'ambito dei rischi in relazione diretta con le tematiche ESG inerenti agli investimenti e ai portafogli assicurativi, in coerenza con la strategia di ottimizzazione del processo legato agli investimenti responsabili, è stato migliorato il processo di definizione dei criteri alla base delle esclusioni e prosegue l'implementazione del monitoraggio di portafoglio in grado di includere in modo esplicito e sistematico i temi ESG nell'analisi e nelle decisioni di investimento.

Mediante una sintesi tra informazioni di carattere extra-finanziario e criteri finanziari tradizionali, viene riconosciuta la rilevanza finanziaria di tali tematiche nella prospettiva del risk management. Si rimanda alla sezione dedicata per l'approfondimento specifico sugli investimenti.

I rischi di natura non finanziaria che sono stati individuati, e che possono direttamente impattare sul rischio reputazionale del Gruppo, comprendono le tematiche sociali e ambientali descritte di seguito.

### Il rischio da cambiamento climatico o *climate change risk*

Il cambiamento climatico - definizione che comprende una variegata gamma di fenomeni naturali - e gli effetti negativi del riscaldamento globale dell'atmosfera sull'ambiente e sulla vita del pianeta sono confermati dall'evidenza scientifica e oramai riconosciuti in misura crescente anche dall'opinione pubblica.

Cattolica fronteggia queste dinamiche in particolare nella gestione del rischio in agricoltura e ha deciso di investire in soluzioni e tecnologie innovative, in grado di favorire la creazione di prodotti a sostegno delle aziende agricole anche grazie alla rilevazione dei danni da eventi naturali.

L'osservazione empirica evidenzia un aumento dell'incidenza di eventi climatici estremi: grandinate di forte intensità e trombe d'aria frequenti nel periodo estivo, alluvioni ravvicinate nel tempo e che causano danni di rilievo nei periodi primaverile ed autunnale, oltre a frane, smottamenti e fenomeni legati al dissesto idrogeologico a seguito di precipitazioni di forte intensità.

Il Gruppo effettua un costante monitoraggio dei fenomeni in atto, cercando di attenuarne gli effetti sul business assicurativo attraverso il ricorso ad adeguate coperture di tipo riassicurativo.

In tema di gestione degli investimenti, la Compagnia studia l’impatto potenziale che il cambiamento climatico può generare in termini di rischio/rendimento sui propri asset in portafoglio, connessi alla transizione a una *low-carbon economy* e a un aumento della frequenza di eventi climatici estremi. I rischi di tale origine possono causare un’erosione del valore degli asset nel lungo periodo, oltre che esporre a rischi reputazionali indiretti connessi a violazioni di carattere ambientale da parte degli emittenti in portafoglio. A presidio di questi rischi è stato introdotto un sistema di verifiche *ex post* sull’esposizione ai settori *carbon intensive*.

In ambito agricolo è stata creata una struttura specializzata, impegnata nel “Progetto Innovazione in Agricoltura”, con l’obiettivo di sviluppare nuovi prodotti o di aggiornare quelli esistenti, in modo da rispondere alle esigenze emergenti delle imprese agricole nella protezione dei rischi contro le avversità atmosferiche da mutamenti climatici.

Infine, la valutazione di scenari connessi ai cambiamenti climatici - con un approccio risk-based e fondato sulla proporzionalità - potrebbe essere integrata già a partire dal 2021 all’interno delle valutazioni ORSA (Own Risk and Solvency Assessment), il processo di valutazione interna dei rischi e della solvibilità in ottica attuale e prospettica, condotto almeno annualmente con l’obiettivo di individuare e valutare i rischi a cui è o potrebbe essere esposto il Gruppo e il fabbisogno complessivo di solvibilità, anche in un’ottica di medio-lungo termine.

La mitigazione dei rischi ambientali e le Politiche interne

La Compagnia è consapevole della potenziale esposizione a rischi di perdite economiche e/o a danni reputazionali, derivanti da impatti ambientali negativi legati ad accadimenti aziendali. I principali rischi ambientali sono contemplati all’interno del Modello organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/2001, che prende in considerazione alcune fattispecie di reato tra cui l’inquinamento ambientale e il disastro ambientale.

La Società ha emanato nel corso del 2019 la Politica ambientale relativa alla Tenuta di Ca’ Tron e la più ampia Politica ambientale di Gruppo. I documenti fanno ora parte della normativa aziendale e costituiscono un importante presidio alla mitigazione dei rischi legati all’ambiente, anche al fine di diffondere una risk culture che tenga in considerazione questi aspetti e la prevenzione dei relativi rischi.

A seguito della revisione annuale della Politica di gestione e valutazione dei rischi e della solvibilità, effettuata a marzo del 2020, il rischio ambientale è stato inserito all’interno della mappa dei rischi, diventando pertanto oggetto di specifica valutazione, monitoraggio e gestione e andando così ad ampliare la tassonomia prevista.

Tale rischio, connesso ai cambiamenti climatici causati in via prevalente dall’accumulo di gas serra nell’atmosfera, prevede una componente associata ai rischi fisici del cambiamento climatico e una componente legata ai rischi di transizione verso un’economia caratterizzata da ridotte emissioni di gas serra.

Le modalità adottate per valutare l'esposizione al rischio prevedono l'adozione di un approccio basato sul monitoraggio dei fattori legati al cambiamento climatico che potrebbero impattare negativamente sulla solidità patrimoniale del Gruppo e sul suo stesso profilo di business. La valutazione tiene altresì in considerazione le misure preventive e correttive messe in atto dal Gruppo per far fronte a potenziali eventi avversi.

Le valutazioni sono ricondotte ad un attributo sintetico di rilevanza, espresso da un giudizio su scala qualitativa comune ("bassa", "media", "medio-alta", "alta"), e sono condotte con frequenza semestrale. All'interno della citata politica vengono anche definite: la soglia di appetito al rischio del Gruppo per tale tipologia di rischio (fissata al livello "basso" della precedente scala), il limite "soft" di propensione al rischio (corrispondente ad una valutazione "media") e il limite "hard" (corrispondente alle valutazioni "medio-alta" e "alta").

#### I rischi in ambito di salute e sicurezza

I rischi in ambito di salute e sicurezza, che hanno assunto particolare rilevanza nel corso dell'anno, sono esaminati all'interno delle procedure di analisi e valutazione effettuate ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Il Gruppo attribuisce rilevanza prioritaria al tema in relazione alle attività lavorative quotidiane. La gestione di salute e sicurezza e gli strumenti adottati per rafforzare la tutela dei dipendenti sono trattati all'interno della sezione dedicata alle risorse umane.

#### I rischi in ambito di corruzione

Con riferimento ai potenziali rischi di corruzione, i principali fattori di rischio sono stati identificati all'interno delle attività di assessment ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La valutazione ha permesso di identificare adeguati meccanismi di controllo e prevenzione, definiti all'interno del Modello Organizzativo.

Ai fini di rafforzare i presidi anticorruzione è partito nel novembre 2020 il cantiere interfunzionale per la definizione e redazione di una Politica anticorruzione di Gruppo, la cui implementazione è prevista entro il 2021.

#### I rischi relativi alle persone

I rischi individuati in quest'area hanno indotto a mantenere elevata l'attenzione all'adeguamento e all'estensione di conoscenze e competenze, rese necessarie dalla forte discontinuità del contesto esterno, anche al fine di preservare un efficace engagement interno.

È proseguito il percorso intrapreso da tempo per garantire profili aggiornati sul piano del digital mindset e innalzare le capacità di ascolto, gestione del feedback e valorizzazione individuale. Tutte queste abilità hanno assunto particolare importanza nel complesso contesto lavorativo del 2020,

caratterizzato dal ricorso massiccio allo smart working e alla collaborazione a distanza come forma di prevenzione e tutela della salute.

I rischi in ambito di diritti umani

Anche nel 2020 Cattolica ha valutato come non materiale il rischio di causare o subire situazioni di violazione dei diritti umani all'interno del perimetro aziendale e presso i fornitori diretti. Nel caso della catena di fornitura, un fattore mitigante è rappresentato dalle tipologie merceologiche a basso rischio necessarie all'attività aziendale.

Il Gruppo ha rafforzato i presidi di controllo in materia di esternalizzazione, anche con riferimento ai principali subfornitori, e ha proseguito nelle iniziative di mitigazione mirate a prevenire e minimizzare i rischi legati ai diritti umani nella gestione degli investimenti. Si tratta di violazioni che rappresentano rischi potenziali per il business delle aziende in cui il Gruppo investe: il manifestarsi di rischi operativi, legali e reputazionali può impattare negativamente sul profilo di rischio/rendimento degli asset in portafoglio.

Dal 2018 le Politiche in materia di investimenti di Gruppo sono state perfezionate, includendo alcuni criteri di esclusione per tutte le società che conducono business "non etici" o non compatibili con i valori di Cattolica o caratterizzate da violazioni dei diritti umani o da gravi violazioni di natura ambientale.

Nel giugno dello scorso anno Cattolica ha aderito ai Principi per l'Investimento Responsabile (PRI) delle Nazioni Unite, scegliendo così di incorporare i criteri ESG nelle proprie decisioni di investimento e di azionariato attivo. In particolare, nelle pratiche di selezione e gestione degli investimenti vengono applicate liste di esclusione e di monitoraggio delle emissioni societarie (azioni e obbligazioni), sottoposte a uno screening preventivo per la verifica che le emittenti non siano legate a situazioni di violazioni, in particolare di diritti umani.

L'analisi si svolge in base ai criteri MSCI, che includono le definizioni dei United Nations Global Compact Principles (UNGCP) e United Nations Guiding Principles on Business & Human Rights (UNGPHR) in tema di General human rights concerns, Indigenous people's rights, Civil liberties, Disputed territories issues, Environmental incidents that harm local livelihoods.

Il Gruppo ha inoltre implementato un sistema di controllo *ex post* tramite un'analisi della performance sociale delle aziende in portafoglio, inclusa nell'analisi ESG.

Per ulteriori informazioni, si rimanda all'approfondimento specifico sugli investimenti alla sezione dedicata.

Il sistema degli incentivi e le politiche di remunerazione

Sono rimasti inalterati i criteri alla base delle politiche di remunerazione del personale, finalizzati a una retribuzione trasparente, equa - adeguata al ruolo e alla responsabilità oltre che al livello di

standing professionale e di performance individuale di ciascuno - e indipendente da altri attributi di natura personale e privata.

È una modalità rispettosa delle previsioni normative ma anche “sostenibile”, perché ha come irrinunciabile riferimento la necessità di assicurare una gestione efficiente delle risorse umane lungo un orizzonte temporale ampio, mantenendo al contempo la flessibilità gestionale richiesta dalle rapide trasformazioni in atto all’interno del Gruppo.

In quest’ultimo anno del Piano Industriale 2018-2020, che costituisce una delle fonti principali per la assegnazione degli obiettivi utili per la remunerazione variabile, il sistema incentivante, già più volte aggiornato alla luce delle premesse citate, ha premiato in misura crescente la competenza e l’impegno dei collaboratori.

Ciò è avvenuto in linea con i risultati del Gruppo e con le attese della comunità finanziaria, che ha dimostrato di apprezzare pratiche retributive orientate a porre in primo piano la valorizzazione degli aspetti legati alla performance e in linea con le migliori prassi di mercato.

Si sottolinea che, così come suggerito dagli Organismi di Vigilanza a livello europeo e nazionale, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha deliberato di sospendere prudenzialmente l’erogazione della quota di remunerazione variabile di breve termine maturata nel 2019 a favore dei dirigenti del Gruppo in attesa di ulteriori indicazioni da parte degli stessi Organismi di vigilanza.

Maggiori informazioni sulle politiche di remunerazione sono contenute nella Relazione sulla remunerazione, disponibile nella sezione “Governance” del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

## I Soci

I Soci rappresentano storicamente uno dei più rilevanti stakeholder di Cattolica. Lo status di Socio si acquisisce dietro richiesta e alla condizione di possedere i requisiti stabiliti dallo Statuto. Oltre ai diritti patrimoniali spettanti anche agli azionisti (quali l’incasso dei dividendi e la possibilità di aderire alla sottoscrizione degli aumenti di capitale), al Socio spettano alcuni diritti non patrimoniali, tra cui la partecipazione attiva all’Assemblea anche attraverso il diritto di voto.

Al 31 dicembre 2020 i Soci registrati a libro sono 19.119 (2019: 18.312), diffusi sull’intero territorio nazionale, con una concentrazione in alcune regioni del Nord quali Veneto (64,93%), Emilia Romagna (10,61%), Lombardia (10,65%). I Soci sono per circa 98,5% persone fisiche - 59,4% uomini e 39,1% donne - mentre per il restante 1,5% sono persone giuridiche.

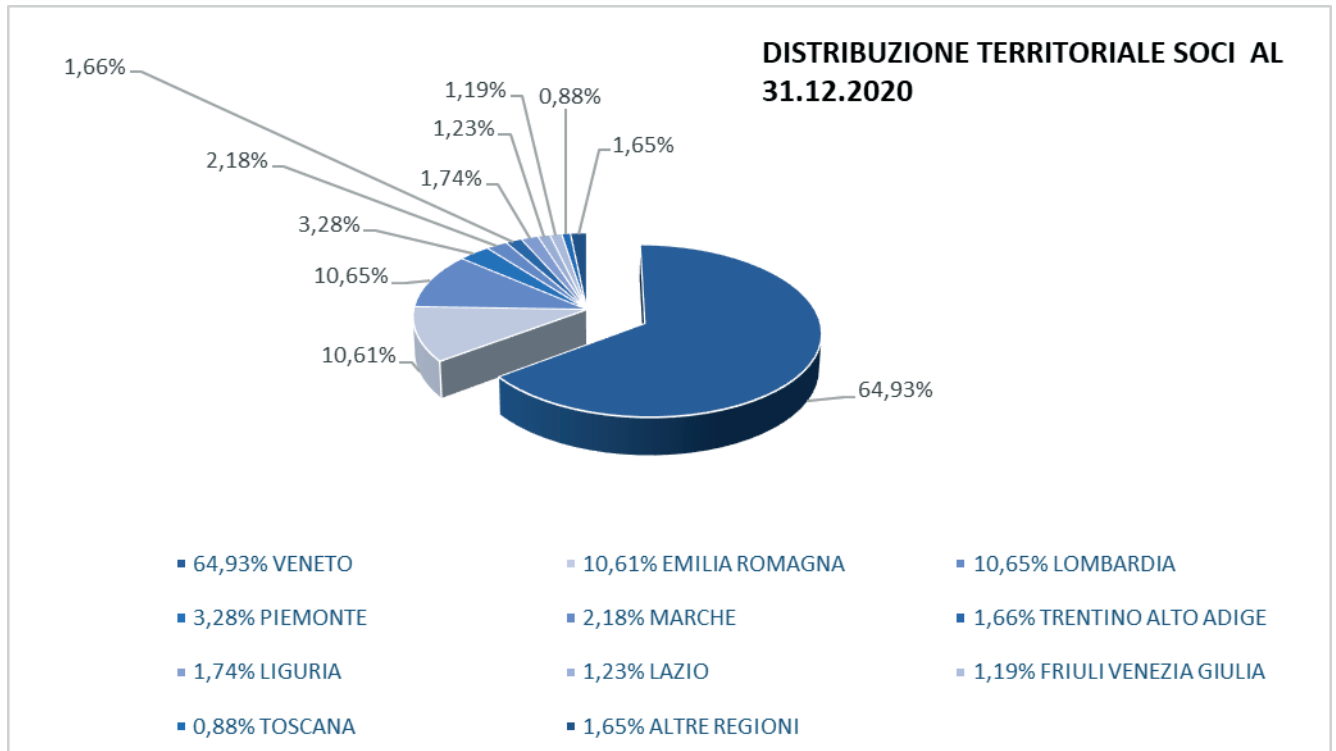
All’Assemblea del 27 giugno 2020 hanno partecipato, in proprio o per delega, quasi 1.400 soci (i dati puntuali, variabili per ciascuna delle singole votazioni, sono contenuti nel verbale assembleare disponibile sul sito istituzionale).

Molti Soci sono inoltre riuniti in associazioni; al 31 dicembre risultano attive 10 Associazioni di Soci: Apaca, Asscat, Unica, Amici della Cattolica Assicurazioni, Apical, Uscas, Cattolica Più, Insieme per



Cattolica, Soci Cattolica e Valorizziamo Cattolica. Nel corso dell'anno è stato costituito il patto di sindacato tra soci azionisti di Cattolica denominato "Le Api".

Lo status di Socio è destinato a venire meno con la trasformazione di Cattolica in Società per azioni prevista nel 2021 e le conseguenti modifiche statutarie.



Una risposta tempestiva ed efficace alla pandemia da Covid-19

Il Gruppo Cattolica ha reagito con rapidità all'emergenza sanitaria verificatasi dalla fine di febbraio 2020, con la diffusione del Covid-19, con una serie di azioni coordinate e risolutive.

Già ai primi segnali di allarme all'inizio di febbraio, è stata emanata una comunicazione ai dipendenti in cui si davano indicazioni di prevenzione individuale (lavaggio delle mani, tenere in ordine le scrivanie, rispetto delle distanze) e l'indicazione di rivolgersi in caso di sintomi ai presidi sanitari e di avvertire in caso di rientro da zone o contesti a rischio. Sono stati attivati presidi immediati nelle sedi della Compagnia (detergenti, pulizia straordinaria delle sale riunioni).

Dopo la massiva esplosione dei casi di contagio sono state diramate, a livello di Gruppo e per le società italiane, comunicazioni sempre più restrittive in tema di accessi e mobilità, seguendo l'evoluzione talvolta concitata della situazione, anche sotto il profilo normativo, fino a raggiungere una situazione di seguito riassunta:

- utilizzo della modalità di lavoro in smart working attiva dal 24 febbraio (Cattolica è stata tra le primissime imprese italiane ad avere assunto tale decisione) con un potenziamento nella dotazione di PC portatili, già in precedenza elevata, per consentire alla pressoché totalità dei dipendenti l'operatività da remoto. I dipendenti ancora impossibilitati al lavoro da remoto hanno avuto la facoltà di rimanere a casa giustificando l'assenza come "permesso retribuito";
- richiesta di utilizzo degli strumenti di comunicazione a distanza sia per le riunioni interne che per i meeting con personale esterno all'azienda;
- sospensione e annullamento di tutte le trasferte e i viaggi di lavoro nazionali e internazionali, anche se già concordate o organizzate;
- presidio di tutte le sedi (compresi i Centri di Liquidazione) unicamente per i servizi essenziali di ricevimento posta, notifiche di atti giudiziari e ricevimento corrieri, con accesso al personale ad orario limitato. È stato possibile accedere per eventuali circoscritte esigenze con specifica autorizzazione;
- riduzione della presenza del personale esterno nelle sedi in base all'operatività strettamente necessaria (pulizie, manutenzioni, portineria). Tutti i fornitori sono stati resi edotti delle misure adottate dal Gruppo per l'accesso e l'operatività in sede.
- attivazione di una specifica sezione di intranet contenente documentazione esterna (DPCM ecc.) e interna utile sull'emergenza sanitaria e di un supporto psicologico gratuito.

I risultati di tali azioni hanno comportato una drastica riduzione delle presenze dei dipendenti nelle sedi che, una volta a regime, è stata in media di alcune decine di persone per le tutte le sedi direzionali.

Sono state attuati ulteriori presidi (pulizie, impianti) calibrati sulle ridotte presenze - principale elemento di riduzione del rischio - sistematizzati in due protocolli (distinti tra Sedi direzionali e Sedi periferiche, dato il diverso tipo di organizzazione presente) resi disponibili per tutti i dipendenti e aggiornati secondo l'evoluzione del contesto.

In seguito, dopo l'attuazione di molteplici interventi sotto il profilo logistico, informativo/formativo e di presidio (distanziamento postazioni di lavoro, misurazione temperatura, mascherine, controlli, gestione di situazioni di fragilità), a partire dal 7 settembre, in un contesto tranquillizzante dal punto di vista epidemiologico, si è attuato un percorso di rientro secondo il principio generale di turnazione su un arco di 4 settimane, con massimo il 25% delle persone presenti per direzione/sede.

A seguito dell'evoluzione negativa della situazione, già il 19 ottobre la Società ha sospeso il lavoro in presenza con il ritorno all'operatività a distanza, in piena compliance sia con le indicazioni delle Autorità sia con l'esigenza di riduzione dei rischi per la salute dei colleghi e delle loro famiglie, nonché dei rischi operativi.

Tutte le iniziative sono state definite e condivise in un gruppo manageriale "di crisi" interno con la presenza delle componenti aziendali maggiormente coinvolte: Organizzazione e Risorse, IT, Servizi Generali e Sicurezza, Comunicazione, con la preventiva approvazione dei vertici del Gruppo.

È stata costante la comunicazione con i medici competenti del Gruppo, come pure l'aggiornamento settimanale ai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, con il coinvolgimento delle RSA del Gruppo dopo la sigla del Protocollo Governo - Sindacati del 14 marzo 2020, per complessivi 36 incontri tra le parti nel corso dell'anno.

Al fine di valutare strategie di mitigazione del rischio, la Società ha effettuato per tutto il 2020 analisi di tipo gestionale, volte ad identificare le potenziali criticità, gli impatti e le possibili azioni manageriali attivabili in tutti gli ambiti del business, per contrastare gli eventuali effetti negativi derivanti dalla diffusione del virus. Sono tuttora in corso simulazioni legate a scenari di stress per stimare gli impatti della pandemia sul business del Gruppo, in particolare su raccolta premi, cash flow, posizione di solvibilità e risultati economici.

Allo stato attuale rimane peraltro difficile quantificare in modo definitivo gli impatti economici, ambientali e sociali relativi al Gruppo, che dipenderanno molto dalla durata e dall'evoluzione della pandemia.



I nostri dipendenti

1.797



Ore di formazione  
erogate

25.876

# IL FATTORE UMANO: IDEE E PROGETTI PER LE PERSONE

Il “capitale umano” in tempi di pandemia: un fattore di successo oggi e domani	56
I dati relativi al personale	56
Training e formazione in un mondo che cambia	59
Valorizzare le qualità e il potenziale: il Talent Development	65
Ripensare l’equità: il sistema di valutazione WITH	65
M-UP! un modello partecipativo per lo sviluppo professionale	66
Nuove forme di ascolto e contatto: le survey	67
Le iniziative di corporate welfare	68
Obiettivo equità di genere: la Commissione Pari Opportunità	70
Una collaborazione di lungo periodo: le relazioni industriali	71
Evoluzione organizzativa e Change Management	72
La salute e sicurezza in azienda	73
Gli interventi per la salute e sicurezza durante la pandemia	74



## IL FATTORE UMANO: IDEE E PROGETTI PER LE PERSONE

Il “capitale umano” in tempi di pandemia: un fattore di successo oggi e domani

L'emergenza Covid ha consolidato la consapevolezza del Gruppo su quanto la generazione di valore sia funzione diretta del capitale umano e su quanto il capitale umano, in sinergia con quello tecnologico, rappresenti una leva primaria per la fase di ripartenza e per affrontare la “nuova normalità”.

La prolungata fase di pandemia del 2020 ha fortemente influenzato le politiche di gestione del personale, sollecitando in tempi brevi lo sviluppo di nuovi approcci organizzativi, l'adozione di inedite modalità di relazione e di contatto con le persone, il potenziamento delle iniziative di gestione e di sviluppo dei dipendenti già in atto, l'intensificazione delle azioni di engagement e di caring.

I dati relativi al personale

Le tabelle seguenti illustrano i dati relativi all'organico della Compagnia per tipologia di contratto, (indeterminato e determinato, full-time e part-time), inquadramento e fasce d'età. Sono indicati anche i dipendenti appartenenti a categorie protette e il turnover in entrata e in uscita.

### Organico di Gruppo per tipologia di contratto e genere al 31 dicembre

2020 <sup>10</sup>				2019 <sup>11</sup>			
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale
<b>Tempo indeterminato</b>	1.038	735	1.773	<b>Tempo indeterminato</b>	1.033	713	1.746
<b>Tempo determinato</b>	8	16	24	<b>Tempo determinato</b>	24	15	39
<b>Totale</b>	<b>1.046</b>	<b>751</b>	<b>1.797</b>	<b>Totale</b>	<b>1.057</b>	<b>728</b>	<b>1.785</b>

2020				2019			
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale
<b>Full time</b>	1.042	555	1.597	<b>Full time</b>	1.051	505	1.556
<b>Part-time</b>	4	196	200	<b>Part-time</b>	6	223	229
<b>Totale</b>	<b>1.046</b>	<b>751</b>	<b>1.797</b>	<b>Totale</b>	<b>1.057</b>	<b>728</b>	<b>1.785</b>

I dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2020 sono 1.797 (+0,7% rispetto al 2019). Le assunzioni, che nel corso del 2020 sono state 79, mostrano una diminuzione del 43% rispetto alle 138

<sup>10</sup> I dati 2020 includono 1 dipendente che ha terminato il contratto il 31.12.2020 per pensionamento.

<sup>11</sup> I dati 2019 includono 8 dipendenti che hanno terminato il contratto il 31.12.2019, di cui 7 per adesione al Fondo Intersettoriale di Solidarietà.

dell'esercizio precedente, principalmente per effetto degli eventi legati alla pandemia, mentre le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 67 (2019:70), con un saldo netto positivo di 12 unità.

Sul totale dei nuovi ingressi nel 2020, le assunzioni di uomini sono pari al 47% e quelle femminili al 53%. La suddivisione dell'organico tra uomini e donne è di circa 58%-42%, in linea con il dato 2019 ma con un incremento dell'1% della componente femminile.

Dei 1.797 dipendenti al 31 dicembre 2020, 71 sono dirigenti, 440 funzionari, 1.277 impiegati e 9 operai.

Le risorse con contratto a tempo determinato sono 24 (2019:39) mentre quelle che usufruiscono del part-time sono 200 (2019: 229). Con 751 unità (2019: 728) la presenza femminile è pari al 41,8%. La percentuale di laureati si attesta attorno al 60%. Il Gruppo favorisce l'inserimento di risorse appartenenti a categorie protette, pari a 99 al 31 dicembre (2019: 96). Grazie alle collaborazioni avviate con scuole superiori e università, Cattolica ha offerto uno stage in azienda a 29 giovani durante il 2020 (2019: 47).

### Organico di Gruppo per inquadramento e genere al 31 dicembre

	2020			2019			
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<b>Dirigenti</b>	63	8	<b>71</b>	Dirigenti	59	6	<b>65</b>
<b>Funzionari</b>	339	101	<b>440</b>	Funzionari	330	95	<b>425</b>
<b>Impiegati</b>	635	642	<b>1.277</b>	Impiegati	660	626	<b>1.286</b>
<b>Operai</b>	9	-	<b>9</b>	Operai	8	1	<b>9</b>
<b>Totale</b>	<b>1.046</b>	<b>751</b>	<b>1.797</b>	<b>Totale</b>	<b>1.057</b>	<b>728</b>	<b>1.785</b>

### Percentuale dipendenti per inquadramento e genere al 31 dicembre

	2020			2019			
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<b>Dirigenti</b>	3,5%	0,4%	<b>3,9%</b>	Dirigenti	3,3%	0,3%	<b>3,6%</b>
<b>Funzionari</b>	18,9%	5,6%	<b>24,5%</b>	Funzionari	18,5%	5,3%	<b>23,8%</b>
<b>Impiegati</b>	35,3%	35,7%	<b>71,0%</b>	Impiegati	37,0%	35,1%	<b>72,1%</b>
<b>Operai</b>	0,5%	-	<b>0,5%</b>	Operai	0,4%	0,1%	<b>0,5%</b>
<b>Totale</b>	<b>58,2%</b>	<b>41,8%</b>	<b>100%</b>	<b>Totale</b>	<b>59,2%</b>	<b>40,8%</b>	<b>100%</b>

### Organico di Gruppo per inquadramento e fasce di età al 31 dicembre

	2020				2019				
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	
<b>Dirigenti</b>	-	31	40	<b>71</b>	Dirigenti	-	26	39	<b>65</b>
<b>Funzionari</b>	1	215	224	<b>440</b>	Funzionari	1	207	217	<b>425</b>
<b>Impiegati</b>	91	741	445	<b>1.277</b>	Impiegati	91	771	424	<b>1.286</b>
<b>Operai</b>	4	2	3	<b>9</b>	Operai	2	2	5	<b>9</b>
<b>Totale</b>	<b>96</b>	<b>989</b>	<b>712</b>	<b>1.797</b>	<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>1.006</b>	<b>685</b>	<b>1.785</b>

### Percentuale dipendenti per inquadramento e fasce di età al 31 dicembre

2020					2019				
	<30	30-50	>50	Totale		<30	30-50	>50	Totale
<b>Dirigenti</b>	-	1,7%	2,2%	<b>3,9%</b>	<b>Dirigenti</b>	-	1,5%	2,2%	<b>3,7%</b>
<b>Funzionari</b>	0,1%	12,0%	12,5%	<b>24,5%</b>	<b>Funzionari</b>	0,1%	11,6%	12,2%	<b>23,8%</b>
<b>Impiegati</b>	5,1%	41,2%	24,8%	<b>71,1%</b>	<b>Impiegati</b>	5,1%	43,2%	23,8%	<b>72,0%</b>
<b>Operai</b>	0,1%	0,2%	0,1%	<b>0,5%</b>	<b>Operai</b>	0,1%	0,1%	0,3%	<b>0,5%</b>
<b>Totale</b>	<b>5,3%</b>	<b>55,1%</b>	<b>39,6%</b>	<b>100%</b>	<b>Totale</b>	<b>5,3%</b>	<b>56,4%</b>	<b>38,5%</b>	<b>100%</b>

### Dipendenti appartenenti a categorie protette al 31 dicembre

2020				2019			
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>	-	-	-	<b>Dirigenti</b>	-	-	-
<b>Funzionari</b>	7	2	9	<b>Funzionari</b>	7	2	9
<b>Impiegati</b>	47	43	90	<b>Impiegati</b>	45	42	87
<b>Operai</b>	-	-	-	<b>Operai</b>	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>99</b>	<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>44</b>	<b>96</b>

#### Turnover in entrata

##### 2020

Dipendenti entrati	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
<b>Uomini</b>	13	23	1	37	3,54%
<b>Donne</b>	20	20	2	42	5,59%
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>79</b>	<b>4,40%</b>
<b>Turnover %</b>	34,38%	4,35%	0,42%	4,40%	

##### 2019

Dipendenti entrati	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
<b>Uomini</b>	25	52	7	84	7,95%
<b>Donne</b>	25	28	1	54	7,42%
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>138</b>	<b>7,73%</b>
<b>Turnover %</b>	53,19%	7,95%	1,17%	7,73%	

#### Turnover in uscita

##### 2020

Dipendenti usciti	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
<b>Uomini</b>	1	16	31	48	4,59%
<b>Donne</b>	3	6	10	19	2,53%
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>67</b>	<b>3,73%</b>
<b>Turnover %</b>	4,17%	2,22%	5,76%	3,73%	

## 2019

Dipendenti usciti	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
<b>Uomini</b>	3	14	34	51	4,82%
<b>Donne</b>	2	5	12	19	2,61%
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>70</b>	<b>3,92%</b>
<b>Turnover %</b>	5,32%	1,89%	6,72%	3,92%	

## Training e formazione in un mondo che cambia

La situazione innescata dall'emergenza Covid-19 ha reso la sfida formativa più complessa ma ha anche aperto le porte a un diverso modello di didattica che parla la lingua del futuro, con nuovi metodi di apprendimento e lo sviluppo di rinnovate modalità per l'integrazione di diversi saperi.

Cattolica considera la formazione, l'aggiornamento e il mantenimento delle competenze dei collaboratori un asset strategico sia per il raggiungimento di elevati standard di performance che per il suo essenziale contributo alla generazione del valore, grazie al coinvolgimento di tutte le risorse.

Per questa ragione investe con continuità nella realizzazione di iniziative formative costruite in base a una approfondita analisi dei bisogni aziendali, delle evoluzioni del mercato e del contesto normativo, e in armonia con la dinamica quali-quantitativa dell'organico del Gruppo.

L'azione formativa rende Cattolica più innovativa, agile e reattiva, pronta a competere in mercati sempre più dinamici, in un contesto macroeconomico reso ancora più complesso dall'emergenza Covid.

I piani di formazione sono progettati al fine di rafforzare le conoscenze e le competenze dei collaboratori, considerati attori del cambiamento, protagonisti nel raggiungimento degli obiettivi aziendali e motori di sviluppo organizzativo.

Le ore di formazione erogate complessivamente nel 2020 sono 25.876 (2019: 42.001).

L'utilizzo intensivo della didattica a distanza conseguente all'emergenza sanitaria ha richiesto l'adeguamento dell'approccio formativo, in particolare per quanto riguarda obiettivi, strutture e durate degli interventi, determinando di conseguenza una contrazione/ottimizzazione dei tempi e del risultato complessivo in termini di monte ore erogate.

## I piani formativi per tipologia

Il 2020 si è caratterizzato anche per l'evoluzione delle metodologie di realizzazione dei progetti formativi. La pandemia da Covid-19 ha infatti accelerato il processo di adozione di strumenti digitali per la realizzazione di webinar e di corsi online, che hanno consentito la continuità dei piani programmati.

È stato avviato il percorso formativo *#Learningneverstop*, con pillole online, dedicate a tutti i colleghi del Gruppo, per accrescere le competenze di gestione organizzativa, del tempo, dello spazio, della comunicazione e degli strumenti digitali a disposizione, ma anche per affrontare al meglio l'improvvisa discontinuità nel modo di lavorare, dovuto allo smart working continuativo causato dal lockdown. Un modulo di approfondimento in tema di *gestione del team da remoto* è stato indirizzato ai responsabili di risorse.

Ai manager del Gruppo è stato dedicato il modulo formativo *new leadership for best performance*: sei mesi di formazione con altrettanti corsi in webinar per una riflessione complessiva sui cambiamenti in atto e per lo sviluppo di nuove competenze su: *new ways of working* (con strumenti e metodi per lavorare agile, indirizzato anche ai professional del Gruppo), gestione e sviluppo del team (con *1 3 cappelli del manager*), sistema di performance management (con *With Talks*) e, dal 2021, su leadership digitale e nuovi strumenti di digital collaboration.

In ambito tecnico-professionale è stato proposto ai dipendenti del Gruppo il percorso formativo *Insurance Milestone Program*: quattro webinar dedicati ai principi del business assicurativo e all'approfondimento di tematiche bilancistiche e di Solvency II.

In quanto alle competenze informatiche, per approfondire e rafforzare le conoscenze degli applicativi Office, sono stati mantenuti attivi per tutti i collaboratori del Gruppo i corsi in modalità e-learning di Excel base, Excel avanzato e PowerPoint.

In tema di *Sicurezza da attacchi informatici* è proseguito il percorso di formazione iniziato nel 2019 per migliorare la consapevolezza dei dipendenti riguardo gli attacchi di phishing e spear phishing.

Da novembre sono state realizzate 3 edizioni del nuovo modulo *Strumenti di presentazione efficace-Presentation Bootcamp*: un percorso virtuale composto da 6 webinar che fornisce un metodo di lavoro per costruire presentazioni persuasive e conseguire maggiore efficacia nel veicolare i messaggi ai propri interlocutori. La metodologia usata è quella del *learning by doing*, che alterna alle lezioni frontali momenti di attività pratiche e che rispecchia il nuovo modo di lavorare e pensare digitale: aperto, flessibile, organizzato e veloce.

È stata infine presentata la *Nuova Offerta Formativa*, disponibile sulla piattaforma di Academy&Training e composta da più di 40 corsi che puntano a tematiche professionali trasversali e collegate al Modello delle competenze del Gruppo. L'offerta è visibile in consultazione a tutti i collaboratori. Ogni manager può condividere con il proprio team le esigenze formative percepite, le attività formative a supporto della performance ed effettuare direttamente online l'iscrizione ai corsi disponibili.

I piani formativi per le funzioni

Sono state sviluppate azioni formative personalizzate sulle esigenze funzionali che emergono all'interno delle Direzioni, per mantenere aggiornate le professionalità necessarie alla realizzazione degli obiettivi di Piano ma anche per cogliere ogni nuova opportunità di conseguire una più efficiente operatività.



I colleghi della *Direzione Amministrazione e Bilancio* sono stati impegnati in *Be Great!*, un percorso in modalità *blended* (con un mix di corsi online e workshop digitali) di design thinking, diviso in tre fasi (understanding, ideate e verify), per ideare e sviluppare progetti volti a migliorare la comunicazione, il feedback e la visione condivisa, a sviluppare il know how interno e a creare in modo condiviso soluzioni per agevolare la collaborazione e lo sviluppo del team.

Per la funzione *Sistema Danni* della Direzione Informatica è stato realizzato il percorso formativo in webinar *Mia Platform Dev Fundamentals*, un collaudato sistema di empowerment di cultura professionale, con il fine di sviluppare conoscenze e strumenti dei metodi di lavoro agili e la possibilità di conoscere i concetti base delle architetture di nuova generazione, sia dal punto di vista progettuale che operativo, e i principali approcci di sviluppo a microservizi, di design API, di governance delle piattaforme e di come queste impattano sull'ecosistema IT esistente. Alla fine del corso i partecipanti hanno svolto un esame finale per ottenere la Mia Platform Dev Fundamentals Certification.

In tema di nuovi principi contabili internazionali *IFRS 9* e *IFRS 17*, a supporto dei complessi mutamenti dovuti all'introduzione della nuova normativa, prosegue dal 2019 il percorso di formazione e training tecnico-specialistico rivolto alle funzioni aziendali maggiormente impattate.

In osservanza al Regolamento IVASS 44/2019 è stato realizzato un programma specifico di formazione per il personale della *Funzione Antiriciclaggio* al fine di garantirne il continuo aggiornamento in merito all'evoluzione del rischio di riciclaggio, nonché agli schemi tipici delle operazioni finanziarie criminali.

Per diffondere ed uniformare le competenze delle persone appartenenti alle funzioni impattate dai processi di gestione - ALM, Risk Management, Amministrazione e IT – è stato realizzato un percorso formativo tecnico specialistico sugli strumenti derivati volto al mantenimento e all'accrescimento delle relative competenze.

Al fine di potenziare le abilità di negoziazione con i clienti interni ed esterni è stato ideato un percorso formativo online che ha visto protagonisti più di 70 colleghi liquidatori della *Direzione Sinistri* allenarsi attraverso "palestre di sperimentazione".

Il training per la trasformazione digitale

Innovazione e trasformazione digitale, fenomeni già ampiamente presenti e visibili, hanno subito una netta accelerazione a seguito della pandemia, con l'emersione di nuovi fabbisogni di conoscenze e competenze per un contesto altamente discontinuo.

In questo scenario è nata *Innovation Plus*, una piattaforma di formazione online su temi di innovazione e digitale, a disposizione delle risorse del Gruppo, per imparare nuovi strumenti, esplorare punti di vista inediti ed evolvere il modo di guardare al mondo.

All'interno dei contenuti proposti, una sezione è stata dedicata per presentare il lavoro svolto durante il progetto Transformation Lab, laboratorio di *design thinking* realizzato tra la fine del 2019

e l'inizio del 2020, che ha portato una sessantina di colleghi a trasformare due idee digitali, derivanti dall'iniziativa ReadyToGo del 2018, in progetti effettivi da implementare in azienda.

La formazione in materia normativa

Un corpus normativo esteso e in costante evoluzione comporta l'ideazione di percorsi formativi idonei ad aggiornare l'organico, anche per una puntuale compliance agli obblighi di legge. Sono disponibili in modalità e-learning i corsi rivolti ai collaboratori del Gruppo, con particolare attenzione alla formazione dei neoassunti.

Sono stati realizzati due nuovi corsi in modalità online, rivolti ai dipendenti, in tema di *Antiriciclaggio - norme di settore, regolamentazione e presidi di Gruppo* e *GDPR – Regolamento Europeo per la protezione dei dati*, finalizzati ad assicurare un apprendimento completo.

In tema di *Sicurezza negli ambienti di lavoro* la formazione prevista è stata erogata nelle modalità online e webinar. Sono stati infatti realizzati webinar di formazione e aggiornamento dedicati a specifici ambiti tematici per collaboratori identificati. Sempre in modalità online sono state diffuse campagne di aggiornamento per lavoratori e lavoratori preposti e sessioni di formazione dedicate ai dirigenti e collaboratori di nuovo ingresso.

Una particolare menzione va al percorso informativo obbligatorio *ARE YOU READY*, finalizzato alla sensibilizzazione relativa alle misure generali di prevenzione e protezione negli ambienti di lavoro ma anche all'approfondimento della policy specifica che il Gruppo ha emanato per regolare il (temporaneo) rientro in sicurezza a seguito della chiusura per pandemia. La fruizione del percorso è stata resa obbligatoria e propedeutica al rientro in azienda.

La formazione in tema di sostenibilità

Avviato nell'autunno 2019, è proseguito il progetto formativo dedicato agli Organi Amministrativi e ai Dirigenti del Gruppo, incentrato sui temi legati ai concetti di sostenibilità e di responsabilità sociale d'impresa, di alto significato culturale e operativo per una governance più moderna e attenta agli aspetti ESG (*La sostenibilità d'impresa e l'approccio ESG: origini, evoluzioni e sviluppi recenti*).

Il 2020 ha visto anche la realizzazione di sessioni formative specificamente dedicate alle Rappresentanze Sindacali Aziendali (*Creare valore con la Sostenibilità*) con una docenza mista (la funzione CSR e una società di consulenza esterna) e, nel secondo semestre, la pubblicazione di un corso base istituzionale in modalità online in tema di sostenibilità, rivolto a tutta la popolazione aziendale e concepito per diffondere i principi essenziali dell'idea di sostenibilità e le sue applicazioni e la conoscenza degli aspetti normativi e operativi relativi alla responsabilità d'impresa, con particolare riferimento alla realtà del Gruppo Cattolica.

I seminari web in tema di diversità e inclusione

Un'attenzione particolare è stata attribuita alla conoscenza su *diversity & inclusion*, tematica ESG di rilevanza crescente, mediante la realizzazione di due moduli formativi: *Diversity mindset*, dedicata ai professional, e *Diversity manager*, riservata ai responsabili di risorse. Attraverso la conoscenza di che cosa sia la diversity e quali siano i benefici dell'inclusione, soprattutto in un contesto aziendale, i partecipanti hanno confrontato i diversi punti di vista e cercato una sintesi teorico-pratica; hanno inoltre proposto idee per migliorare ulteriormente il clima positivo ed inclusivo in azienda e stilato un elenco di comportamenti virtuosi che i manager del Gruppo dovrebbero perseguire.

La formazione in tema di diritti umani

Sono state erogate proposte formative, classificate complessivamente come formazione relativa ai diritti umani, inerenti in gran parte a due tematiche di grande attualità e rilevanza ESG, oltre che materiali per il Gruppo: la citata diversity e il corso GDPR (General Data Protection Regulation) per la protezione dei dati personali e la tutela della privacy<sup>12</sup>. La formazione interna su tali temi è sintetizzata nella tabella seguente.

Formazione in materia di diritti umani				
numero di ore	Al 31 dicembre 2020		Al 31 dicembre 2019	
	Numero ore			
Totale ore di formazione in materia di diritti umani	1.302		93	
numero di persone	Al 31 dicembre 2020		Al 31 dicembre 2019	
	Numero persone	% persone	Numero persone	% persone
Persone formate in materia di diritti umani	576	32%	62	3%

La formazione extra-aziendale

Durante il 2020 molti corsi extra aziendali sono stati sospesi o annullati a causa delle necessarie attività di conversione dalla modalità in presenza a quella in aula virtuale. È poi gradatamente ripresa la partecipazione agli incontri di formazione extra aziendale organizzati da Università, associazioni, centri di ricerca e istituti di settore, tra i quali: Università del Sacro Cuore di Milano (CETIF), Università Bocconi di Milano (Scuola di Direzione Aziendale), Cineas, Politecnico di Milano, Il Sole 24 BS, Università La Sapienza - Roma 3, MIB Trieste School of Manager, Luiss Guido Carli, FEEM - Fondazione ENI Enrico Mattei.

<sup>12</sup> In base all'interpretazione del Gruppo Cattolica il corso GDPR è fortemente connesso con l'art.12 - Diritto alla Privacy della Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite. La dichiarazione, seppure di carattere tecnico-giuridico, tende a sviluppare la conoscenza e la consapevolezza rispetto a questo diritto inalienabile. Il corso erogato pone un forte accento in termini di conoscenza e di sensibilizzazione, con contenuti che vanno oltre i temi giuridici.

La formazione per il Consiglio di Amministrazione e i dirigenti del Gruppo

Sulla base del Piano di formazione pluriennale rivolto ai Componenti degli Organi Amministrativi del Gruppo, in ottemperanza al Regolamento Ivass 38/2018 e al successivo aggiornamento 44/2019, è stato avviato un programma di incontri dedicati che coinvolge anche i Dirigenti. Il ciclo formativo, nel rispetto delle disposizioni previste dall'emergenza sanitaria, proseguirà anche nel 2021.

### Ore di formazione per inquadramento e genere

Ore di formazione												
numero di ore	2020					2019						
	Ore Uomini	Ore procapit e uomini	Ore Donne	Ore procapit e donne	Ore Totali	Ore procapit e totali	Ore Uomini	Ore procapit e uomini	Ore Donne	Ore procapit e donne	Ore Totali	Ore procapit e totali
Dirigenti	991	16	175	22	1.166	16	2.317	39	157	26	2.474	38
Funzionari	5.407	16	1.926	19	7.333	17	8.479	26	2.607	27	11.086	26
Impiegati	8.184	13	9.193	14	17.377	14	13.799	21	14.642	23	28.441	22
Operai		0		0		0	0		0		0	0
<b>Totale</b>	<b>14.582</b>	<b>14</b>	<b>11.294</b>	<b>15</b>	<b>25.876</b>	<b>14</b>	<b>24.595</b>	<b>23</b>	<b>17.406</b>	<b>24</b>	<b>42.001</b>	<b>24</b>

### Ore di formazione per tipologia

Tipologia di formazione fornita		
	31.12.2020	31.12.2019
Tipo di formazione	Totale ore	
ISTITUZIONALE E BUSINESS	4.563	6.351
TECNICO PROFESSIONALE	11.400	22.584
PEOPLE	7.891	8.210
SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	2.022	4.856
<b>Totale</b>	<b>25.876</b>	<b>42.001</b>

Dal 2019 le attività formative sono state riviste e riclassificate secondo 4 nuove tipologie: istituzionale e business, tecnico-professionale, people<sup>13</sup> e sicurezza sui luoghi di lavoro, considerata più adeguata della precedente.

## Valorizzare le qualità e il potenziale: il Talent Development

I nuovi scenari socio-economici e organizzativi conseguenti alla pandemia hanno reso Cattolica ancor più consapevole dell'importanza del talento individuale e della sua valorizzazione: sviluppare le qualità delle persone si configura come un irrinunciabile punto di forza che assume come mai in passato una evidente valenza strategica.

La “matrice di sviluppabilità”, realizzata a seguito delle attività di assessment avviate già nel 2018 e delle valutazioni delle performance annuali, mette in relazione le competenze delle persone con le performance espresse, e consente una dettagliata mappatura delle risorse per individuare i talenti e le loro caratteristiche, indirizzando al meglio i percorsi di formazione e di sviluppo e guidando le scelte gestionali.

Su queste basi è stato individuato un *talent pool*, persone denominate Talenti di piano 2018-2020, un gruppo composto da 56 colleghi identificati sulla base di alcuni criteri guida: elevate competenze secondo il talent check-up, performance significativa negli ultimi tre anni ed eccellenza nelle digital skills.

Anche nel 2020 è proseguito l'ingaggio dei Talenti nelle iniziative di Piano e sulle direttrici (stream) di trasformazione culturale.

Nel corso del 2020 la Compagnia ha inoltre avviato un percorso di valorizzazione dei ruoli manageriali attraverso la definizione di una *pipeline* di riferimento che - per ogni livello - identifica le competenze e i comportamenti distintivi, i perimetri di responsabilità, le tipologie di relazioni e le sfide necessarie da affrontare in ottica di sviluppo.

## Ripensare l'equità: il sistema di valutazione WITH

Il metodo di valutazione delle performance denominato WITH<sup>14</sup>, incentrato sul principio dell'equità e concepito per realizzare una dialettica trasparente tra valutatore e valutato, è diffuso da alcuni anni all'interno delle società del Gruppo, con un considerevole investimento anche sotto il profilo della formazione.

Il progetto ha contemplato un percorso di e-learning e i necessari aggiornamenti al fine di diffondere la cultura della performance e le principali innovazioni del metodo. È uno strumento che agevola il cambiamento culturale grazie alla sua nuova impostazione, che sottende valutazioni più articolate

---

<sup>13</sup> La tipologia di formazione “People” riguarda quella sfera di interventi formativi che - a partire dai *corporate values* del Gruppo Cattolica - sono volti alla valorizzazione del talento, all'ottimizzazione del potenziale individuale e all'accrescimento delle capacità che sostengono la performance.

<sup>14</sup> Abbreviazione per We Improve Together.



e analitiche, e una sintesi finale frutto di due aspetti: la considerazione dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi assegnati e la valutazione dei comportamenti con cui quelli sono stati raggiunti.

Già dal 2019 la parte qualitativa della performance è stata legata al “Modello di competenze Cattolica”, un framework che declina le skills che sono direttamente interrelate ai *corporate values*, che definiscono l’identità aziendale e guidano scelte e decisioni quotidiane.

Il modello si articola su sei competenze, differenziate tra manager e figure professionali, messe in relazione con comportamenti osservabili e valutabili. È stato anche introdotto un Diario di bordo, pensato come supporto per valutatori e risorse valutate, grazie al quale è possibile tenere traccia del percorso professionale, evidenziando momenti e ambiti in cui si è scelta una determinata condotta, al fine di diffondere maggiore consapevolezza e migliorare le capacità di self-feedback.

La flessibilità, che da sempre caratterizza il modello di performance del Gruppo, e la capacità di adattarsi al contesto e alle necessità del business, hanno permesso di rispondere in modo efficace anche alle turbolenze imprevedibili affrontate da Cattolica nel 2020: un anno in cui è si è manifestato con evidenza che la capacità di trasformarsi ed evolvere deve divenire parte integrante del modo di vivere l’azienda.

Il dialogo e l’ascolto delle persone hanno stimolato l’avvio di un percorso di rinnovamento del modello di valutazione, in un’ottica di semplificazione e maggiore efficacia. Le principali novità introdotte riguardano il numero degli obiettivi, fisso e uguale per tutti (5 per i professional e 6 per i manager), l’introduzione di 4 categorie guida che consentono ai responsabili di valorizzare tutti gli aspetti della performance dei loro collaboratori e la redazione di cataloghi dedicati ai principali profili professionali.

Queste innovazioni hanno consentito di mantenere un forte collegamento tra gli obiettivi di performance i target di business, valorizzare lo spirito di squadra, la dimensione della managerialità e del contributo individuale, focalizzare l’attenzione sulle competenze distintive dei diversi profili professionali e rimettere al centro la dimensione dello sviluppo organizzativo, mai così cruciale.

### M-UP! un modello partecipativo per lo sviluppo professionale

M-UP! è un progetto che nasce per definire i *job profiles* di riferimento per tutte le aree professionali presenti in azienda. Il suo fine è multiplo: garantire la copertura dei fabbisogni organizzativi in termini di ruoli e mansioni e facilitarne la gestione, favorire lo sviluppo professionale, garantire il presidio continuo dei know-how critici, favorire la crescita personale e lavorativa rispetto all’evoluzione del lavoro e le professionalità emergenti.

L’approccio progettuale “bottom-up” si prefigge di mantenere i profili costantemente aggiornati. Questa sfida viene affrontata attraverso la partecipazione di tutte le persone e la responsabilizzazione di ciascuno rispetto al proprio sviluppo, con un’enfasi particolare sulla trasformazione culturale quale elemento critico di successo.

Il modello ha coinvolto i talenti di ciascuna famiglia professionale per definire i profili di riferimento e i repertori di conoscenze, per la costruzione del primo set di profili e la messa a punto del processo.

L'identificazione e ingaggio di figure "expert" ha consentito il completamento e l'affinamento della mappatura.

Tutta la popolazione aziendale viene gradualmente coinvolta nella costruzione condivisa dei profili di riferimento e ad effettuare la rilevazione del proprio livello di conoscenza rispetto al profilo di appartenenza.

Il processo viene supportato da una piattaforma digitale attraverso la quale i dipendenti possono interagire in modalità social, su due dimensioni:

- organizzativa, relativamente alla propria utenza, tutti sono chiamati a misurare il proprio livello di conoscenze e possono ricevere un feedback sia dai colleghi che dal responsabile, con la possibilità di proporre modifiche e implementazioni sia sui profili che sul repertorio di conoscenze;
- individuale, rispetto alla quale ciascuno può arricchire la propria pagina personale inserendo ulteriori conoscenze, anche extra ruolo, e interfacciarsi con i colleghi in una logica social.

L'approccio "bottom-up" consente il presidio continuo della conoscenza: l'Azienda identifica le tematiche da presidiare e sviluppare a livello organizzativo e individuale, definendo così piani di intervento e sviluppo tempestivi; la persona prende consapevolezza del profilo atteso, dei propri gap di conoscenza e dei percorsi di sviluppo professionale da intraprendere, anche in autonomia.

Il sistema permette inoltre l'identificazione e la valorizzazione dei *knowledge owner*, il loro ingaggio all'interno delle faculty aziendali per le diverse famiglie professionali e l'attivazione di ambienti aperti di *knowledge sharing*.

Il modello ha consentito ad oggi l'identificazione di un patrimonio di più di 250 conoscenze suddivise in 14 macroaree e di 72 *job profiles* aggregati in 11 famiglie. Tutto questo materiale rappresenta il punto di partenza per definire la strategia di sviluppo professionale per tutte le risorse del Gruppo.

Nuove forme di ascolto e contatto: le survey

Un anno così diverso e inatteso ha stimolato la necessità di moltiplicare le occasioni di ascolto dei colleghi, al fine di comprenderne emozioni e bisogni per migliorare la capacità di "stare bene in azienda" in un momento di generale distanza fisica ed emotiva, e di generare occasioni di sviluppo delle competenze attraverso un nuovo modo di fare formazione.

In questo contesto, tra maggio e dicembre la funzione Academy & People Development ha lanciato tre survey: una legata alla prolungata fase di *lockdown*, una in relazione al *wellbeing* e una terza dedicata alla *formazione e-learning*.

Fondamento e scopo della prima è stata l'idea di poter dare voce a tutti, anche a distanza, durante i lunghi mesi dell'emergenza, cercando di cogliere in primis il *sentiment* prevalente durante la pandemia, che ha introdotto in modo generalizzato il lavoro agile e indotto nuove modalità di comunicazione e interazione, inedite dinamiche relazionali, approcci organizzativi e modalità di collaborazione mai sperimentate. Si è ritenuto fondamentale ascoltare l'opinione di tutti sulle

attività svolte e su quelle migliorabili, riflettendo sulle lezioni da trarne per il futuro e sui bisogni che potranno emergere.

È stata poi proposta una Speedy Survey, con l'obiettivo di ascoltare e cogliere le esigenze dei colleghi in ambito *wellbeing*, con un semplice questionario che prevedeva un tempo di compilazione inferiore al minuto.

*Cattolica E-Learning Research* è infine una ricerca nata per identificare le linee guida per la progettazione di modelli di formazione digitali innovativi e coerenti con il mutato contesto professionale, in linea con le nuove modalità di lavoro e di fruizione dei contenuti online. Attraverso un dialogo di *conversational storytelling* è stato possibile apprendere dai colleghi coinvolti quali sono i bisogni legati alla formazione direttamente dalla voce di chi la svolge quotidianamente.

Le iniziative di corporate welfare

Ogni lavoratore del Gruppo, indipendentemente dalla sua provenienza societaria e contrattuale, usufruisce delle iniziative di benessere, equità, salute e assistenza promosse dall'azienda.

Cattolica agisce per mantenere elevato il benessere dei dipendenti e dei loro familiari anche con l'offerta di molteplici servizi di welfare.

È stata confermata la garanzia della copertura in caso di morte e invalidità permanente e l'erogazione di contributi aziendali sul Fondo unico nazionale per l'assicurazione contro i rischi di non autosufficienza, oltre che i rimborsi spese per cure e assistenza sanitaria e i contributi per gli iscritti ai fondi pensione promossi dal Gruppo.

Attraverso un sistema di *flexible benefits*, il dipendente può selezionare autonomamente un pacchetto individuale di servizi e benefici, allocando il budget assegnato. Sono possibili il versamento al piano di previdenza complementare, il rimborso diretto (per spese quali educazione, mutui, assistenza) e il convenzionamento diretto (per check-up, palestre, viaggi personalizzati).

Durante il lockdown della prima fase pandemica (marzo-giugno) è stato attivato un servizio di assistenza psicologica gratuita e anonima, disponibile per tutti i dipendenti del Gruppo Cattolica in caso di necessità. Il supporto psicologico ha rappresentato un efficace punto di riferimento per ritrovare la fiducia nella propria capacità di gestire eventi emotivamente impattanti. Il servizio era accessibile attraverso un numero verde, attivo per 24 ore e 7 giorni su 7, per consentire ai dipendenti di chiamare in qualsiasi momento.

*Mens sana in corpore sano*: l'iniziativa "Prenditi cura di te"

"Prenditi cura di te" è un programma integrato di iniziative per il benessere delle persone, giunto al terzo anno di svolgimento. Prevede un'ampia gamma di attività volte a migliorare l'ambiente di lavoro e la coesione tra colleghi, oltre a promuovere uno stile di vita più sano e attivo sotto il profilo psico-fisico.

Il benessere in Cattolica è sempre stato una priorità, ed ha assunto considerazione crescente fino a condurre all'istituzionalizzazione, nel marzo 2020, di una funzione denominata Wellbeing nel proprio organigramma, la cui attività pone attenzione sui seguenti ambiti: sfera fisica, sfera emotiva, ambiente di lavoro e sostenibilità.

Con riferimento alla sfera fisica, un importante consolidamento del progetto è avvenuto dal settembre 2019 fino al dicembre 2020, mediante l'affiliazione a un network di strutture sportive presenti sia sul territorio nazionale che all'estero: i dipendenti del Gruppo hanno avuto la possibilità di accedere a un piano annuale per fruire di palestre e centri sportivi selezionati a fronte di una *company fee* versata da Cattolica.

I collaboratori di sedi diverse da quelle principali di Verona, Milano e Roma hanno potuto frequentare più strutture sportive e praticare numerose attività con un significativo vantaggio economico (fino al 90% di sconto) rispetto alla fascia di mercato corrispondente. Le agevolazioni sono state estese anche a familiari e amici dei dipendenti attivi.

Per l'impossibilità di frequentare palestre per lunghi periodi a causa della pandemia, è stato elaborato un "Digital Free Plan", gratuito per tutti i dipendenti, con la disponibilità di app dedicate al fitness nell'ambito della nutrizione, del training per la meditazione e il rilassamento e per favorire l'abbandono dei comportamenti legati al tabagismo.

Con la chiusura autunnale dei centri sportivi, è stata lanciata anche una *micro challenge*, grazie alla quale sono stati distribuiti 90 codici promozionali per accedere a una innovativa piattaforma di *home workout*, con lezioni live e on demand.

Il programma dedicato al benessere ha consolidato l'organizzazione di webinar informativi in tema di nutrizione, con particolare riferimento al periodo di quarantena; sono stati introdotti webinar relativi a due nuove tematiche: il benessere emotivo, con un seminario dal titolo "*Ricerca benessere nella complessità della pandemia*" e la forma fisica, con un seminario sul *fitwalking*, attività sportiva consentita anche durante la pandemia.

Quest'ultima iniziativa è stata organizzata in seguito ai risultati emersi da una *speedy survey* lanciata a settembre, che ha evidenziato il gradimento di molte persone per un'attività outdoor.

Appartiene alla medesima sezione il seminario organizzato in aprile, relativo all'alimentazione con focus particolare sull'alimentazione in sedentarietà da lockdown.

Sempre in tema di benessere, al fine di correggere e prevenire abitudini posturali nocive alla salute, sono state pubblicate 5 "pillole" video che hanno illustrato le diverse possibili patologie collegate ad errate abitudini e i relativi esercizi posturali da praticare durante lo smart working.

In occasione delle festività pasquali è stata promossa l'iniziativa *Over the Rainbow*, un palinsesto di eventi web che hanno spaziato dalla musica allo sport, dallo spettacolo ad attività ludiche, inserite in una piattaforma dedicata ai dipendenti.

Relativamente alla sfera emotiva, Cattolica ha organizzato nel corso del 2020 master formativi dedicati alla genitorialità e ai caregiver, nonché webinar rivolti ai dipendenti con argomenti relativi alle competenze soft. I webinar sono stati organizzati da maggio in poi, ogni ultimo giovedì del mese.

I dati sono positivi: 365 persone di Cattolica si sono iscritte ad almeno uno dei programmi formativi sopra indicati. Il monitoraggio su coloro che hanno iniziato il percorso rileva una partecipazione diffusa e di qualità. La ricchezza delle oltre 2.600 risposte dei partecipanti agli esercizi di autoconsapevolezza è un interessante termometro dell'esperienza. In particolare:

- I webinar sono stati estesi a tutta la popolazione aziendale e dedicati a tutte le pratiche di cura. Dal lancio ad oggi sono state registrate 524 partecipazioni.
- Il master per Neo-genitori, lanciato nel febbraio 2019, esteso a tutte le mamme in attesa ed ai neo genitori (0-3 anni), con 50 persone iscritte al percorso.
- Il master per Caregivers, lanciato nel febbraio 2020, dedicato a chi si prende cura di un genitore anziano o non auto-sufficiente, con la partecipazione di 23 persone.

Nell'ambito della sostenibilità sono proseguite, fino all'interruzione dell'attività in presenza, la distribuzione di frutta fresca di stagione e la fornitura di acqua microfiltrata nelle aree ristoro delle sedi principali (quest'ultima distribuita anche nei principali Centri di liquidazione). L'iniziativa è in essere dal 2019 con lo scopo di ridurre in modo significativo il consumo di plastica in ottica di tutela ambientale.

A causa della pandemia è stato sospeso il progetto Car Pooling, che aveva una serie di obiettivi virtuosi: grazie alla condivisione di un percorso casa - lavoro con un collega, si prevedeva una riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub>, con conseguente impatto sull'inquinamento atmosferico e acustico; tutto ciò si affiancava anche a risultati virtuosi in termini di socializzazione ed engagement, nonché di riduzione della possibilità di sinistri. Il Car Pooling prevedeva l'aggancio ad un sistema di *gamification* a premi.

Altri progetti in cantiere, congelati fino al rientro del lavoro in presenza, sono "Paper Free" ed "Energy Free", per i quali pure si prevedevano attività di *gamification* e challenge a premi.

Prosegue dal 2018 "Facciamo Strada", il progetto di smart mobility, che taglia trasversalmente tutte le sfere precedentemente citate, e che prevede l'utilizzo di biciclette di proprietà del Gruppo nella sede di Verona.

Persistono accordi stipulati con studi medici, centri sportivi, società di noleggio a lungo termine, società finanziarie per carte di credito corporate per i dipendenti. Inoltre, da dicembre 2020, è stato lanciato il Portale delle convenzioni aziendali che si affianca ed arricchisce la gamma delle convenzioni preesistenti.

Dopo l'interruzione del lavoro in presenza di fine ottobre 2020, destinata a protrarsi almeno per il primo semestre del 2021, tutte le iniziative relative all'ambiente di lavoro sono in attesa di riprendere in piena sicurezza.

Obiettivo equità di genere: la Commissione Pari Opportunità

Già prima che le tematiche di diversità e inclusione fossero al centro dell'attenzione quale importante aspetto ESG, l'equità di genere ha trovato spazio all'interno di Cattolica attraverso



l'istituzione della Commissione Pari Opportunità di Gruppo. È un organo a composizione paritetica, formato da rappresentanti delle organizzazioni sindacali e dell'azienda.

La Commissione si è regolarmente incontrata anche nel corso del 2020 affrontando temi di rilevante valore sociale:

- ideazione e messa in atto di azioni positive per creare o favorire condizioni di parità sostanziali delle lavoratrici e dei lavoratori all'interno della Società;
- realizzazione di interventi e iniziative finalizzati alla rimozione di ogni forma di discriminazione diretta e indiretta che ostacoli la compiuta realizzazione delle pari opportunità nell'attività lavorativa;
- proposizione di forme di conciliazione tra vita professionale e vita privata che favoriscano, mediante una diversa organizzazione del lavoro, l'equilibrio tra responsabilità familiari e professionali per una loro più equa ripartizione tra i sessi;
- promozione della parità di trattamento sui luoghi di lavoro, anche grazie alla predisposizione di programmi di azioni positive comuni a beneficio del lavoro femminile e per l'eliminazione delle differenze e delle discriminazioni previste dal Trattato di Lisbona, oltre che per quelle di genere, di età e di grado di abilità;
- verifica che siano assicurate pari opportunità formative e di crescita professionale a tutto il personale senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni individuali e sociali.

Una collaborazione di lungo periodo: le relazioni industriali

In una fase di profonda discontinuità tanto del contesto esterno che dell'evoluzione societaria, il Gruppo ha inteso imprimere una spinta all'innovazione degli strumenti utili a istituire relazioni industriali al passo con i tempi e capaci di esprimere uno sforzo complessivo di cura del sociale. Ciascuna delle parti ha proseguito nella tradizione di una collaborazione trasparente, mostrando tensione ad innovare e alla ricerca di soluzioni efficaci e soddisfacenti per tutti.

Già a partire dal febbraio 2020, le parti hanno aperto frequenti tavoli di confronto che hanno consentito - in pieno periodo pandemico - di definire importanti accordi che hanno permesso:

- ai lavoratori, di poter proficuamente gestire l'utilizzo di ferie e permessi, anche in funzione della necessità di contemperare le esigenze della vita privata legate alla situazione esterna (ad esempio chiusura delle scuole, didattica a distanza, smart working permanente di prevenzione) con l'attività lavorativa;
- all'azienda, di pianificare l'attività lavorativa garantendo un proficuo ed elevato livello di servizio.

Nel corso del 2020 è stato indetto un bando del Fondo intersettoriale di solidarietà che consentirà, su base volontaria, ai dipendenti che matureranno i requisiti pensionistici entro febbraio 2026, di anticipare fino a 5 anni la loro uscita per pensionamento.

Le Parti Sociali hanno prolungato la sperimentazione sul venerdì pomeriggio fino alla fine del 2020 e ne stanno valutando un'ulteriore estensione. Le Direzioni inserite nel progetto sperimentale, grazie

alla collaborazione dei lavoratori, sono state in grado di fornire un servizio più efficiente, ampio e flessibile.

Investendo fortemente sull'innovazione, Cattolica ha ribadito la fiducia in un percorso di profonda evoluzione del concetto di tempo, con la volontà di creare una migliore sintesi tra vita privata e lavorativa, migliorando la qualità di entrambe attraverso l'adozione di diverse misure volte al work-life balance. Al di là dello smart working, è ampia la tipologia di permessi di flessibilità riconosciuti ai lavoratori per permettere loro di conciliare le esigenze familiari con la vita lavorativa.

In caso di modifiche organizzative le società e le rappresentanze sindacali si riuniscono per svolgere un confronto volto a valutare e comprendere i cambiamenti che le persone dovranno affrontare. A tal proposito vengono altresì valutati gli interventi di formazione a supporto delle azioni organizzative ritenute necessarie.

A partire dal 1° gennaio 2020 i lavoratori, indipendentemente dalla loro provenienza aziendale e dal contratto applicato, possono godere del contratto di Gruppo e degli istituti a esso riferiti.

Con il rinnovo sono stati confermati importanti traguardi negoziali: fondo ferie solidale, bonus natalità, ultrattività sanitaria e soprattutto premio di risultato (pur se rimodulato in alcune sue componenti) sono ora estesi ai lavoratori del Gruppo.

Il periodo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi per i dipendenti delle società assicurative resta fissato in 30 giorni tanto per le riorganizzazioni di Gruppo che per quelle aziendali, come stabilito dall'art. 15 del CCNL 22 febbraio 2017. Le fattispecie assimilabili saranno comunque gestite, qualora si dovessero verificare, sulla base e nel rispetto delle normative e della contrattazione collettiva vigenti.

## Evoluzione organizzativa e Change Management

Nel corso dell'anno è proseguita l'implementazione di soluzioni organizzative relative ai processi di supporto al funzionamento del Gruppo, orientati a una distribuzione adeguata e coerente di deleghe di poteri e responsabilità. La semplificazione e l'integrazione tra strutture ha permesso di migliorare le dinamiche organizzative sia della Capogruppo che tra questa e le società controllate, assicurative e non assicurative, pur preservando le opportune specificità di business.

L'attività di aggiornamento ed efficientamento dei processi ha avuto tra le finalità la costruzione di una conoscenza condivisa sul tema, ed è culminata nell'emissione di una comunicazione mensile con l'indicazione di tutti i processi di volta in volta aggiornati.

L'attività di *change management* e la relativa funzione sono state introdotte nel 2019 con l'obiettivo di accompagnare le risorse nei percorsi di cambiamento cui sono chiamate a contribuire.

Sul presupposto che la persona è l'elemento chiave di ogni trasformazione, è apparso essenziale fornire ai dipendenti del Gruppo strumenti idonei ad affrontare le evoluzioni organizzative e renderne più sostenibili i relativi adattamenti.

Per coinvolgere le risorse sono stati realizzati format comunicativi adatti alle progettualità, come video, demo illustrative e materiali formativi. A verifica dell'efficacia del lavoro di change management si realizzano anche survey anonime per ricevere il feedback dei colleghi.

La salute e sicurezza in azienda

La Capogruppo condivide con le società del Gruppo indicate nel perimetro la struttura e le figure preposte al Servizio Prevenzione e Protezione (SPP), con l'eccezione di alcune società di contenuta dimensione che non sono ancora comprese nel sistema unificato di Presidio.

L'obiettivo è armonizzare le politiche in materia di salute e sicurezza e rendere più efficiente la gestione degli adempimenti e l'ottimizzazione delle risorse. Per le società del Gruppo con presidio coordinato è presente un unico Delegato per la sicurezza, così come previsto dall'art. 16 del D.Lgs. 81/2008, a cui sono attribuiti i compiti del Datore di Lavoro, esclusi quelli non delegabili.

Il citato SPP ha il suo ufficio nella sede di Verona mentre il ruolo di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) è affidato a consulenti esterni. Il ruolo di Medico Competente (MC) è attribuito a 4 professionisti esterni abilitati, sulla base di una suddivisione territoriale, con un medico a fare da coordinatore. Gli MC effettuano la sorveglianza mediante la convocazione, da parte del SPP, dei dipendenti in scadenza di sorveglianza o di nuova sorveglianza, ed è svolta in prevalenza nelle sedi di lavoro.

Sono previsti momenti di incontro e condivisione con gli altri attori del sistema di prevenzione (DDL, SPP, RLS), per promuovere la cooperazione tra soggetti in materia di prevenzione e protezione dai rischi.

Per la diffusione di buone pratiche in tema di salute e sicurezza sono previste: una campagna di vaccinazione antinfluenzale, offerta ai lavoratori, convenzioni agevolate con palestre e strutture sportive per la promozione della pratica sportiva, incontri su aspetti legati a benessere e nutrizione, webinar di ginnastica posturale e incentivi al consumo di frutta fresca, mediante fornitura presso le sedi.

I soggetti terzi che intrattengono rapporti con la Società di natura professionale o commerciale sono presi in considerazione anche dal punto di vista dell'impatto per la salute e sicurezza e, in base anche al diverso livello di rischio, sono trattati con diversi approcci, sia di tipo informativo che prescrittivo e di controllo.

I dati sugli infortuni

Nel 2020 non si è verificato alcun infortunio (2019: 3).

### **Infortuni e indicatori di salute e sicurezza dei dipendenti del Gruppo<sup>15</sup>**

---

<sup>15</sup> Si segnala che gli infortuni sul lavoro non includono gli infortuni in itinere; sono inclusi infortuni in itinere solo quando il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione.

	2020	2019
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	-	-
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi)	-	-
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	<b>0</b>	<b>3</b>
Ore lavorate	<b>2.641.967</b>	<b>2.565.619</b>
Moltiplicatore	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>
Tasso di decessi a seguito infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	<b>0</b>	<b>1,17</b>

Gli interventi per la salute e sicurezza durante la pandemia

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è stato intensamente impegnato nel corso del 2020 nella gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19, che ha portato all'adozione di misure via via più stringenti, finalizzate in Protocolli anticontagio per le sedi direzionali e periferiche. Le principali azioni svolte dal SPP hanno riguardato:

- fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) ai lavoratori che accedono a luoghi di lavoro extra-aziendali con situazioni di rischio specifico;
- introduzione di una sezione dedicata nella intranet aziendale, riepilogativa delle comunicazioni inviate, documentazione prodotta e principali disposizioni;
- definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare, sia in relazione all'accesso e uso delle sedi di lavoro che della gestione del lavoro da remoto, stante il regime di smart working generalizzato introdotto dalla società;
- gestione degli aspetti relativi ai lavoratori fragili;
- gestione delle situazioni di rischio;
- supporto alle altre funzioni (ufficio tecnico, HR, business continuity, servizi generali, etc.) nell'adozione degli accorgimenti specifici introdotti (es: calibrazione dei servizi di pulizia, approvvigionamento dei DPI, accesso alle sedi);
- produzione di specifico materiale formativo e informativo, secondo le necessità (con 36 comunicazioni effettuate per informare i collaboratori);
- organizzazione e conduzione di 36 riunioni con le parti interessate (RLS, MC, HR, RSA), come previsto dal Protocollo con le parti sociali del 24 aprile.

Si evidenzia, quale elemento qualificante, che i Protocolli antincontagio adottati sono stati sottoposti a certificazione da parte di ente terzo (CERTI W), che ne ha attestato la rispondenza ai requisiti previsti.

A causa del contesto pandemico e della sospensione della vita lavorativa e delle attività svolte nei luoghi di lavoro, oltre alle già descritte iniziative di prevenzione alla diffusione del Coronavirus si è dato corso a una nuova valutazione del “rischio da stress lavoro correlato”, svolta secondo modalità diverse rispetto al passato.

È stato somministrato un questionario, in collaborazione con l’Università di Verona - Medicina del Lavoro, alla totalità della popolazione aziendale. Sono stati anche aggiornati i Piani di gestione delle emergenze e relativi allegati delle sedi direzionali di Verona, Milano e Roma per tener conto del regime di smart working. La gestione delle emergenze è effettuata in comune sulle sedi, e non per singola società, per aumentare l’efficacia della gestione; a tal fine sono state eseguite prove di emergenza ed evacuazione sulle sedi direzionali e secondo diversi scenari di rischio.

Sono stati redatti e implementati piani formativi in materia di salute e sicurezza, mediante formazione per i nuovi assunti e aggiornamenti per chi è già formato sui seguenti temi: formazione generale e specifica, per preposti, per dirigenti, per addetti antincendio, per addetti primo soccorso, oltre che formazione base e aggiornamento per RLS e formazione su DPI.

Altre iniziative concrete hanno riguardato:

- organizzazione, in accordo con gli MC, della sorveglianza sanitaria, provvedendo a tenere sotto controllo le scadenze e a convocare i lavoratori per le visite;
- informazione ai lavoratori, anche con percorsi specifici studiati *ad hoc*, in riferimento alle procedure e presidi previsti per il contenimento dell’epidemia in atto;
- analisi degli eventi critici (infortuni, *near miss*, segnalazioni), al fine di individuarne cause e prevenirne ulteriori accadimenti;
- organizzazione di riunioni periodiche ex art. 35 D. Lgs. 81/2008;
- partecipazione a riunioni di coordinamento con le figure preposte in base alle necessità (MC, RLS, etc.);
- assistenza in occasione delle visite ispettive dell’ente di certificazione Bureau Veritas relative al rinnovo della certificazione del sistema di gestione della sicurezza per le sedi direzionali di Roma, Verona e Milano.

I principali rischi, oggetto di analisi dei DVTR<sup>16</sup>, sono così riassumibili: rischi legati ai luoghi di lavoro (strutture e impianti, postazioni, illuminamento, microclima, postura); rischi legati all’utilizzo di video terminale; stress lavoro-correlato; incendio; gestione delle emergenze; rumore; presenza di campi elettromagnetici; rischi legati a presenza di lavoratrici madri e gestanti.

I rischi non menzionati sono comunque trattati all’interno dei documenti DVTR, in cui vengono definite in modo puntuale le misure di prevenzione e protezione per la loro gestione. L’attuazione delle misure di prevenzione e protezione è oggetto di verifica continua da parte del SPP o degli altri uffici preposti.

---

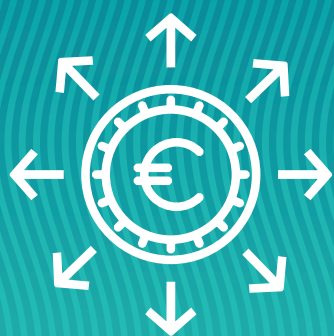
<sup>16</sup> Documento di Valutazione di Tutti i Rischi, noto anche come DVR.

Nel dicembre 2020, la visita di sorveglianza dell'organismo di certificazione terzo sul Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL, adottato su base volontaria) ha confermato la certificazione OHSAS 18001:2007 per undici società comprese nel perimetro per le sedi direzionali di competenza.

Nel corso del 2021 è prevista la valutazione per l'eventuale migrazione al nuovo standard internazionale ISO 45001, con le conseguenti attività di analisi organizzativa.







Valore economico  
distribuito dal Gruppo

**1.011**  
MLN €



Erogazione complessiva  
di Fondazione Cattolica

OLTRE **2**  
MLN €

# CRESCERE CON IL TERRITORIO: LE INIZIATIVE NEL SOCIALE

La comunità al centro: gli interventi per il territorio	80
Le modalità di intervento della Fondazione	80
L'attività di erogazione svolta nel 2020	81
Una ricetta per custodirsi: l'iniziativa #GenerAttivi!	82
Pensare e generare il futuro!	83
La resilienza come risposta alla pandemia da Covid-19	83
Sostenere per ripartire: idee per la rinascita	84
Progetto Di Vita - Cattolica Per i Giovani	86
"Memoria del futuro" a Verona: Il Festival della Dottrina Sociale	86
L'adesione a Fondazione Sodalitas	87

## CRESCERE CON IL TERRITORIO: LE INIZIATIVE NEL SOCIALE

### Highlights

Soci: 19.119

Dipendenti: 1.797

Valore economico generato: 1.139 milioni di euro

Valore economico distribuito: 1.011 milioni di euro

Erogazioni complessive di Fondazione Cattolica: 2.121.250 euro

Richieste accolte dalla Fondazione Cattolica per iniziative nel sociale: 150

La comunità al centro: gli interventi per il territorio

Cattolica mantiene storicamente un solido radicamento con il territorio. Per questo è consapevole che il benessere della comunità è parte essenziale della sua identità d'impresa.

Il modello operativo, rivelatosi efficace nel tempo, è orientato all'azione mediante interventi diretti o attraverso la Fondazione, secondo modalità che tengono conto della complessità sociale e hanno il bene comune come fine ultimo e necessario.

Fondazione Cattolica Assicurazioni impiega risorse, energie e passione per promuovere nuove modalità d'intervento, rispondere alle istanze del territorio e sostenere idee e progetti che generano un impatto duraturo e tangibile.

In un anno segnato fortemente dalla pandemia da Covid-19, Fondazione Cattolica si è fatta custode delle realtà del Terzo settore supportate negli ultimi anni e impegnate nella rimodulazione delle proprie attività per continuare a generare il bene in una realtà mutata. Ha sperimentato allora una nuova modalità di supporto alle realtà sociali del nostro Paese, che consiste nel favorirne, supportarne e stimolarne la resilienza.

Chi volesse approfondire troverà nel Bilancio di missione annuale di Fondazione Cattolica una dettagliata narrazione dei principi ispiratori, delle metodologie d'intervento e delle iniziative sostenute nel 2020.

Le modalità di intervento della Fondazione

Il Consiglio di Amministrazione di Fondazione Cattolica Assicurazioni individua le linee guida che caratterizzano l'attività al fine di poter rispondere proattivamente alle istanze di un tessuto sociale in continua evoluzione mantenendo saldi i principi ispiratori ed i riferimenti statutari. Per questo stanziava le proprie risorse alla luce delle priorità e degli ambiti di intervento individuati ogni anno grazie a una continua analisi del contesto. Anche i criteri di valutazione, i processi e gli

strumenti erogativi sono continuamente aggiornati alla luce dell'esperienza maturata. Nel 2020 gli interventi sono stati realizzati attraverso tre strumenti erogativi: progetti, bandi e microerogazioni.

## I progetti

Nascono dal confronto aperto e diretto tra Fondazione ed enti, finalizzato alla costruzione di iniziative coerenti alle linee guida delle parti. In particolare i progetti di "intrapresa sociale" sono dedicati all'avvio di attività non profit in risposta a 5 bisogni primari: famiglia, anziani, disabilità, nuove povertà e inserimento lavorativo.

I progetti rappresentano le attività che più evidenziano le specificità di Fondazione Cattolica. I risultati raggiunti vengono attentamente valutati per comprenderne impatto ed efficacia e costruire così un bagaglio di conoscenze a servizio di cicli successivi. La costruttiva collaborazione sviluppata con gli enti in questo cammino viene mantenuta nel tempo ed alimenta la continua ricerca di proposte e soluzioni per altri territori, altri disagi, altri attori sociali.

## I bandi

Prevedono l'accantonamento di fondi da parte del Consiglio di Amministrazione della Fondazione per specifiche iniziative alle quali gli enti possono partecipare presentando una richiesta conforme al regolamento stabilito.

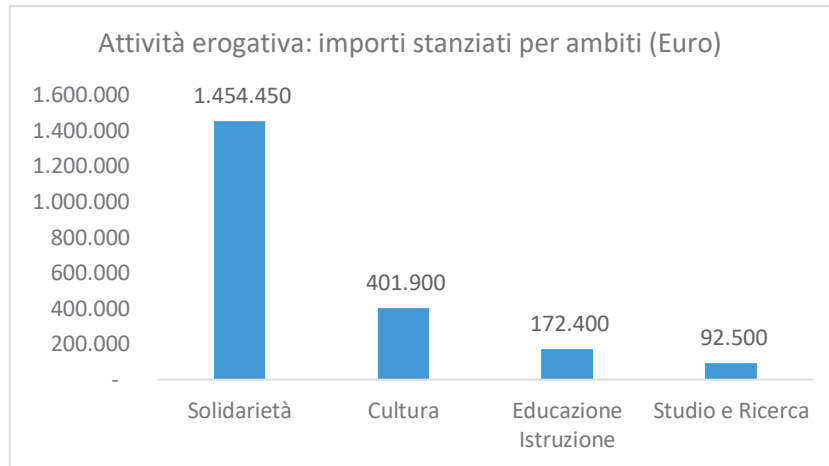
## Le microerogazioni

Si tratta di interventi di importo e complessità minori, ma con impatti pure significativi rispetto alla cifra erogata. In caso di piccoli interventi il contributo attivo dei cittadini è spesso più ampio, con un conseguente aumento del "capitale sociale" in dotazione al progetto, una sorta di "moltiplicatore umano" che funge da volano per lo sviluppo delle idee a servizio della comunità.

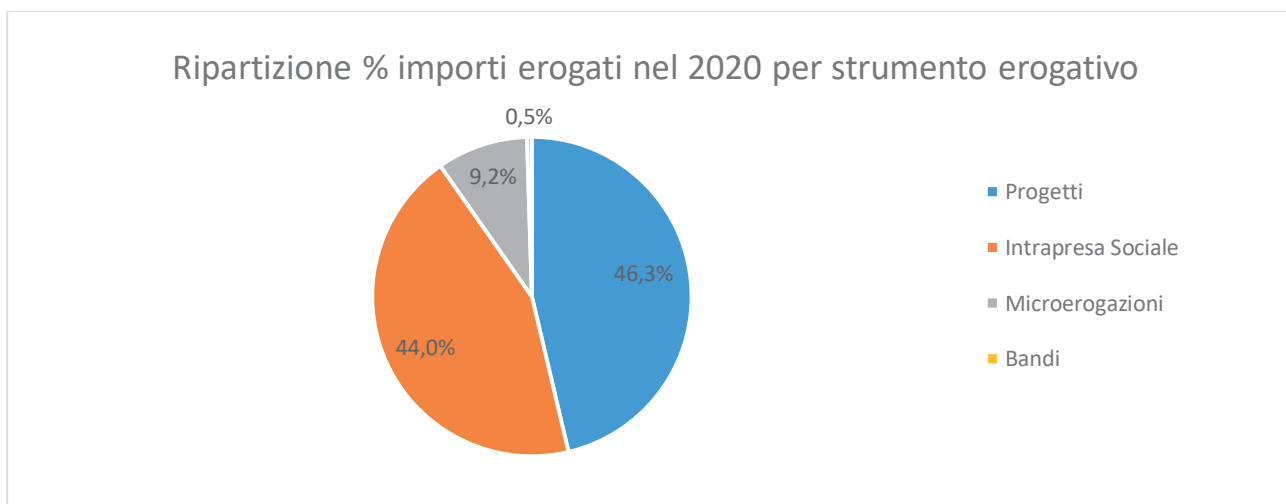
## L'attività di erogazione svolta nel 2020

Nel 2020, in seguito alla sospensione del pagamento di dividendi disposta dagli Organismi di controllo europeo, Fondazione Cattolica non ha ricevuto l'annuale contributo dal Fondatore. L'attività ha potuto tuttavia proseguire attingendo alle riserve costituite negli anni precedenti attraverso una sobria gestione dei costi e un'attenta valutazione dei progetti proposti.

La Fondazione ha potuto accogliere così 150 richieste per complessivi 2.121.250 euro. Oltre il 68% delle risorse stanziare è stato destinato all'ambito solidarietà. Metà dei fondi erogati in questo settore è stata dedicata a interventi legati all'emergenza Covid-19.



Le progettualità sostenute dalla Fondazione nel 2020 hanno confermato la scelta, deliberata dal Consiglio di Amministrazione già nel 2011, di sostenere attività e non strutture e di porre al centro l'uomo e non lo strumento. Le linee guida adottate hanno reso possibile l'ottimizzazione delle risorse, privilegiando le soluzioni di maggior impatto sociale. Questo si rispecchia nel coinvolgimento diretto della Fondazione in molte delle iniziative deliberate, obiettivo raggiunto in particolare grazie agli interventi rivolti all'intrapresa sociale. Con un'erogazione complessiva di 932.500 euro, questi interventi rappresentano il cuore dell'attività della Fondazione.



Una ricetta per custodirsi: l'iniziativa #GenerAttivi!

#GenerAttivi! è un'iniziativa nata nel 2017 per condividere il patrimonio di relazioni che Fondazione ha costruito, grazie all'incontro con le realtà più virtuose del territorio coinvolte nei progetti di "Intrapresa sociale". Nel 2020 è stato ancora più importante "camminare assieme" alle realtà sociali, per favorire la nascita e la condivisione di nuove soluzioni in un contesto fortemente mutato dalla pandemia da Covid- 19.



Tra maggio e giugno si sono tenuti 11 incontri online per approfondire alcuni temi proposti dai membri della rete informale, a cui hanno partecipato 143 persone appartenenti a 89 enti di 14 regioni italiane. Nel mese di ottobre è stato possibile organizzare, nel pieno rispetto delle norme sul distanziamento sociale, due weekend in presenza a Comacchio, con la partecipazione di 114 esponenti di 40 realtà, provenienti da 9 regioni.

Nell'ambito di queste giornate, 19 realtà della rete hanno allestito stand per l'esposizione dei prodotti attraverso i quali sostengono le proprie attività e offrono opportunità lavorative alle persone di cui si prendono cura.

Pensare e generare il futuro!

Il costante ascolto del territorio ha evidenziato l'esigenza di alcuni esponenti delle realtà non profit di pensare al tema del ricambio generazionale all'interno delle proprie organizzazioni. Per questo Fondazione Cattolica ha organizzato e offerto gratuitamente un percorso di 10 appuntamenti online a cui hanno partecipato i fondatori delle realtà interessate assieme ai giovani sui quali stanno investendo, con uno sguardo al futuro. Da questa esperienza è nata un'altra iniziativa, che ha visto l'impegno della Fondazione nell'offerta di un percorso formativo gratuito interamente pensato e dedicato alle nuove generazioni. Sono 63 i giovani, provenienti da 11 regioni, che hanno aderito al ciclo di 12 incontri denominato "Generiamo il futuro!", chiamati a guardare il futuro con occhi nuovi e una forma mentis generativa, per cimentarsi nella proposta di nuove soluzioni a nuovi bisogni.

La resilienza come risposta alla pandemia da Covid-19

Nel mese di marzo, quando l'apparire del virus Covid-19 ha reso evidente che le consuete modalità operative non sarebbero bastate per cogliere i bisogni emergenti, Fondazione Cattolica si è attivata per capire come essere di supporto a chi in prima linea fronteggiava l'emergenza. Ne è scaturito uno stanziamento straordinario volto al sostegno, fattivo e immediato, di alcune realtà che in ambito sanitario (ospedali) o sociale (Caritas) hanno fornito assistenza ai più bisognosi.

Parallelamente emergeva anche la fatica delle realtà sociali che in questi anni hanno avviato progetti di intrapresa sociale, la cui sostenibilità economica è stata messa a dura prova dalla chiusura delle attività produttive che proprio a questo erano rivolte, e all'impossibilità del coinvolgimento del volontariato o di effettuare eventi di raccolta fondi. La chiusura di queste attività avrebbe rischiato di far recedere persone in stato di disagio, che hanno trovato risposta in questi progetti di welfare community, nel numero di coloro che attendono soluzioni di tipo assistenzialistico dal welfare state.

Per fronteggiare questo secondo tipo di emergenza, la Fondazione ha ascoltato la voce delle realtà conosciute negli anni, e sostenuto alcuni progetti di ripartenza, che permettessero loro di rimodulare le attività per salvaguardare gli impieghi lavorativi delle persone deboli di cui si prendono cura.

Dall'ascolto e condivisione di idee e difficoltà sono emerse ancora una volta soluzioni nuove, nate nella libertà, nella gratuità e nello spirito generativo che caratterizza questa rete, dove la Fondazione continua a creare occasioni per mettere insieme le persone.

Ne sono un esempio le associazioni che, incontratesi già nel 2019 intorno al tavolo di lavoro dedicato al tema delle donne in condizione di svantaggio e al loro riscatto, hanno iniziato a lavorare sullo sviluppo di progettualità comuni. Nel corso dell'anno 5 associazioni di 5 diverse regioni - Coop Madre Teresa di Reggio Emilia, Coop. Soc. Quid di Verona, Ass. Sc'Art! di Genova, Coop Il Ponte di Civitavecchia e Fondazione Famiglia Materna di Rovereto - hanno dato vita al progetto denominato "Un Lavoro per ricominciare". È un'iniziativa annuale che pone le basi per l'applicazione di una metodologia condivisa di inserimento lavorativo delle donne, da sviluppare attraverso la realizzazione di percorsi di formazione e di orientamento al lavoro, tirocini e laboratori, scambio di esperienze.

Anche l'aiuto prestato per l'emergenza Covid-19 non si è manifestato solo attraverso erogazioni economiche, ma ancora una volta grazie alla messa a disposizione di competenze e professionalità di realtà all'interno della rete "#GenerAttivi!". Ne è un esempio la piattaforma di e-commerce "Ad un Metro", realtà creata da un gruppo di giovani veronesi, che è stata offerta gratuitamente agli enti della rete durante il lockdown per permettere a chi ne fosse interessato di cimentarsi nella vendita dei propri prodotti attraverso il canale online.

Sostenere per ripartire: idee per la rinascita

Tra i numerosi progetti realizzati dalla Fondazione sul territorio nel 2020, ne sono descritti tre, ciascuno appartenente a una diversa tipologia di obiettivo perseguito.

Progetti di ripartenza

### **"Re-Co-Ver" di Cooperativa Sociale Quid Onlus - Verona**

Intrapresa sociale – Ambito Nuove povertà: Produzione e distribuzione di mascherine lavabili per continuare a garantire gli inserimenti lavorativi nonostante l'emergenza.

Quid è una giovane impresa sociale non-profit con sede a Verona che, tramite il proprio brand di moda etica "Progetto Quid" distribuito in 9 punti vendita diretti e oltre 70 multibrand, offre opportunità professionali a persone vulnerabili. Conta 137 dipendenti, dei quali l'85% è rappresentato da donne e il 70% con un vissuto di fragilità. Re-Co-Ver è il progetto con cui Quid ha inteso ripartire dopo l'emergenza Covid-19, garantendo sostenibilità economica alla cooperativa e lavoro a 165 persone, in particolare alle più fragili, nel proprio laboratorio e in due laboratori partner.

Il progetto consiste nella produzione e distribuzione, su mercato italiano ed estero, delle mascherine lavabili Co-Ver, un dispositivo medico protettivo efficace, innovativo e di filiera italiana ad alta sostenibilità ambientale, con il duplice obiettivo di compensare le perdite date dall'emergenza Covid-19 a Quid e alle altre cooperative partner e di dare un nuovo slancio alla loro riapertura. L'ottenimento della certificazione CE ha permesso a Quid di distribuire più facilmente Co-Ver sia in Italia che all'estero. La formazione e il supporto - lavorativo e socio-educativo - allo staff Quid e il coordinamento in rete con altre due cooperative del Nord-Est (Noncello - PN e Giotto - PD) hanno

garantito standard di produzione elevati in un ambiente sicuro e capace di supportare anche i soggetti più deboli.

Progetti di Intrapresa Sociale

### **“Gastronomia-ristorante INGRANO” di Cooperativa Sociale Botteghe e Mestieri - Faenza (RA)**

La Cooperativa Sociale Botteghe e Mestieri nasce nel 2005 con lo scopo di aiutare alcuni ragazzi della DSM di Faenza nel percorso di inserimento lavorativo, con la creazione di più luoghi di lavoro artigianali – intesi come strumento educativo e formativo - dove ognuno può mettere in gioco le proprie qualità.

Con il progetto “gastronomia-ristorante INGRANO”, la Cooperativa Sociale intende sviluppare un luogo di lavoro per persone con disabilità psichica e psichiatrica, rispondendo così alle necessità provenienti dalla zona di Faenza di avere uno spazio lavorativo (di riferimento) che supporti le istituzioni pubbliche nell’avviare al lavoro persone con disabilità, in ambito artigianale e ristorativo.

I beneficiari diretti del progetto sono 7 persone con disabilità, di cui 4 minori, mentre il territorio interessato al beneficio di tale progetto è l’intera provincia di Ravenna. Si prevede la realizzazione di una gastronomia-ristorante con 40 posti indoor e 40 outdoor nel periodo estivo, dove si cucineranno e si venderanno principalmente i prodotti fabbricati nell’attiguo laboratorio della Cooperativa, già esistente ed operante per la produzione di pasta e piadina.

Consolidando anche il legame con le scuole professionali del territorio - ove più alta è la frequenza di ragazzi con disabilità psichica e psichiatrica – si vuole creare la possibilità, per 7 persone con disabilità affiancate da professionisti, di apprendere il lavoro di cucina e di sala attraverso contratti di formazione, inserire stabilmente in Cooperativa al termine del percorso formativo come dipendenti a pieno titolo almeno 2 di queste 7 persone, e cercare un’opportunità lavorativa per gli altri 5.

I Progetti di Sostegno all’emergenza Covid-19

### **“Sostegno Sanità: Raccolta Fondi per Emergenza Covid-19” di C.E.I. - Conferenza Episcopale Italiana – Roma**

La Conferenza Episcopale Italiana (C.E.I.) è l’unione permanente dei Vescovi delle Chiese in Italia che, per promuovere la vita della Chiesa, sostenere la sua missione evangelizzatrice e sviluppare il suo servizio per il bene del Paese, esercitano congiuntamente funzioni pastorali e, a norma del diritto, assumono deliberazioni legislative.

Nel momento di grave emergenza in cui si sono trovate Parrocchie, Caritas locali, mense dei poveri, case di riposo e tante altre realtà che, silenziosamente, hanno affrontando l’esplosione dei bisogni sociali con mezzi assolutamente insufficienti a motivo della pandemia da Covid-19, la C.E.I. ha aperto una raccolta fondi per sostenere in particolare le strutture sanitarie, a cui Fondazione Cattolica ha inteso dare supporto.

## Progetto Di Vita - Cattolica Per i Giovani

Attiva dal 2013 e in continua evoluzione, “Progetto di Vita - Cattolica per i Giovani” è un’iniziativa di responsabilità sociale d’impresa dedicata agli under 35 che nel 2020 ha sostenuto l’avvio di alcune attività imprenditoriali in ambito sociale proposte da giovani.

Il progetto si è occupato anche di formazione e orientamento attraverso il sostegno ad alcune iniziative della Federazione Scuole Infanzia paritarie cattoliche (FISM) rivolte ai bimbi da 0 a 6 anni, il sostegno al Salone dell’Orientamento di Verona per i ragazzi di 14 anni e ad alcuni interventi formativi mirati per adolescenti e giovani provenienti da tutta Italia.

In collaborazione con il Centro di Ricerca ARC (Centre for the Anthropology of Religion and Cultural Change) dell’Università Cattolica Sacro Cuore di Milano e l’Alleanza per la Generatività Sociale, la Fondazione ha avviato il Bando “50xCento”, per riconoscere, coinvolgere e attivare i giovani affinché propongano e creino nuove modalità di azione generative per sviluppare territori e comunità in modo sostenibile. La ricerca di soluzioni alle problematiche sociali raccolte attraverso gli incontri della rete “#GenerAttivi” ha alimentato le due sfide “out of the standard” lanciate agli studenti dell’Università di Verona attraverso il Contamination-Lab.

## “Memoria del futuro” a Verona: Il Festival della Dottrina Sociale

La decima edizione del Festival della DSC, dal titolo “Memoria del Futuro”, si è tenuta in modalità televisiva e online, con studio principale a Verona e collegamenti da altre 24 città italiane, dal 23 al 29 novembre 2020. Ha ospitato anche la prima delle tre giornate preparatorie della settimana sociale dei Cattolici 2021 ed è stata inaugurata da un videomessaggio di Papa Francesco.

Ogni anno il Festival costituisce un importante momento di orientamento e confronto di persone ed istituzioni impegnate quotidianamente nei propri ambiti per rendere il mondo un luogo migliore, promuovendo un modello d’azione basato sulla centralità della persona e sui valori della DSC.

## Il lavoro al servizio della comunità: il premio speciale “Imprenditori per il bene comune”

All’interno del Festival della Dottrina Sociale, particolare rilievo assume il premio “Imprenditori per il bene comune”, che pone in luce imprenditori, sia profit che non profit, che hanno saputo orientare la propria impresa al Bene, con un orientamento che consente di realizzare opere concrete che coniugano mercato e persona, profitto e solidarietà, competenze e virtù, in un’azione che non si riduce al “qui” e “ora”, ma guarda al futuro contribuendo a costruirlo.

Nell’edizione 2020 sono stati premiati sette imprenditori che si sono distinti per una particolare sensibilità sociale e un orientamento al bene della comunità. Giampaolo Dallara, fondatore dell’impresa DALLARA Group, Varano di Melegari (PR); Enrico Loccioni presidente di Loccioni, Angeli di Rosara (AN); Elisabetta Sola e Nicola Salvi, fondatori di Officina della comunicazione Srl, Bergamo; Luca Tagliapietra presidente di Polobio Srl, Montebello (VI); Giorgio Magnanelli, presidente di Banca

del Gratuito e Coop. Soc. I talenti, Fano (PU); Michele Resina, presidente della Coop. Soc. M25, Vicenza.

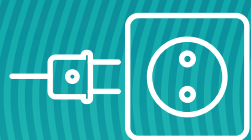
Per conoscere le altre iniziative di Fondazione Cattolica è possibile scrivere a:  
[fondazione.cattolica@cattolicassicurazioni.it](mailto:fondazione.cattolica@cattolicassicurazioni.it)

L'adesione a Fondazione Sodalitas

Cattolica ha rinnovato per il 2020 l'adesione a Fondazione Sodalitas, prima organizzazione in Italia a promuovere la responsabilità sociale d'impresa e la sostenibilità. Nata su iniziativa di Assolombarda, di importanti realtà economiche e di manager volontari, rappresenta una rete di imprese leader del mercato italiano che hanno scelto di fare impresa in modo sostenibile.

La Fondazione opera con un approccio multi-stakeholder, promuovendo lo sviluppo di iniziative realizzate in co-progettazione e collaborazione tra le imprese e gli stakeholder più rilevanti: istituzioni, Terzo settore, scuola, università e centri di ricerca, network internazionali.

È inoltre partner delle istituzioni europee e dei principali network internazionali, come CSR Europe, sui progetti di diffusione della sostenibilità.



Consumi di energia elettrica

3.968.538 KWH



Consumi idrici

44 ML



Consumi di carta

293 T



# L'IMPEGNO NECESSARIO: I PROGETTI PER L'AMBIENTE

Il nuovo ruolo dell'impresa nell'era dell'"antropocene"	90
I consumi energetici	90
Le emissioni dirette e indirette	93
I consumi di carta	95
TUA Assicurazioni: la prima società carbon neutral del Gruppo	96
Il sostegno alla Fondazione ENI Enrico Mattei	96
I consumi idrici	97
Le Tenute di Cattolica e l'agricoltura sostenibile	98

## L'IMPEGNO NECESSARIO: I PROGETTI PER L'AMBIENTE

### Il nuovo ruolo dell'impresa nell'era dell'"antropocene"

È impossibile sovrastimare l'impatto della questione ambientale e dell'influenza che l'attività umana svolge nell'evoluzione della vita sul nostro pianeta, con conseguenze talvolta drammatiche ed eventi di qualità e intensità senza precedenti. Si è giunti a teorizzare l'esistenza di una nuova era della storia, definita "antropocene", per caratterizzare i tratti di una contemporaneità in cui il dominio e lo sfruttamento dell'uomo sull'ambiente naturale hanno raggiunto una scala mai vista in precedenza.

Il dibattito internazionale ha oramai accettato l'idea che le scelte delle imprese contribuiscono in modo determinante allo stato complessivo dei contesti ambientali in cui operano, ma che tale relazione inizia a valere anche in direzione opposta: le variabili ambientali sono fonte di una moltitudine di rischi e opportunità che l'impresa deve riconoscere e gestire.

Cattolica persegue l'idea che il business aziendale debba svilupparsi secondo modalità compatibili e rispettose della sfera ambientale, sia attraverso il rispetto delle normative emanate dai Regulator che, con uno sforzo volontario, delle best practice suggerite dagli esperti.

Nei rendiconti del Gruppo questi temi sono destinati ad assumere rilevanza crescente: l'emanazione di due Politiche ambientali dedicate e l'inizio di percorsi di *carbon neutrality* sono esempi di questo atteggiamento sul tema.

La Società ha mantenuto l'impegno per una gestione efficiente delle risorse impiegate, per la riduzione degli sprechi e la minimizzazione di esternalità negative. Si è dotata di una copertura catastrofale per i rischi di terremoto, alluvione, tempeste, trombe d'aria e grandine (non agricola), con un monitoraggio mensile degli eventi catastrofali che eccedono soglie predeterminate, in modo da individuare eventi a potenziale impatto negativo rilevante.

I dati riportati all'interno di questa sezione includono le sedi direzionali di Verona, Roma, Milano. Oltre a queste, i dati includono il Cattolica Center di Verona e le Tenute agricole. L'area di Verona è quella più significativa, in quanto include le sedi operative di Lungadige Cangrande e di via Fermi, oltre al citato Cattolica Center.

Rimangono esclusi dal perimetro i dati relativi alle unità periferiche (uffici situati all'interno di immobili privati) in quanto considerati marginali in termini di impatto ambientale.

Per un maggiore dettaglio sulle Tenute e i relativi consumi energetici e idrici si rimanda alla sezione dedicata.

### I consumi energetici

Il consumo totale di energia del Gruppo nel 2020 è pari a 31.756 GJ in calo del 26% rispetto al dato dell'anno precedente. Questa diminuzione è principalmente imputabile agli effetti della pandemia Covid-19, che ha causato una notevole riduzione dei consumi dovuti ai viaggi di lavoro e all'utilizzo degli uffici.

Consumi energetici totali (GJ) <sup>17</sup>		
Tipologia	2020	2019 <sup>18</sup>
Consumi energia elettrica	14.287	15.580
Consumi energia termica (teleriscaldamento)	3.483	3.607
Gas metano	5.105	5.769
GPL	101	237
Consumi energetici per trazione <sup>19</sup> :		
- Gasolio agricolo	3.892	4.805
- Gasolio per autotrazione	4.366	11.796
- Benzina per autotrazione	523	975
<b>Totale consumi energetici</b>	<b>31.756</b>	<b>42.769</b>
di cui rinnovabili	-	-

Intensità energetica		
	2020	2019
Dipendenti al 31 dicembre (n.)	1.797	1.785
<b>Intensità energetica</b>	<b>17,7</b>	<b>24,0</b>

Il consumo totale di energia elettrica del Gruppo nel 2020 è pari a circa 3.968.538 KWh, con una diminuzione, pari all' 8%, rispetto allo scorso anno (2019: 4.327.790 KWh).

Il forzato ricorso allo smartworking come modalità di lavoro prevalente per gran parte dell'anno ha causato un minor consumo energetico nelle varie sedi del Gruppo. Con riferimento ai consumi della sede di Verona, si evidenzia infatti un calo dell'8% rispetto al dato dell'anno precedente. Una contrazione dell'11% si riscontra con riferimento al Cattolica Center, mentre le sedi di Roma e Milano registrano rispettivamente un calo nei consumi del 21% e 6%.

Per ragioni analoghe hanno evidenziato un calo anche i consumi di gas metano per riscaldamento, in particolare per la sede di Milano dove si registra una riduzione del 26% rispetto all'anno precedente.

<sup>17</sup> Per il 2020, i fattori di conversione in GJ utilizzati sono segnalati all'interno dei documenti: Ministero dell'Ambiente - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2020 e UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2020. <sup>17</sup> Per il 2019, i fattori di conversione in GJ utilizzati sono segnalati all'interno dei documenti: Ministero dell'Ambiente - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2019 e UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2019.

<sup>18</sup> Il dato del 2019 è stato riesposto conseguentemente ad un affinamento della metodologia di calcolo.

<sup>19</sup> Si segnala che per le auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle Linee Guida ABI Lab.

Più in generale il minore consumo è imputabile sia alla pandemia che a temperature più miti durante i mesi invernali.

Consumi energia elettrica per sede (KWh)		
Sede	2020	2019
Verona	2.128.598	2.319.941
di cui sedi direzionali	1.788.002	1.938.212
di cui Cattolica Center	340.596	381.729
Roma	403.054	509.144
Milano	1.152.232	1.231.282
Venezia	8.362	11.207
Tenuta agricola di Ca' Tron	276.292	256.216
<b>Totale</b>	<b>3.968.538</b>	<b>4.327.790</b>

Consumi gas metano per sede (m <sup>3</sup> )		
Sede	2020	2019
Verona	37.893	40.239
di cui sedi operative	37.893	40.239
di cui Cattolica Center	n/a	n/a
Roma	7.136	8.984
Milano	64.805	88.095
Venezia	1.076	1.492
Tenuta agricola di Ca' Tron	33.790	24.617
<b>Totale</b>	<b>144.699</b>	<b>163.427</b>

Teleriscaldamento (KWh)		
Sede	2020	2019
Verona (Lungadige Cangrande)	967.446	1.002.063

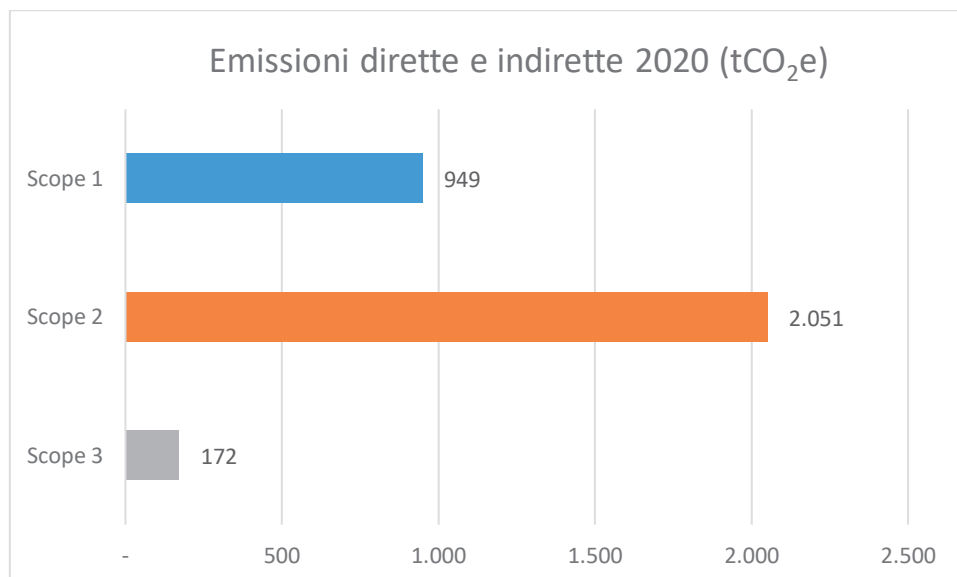
## Le emissioni dirette e indirette

Le emissioni dirette includono quelle generate dai consumi di gas metano e GPL per gli impianti di riscaldamento e le emissioni da consumi di gasolio sia dalle auto della flotta aziendale che dei mezzi agricoli della Tenuta Ca' Tron (*Scope 1*).

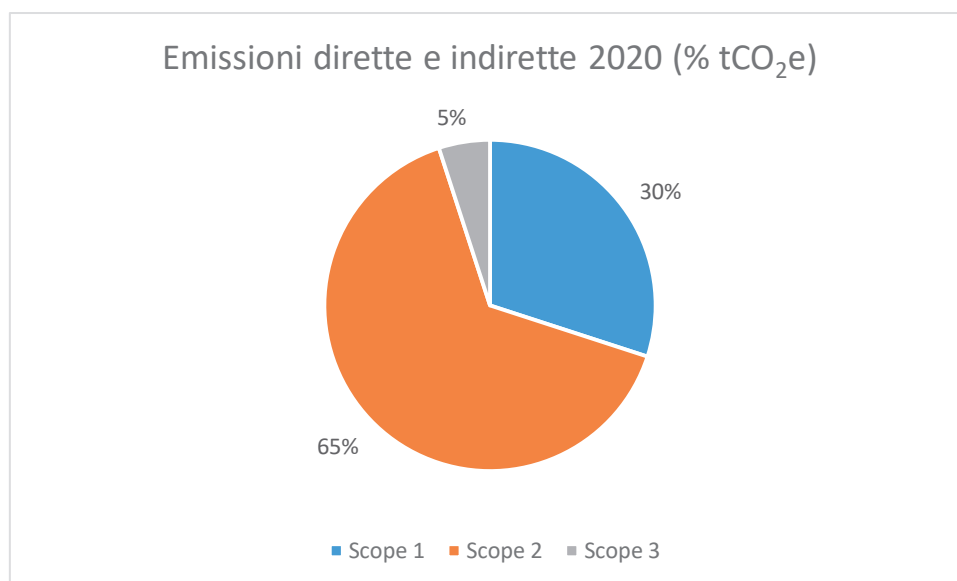
Quelle indirette considerano invece nello *Scope 2* le emissioni generate dai consumi di energia elettrica e teleriscaldamento e nello *Scope 3* quelle generate dalle trasferte di lavoro con altri mezzi (trasporti ferroviari, aerei e auto a noleggio).

Nel 2020 le emissioni totali di gas a effetto serra del Gruppo si attestano a un livello di 3.172 tCO<sub>2</sub>e (2019: 4.860 tCO<sub>2</sub>e) in diminuzione del 35% a causa della drastica riduzione dei viaggi di lavoro, sia con mezzi aziendali che con altri mezzi.

In particolare, le emissioni di *Scope 1* sono pari a 949 tCO<sub>2</sub>e (2019: 1.652 tCO<sub>2</sub>e), pari al 30% sul totale delle emissioni, quelle di *Scope 2 market-based* sono pari a 2.051 tCO<sub>2</sub>e (2019: 2.327 tCO<sub>2</sub>e), pari al 65% sul totale delle emissioni, e le emissioni di *Scope 3*<sup>20</sup> sono pari a 172 tCO<sub>2</sub>e (2019: 881 tCO<sub>2</sub>e), pari al 5% sul totale delle emissioni.



<sup>20</sup> Le emissioni di *Scope 3* non includono Cattolica Life, Cattolica Agricola e le società Vera Financial, Satec, Estinvest, Meteotec e Qubo.



Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>e dello *Scope 2* sono utilizzate entrambe le metodologie di calcolo previste dai GRI Standards: il *Location-based*, rappresentato all'interno dei grafici, e il *Market-based*.

Di seguito sono indicate le emissioni generate complessivamente dal Gruppo.

Emissioni [t CO <sub>2</sub> e] <sup>21</sup>		
	2020	2019 <sup>22</sup>
Scope 1 <sup>23</sup>	949	1.652
Scope 2 ( <i>Location-based</i> )	1.384	1.616
Scope 2 ( <i>Market-based</i> )	2.051	2.327
Scope 3	172	881

<sup>21</sup> Con riferimento al calcolo delle emissioni secondo il metodo *Market-based* si è fatto riferimento, per il biennio considerato, al dato più aggiornato disponibile. Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

Scope 1: ISPRA con trasformazione in CO<sub>2</sub> equivalente secondo la procedura riportata nelle Linee Guida ABI Lab (versione dicembre 2020 per i dati 2020, e versione 13.12.2018 per i dati 2019).

Scope 2: Teleriscaldamento: ISPRA come da Linee Guida ABI Lab (versione dicembre 2020 per i dati 2020, e versione dicembre 2018 per i dati 2019). Le emissioni dello Scope 2 dovute al teleriscaldamento sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub>e) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas serra nel settore elettrico";

Energia elettrica (*Location-based*): ISPRA con trasformazione in CO<sub>2</sub> equivalente secondo la procedura riportata nelle Linee Guida ABI Lab (versione dicembre 2020 per i dati 2020, e versione dicembre 2018 per i dati 2019);

Energia elettrica (*Market-based*): AIB - European Residual Mixes 2020 per i dati 2020 (Residual Mixes 2019 per i dati 2019). Si segnala che per il 2020 il fattore di emissione fa riferimento a tCO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub>e) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas serra nel settore elettrico";

Scope 3: Auto, aereo e treno (km): DEFRA - Conversion factors 2020 - Full set (versione DEFRA 2019 per i dati 2019).

<sup>22</sup> Il dato del 2019 è stato riesposto conseguentemente ad un affinamento della metodologia di calcolo.

<sup>23</sup> Si segnala che per le auto ad uso promiscuo è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle Linee Guida ABI Lab.



## I consumi di carta

Sono 293 (2019: 311) le tonnellate di carta consumate nel corso del 2020 dal Gruppo; numerose iniziative di dematerializzazione e digitalizzazione, più avanti descritte, hanno contribuito a ridurre il numero di carta per fotocopie e modulistica. L'effettuazione del lavoro in presenza limitata ai soli mesi di gennaio e febbraio rimane tuttavia il fattore determinante della riduzione nel consumo di materiali cartacei. Più stabile rispetto al 2019 è il dato sul consumo di carta per stampati, in prevalenza moduli e opuscoli a supporto dell'attività commerciale.

I quantitativi di carta inviati al macero (125 tonnellate) hanno subito un incremento del 26% rispetto allo scorso anno (2019:99), principalmente a causa delle attività di gestione ed efficientamento dei magazzini.

Consumi di carta (t)		
Tipologia	2020	2019
Carta per fotocopie	15	36
Stampati: moduli, opuscoli, ecc.	278	275
<b>Totale</b>	<b>293</b>	<b>311</b>

Carta inviata al macero (t)		
Tipologia	2020	2019
Magazzino stampati: modulistica obsoleta	29	18
Archivio centrale: macero polizze, sinistri, ecc.	88	40
Raccolta carta presso sedi direzionali	8	41
<b>Totale</b>	<b>125</b>	<b>99</b>

Meno sprechi, più tempo: la dematerializzazione di documenti e processi

Il 2020 è stato caratterizzato da un significativo incremento nell'uso di strumenti che permettono la dematerializzazione e l'operatività a distanza con la clientela. È un trend già emerso da qualche tempo, che la limitazione dei movimenti e la difficoltà dell'interazione fisica dovuti alla pandemia hanno contribuito ad accelerare.

Gli aspetti principali di questa dinamica che meritano una menzione sono:

- il raddoppio dell'uso in agenzia di strumenti e procedure di incasso introdotte per minimizzare lo spreco di carta per titoli di pagamento annullati ("Incassa e stampa") passando da circa il 15% a poco meno del 30% del totale degli incassi delle quietanze o dei certificati danni. L'uso è stato incentivato dalle possibilità di invio dematerializzato della documentazione e dall'integrazione con le procedure più evolute di pagamento;

- la diffusione della firma elettronica avanzata dei documenti contrattuali che, entrata a regime nel 2019, ha visto un aumento del 50% dell'utilizzo nel 2020 arrivando a circa il 15% dei contratti ed è adottata in modo estensivo da circa il 20% delle agenzie. La possibilità di firmare per via elettronica anche i documenti relativi alle più frequenti operazioni di portafoglio - sospensioni auto, variazioni sulle polizze infortuni del conducente e il quietanzamento dinamico - diventerà operativa nel 2021.
- sviluppo della vendita a distanza, con la possibilità di vendere a distanza alcuni prodotti e servizi per la clientela di agenzia. La procedura è basata sulla firma elettronica, che non avviene però su dispositivi dell'agente e con la sua assistenza, ma tramite una procedura gestibile in autonomia dal cliente e attivata dall'agente con l'invio di una email;
- la disponibilità delle procedure di incasso 7 giorni su 7 senza limiti di orario: è stata introdotta la possibilità di pagamento a distanza da parte del cliente tramite carta di credito, con l'attivazione da parte dell'agente con una mail che contiene un link ("pay by link"). Il cliente può pagare in qualunque momento (fuori orario di agenzia o in giorni festivi), possibilità che amplia anche l'operatività dei collaboratori di agenzia;
- la revisione della tecnologia dei POS mobili, al fine di migliorare l'operatività del personale che opera fuori dai locali di agenzia, tramite l'utilizzo di dispositivi più affidabili e veloci nella gestione.

TUA Assicurazioni: la prima società *carbon neutral* del Gruppo

TUA Assicurazioni, società del Gruppo, ha mantenuto anche per il 2020 il suo status di impresa *carbon neutral* certificata grazie a un percorso che è culminato nell'azzeramento dell'impatto delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalla Compagnia nel corso del 2020.

Il progetto - articolato nelle tipiche fasi di osservazione, misurazione, mitigazione e compensazione - è stato realizzato insieme al partner Carbonsink e si è concluso con la cancellazione dei crediti di carbonio della tipologia REDD+ (Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation), che consentirà la conservazione di un'area forestale al fine di ridurre le emissioni di gas a effetto serra derivanti dalla deforestazione e dal degrado delle foreste.

TUA ha coinvolto nell'attività di sensibilizzazione anche le reti agenziali e i dipendenti, in modo da potenziare gli effetti sul territorio grazie ad agenti attenti al tema dell'eco-sostenibilità e sottolineare la dimensione anche culturale dell'iniziativa.

Il sostegno alla Fondazione ENI Enrico Mattei

Il triennio 2018-2020 ha visto Cattolica supportare l'attività e le numerose iniziative di FEEM - Fondazione ENI Enrico Mattei, noto centro di studi e ricerche con sede a Milano, nel progetto "Disclosure, Measurement, Management and Mitigation of Climate-Related Risks for Companies" (DeRisk-CO), istituito per sensibilizzare gli attori del sistema economico sui rischi e le opportunità

associati al cambiamento climatico, attraverso l'organizzazione di incontri e seminari di taglio scientifico-divulgativo.

DeRisk-CO è un progetto facente parte di un più vasto programma di ricerca denominato "Climate Change: Economic Impacts and Adaptation" (EIA) e "Society and Sustainability" (SAS), e si pone nel solco tracciato dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e dai Sustainable Development Goals (SDGs) dell'ONU.

## I consumi idrici

Il consumo di acqua del Gruppo Cattolica nel 2020 ammonta a 44 Megalitri<sup>24</sup>, in diminuzione rispetto ai consumi riportati lo scorso anno (2019: 74 Megalitri).

Il decremento è imputabile, per le sedi direzionali e il Cattolica Center, al minore utilizzo degli immobili dovuto alla situazione di prolungata chiusura.

Per quanto riguarda le Tenute agricole, il valore è imputabile in prevalenza alla migliore gestione e controllo del consumo idrico, con un efficientamento che ha ridotto i consumi soprattutto nel nocciolo e nel vigneto.

Consumi idrici (ML)		
	2020	2019
Sedi direzionali e Cattolica Center	19	28
Tenuta agricola di Ca' Tron <sup>25</sup>	25	46
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>74</b>

Inoltre nel 2020 è stato possibile fornire un dato più accurato per quanto riguarda il consumo idrico di vigneto e nocciolo (dove sono presenti impianti di sub-irrigazione a goccia), fornendo il dato dei contatori posti sulle pompe di irrigazione.

La modalità d'irrigazione a goccia, presente dal 2019, determina, oltre al risparmio dei consumi idrici, un impatto positivo sulla qualità delle colture interessate. Non è attualmente in essere un sistema di riutilizzo o riciclo dell'acqua.

<sup>24</sup> Megalitri, dove 1 Megalitro equivale a 1.000 m<sup>3</sup>

<sup>25</sup> I consumi idrici della Tenuta agricola Ca' Tron sono stati in parte stimati nel 2020 e nel 2019 sulla base del fabbisogno di acqua di alcune colture. In particolare, sono stati considerati i numeri di ettari irrigati sul totale, il numero di cicli di irrigazione e la portata della pompa d'irrigazione. Si segnala inoltre che il dato del 2019 è stato riesposto conseguentemente ad un affinamento del sistema di misurazione dei prelievi idrici.

## Le Tenute di Cattolica e l'agricoltura sostenibile

Uno degli asset più importanti e peculiari di Cattolica Assicurazioni è rappresentato dalle sue Tenute, che si estendono all'interno dei comuni di Roncade, in provincia di Treviso - dove è presente il nucleo originario della tenuta di Ca' Tron, che rimane il fulcro gestionale ed operativo - Meolo, Quarto d'Altino e Venezia, in provincia di Venezia.

Si tratta di una delle più vaste tenute agricole a corpo unico del nord-est italiano e rappresenta tuttora un habitat ideale per la tutela della biodiversità di flora e fauna. La gestione dei circa 2.000 ettari - di cui quasi 1.700 coltivabili - avviene direttamente da parte della proprietà. Cattolica Agricola e Cattolica Beni Immobili, società costituite nell'ambito dell'acquisto della Tenuta, svolgono rispettivamente le attività agricole previste dall'articolo 2135 del Codice civile e la gestione e manutenzione degli immobili non strumentali all'attività agricola.

Una delle peculiarità delle Tenute è la posizione strategica, a ridosso della laguna di Venezia (che lambisce la parte meridionale dell'azienda), in prossimità dell'aeroporto Marco Polo e circondata da importanti vie di comunicazione quali l'autostrada A4 "Torino-Trieste", la strada statale SS14 "della Venezia Giulia", la strada regionale SR89 "Treviso-Mare", e la linea ferroviaria Venezia-Trieste.

Nonostante le importanti reti stradali che le circoscrivono, le Tenute di Cattolica conservano una caratteristica prettamente agricola e naturalistica. Lo sviluppo urbano negli anni è stato contenuto, e ciò ha permesso di preservare un agro-ecosistema complesso, composto sia da terreni dedicati alla coltivazione che da aree boschive e da prati permanenti.

È nota la nidificazione di alcune specie di rapaci notturni, la presenza di avifauna acquatica caratteristica e di flora spontanea peculiare del territorio. La presenza di due corsi d'acqua, il fiume Vallio e il fiume Sile (che attraversa e "taglia" idealmente l'azienda in due parti), è particolarmente importante sia per il ruolo naturalistico che essi svolgono, sia perché dai due fiumi proviene la gran parte dell'acqua che alimenta i canali irrigui che percorrono l'azienda.

La vicinanza alla laguna di Venezia conferisce un carattere di peculiarità e unicità: è stretto il legame che intercorre tra le terre di bonifica e l'ambiente lagunare con la sua biodiversità unica e la storia millenaria ricordata dai campanili di Torcello, Burano e Venezia, ben visibili dagli argini. Le Tenute sono esempio tangibile di sostenibilità ambientale che caratterizza un intero territorio.

La valorizzazione del territorio: agricoltura e paesaggio

Dall'acquisizione della proprietà, Cattolica Agricola ha eseguito costanti interventi di miglioramento fondiario e valorizzazione dell'area, anche al fine di migliorare la qualità dei raccolti e la sostenibilità ambientale complessiva. Tra gli obiettivi perseguiti spiccano l'adeguamento degli appezzamenti alla

nuova meccanizzazione aziendale, l'eliminazione delle tare improduttive, l'incremento della disponibilità dell'acqua a uso irriguo e il contenimento dei costi per l'irrigazione delle colture.

Sono stati messi a dimora oltre 370 ettari di vigneto con la meccanizzazione di gran parte delle operazioni colturali (dalla potatura alla raccolta). Tutti i nuovi vigneti sono stati dotati di impianti di sub-irrigazione evoluti e automatizzati con possibilità di controllo da remoto. Gli ultimi 17,50 ettari di vigneto sono stati impiantati nel corso del 2020, con la coltivazione di Pinot Nero per la produzione di Prosecco Rosé.

In ottica di sostenibilità, una particolare attenzione è stata riservata alla piantumazione di vitigni resistenti alle malattie, per ridurre l'impatto ambientale dei trattamenti antiparassitari e/o anticrittogamici, soprattutto nelle aree adiacenti al centro abitato e ai luoghi frequentati dalla popolazione. La sensibilità nei confronti delle tematiche ambientali e della salute umana comporta la scelta di strategie che siano efficaci, rispettose della flora spontanea, degli organismi acquatici e degli insetti utili, e che riducano il rischio per la popolazione e gli operatori utilizzando le nuove tecnologie di mitigazione dell'effetto deriva.

Nel 2019 la superficie a vigneto aveva ricevuto la certificazione ministeriale S.Q.N.P.I. (Sistema di Qualità Nazionale di Produzione Integrata) che attesta l'adesione alle norme regionali di produzione integrata, volte a contenere gli effetti negativi della difesa fitosanitaria, razionalizzando gli interventi, salvaguardando la salute, e favorendo l'uso sostenibile delle risorse naturali.

È inoltre presente un allevamento di bovini nati e cresciuti in azienda secondo il metodo della stabulazione libera, con animali al pascolo durante tutto l'anno, l'inseminazione naturale con i tori presenti in azienda e alimentati con i prodotti coltivati internamente.

A beneficio di un bilancio ambientale positivo sono state messe a dimora siepi e filari di piante autoctone, operazione che ha portato a una maggiore densità della vegetazione della Tenuta.

Il Fondo "Ca' De Riva", per una superficie totale di circa 225 ettari, ha ottenuto la certificazione biologica; la valorizzazione delle coltivazioni biologiche prosegue anche grazie a un più efficace sfruttamento della fertilità naturale del terreno, eliminando l'intervento della chimica di sintesi, a vantaggio della salubrità del territorio e dei raccolti. L'azienda si è dotata di tecnologie e macchinari d'avanguardia per una gestione corretta ed economicamente vantaggiosa dei terreni destinati al biologico.

Da due anni cresce un nocciolo di oltre 30 ettari in coltura specializzata, dotato di impianto di sub-irrigazione a goccia, automatizzato e controllabile da remoto. La scelta delle varietà di nocciolo è stata fatta seguendo l'interesse del mercato e le novità della ricerca.

L'impegno alla sostenibilità: la politica ambientale della tenuta di Ca' Tron

Cattolica ha approvato una Politica ambientale specificamente riferita alla tenuta agricola di Ca' Tron ma applicabile a tutte le sue Tenute. Il documento identifica criteri, linee guida e buone pratiche da seguire nella gestione agricola e paesaggistica delle aree interessate. Sono state inoltre individuate alcune aree di miglioramento in termini di ulteriore riduzione degli impatti ambientali. La Politica rappresenta un traguardo che pone la Compagnia all'avanguardia nella gestione sostenibile di un asset agricolo e, unitamente alla Politica ambientale di Gruppo, costituisce un punto di riferimento importante per gli obiettivi di sostenibilità ambientale del Gruppo.

Un nuovo modello di istruzione e formazione: H-FARM e l'apertura dell'H-Campus

All'interno delle Tenute ha sede H-FARM<sup>26</sup>, progetto nato come incubatore d'impresa con l'obiettivo di favorire innovazione, imprenditoria e formazione. Cattolica partecipa al capitale di H-FARM e ha condiviso con la società il progetto per la realizzazione di un campus, interno alle Tenute, in grado di fornire un ciclo completo di istruzione, con l'ambizione di divenire una primaria realtà europea nel campo della didattica.

L'operazione immobiliare, avviata nel 2017, si è conclusa con l'inaugurazione ufficiale di H-Campus il 7 settembre 2020. Con 51 ettari di superficie, H-Campus ospiterà fino a 3.000 studenti, ricercatori e imprenditori, diventando il più grande polo di innovazione in Europa.

Il progetto prevede la realizzazione di 13 edifici dedicati alla formazione, a startup e imprese per un totale di 30.000 mq di superficie coperta, il tutto realizzato a cubatura zero grazie al recupero di volumi di strutture in stato di abbandono.

Tra di essi uno studentato in grado di accogliere 250 giovani e un centro sportivo di 7.000 mq che comprende anche uno skate-park e una pista per l'atletica leggera. L'edificio centrale del campus ospiterà una biblioteca, un auditorium e un ristorante, secondo il progetto dell'archistar Richard Rogers.

Soprattutto, H-Campus intende essere all'avanguardia sotto il profilo tecnologico e della sostenibilità, autosufficiente per l'85% del fabbisogno energetico grazie a sistemi fotovoltaici di accumulo e di scambio in rete di energia e con un esteso spazio adibito a parco attrezzato con oltre 27 ettari di territorio di area boschiva aperta al pubblico.

---

<sup>26</sup> Si segnala che H-FARM non rientra nel perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni sociali e ambientali del presente Rapporto di sostenibilità, come descritto alla Nota Metodologica di questo documento, a cui si rimanda.



**Organico della tenuta Ca' Tron per inquadramento e genere al 31 dicembre**

2020				2019			
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>	-	-	-	<b>Dirigenti</b>	-	-	-
<b>Funzionari</b>	-	-	-	<b>Funzionari</b>	-	-	-
<b>Impiegati</b>	-	-	-	<b>Impiegati</b>	-	-	-
<b>Operai</b>	9	-	9	<b>Operai</b>	8	1	9
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

L'organico di Ca' Tron è formato da 9 persone, assunte con contratto a tempo indeterminato. I consumi energetici e idrici relativi alla Tenuta nel 2020 sono indicati di seguito.

Consumi energetici e idrici tenuta Ca' Tron		
Tipologia	2020	2019
Energia elettrica (kWh)	276.292	256.216
Gas metano (m <sup>3</sup> )	33.790	24.617
GPL (litri)	4.120	9.887
Gasolio agricolo (litri)	108.530	134.000
Gasolio per autotrazione (litri)	8.231	8.786
Benzina per autotrazione (litri)	1.057	1.101
Consumi idrici (ML)	25	46



Gli investimenti in energie rinnovabili

**207** MLN €

# IL FUTURO RESPONSABILE: GLI INVESTIMENTI ESG

Le nuove frontiere dell'investimento	104
I Sustainable Development Goals nella <i>vision</i> di Cattolica	104
I Principi di Investimento Responsabile: una scelta di valore	106
La conferma del rating MSCI	107
L'approccio integrato agli investimenti sostenibili	107
L'adesione quale membro firmatario a CDP	113

## IL FUTURO RESPONSABILE: GLI INVESTIMENTI ESG

### Le nuove frontiere dell'investimento

La filosofia alla base dell'*ESG Investing* incorpora nelle decisioni d'investimento i fattori ambientali, sociali e di governance allo scopo di gestire in modo più efficace il rischio e generare rendimenti sostenibili nel lungo periodo.

L'*ESG investing* rappresenta una nuova importante frontiera dell'investimento, alimentata dal crescente interesse degli investitori e dalla pressione normativa a livello internazionale a considerare i principi ESG nell'attività di analisi e selezione degli investimenti, unitamente alla diffusione di una maggiore consapevolezza dei vantaggi che tale filosofia apporta sulla sostenibilità di un'impresa nel lungo periodo.

### I Sustainable Development Goals nella *vision* di Cattolica

Cattolica riconosce negli SDGs il linguaggio comune delle attività di CSR, una mappa per orientare le strategie e impostare nel modo più efficace le linee guida di una sostenibilità orientata al lungo termine. Dal 2018 sono stati inclusi all'interno del Rapporto di sostenibilità.

La Compagnia ha proseguito la sua focalizzazione sugli ambiti in cui può generare un impatto positivo significativo; la Direzione Investimenti ha scelto di perseguire come target prioritari gli SDG 7 (Energia pulita e accessibile), 13 (Lotta contro il cambiamento climatico) e 3 (Buona salute e benessere per le persone).

Nel corso del 2020 il Gruppo ha introdotto anche l'SDG 15 (Vita sulla terra) con un investimento atto a promuovere una gestione sostenibile delle foreste. L'allineamento a tali obiettivi è perseguito in prevalenza attraverso un approccio tematico definito internamente.

Gli obiettivi sono guidati dall'esigenza di rispondere a macro-tendenze ad elevato impatto sul business e sulla società più ampia:

- affrontare il cambiamento climatico, agevolando il processo di transizione verso un'economia *low-carbon*, aumentando notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale (riconducibile agli SDG 7 e 13);
- affrontare l'invecchiamento della popolazione e le conseguenti maggiori pressioni su strutture e servizi sanitari per garantire un'adeguata assistenza agli anziani (riconducibile all'SDG 3).
- proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, promuovendo l'attuazione di una gestione sostenibile di tutti i tipi di foreste, fermando la deforestazione e al contempo aumentando l'afforestazione e la riforestazione a livello globale (riconducibile all'SDG 15).

Sempre in tema di allineamento con gli SDGs, è allo studio un report specifico per approfondire gli impatti sui 17 obiettivi fissati dall'Agenda 2030 dalle Nazioni Unite derivanti dall'investimento diretto in emittenti corporate presenti nel portafoglio di investimenti del Gruppo.

L'analisi si concretizza attraverso la misurazione dell'esposizione dei ricavi a soluzioni a impatto sostenibile, ed è in grado di riflettere la misura in cui le entrate di una singola impresa, derivanti da prodotti o servizi, siano direttamente collegate con le principali sfide sociali e ambientali.

Da una prima analisi sui dati del 30 settembre 2020 emerge come l'esposizione verso il settore finanziario ha un impatto verso SDG 8 mirando ad "incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti" attraverso il finanziamento o il rifinanziamento di prestiti destinati a Piccole e Medie Imprese (PMI).

## BOX

### Le iniziative intraprese dal Gruppo Cattolica

#### Dichiarazione deforestazione e incendi boschivi in Amazonia<sup>27</sup>

Il Gruppo Cattolica ha sottoscritto, insieme a oltre 250 investitori, una dichiarazione rivolta alle realtà aziendali operanti in Amazonia per varie finalità (agricoltura, allevamento ecc.) affinché eliminino le pratiche di deforestazione dalle loro operations e catene di fornitura.

#### Sottoscrizione European Green Deal<sup>28</sup>

Il Gruppo Cattolica ha sottoscritto, insieme a oltre 100 tra deputati UE, aziende, ONG e associazioni, una call to action volta a promuovere la creazione di un'alleanza per una ripresa green dalla pandemia di COVID-19. Al centro della Green Recovery Alliance l'impegno a sostenere piani di trasformazione post-pandemia, in cui la lotta e mitigazione ai cambiamenti climatici e la protezione e salvaguardia della biodiversità siano al centro della politica economica dell'Europa.

#### Richiesta di riduzione delle emissioni di GHG<sup>29</sup>

Il Gruppo Cattolica, per il tramite del CIO Massimo di Tria, ha sottoscritto, insieme a oltre 170 aziende e investitori, una lettera indirizzata ai Capi di Stato dei Paesi Membri dell'UE e alla Commissione Europea affinché essi incrementino l'obiettivo di riduzione delle emissioni di gas serra (GHG) ad almeno il 55% entro il 2030<sup>30</sup>, al fine di sostenere la transizione verso un continente climaticamente neutro entro il 2050.

#### PRI Global Policy Reference Group<sup>31</sup>

A dicembre 2020 il CIO Massimo di Tria è stato nominato membro del Global Policy Reference Group. In qualità di investitore istituzionale, l'impegno politico è un'estensione naturale e necessaria delle responsabilità e dei doveri fiduciari di un investitore agli interessi dei beneficiari.

<sup>27</sup> Fonte: Investor statement on deforestation and forest fires in the Amazon

<sup>28</sup> Fonte: Green Recovery Call to Action & Signatories

<sup>29</sup> Fonte: Open letter urging the EU to raise EU 2030 GHG emissions targets

<sup>30</sup> Riduzione calcolata rispetto al livello di emissioni del 1990.

<sup>31</sup> Fonte: Global Policy Reference Group

La mission del Gruppo è quella di incoraggiare un maggiore allineamento tra gli impegni di investimento responsabile dei firmatari e gli sforzi di politica pubblica, favorendo la creazione di un contesto normativo allineato ai sei principi del PRI.

I Principi di Investimento Responsabile: una scelta di valore

UN PRI è la principale associazione a livello mondiale promotrice degli investimenti responsabili, con un numero di firmatari che si conferma in costante crescita dal 2006 ad oggi. A livello globale sono attualmente oltre 3.000, con un Asset Under Management (AUM) di oltre 103.4 trilioni US\$. PRI fornisce uno standard globale basato su fattori ambientali, sociali e di corporate governance (ESG).

Nel giugno 2019 Cattolica ha sottoscritto i sei Principi per l'Investimento Responsabile (PRI) elaborati nel 2006 delle Nazioni Unite, impegnandosi così a incorporare i criteri ESG nelle decisioni di investimento e di azionariato attivo.

L'adesione ai Principi rafforza l'orientamento alla responsabilità sociale del Gruppo, confermando l'impegno della Compagnia ad essere un player trasparente verso i propri stakeholder e membro responsabile della comunità di investitori istituzionali, in un'ottica di lungo periodo.

I sei principi di investimento volontari e aspirazionali forniscono un quadro di riferimento per gli investitori, con la definizione di azioni descritte in modo chiaro e definito:

1. integrare le tematiche ESG nell'analisi degli investimenti e nei relativi processi decisionali;
2. adottare una gestione attiva degli investimenti in ottica ESG, adeguando policy e processi;
3. ottenere adeguate disclosure sui temi ESG da parte delle società oggetto di investimento;
4. promuovere l'accettazione e l'implementazione dei PRI nella gestione degli investimenti;
5. cooperare per il miglioramento e una più efficace implementazione dei PRI;
6. produrre una reportistica trasparente e puntuale sulle attività di ESG Investing e i progressi conseguiti.

Cattolica si impegna pubblicamente, in qualità di investitore, alla loro adozione e applicazione, laddove essi siano coerenti con le responsabilità fiduciarie del business assicurativo.

Il Gruppo si impegna a valutarne l'efficacia e a migliorarne il contenuto nel tempo, con la certezza che ciò consentirà di aumentare la capacità di adempiere agli impegni nei confronti dei soggetti beneficiari, nonché di allineare meglio le attività di investimento agli interessi più ampi della società.

A gennaio 2020, il Gruppo Cattolica ha deciso di compilare su base volontaria il PRI Reporting Framework 2020 (riferito all'esercizio 2019). L'attività di rendicontazione, realizzata seguendo modelli standard, può fornire ulteriori stimoli per incrementare il livello informativo verso gli stakeholder e mostrare come la Compagnia tenga in considerazione le tematiche ESG nelle pratiche di investimento, in linea con le best practice di mercato.



## La conferma del rating MSCI

Il mercato ha mostrato con forza che la valutazione della capacità di creazione di valore da parte delle imprese debba tenere conto non solo degli indicatori di carattere economico-finanziario ma anche delle performance ESG. Le valutazioni ESG sono considerate uno strumento strategico per supportare gli investitori e identificare rischi e opportunità, contribuendo allo sviluppo di strategie di investimento sostenibili nel lungo periodo.

Le agenzie di rating ESG internazionali raccolgono informazioni sul profilo ambientale, sociale e di governance delle imprese a supporto del monitoraggio delle performance di sostenibilità, per fornire agli investitori le informazioni utili ad assumere decisioni di investimento consapevoli.

Uno dei più importanti provider è MSCI, la cui metodologia di rating ESG è stata scelta da Cattolica per i monitoraggi di portafoglio del Gruppo.

Da un'analisi di rischi e opportunità legati ai temi più critici e/o rilevanti in tema di sostenibilità, la metodologia MSCI mira ad individuare sia le esternalità negative prodotte dalle imprese di un determinato settore - che si trasformeranno in un costo inatteso nel medio-lungo termine – che le opportunità che potranno essere capitalizzate lungo lo stesso orizzonte temporale.

Nel corso del 2019 Cattolica è stata oggetto di un upgrade del rating MSCI, da BB a BBB<sup>32</sup>, livello confermato anche nell'aggiornamento di giugno 2020.

## L'approccio integrato agli investimenti sostenibili

Il Gruppo Cattolica ha adottato un sistema in grado di incorporare le tematiche ESG nell'analisi dei propri investimenti e nei relativi processi decisionali. Tale impegno, già integrato nelle politiche d'investimento, ad aprile 2020 è proseguito con l'approvazione delle Linee Guida in materia di Investimenti Responsabili.

Per implementare le guidelines e dunque integrare i fattori ESG nelle proprie scelte di investimento, oltre che per esercitare un'influenza positiva sul comportamento degli emittenti, il Gruppo ha identificato alcune categorie di ambiti d'azione:

- Screening negativo: lista di esclusione (black list) e liste di sorveglianza (watch list e limited list)
- Rating / Score ESG
- Approccio attivo alla selezione
- Protezione ambientale

---

<sup>32</sup> Si legge nella nota di commento che “la Società Cattolica ha intrapreso iniziative per aumentare il proprio coinvolgimento nelle pratiche di investimento responsabili diventando firmataria degli standard globali come i Principi per gli investimenti responsabili delle Nazioni Unite (UNPRI) nel giugno 2019 e che ha istituito formalmente la sua politica in materia di investimenti responsabili evidenziando il suo impegno per l'integrazione dei principi ESG nelle sue decisioni di investimento”.

Nel complesso, tali strategie vengono applicate a un patrimonio di 31<sup>33</sup> miliardi di Euro, con una percentuale di copertura del 95% del totale delle attività finanziarie in gestione nel portafoglio di Gruppo al 30 settembre 2020.

Alla stessa data è stato esteso il monitoraggio trimestrale anche alle Compagnie assicurative estere e a quelle non assicurative.

Le attività vengono svolte con il supporto di un advisor di responsabilità sociale, e si basano sulle analisi esterne fornite dalla società di ricerca MSCI ESG Research.

Lista di esclusione (*black list*) e liste di sorveglianza (*watch list* e *limited list*)

Un processo di screening porta all'inserimento degli emittenti nella lista di esclusione (*black list*) oppure in quella di sorveglianza e verifica (*watch list*).

La creazione di un report di screening consente di monitorare l'universo investibile, identificando e valutando gli emittenti con una maggiore esposizione ai rischi ESG. I criteri di esclusione alla base dello screening di sostenibilità considerano, nel caso di investimenti diretti in emittenti societari, l'implicazione nella produzione di armi non convenzionali o il coinvolgimento in gravi violazioni dei principi definiti dalle Nazioni Unite nell'UN Global Compact<sup>34</sup>. La Compagnia considera particolarmente critici investimenti in attività emesse da società che:

- sono implicate nella produzione di armi che violano i principi umanitari fondamentali nel loro utilizzo normale<sup>35</sup>;
- sono coinvolte in violazioni gravi o sistematiche dei diritti umani;
- sono coinvolte in violazioni gravi o sistematiche dei diritti del lavoro;
- sono coinvolte in gravi danni ambientali;
- sono implicate in gravi casi di corruzione in tutte le sue forme.

Inoltre la Compagnia monitora le società coinvolte in recenti controversie - gravi o ricorrenti - riservando particolare attenzione agli emittenti inclusi nella *watch list*.

Si impegna altresì a tenere monitorati e a limitare gli investimenti diretti in alcuni settori, considerati non completamente in linea con i valori e i principi etici seguiti. Gli emittenti risultanti da questo *screening* sono inclusi nella c.d. *limited list*, per i quali viene monitorata l'esposizione complessiva sui portafogli del Gruppo entro una soglia limite.

Il Gruppo sottopone periodicamente il portafoglio ad analisi al fine di verificare che le società oggetto di investimento siano in linea con i criteri menzionati. I criteri sono applicati al 100% degli investimenti diretti in emittenti societari (azioni e obbligazioni corporate), per oltre i 5 miliardi di euro nel portafoglio assicurativo al 30.9.2020. La percentuale di copertura è pari al 92%, tra gli

<sup>33</sup> Si segnala che alla data del 30.9.2020 risultano incluse nel perimetro anche le seguenti Compagnie assicurative del Gruppo: Vera Financial, Cattolica Life e CATTRe.

<sup>34</sup> [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

<sup>35</sup> Nello specifico un emittente viene escluso:

- se coinvolto nella produzione di sistemi e componenti per munizioni a grappolo, di mine antiuomo, di armi e munizioni all'uranio impoverito;
- se i ricavi dell'ultimo anno (o stimati) da produzioni di armi biologiche e chimiche sono maggiori di zero;
- se i ricavi dell'ultimo anno (o stimati) da produzione di armi nucleari superano il 5%.

strumenti non coperti dal provider rientrano in prevalenza private placement obbligazionari, in via residuale azioni non quotate.

Al 30.9.2020 lo screening, applicato agli emittenti societari presenti nel portafoglio del Gruppo, evidenzia che solo lo 0,06% fa parte della black list, mentre il 7,39% compare nella watch list.

Un approccio olistico: il Rating / Score ESG

L'insieme degli investimenti presenti nel portafoglio assicurativo viene esaminato sulla base di un punteggio/score scomposto nei tre pilastri - ambiente, pratiche sociali e di buon governo societario - e analizzato a livello settoriale nel caso di emittenti corporate. Lo score ESG è convertito in un rating ESG complessivo, in base a specifiche fasce di conversione stabilite da MSCI (dalla classe di rating AAA (migliore) alla CCC (peggiore)).

Al fine di perseguire un miglioramento del rating medio di portafoglio, il Gruppo riserva particolare attenzione agli emittenti che presentano un rating inferiore alla singola B.

Alla stessa data il portafoglio del Gruppo mostra un rating ESG medio pari alla singola A, collocandosi in posizione intermedia rispetto alla scala stabilita da MSCI, con un peso dominante dei Titoli di Stato domestici a guidare tale valore.

Rispetto al dato del 2019 il portafoglio mostra un miglioramento per effetto della riduzione dell'esposizione ai governativi domestici e per gli emittenti corporate una riduzione dell'esposizione verso rating ESG inferiori alla BBB.<sup>36</sup>

La selezione degli investimenti: l'approccio attivo

La Compagnia, nell'ambito della sua strategia di investimento, promuove in linea generale investimenti volti a migliorare la sostenibilità, mediante la selezione di prodotti che identificano macro-trend destinati a guidare i futuri sviluppi socio-economici.

Per fornire una rappresentazione completa dell'approccio attivo alla selezione degli investimenti, trasversale alle diverse asset class in portafoglio, viene seguita la struttura proposta dai PRI: investimenti di natura obbligazionaria, investimenti alternativi illiquidi tematici (suddivisi in private equity, fondi infrastrutturali e property) e fondi aperti che promuovono caratteristiche o perseguono obiettivi di sostenibilità.

---

<sup>36</sup> L'esposizione verso emittenti corporate con rating pari o inferiore alla singola B (ESG Laggards) passa da 5,1% del 2019 al 3,4% a settembre 2020.

## Obbligazioni: green bond, social bond, sustainability bond e SDG's bond

A settembre 2020 il totale dei bond in portafoglio appartenenti a tali tipologie ammonta a circa 365 milioni di euro, il 59% rappresentato da emittenti corporate, mentre il restante 41% è investito in emittenti governativi o sovranazionali.

Dal 2018 ad oggi il controvalore dei green bond, social bond, sustainability bond è quadruplicato e il numero di emissioni è raddoppiato rispetto al 2019.

Se negli anni precedenti si è registrata una marcata crescita per i green bond, il 2020, complice anche la situazione innescata dal Covid 19 ha fatto emergere la necessità di non poter trascurare gli aspetti sociali.

Nel panorama domestico troviamo Cassa Depositi e Prestiti, con un'emissione di febbraio dedicata al Social Housing e una di ottobre dove i fondi raccolti sono destinati al supporto delle imprese italiane che investono in ricerca, sviluppo e innovazione e a quelle duramente colpite dall'emergenza Covid-19, con l'obiettivo di sostenerne la crescita futura e l'occupazione.

Ha giocato un ruolo importante anche l'Unione Europea che a partire da ottobre ha fornito un ulteriore impulso allo sviluppo del mercato emettendo i SURE<sup>37</sup> Social bond.

Per quanto riguarda il segmento corporate, rispetto al 2019 si registra un incremento di emissioni nel settore Finanziario. In precedenza erano le Utilities a rivestire il ruolo predominante all'interno della scomposizione settoriale del portafoglio.

## Investimenti alternativi illiquidi tematici

La concomitanza di variabili di scenario, tecnico-finanziarie, normative e di mercato, ha reso indispensabile, per competere efficacemente sul mercato e assicurare ai clienti proposte adeguate, la valutazione di premi al rischio alternativi, quali premi di illiquidità e di complessità insiti in investimenti in real estate, infrastructure equity e debito, private debt e private equity.

Per investire in maniera diversificata, migliorando la qualità degli attivi nei quali si intende investire, è richiesto un elevato grado di competenza o l'affidamento a partner specializzati.

La gestione di tale complessità - sia in fase di selezione che di monitoraggio - ha indotto Cattolica a costituire una nuova funzione aziendale, collocata all'interno dell'area Investimenti, focalizzando e specializzando alcune risorse.

Obiettivo del team, specializzato in investimenti alternativi, è costruire e mantenere nel tempo un portafoglio di private equity, infrastrutture e private debt ben diversificato e resiliente ai cicli economici, così da cogliere i principali fattori di creazione di valore che, per Cattolica, fanno necessariamente leva sulla sostenibilità di lungo periodo.

---

<sup>37</sup> Programma SURE dell'Unione Europea (State sUpported shoRt-timE work), meccanismo simile alla cassa integrazione per arginare le conseguenze della pandemia sul mercato del lavoro negli Stati membri.

Nella fase di due diligence per gli investimenti di natura alternativa, le tematiche ESG sono determinanti; ad esse viene dato spazio in un'apposita sezione. L'invio dei questionari sviluppati da PRI<sup>38</sup> e la richiesta di un reporting periodico e trasparente sui temi trattati dimostrano come i fattori di sostenibilità siano ampiamente diffusi anche all'interno dei mercati non quotati, e come vi sia una tendenziale convergenza verso gli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) dell'ONU.

Una selezione attenta dei partner con cui il Gruppo collabora è essenziale per raggiungere livelli elevati di performance in grado di conciliare lo sviluppo economico e la sostenibilità ambientale.

Il Gruppo investe da anni nel settore infrastrutturale e fin dall'inizio si è rivelato attento ad investimenti sostenibili. Buona parte dei fondi in cui ha investito opera nel settore della produzione delle energie rinnovabili: eolica, solare e proveniente da biomasse. Altri sono attivi nel settore dell'healthcare o nella bonifica di terreni ponendo in essere manovre correttive per la preservazione del suolo.

Infine, nel 2020 il Gruppo ha ampliato l'universo di investimento includendo anche l'asset class Forestry. Si tratta di investimenti posti in essere da fondi specializzati nella gestione sostenibile delle foreste.

Tutto il processo d'investimento mira alla creazione di valore delle aree boschive/forestali attraverso due driver complementari: da una parte il taglio dell'albero per la produzione e la vendita del legno-materia prima e dall'altra il rinfoltimento delle foreste tramite l'impianto, la cura e la crescita di nuove piante.

Il puro sfruttamento di una foresta che lasci -al termine del ciclo- un terreno sfruttato e svuotato è un processo che distrugge valore economico. Al contrario, il mantenimento e la cura di una foresta in salute è una priorità anche sotto il profilo economico e rende davvero sostenibili queste tipologie di investimento con un ottimo allineamento di obiettivi.

La tabella seguente illustra alcuni dati sintetici relativi agli impieghi finanziari del Gruppo nel settore delle energie rinnovabili.

### Fondi specializzati - Composizione settoriale e geografica degli investimenti in energie rinnovabili

	30.09.2020	30.09.2019	31.12.2018	31.12.2017
Controvalore richiamato in Mln di Euro	207	178	163	137
<b>SCOMPOSIZIONE % PER SETTORI</b>				
di cui solare	80%	86%	80%	93%
di cui eolico	19%	13%	20%	6%
altro	1%	1%	0%	0%
<b>ALLOCAZIONE GEOGRAFICA (%)</b>				
italia	77%	85%	78%	90%
extra italia	23%	15%	22%	10%
<b>NUMERO DI IMPIANTI</b>	<b>113</b>	<b>74</b>	<b>75</b>	<b>60</b>

<sup>38</sup> La denominazione tecnica dei questionari è "Responsible Investment Due Diligence Questionnaire".

Un ruolo centrale riveste Perseide, un fondo immobiliare chiuso dedicato alle energie rinnovabili, che rientra nell'area di consolidamento del Gruppo ed è partecipato da compagnie del Gruppo al 100%. Nel fondo ad oggi sono stati investiti ca. € 120 milioni per l'acquisto di 32 impianti fotovoltaici, con una potenza installata pari a 49,6 MWp.

Oltre a impianti già incentivati, la strategia futura di investimenti del fondo prevede l'acquisto di impianti in "grid parity", impianti che non percepiscono incentivi e la cui fonte di ricavo è il corrispettivo della vendita dell'energia a prezzi di mercato. La pipeline iniziale per queste iniziative è di ca. € 20 milioni per una potenza installata di 24 MWp entro fine 2022.

Per quanto riguarda gli investimenti di interesse sociale, il Gruppo ha incrementato la partecipazione nel settore della cura e assistenza agli anziani (elderly care), dove è investitore dal 2008, attraverso la costituzione di un veicolo specializzato, il Fondo Innovazione Salute (FIS), riservato principalmente alla valorizzazione di residenze sanitarie assistenziali (RSA).

Il Fondo conta ad oggi un patrimonio di 13 immobili destinati a Residenze Sanitarie Assistite per un totale di oltre 1.100 posti letto, con una pipeline di nuovi investimenti di almeno 200 milioni di euro. Attraverso il FIS nel corso del 2020 Cattolica si è aggiudicata il prestigioso riconoscimento all'IPE Real Estate Global Conference del Silver Regional Award per la categoria "Other countries and regions" e il Silver Themed Award per la categoria "Newcomers", che hanno certificato "l'ambizioso progetto che consente al Gruppo di beneficiare della diversificazione oltre i settori tradizionali e il mercato nazionale". Il progetto abbina anche un secondo filone di business presenti nel Piano Industriale del Gruppo, ovvero la progettazione ed erogazione di un'offerta innovativa di servizi per l'elderly care.

Tra le iniziative più importanti realizzati ricordiamo:

- l'aumento di capitale nel Fondo Mercury Nuovo Tirreno e Mercury Comparto Adriatico. Partecipati da un partner importante come Conad, rappresentano una felice unione tra il mondo cooperativo-assicurativo e quello della GDO, e si propongono come un modello innovativo di investimento per il settore immobiliare. Grazie a Mercury, Cattolica è stata insignita per la prima volta del Silver Regional Award per la categoria "Other countries and regions" all'interno della IPE Real Estate Global Conference di Amsterdam del 2019;
- il completamento di un significativo ampliamento del complesso immobiliare denominato "H-Campus", sito in provincia di Treviso, costituito da un insieme di strutture dedicate alla didattica e a servizi complementari sul modello del campus universitario di tradizione anglosassone. Il nuovo Campus è stato inaugurato il 7 settembre scorso. L'iniziativa è stata completata attraverso il Fondo Immobiliare Ca Tron H-Campus che vede Cattolica come quotista di riferimento, insieme a Cassa Depositi e Prestiti come investitore di minoranza;
- l'aumento di capitale nel Fondo Immobiliare Girolamo, in partnership con Savills IM SGR, specializzato in immobili nel settore uffici, ristrutturati o di nuova realizzazione. Ad oggi la maggior parte degli immobili di proprietà del Fondo contano con un alto livello di prestazione energetica;
- la prosecuzione della ristrutturazione di 3 hotel che verranno realizzati con gli ultimi standard edilizi, quindi sostenibili e energy-saving.



Tra i progetti più importanti per il 2021 c'è l'ottenimento del rating GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark) per alcuni dei fondi sottoscritti, compreso il Fondo "Euripide", il maggior fondo in termini di massa gestita.

## La protezione ambientale

Il Gruppo considera rilevante il tema della protezione dell'ambiente e, oltre ad aver inserito tra i criteri di esclusione i gravi danni ambientali, ha adottato un sistema di monitoraggio *ex post* per verificare trimestralmente la presenza di investimenti in settori identificati come carbon intensive.

Nel corso del 2020 c'è stato un affinamento della reportistica dedicata ai temi di natura ambientale. A settembre è stato introdotto un nuovo rapporto "Carbon Portfolio Analytics" nel quale si analizza il portafoglio di emittenti corporate del Gruppo in termini di emissioni di carbonio, riserve di combustibili fossili e altre emissioni di carbonio.

La copertura del portafoglio è pari all'80% circa, senza l'applicazione del criterio di subsidiary mapping.

Di seguito si riportano gli elementi chiave dell'analisi:

- la Carbon Intensity<sup>39</sup> è pari a 127 tCO<sub>2</sub>e /\$M, 25,2% più bassa rispetto agli indici di riferimento (MSCI Europe 169,8, MSCI Europe ESG è pari a 129,1 tCO<sub>2</sub>e /\$M);
- la Weighted Average Carbon Intensity è pari a 137,2 tCO<sub>2</sub>e /\$M, 2,7% più bassa degli indici di riferimento (MSCI Europe 141,1 tCO<sub>2</sub>e /\$M, MSCI Europe ESG è pari a 115,3 tCO<sub>2</sub>e /\$M);
- l'88% delle emissioni sono derivanti dallo Scope 1, mentre 12% dallo Scope 2;
- i settori Materials, Utilities ed Energy nel portafoglio di emittenti corporate di Gruppo contribuiscono per il 12,6% del peso contro l'86,2% delle emissioni di carbonio;
- nessuna esposizione diretta legata al Thermal Coal. La maggior contribuzione delle potenziali emissioni proviene dai settori Oil&Gas.

## L'adesione quale membro firmatario a CDP

Cattolica ha aderito quale membro firmatario a CDP (già Carbon Disclosure Project), un'organizzazione no-profit che offre ad aziende e Paesi un sistema per misurare, rilevare, gestire e condividere a livello globale informazioni riguardanti il proprio impatto ambientale.

<sup>39</sup> La Carbon Intensity consente il confronto delle emissioni tra aziende di diverse dimensioni e in diversi settori. A livello aziendale, MSCI ESG Research calcola la Carbon Intensity come tonnellate di emissioni di carbonio per dollaro di vendite. La metrica utilizzata è MSCI Carbon Emission - Scope 1 + Scope 2 Intensity, misurata in tCO<sub>2</sub>e /\$M. Tale misura rappresenta le emissioni di gas a effetto serra di tipo Scope 1 e Scope 2 normalizzate sul totale delle vendite in milioni di dollari, al fine di consentire il confronto tra società di dimensioni diverse. La media ponderata a livello di portafoglio non è altro che il prodotto della somma dei pesi e delle intensità delle singole esposizioni.

CDP detiene il più vasto database di emissioni di gas serra e di dati relativi al cambiamento climatico, alla gestione dell'acqua e alla deforestazione, raccolti tramite appositi questionari (CDP Climate Change, Water, Forest e Supply Chain).





Agenzie

1.360



Sportelli bancari

5.960

# UNA SOSTENIBILITÀ “CUSTOMER ORIENTED”: PRODOTTI E SERVIZI

Un’offerta assicurativa “responsabile”	118
L’evoluzione del modello distributivo	119
Customer satisfaction e centralità del cliente	125
La nuova funzione Client Strategy	125
La qualità del servizio di liquidazione dei sinistri	127
La gestione dei reclami	129
Prodotti e servizi a valenza ambientale	130
Prodotti e servizi a valenza sociale	131
La Business Unit Enti Religiosi e Terzo settore	135
Sostenibilità e innovazione: nuovi prodotti e servizi	138
Nuove frontiere della sostenibilità: le <i>specialty lines</i>	140
A sostegno del “primo settore”: le soluzioni per l’agricoltura	140
L’Osservatorio Agroalimentare	141

## UNA SOSTENIBILITÀ “CUSTOMER ORIENTED”: PRODOTTI E SERVIZI

### HIGHLIGHTS

Clienti: 3,5 milioni

Agenti: 1.851

Agenzie: 1.360

Sportelli Bancari: 5.960

Core business: Prodotti e Soluzioni assicurative nei rami vita e danni

Ambiti distintivi: Settore Agroalimentare, Enti Religiosi e Terzo settore, *specialty lines* per rischi non tradizionali

Promotori finanziari: 706

Un’offerta assicurativa “responsabile”

Cattolica si pone sul mercato quale realtà assicurativa vocata alla creazione e distribuzione di prodotti e servizi per la protezione di individui, famiglie e imprese dai rischi e dalle conseguenze di accadimenti avversi, con un’offerta ad ampio spettro e in un’ottica di lungo termine, che considera ogni cliente un partner da ascoltare, soddisfare e mantenere nel tempo.

Come di consueto, nel Rapporto di sostenibilità sarà data evidenza alle formule assicurative che si caratterizzano per la loro specifica valenza sociale, etica o solidale e per la capacità di generare impatti positivi per una o più categorie di stakeholder.

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo Cattolica può contare su circa 3,5 milioni di clienti<sup>40</sup> (dato sostanzialmente stabile rispetto al 2019), di cui il 60% sono uomini e il 40% donne, con un’età media di 55 anni.

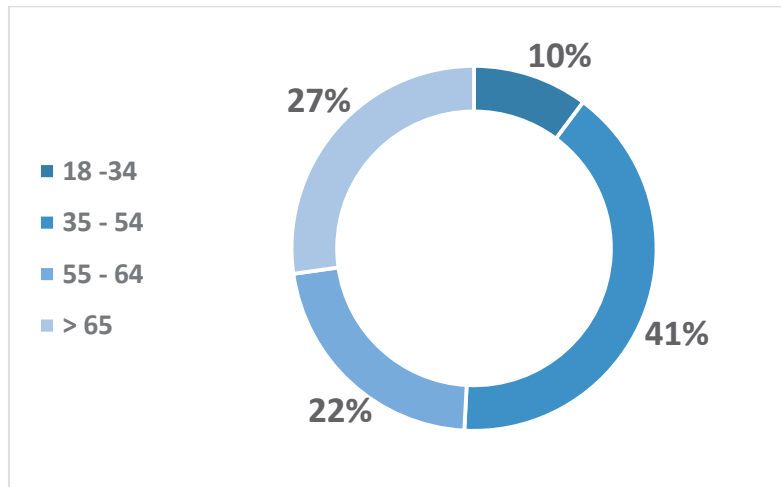
Il 41% dei clienti ricade nella fascia di età compresa tra 35 e 54 anni, come riportato nel grafico seguente.

---

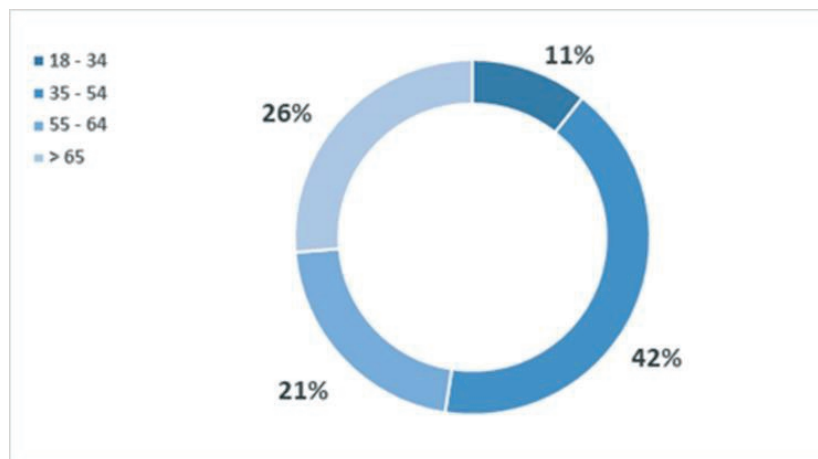
<sup>40</sup> Il dato sul numero complessivo di clienti (3.438.511) risulta sottostimato in quanto non include l’intero portafoglio delle società del brand Vera, in fase di migrazione.



### Composizione dei clienti del Gruppo Cattolica per età al 31 dicembre 2020



### Composizione dei clienti del Gruppo Cattolica per età al 31 dicembre 2019



#### L'evoluzione del modello distributivo

I canali distributivi del Gruppo sono rappresentati dalla rete di agenzie, dagli accordi di bancassicurazione, dai broker e dagli altri partner assicurativi.

La struttura commerciale: i canali professionali

La rete degli agenti costituisce il canale primario della rete commerciale e della formula competitiva. Al 31 dicembre 2020 essa conta a livello di Gruppo (Cattolica e TUA) su 1.360 agenzie (2019: 1.395) e 1.851 agenti (2019: 1.887), con una diffusione nazionale. La presenza della rete agenziale è così suddivisa: 50,59% nel Nord Italia, 26,32% nel Centro e 23,09% nel Sud e Isole.

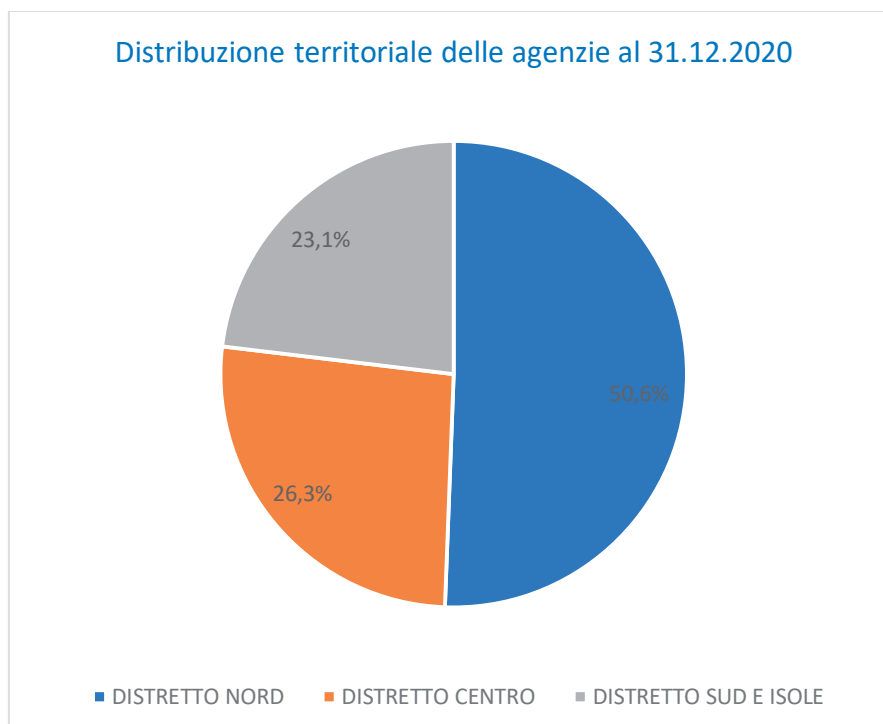
L'ampiezza e l'eterogeneità della rete richiedono il coinvolgimento e la condivisione della *vision* della Compagnia, al fine di creare un rapporto di fiducia e di dialogo proficuo tra Direzione e Agenzie. Il 18 febbraio, prima che la pandemia si manifestasse anche in Italia, il Cattolica Center di Verona ha ospitato la prima Convention nazionale degli Agenti e Subagenti di Cattolica, con la partecipazione di oltre 1.150 agenti e 1.000 collaboratori.

Nel corso dell'anno sono stati numerosi i momenti di incontro con la Rete agenziale, trasformati in altrettanti webinar.

Durante il primo lockdown la Compagnia non ha mancato di far sentire la propria vicinanza a questo importante stakeholder, illustrando gli strumenti e le leve messe a disposizione degli Agenti e dei loro clienti per vivere con maggiore serenità il momento difficile dell'emergenza sanitaria:

- salvaguardia dei ricavi agenziali del bimestre aprile-maggio 2020 rispetto all'analogo periodo 2019, grazie a un meccanismo di sovrapprovvigioni
- momentaneo stop degli addebiti delle partite a debito delle agenzie
- intervento sui piani commerciali degli agenti e dei collaboratori
- utilizzo di *pay by link*, una nuova modalità di incasso da remoto
- fornitura di paratie e mascherine alla rete per la loro tutela e quella dei loro clienti
- voucher auto
- aumento dei termini di comporta sulle scadenze Danni e Vita

In conclusione d'anno, durante tre web meeting per gli agenti e due eventi per collaboratori e front office, la Direzione Commerciale ha voluto fornire alle agenzie ulteriori informazioni, strumenti e tecniche utili ad affrontare la fine di un esercizio particolarmente delicato. A ciascuno dei tre appuntamenti mensili, denominati "Facciamo il punto", ha partecipato mediamente il 95% degli Agenti mentre più di 3.000 collaboratori e persone operanti nel front office hanno seguito i due webinar "La nostra Rete, il nostro Valore".



Le partnership bancarie: gli accordi di bancassicurazione

Il Gruppo ha consolidato accordi di partnership nei rami vita e danni con primari istituti bancari, al fine di ampliare la capacità di penetrazione commerciale e l'efficacia distributiva su tutto il territorio nazionale.

Cattolica ha sempre inteso supportare i partner distributivi e il network operativo, che conta 5.960 sportelli bancari (2019: 6.075). Le principali partnership bancarie attualmente operative sono con UBI Banca, Iccrea e Banco BPM.

- L'accordo con UBI Banca prevede la distribuzione dei prodotti assicurativi della joint venture Lombarda Vita attraverso le filiali bancarie (quasi 400 sportelli) e la rete di consulenti finanziari IWBANK. L'unione delle due realtà si è concretizzata in un'ampia offerta commerciale che integra soluzioni di protezione, risparmio e investimento per clienti Retail e Private. Alla fine del 2020 è stato annunciato dalle parti che gli accordi di bancassurance si interromperanno prima della scadenza naturale prevista per il 30 giugno 2021, a seguito dell'esercizio dell'opzione di acquisto da parte di UBI della partecipazione detenuta da Cattolica in Lombarda Vita.
- La partnership triennale tra Cattolica e il Gruppo Bancario Iccrea si realizza, rispettivamente per il comparto vita e danni, attraverso le compagnie BCC Vita e BCC Assicurazioni che operano tramite 132 Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali per un totale di circa 4.000 sportelli. In forza dei rinnovati accordi di partnership siglati nel 2019, Cattolica e Iccrea Banca hanno colto importanti obiettivi di risultato nel comparto vita e accelerato lo sviluppo del segmento danni e protezione nelle linee dedicate al mondo famiglia.
- L'accordo con Banco BPM per la costituzione di una partnership strategica nella bancassicurazione vita e danni si è perfezionato nel 2018 con la nascita di Vera Vita, con la controllata Vera Financial, e Vera Assicurazioni con la controllata Vera Protezione e la nascita di un network distributivo di circa 1.500 sportelli.

Nel corso del 2020 sono stati rilasciati due fondi, all'interno di due prodotti multiramo, che permettono di continuare a integrare con successo le valutazioni sui rischi di sostenibilità nei propri prodotti, nella convinzione che gli aspetti ambientali, sociali e di corporate governance collegati agli emittenti dei titoli possano influenzare nel tempo la performance dei prodotti gestiti. Per la gestione degli stessi, il Gruppo si è avvalso delle linee guida interne e del supporto dei gestori ANIMA SGR e BCC Risparmio & Previdenza.

La pandemia da Covid-19 e le nuove modalità di bancassicurazione

Nel corso dell'anno la business unit Bancassicurazione ha fronteggiato la complessa situazione sanitaria e di mercato investendo ulteriormente nello sviluppo di modalità di distribuzione e gestione a distanza, con l'attivazione di processi dematerializzati e digitalizzati e promuovendo lo sviluppo del canale di vendita self-service per la clientela bancaria; sono stati inoltre ampliati i servizi online

disponibili alla clientela per la gestione del proprio contratto assicurativo, grazie a una rivisitazione dell'area riservata web.

Le compagnie hanno poi lanciato nuove soluzioni assicurative telematiche grazie alle quali i clienti assicurati possono accedere a servizi innovativi come il tracking dei percorsi effettuati per una migliore profilazione del rischio e del prezzo dell'assicurazione e, in caso di incidente, l'invio automatico di mezzi di soccorso.

Anche per il 2021 le compagnie del Gruppo intendono proseguire, nonostante le oggettive avversità dettate dal quadro congiunturale esterno, nei piani di innovazione dei prodotti e servizi, che vedranno la nascita di nuove soluzioni finanziarie in grado di rispondere al mutato scenario dei mercati finanziari e agli emergenti bisogni in ambito salute.

La tabella seguente descrive in sintesi i più rilevanti accordi di bancassicurazione in essere al 31.12.2020:

<b>Principali partnership nella Bancassicurazione</b>	
UBI Banca <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rete di circa 400 sportelli</li> <li>▪ consulenti finanziari del Gruppo UBI</li> </ul>	Distribuzione dei prodotti della joint venture Lombarda Vita attraverso le filiali bancarie (clienti retail e private)
Gruppo Bancario ICCREA  Network di 4.000 sportelli di Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali	Distribuzione dei prodotti vita e danni, attraverso le compagnie BCC Vita e BCC Assicurazioni
Banco BPM  Rete di circa 1.500 sportelli	Distribuzione dei prodotti di Vera Vita, con la controllata Vera Financial, e Vera Assicurazioni, con la controllata Vera Protezione.

Gli altri partner assicurativi

Cattolica mantiene in essere alcune partecipazioni e partnership con attori del mondo assicurativo e nel settore della riassicurazione:

- ARAG, per la tutela legale;
- IMA Italia nell'assistenza per la prestazione di servizi agli assicurati in abbinamento alle polizze auto, persona e casa;
- Gruppo Per in relazione ad attività di assistenza e pronto intervento in caso di sinistro, dedicata alle aziende.

La formazione dedicata agli agenti

Cattolica dedica agli agenti piani di aggiornamento e una formazione di qualità, con un ampio programma di attività volte allo sviluppo delle competenze sia di tipo tecnico che relazionale, nell'ottica di un rapporto di fiducia e trasparenza con il cliente da preservare nel tempo.

Il Gruppo ha confermato anche nel 2020 gli investimenti finalizzati alla valorizzazione delle professionalità dei distributori e l'attivazione di percorsi formativi dedicati alle reti agenziali e secondarie, che hanno coinvolto gli impiegati e i collaboratori di agenzia.

Il progetto ha beneficiato della realizzazione di una piattaforma di *learning management* unica, denominata FormaMentis, uno strumento che permette di fruire della formazione da qualsiasi dispositivo e che è in grado di gestire più identità agenziali. La piattaforma è in grado di integrarsi con sistemi di formazione a distanza, certificabili IVASS, tracciando automaticamente la storia degli utenti.

I benefici sono stati apprezzati dalla rete che, pur a seguito del blocco dell'attività d'aula in presenza dovuto alla pandemia, ha potuto continuare il percorso di crescita, senza subire rallentamenti o contraccolpi; la nuova modalità di sperimentazione a distanza ha consentito di annullare le distanze, di ridurre i costi logistici e di offrire corsi di elevata qualità.

I pilastri su cui si è fondata la formazione nel 2020 sono:

- Iniziativa 3+1: un progetto focalizzato sui prodotti connessi di Cattolica che hanno visto aule, webinar e corsi online raggiungere migliaia di intermediari;
- Formazione obbligatoria: legata al piano prodotti e alle evoluzioni normative, per sostenere ogni lancio di nuovo prodotto o restyling sostanziale, con la diffusione delle competenze utili ad una vendita consapevole ed efficace, oltre ad un aggiornamento su tutto quanto emanato dal Regolatore;
- Progetto Arena: Digital Coach, Business Manager, Area Manager e le figure più importanti delle vendite si sono impegnati a fondo nella diffusione di una nuova cultura di approccio alla vendita, digitale, organizzata, pianificata, con un occhio alla dematerializzazione e alla vendita a distanza, per andare incontro alla situazione contingente mantenendo uno sguardo su un approccio evoluto col cliente del futuro.

I Master per gli agenti

Due importanti programmi formativi sono i master denominati "Executive Agents" e "Professione Agente"

- Master Executive Agents (MEA): è proseguito il percorso di alta formazione dedicato agli agenti, per ampliarne le competenze gestionali, commerciali, manageriali, tecniche e digitali. Il MEA si è svolto grazie alla conversione in webinar di alcuni moduli la cui esecuzione normalmente avveniva solo in aula. Le nuove tecnologie hanno consentito di dare vita alle esercitazioni pratiche in sottogruppi anche in modalità remota.

- Master Professione Agente (MPA): il progetto dedicato alla generazione di una cultura orientata al cliente in ottica di ricambio generazionale ha visto terminare l'anno accademico 2019-2020 con due moduli in presenza e un terzo erogato a distanza. Lo spirito del master per i giovani talenti di agenzia - figli di agenti o giovani collaboratori in cui l'agente pone la sua fiducia per la successione alla guida dell'agenzia - è quello di creare solidarietà, coesione, amicizia professionale e personale, per coltivare una nuova generazione di agenti Cattolica, con una visione orientata al lungo termine e una tensione etica comune.

Il 21 dicembre si sono celebrate la cerimonia di chiusura della quarta edizione e di avvio della quinta, che vede un cambio epocale di collaborazione grazie alla partnership avviata con il Politecnico di Milano. Nuovi contenuti, un rinnovato corpo docente e una forte partecipazione di *faculties* di Cattolica sono le caratteristiche del ciclo formativo 2020-2021 che conta 24 nuovi partecipanti.

Una Rete più efficiente e sostenibile: la trasformazione digitale

Cattolica ha proseguito nel piano di consolidamento delle competenze digitali degli intermediari, sia agenti che collaboratori. La rete ha così potuto beneficiare del rilascio di diversi strumenti di contatto a distanza del cliente quali app, nuova area riservata e sistemi di pagamento, in ottica di completamento di un percorso *end to end* totalmente dematerializzato e più sostenibile.

Firma Elettronica Avanzata, Pay by Link, anagrafica cliente, Chiedimi, Arena, Sistema Forza Vendite, Narw sono i temi portati all'attenzione di agenti, collaboratori e *front office* dal team dei Digital Coach con visite in presenza, riunioni personalizzate a distanza e aule collettive, per incrementare l'adozione degli strumenti digitali da parte della rete.

Grazie ad un workshop operativo con gli agenti Ambasciatori Digitali di Cattolica è stata condotta un'analisi delle esigenze digitali della rete e, al fine di incrementare l'efficacia commerciale e l'efficienza gestionale, sono stati creati quattro laboratori per analizzare: il processo di firma digitale, l'incasso da portale e dematerializzato, il documentale per un'archiviazione più funzionale e la view sulla fluidità complessiva del processo di vendita.

Con gli Agenti per gli Agenti: il progetto Fly to Quality

Il progetto Fly to Quality ha visto per la prima volta interagire con la tecnica del co-design e in modalità agile Agenti e colleghi di direzione che, in gruppi di lavoro dedicati a specifiche tematiche, hanno ridisegnato il processo di assistenza, identificato le aree critiche e definito le priorità di intervento per migliorare il servizio alle Agenzie, focalizzando l'attenzione sul Chiedimi, lo strumento di dialogo tra Compagnia e Agenti.

Sono state introdotte sullo strumento numerose funzionalità ritenute fondamentali dagli Agenti, quali le notifiche via mail sulle chiusure dei ticket e la possibilità di modificare le proposte rifiutate e annullate senza necessità di crearne di nuove. Il percorso è proseguito con rilasci a cadenza mensile che hanno interessato, oltre al Chiedimi, anche il sistema di gestione del portafoglio con attività di miglioramento del processo di gestione.

Con la pandemia e il successivo lockdown, il progetto è proseguito da remoto con l'obiettivo di efficientare il flusso informativo in ambito sinistri. A fine anno sono stati realizzati i primi interventi in questo ambito, con focus su TuttoQui, Chiedimi e sul sistema di gestione dei sinistri.

Tra le novità introdotte in ottica di trasparenza, è stato avviato un progetto pilota che ha coinvolto 108 Agenzie sul processo di feedback da Agenzia a Direzione, che permette all'Agenzia di esprimere una valutazione sulla qualità del servizio ricevuto nelle attività di gestione del ticket Chiedimi.

Dalle valutazioni trasmesse dagli Agenti emergono i miglioramenti apportati (94% dei feedback positivi, 4% neutri e meno del 2% negativi); la funzionalità è stata estesa a tutte le Agenzie a partire da dicembre.

## Customer satisfaction e centralità del cliente

La centralità del cliente, stakeholder vitale per l'esistenza di ogni impresa, si declina nella pratica quotidiana ed è un elemento essenziale della formula imprenditoriale, assieme alla necessità di ascoltare istanze e bisogni della clientela per mantenere un grado elevato di soddisfazione e customer retention.

Elemento cardine della strategia di Cattolica è una comunicazione chiara, semplice e trasparente alla clientela. Il Gruppo opera nel rispetto di quanto previsto dai regolamenti che disciplinano le informazioni alla clientela e la trasparenza nelle comunicazioni.

Anche in un'ottica *IDD oriented*, Cattolica delinea una serie di progetti per identificare soluzioni in linea con le aspettative e le esigenze del cliente, mettendolo di fatto al centro del processo di ideazione e collocazione dei prodotti e della filosofia distributiva.

A seguito del manifestarsi della pandemia da Covid-19, Cattolica Assicurazioni ha dato concretezza al proprio impegno di centralità e vicinanza al cliente attraverso la continuità dei servizi chiave, sfruttando gli strumenti digitali, l'innovazione del servizio e le tecnologie a disposizione per garantire la proattività nella gestione della relazione, nel rispetto della sicurezza di tutti.

## La nuova funzione Client Strategy

Con la costituzione della funzione aziendale Client Strategy, la Compagnia ha inteso sottolineare ancor più il concetto chiave di centralità del cliente.

La creazione della nuova unità organizzativa ha l'obiettivo di intraprendere un percorso di analisi e di studio del mercato, volto a una pianificazione operativa per identificare e soddisfare i bisogni dei clienti attuali e potenziali.

Creare valore si traduce, di conseguenza, nell'avere una visione completa e approfondita del mercato e dei suoi cambiamenti nell'immediato, ma anche nell'essere in grado di analizzare e definire strategicamente le opportunità future, attraverso le seguenti fasi:



- Studio del mercato (analisi della domanda, dei potenziali di mercato e della concorrenza);
- Segmentazione (classificazione dei clienti in classi dai bisogni omogenei);
- Targeting (scelta del segmento da raggiungere);
- Posizionamento (Individuazione del bisogno da soddisfare e del prodotto da offrire).

Nel corso dell'anno, dopo una prima fase di azioni volte alla conoscenza e allo studio della Customer Base, sono state effettuate indagini campionarie sui comportamenti dei consumatori in termini di scelte assicurative e finanziarie che hanno condotto all'attribuzione di un valore a ciascun cliente. In questo modo si è giunti a una segmentazione della *customer base* di Cattolica e alla generazione di "avatar" ai quali ricondurre i profili dei consumatori, per una proposizione in linea con i loro bisogni.

Anche al fine di essere compliant con la nuova normativa IDD, Cattolica Assicurazioni ha previsto un processo continuo volto a profilare e analizzare i segmenti in cui la clientela si suddivide, in modo da poterne identificare bisogni ed esigenze.

La finalità primaria della funzione Client Strategy è sviluppare il business, con la realizzazione di piani di marketing e commerciali idonei per le diverse tipologie di cliente, per soddisfare le esigenze e rinsaldare la relazione, ma anche sviluppare i segmenti a maggiore potenziale e attrarre *prospect* più profittevoli.

Particolarmente importante per i servizi fortemente innovativi è la fase di rilevazione del gradimento dell'offerta già a partire dalla creazione di nuovi prodotti e di soluzioni assicurative; durante il 2019 e il 2020, grazie al coinvolgimento di clienti target in focus group durante l'utilizzo vero e proprio dei prodotti e dei servizi, Cattolica ha potuto testare il grado di soddisfazione della propria clientela, volto al perfezionamento delle proposte.

Un'indagine di customer experience - avviata nel 2019 e proseguita nel 2020 - ha considerato anche un sottoinsieme di ex clienti: per quanto riguarda i clienti che nel corso del 2019 hanno abbandonato la Compagnia, l'indagine ha mostrato che il 70% di questi ha deciso di cambiare per un motivo di prezzo, mentre soltanto il restante 6% per motivi di insoddisfazione, ovvero legati alla gestione di un sinistro, al rapporto con l'intermediario oppure ad altri disservizi. Le principali motivazioni del mancato rinnovo del restante 24% dei clienti sono da attribuire principalmente alla cessazione del rischio o al cambio di mandato da parte del suo intermediario.

Nel corso del 2020 il livello di customer satisfaction in Cattolica è stato testato anche attraverso la misurazione del grado di soddisfazione dei clienti relativamente all'utilizzo di alcuni servizi online di Gruppo. I servizi presi in esame sono stati: la prima denuncia di un sinistro (FNOL), la richiesta dei servizi di assistenza in situazioni di urgenza, la cortesia e la professionalità da parte della rete agenziale e la user experience per le richieste di rinnovo da remoto delle polizze. Per tutti gli ambiti oggetto di indagine è emerso un elevato livello di soddisfazione da parte degli utenti.

I canali digitali di Gruppo sono e saranno sempre più oggetto di sviluppo e miglioramento anche grazie alle citate indagini sulla clientela. Obiettivo della Compagnia è garantire ai propri clienti il livello di attenzione e cortesia oltre a un'esperienza semplice, funzionale e piacevole, anche in un'ottica di consulenza a distanza.

La qualità del servizio di liquidazione dei sinistri

Il livello di qualità del servizio in sede di pagamento del sinistro è oggetto di un programma di azioni per il costante miglioramento della performance, nell'ottica della centralità del cliente e della filosofia di pronta risposta alle istanze degli stakeholder.

Nel 2020 il Gruppo ha sostenuto oneri netti relativi ai sinistri per un totale di 4.602 milioni di euro (2019: 6.257 milioni di euro)<sup>41</sup>.

Nel Ramo RCA, la velocità di liquidazione del corrente (la percentuale di sinistri liquidati nello stesso esercizio in cui sono stati denunciati) è stata pari al 77,1 % (2019: 76,9%). La velocità del corrente per i sinistri liquidati in ambito CARD (Convenzione tra Assicuratori per il Risarcimento Diretto) è stata del 83,2% (2019: 82,6%). Entrambi i valori mostrano un miglioramento della performance sul 2019.

L'efficienza della fase di liquidazione è perseguita soprattutto attraverso un attento monitoraggio della rete dei soggetti fiduciari: i legali, i medici, i periti e gli accertatori che collaborano con le società del Gruppo nella fase liquidativa. La selezione di queste figure avviene con cura e rigore e il loro lavoro è costantemente valutato sia con indicatori di performance che di qualità percepita dal cliente.

È da ritenersi concluso il processo di realizzazione del fascicolo di sinistro *paperless*. I nuovi sinistri vengono gestiti attraverso la digitalizzazione e archiviazione immediata di tutta la documentazione che perviene alla Compagnia, con l'eccezione di poche tipologie di documenti e di danni di nicchia, che per caratteristiche intrinseche non consentono un'archiviazione digitale.

Si tratta di un'innovazione che comporta evidenti benefici, in termini di minore impatto ambientale, di rapidità nel reperimento e completezza del fascicolo, oltre a consentirne la fruibilità a tutti i soggetti interessati anche da remoto.

## I sinistri CARD

Nel corso del 2020 la Direzione Sinistri ha avviato azioni volte a una migliore assistenza del cliente, tra cui gli incentivi agli agenti per la tracciatura delle testimonianze e i contatti volti a far luce sull'effettiva responsabilità del cliente stesso.

È stata anche sviluppata la comunicazione a supporto degli utenti e delle agenzie nella gestione dei sinistri CARD, allo scopo di chiarire gli aspetti procedurali e di acquisire nel minor tempo possibile la documentazione richiesta e prevista dalla convenzione, in modo da assegnare alle parti la quota di responsabilità nella causazione del sinistro e la corretta classe di merito all'assicurato.

Grazie a tale servizio è possibile supportare i clienti nell'identificazione di potenziali sinistri da riscattare, evitando di incorrere in penalizzazioni di contratto.

---

<sup>41</sup> Se si considerano i dati da consolidato riclassificato ex IFRS 5 tali valori sono 3.618 (2020) e 4.735 (2019) milioni di euro.

## Il Network Carrozzerie Fiduciarie

L'evoluzione tecnologica del parco auto e la maggiore complessità dei servizi assicurativi connessi hanno spinto Cattolica a sviluppare un network di carrozzerie fiduciarie di alto profilo e selezionate in grado di fornire al cliente un servizio di elevato standard.

Nel corso del 2020 è stato razionalizzato il panel delle carrozzerie fiduciarie e sono stati inseriti nuovi network di riparatori.

La Direzione Sinistri ha poi effettuato alcune azioni innovative come:

- Autoliquidazioni tramite *app* per sinistri RE
- Perizia da remoto RCA-CVT
- Centri appositi allestiti dal provider Maestri della Grandine per la riparazione rapida dei veicoli grandinati (Verona ed Ancona) denominati Drive-in
- Liquidazioni per *tabulas* su lesioni di piccola entità
- Implementazione della piattaforma "web periti-auto" che consente al fiduciario di segnalare un sinistro potenzialmente fraudolento per le verifiche del caso.

Oltre queste micro-progettualità, è stato portato a termine il progetto relativo al call center sinistri iniziato nel 2019, che permette ai clienti l'apertura del sinistro con una telefonata e la possibilità di ricevere informazioni o effettuare un sollecito relativamente a un sinistro già aperto.

Lo strumento rende possibile una esperienza del cliente migliorata e una superiore velocità di gestione del sinistro, oltre che una accresciuta qualità dei dati, in ottica di un più incisivo contrasto alle frodi.

È in fase di ultimazione la progettazione del processo *Smart Settlements*, un innovativo iter liquidativo che, grazie alla completa digitalizzazione, darà la possibilità di soddisfare le esigenze di celerità nella stima e definizione del danno, evitando ove possibile il ricorso all'attività peritale in presenza. La conclusione del progetto è prevista nel corso del 2021.

## La perizia da remoto RCA-CVT

Nel corso del 2019 era stata attivata in un'area test, con circa 40 periti coinvolti, la possibilità di effettuare la perizia RCA da remoto interfacciandosi direttamente con il riparatore. Visti i buoni risultati, nel corso del 2020 tale possibilità è stata estesa a tutto il panel peritale.

Tale modalità di ispezione fornisce indubbi vantaggi sia per il cliente che per la Compagnia in termini di velocità di liquidazione e di minori emissioni di CO<sub>2</sub>, data la mancanza di spostamenti da parte del perito e del cliente.

L'obiettivo primario delle iniziative descritte è conseguire una *customer experience* sempre più fluida e piacevole.

La trasparenza nell'informativa al cliente

Rendere le condizioni di polizza più semplici e chiare, utilizzando un linguaggio lineare e di rapida comprensione, non solo per ottemperare alla normativa, ma soprattutto per migliorare l'esperienza del cliente rispetto ai prodotti e alla Compagnia.

È l'obiettivo perseguito con l'ideazione di un'informativa alla clientela integralmente rinnovata, grazie a un layout più sintetico, a un linguaggio più comprensibile e agile, a una grafica differenziata e dal migliore impatto visivo.

La gestione dei reclami

Un adeguato livello di *customer satisfaction* riveste crescente rilevanza in uno scenario estremamente competitivo e più volatile che in passato rispetto alla fedeltà di brand. Per questo la rapidità e l'efficienza nella gestione dei reclami, improntata a semplicità e chiarezza nella comunicazione, costituiscono veri e propri elementi di successo dell'offerta complessiva.

La gestione dei reclami viene svolta da una funzione dedicata, il Servizio Reclami di Gruppo, costituito in ottemperanza al regolamento ISVAP 19 maggio 2008, n. 24, che si occupa dei reclami di tutti coloro che fruiscono dell'attività assicurativa (clienti, danneggiati, legali, associazioni di consumatori). La funzione effettua anche un monitoraggio dei livelli di servizio per individuare potenziali aree di miglioramento.

Nel corso dell'esercizio 2020 si sono registrati complessivamente 4.714 reclami scritti (2019: 4.855); di essi 1.156 sono stati accolti (2019: 1.231). Il tempo medio di evasione dei reclami è stato pari a 19 giorni (2019: 20).

Reclami (n.)	2020	2019
Reclami scritti ricevuti	4.714	4.855
Reclami accolti	1.156	1.231
Tempo medio di evasione dei reclami (giorni)	19	20

Oltre ai reclami sopra riportati, sono state ricevute 6 segnalazioni relativamente a violazioni della privacy dei consumatori (2019: 9). Le segnalazioni fanno riferimento a casi minori relativi a singole utenze che il Gruppo ha prontamente approfondito e gestito. In ciascun caso il consumatore è stato informato tanto della presa in carico della segnalazione quanto dell'esito delle verifiche.

Reclami per violazione della privacy (n.)	2020	2019
Reclami ricevuti per violazioni della privacy del cliente	6	9
di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione	6	9
di cui da parte degli enti regolatori	0	0
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

## Prodotti e servizi a valenza ambientale

### Le soluzioni per la tutela dalle calamità naturali

L'evidenza dei cambiamenti climatici e dei rischi emergenti derivanti dal manifestarsi con frequenza crescente di calamità naturali si è imposta nel dibattito internazionale, arrivando a toccare in misura significativa anche le società operanti nel settore assicurativo.

L'Italia rimane uno dei Paesi più esposti a terremoti, alluvioni e inondazioni; le statistiche pubblicate dall'UNISDR (Ufficio delle Nazioni Unite per la riduzione dei disastri) confermano un trend ascendente al verificarsi di eventi catastrofici nel territorio nazionale, con effetti economici di vasta portata per famiglie e imprese.

La diffusione di coperture assicurative dedicate alle catastrofi naturali appare ancora poco elevata, anche se il trend degli ultimi anni manifesta un incremento. Sulla base di dati recenti pubblicati da ANIA, l'11,6% delle polizze attive a marzo 2020 risultano avere un'estensione alle catastrofi naturali (nel 2016 la stessa percentuale era limitata al 5,1%).

Se si considera solo il comparto delle abitazioni, l'indice di penetrazione è ancora molto contenuto e pari al 4,5%, in crescita rispetto al 3,2% del 2019 e al 2,5% del 2018. La Compagnia offre prodotti dedicati alla protezione della casa (ActiveCasa&Persona) e dell'impresa (Active Business), che includono garanzie catastrofali a fronte di calamità naturali. Sono coperture a elevata valenza sociale, offerte a tariffe contenute e accessibili a tutti, grazie alle quali è possibile proporre ai clienti l'estensione della protezione catastrofale per gli eventi più diffusi, tra cui terremoto, alluvione e inondazione, a tutela dei rischi residenziali e dei rischi non residenziali legati all'industria e al commercio.

### Le coperture assicurative per la protezione dei rischi ambientali delle imprese

Già dal 2019 Cattolica ha scelto di offrire coperture specifiche e di elaborare programmi di assicurazione innovativi, personalizzati in base alle effettive *green performance* di un'azienda, escludendo le attività che non superano i requisiti minimi di prevenzione, e incentivando pratiche virtuose come l'adozione di sistemi di gestione ambientale (ISO 14001 o EMAS) o di prevenzione dei rischi. Durante il 2020, grazie alla presenza delle specifiche professionalità nell'ambito delle

*specialty lines*, è stato possibile sensibilizzare la rete agenziale sui temi ambientali e sulle soluzioni assicurative disponibili tramite webinar e conferenze formative.

Le coperture assicurative per i produttori di energia da fonti rinnovabili

Il Gruppo ha deciso di fornire un supporto assicurativo alle realtà aziendali impegnate nella transizione della produzione di energia elettrica da combustibili tradizionali a fonti rinnovabili, in particolare grazie a impianti eolici, fotovoltaici ed idroelettrici.

La portata crescente di tale dinamica trasformativa ha indotto Cattolica a posizionarsi come soggetto facilitatore dello sviluppo sostenibile, con la messa in campo di nuove soluzioni assicurative (come il nuovo prodotto Cattolica&Energie Rinnovabili) dedicate alla copertura di parchi fotovoltaici, eolici e centrali idroelettriche, contribuendo a garantire l'economicità pianificata dagli enti finanziatori delle opere.

La polizza Cattolica&Energie Rinnovabili è pensata per proteggere proprietari o gestori di impianti fotovoltaici per i danni materiali e diretti all'impianto e in conseguenza di calamità naturali, furto, incendio e guasti macchine. La polizza copre inoltre le perdite economiche dovute all'interruzione totale o parziale dell'attività dell'impianto e la responsabilità connessa alla proprietà e alla gestione dell'impianto.

Prodotti e servizi a valenza sociale

Cattolica si caratterizza storicamente per l'ampia gamma di prodotti e soluzioni assicurative caratterizzati da una particolare valenza sociale.

La Compagnia ha a catalogo anche un ventaglio di proposte rivolte a organismi intermedi quali associazioni di volontariato, fondazioni, cooperative, imprese sociali e altri enti del Terzo settore, verso i quali intende posizionarsi sul mercato quale società leader. Anche la vicinanza al mondo della disabilità rimane un tratto caratteristico della sua attività.

Attenzione e assistenza alle persone più fragili

Cattolica & Solidarietà declina alcune soluzioni assicurative tradizionali, che tutelano gli individui in ogni aspetto della vita, con una sensibilità particolare per le esigenze delle persone con disabilità, cui sono riservate clausole su misura. Assumono particolare rilievo:

Cattolica & Motori

È una polizza RCA per viaggiare in sicurezza, che prevede agevolazioni specifiche per chi guida un veicolo multi-adattato, con sconti particolari, servizi e prestazioni di assistenza in caso di incidente e guasto del veicolo.

All'interno del prodotto è presente la linea Active per autovetture e veicoli commerciali che, grazie al collegamento tra lo smartphone e il dispositivo installato a bordo, offre servizi di protezione e

prevenzione, con contatto telefonico 24 ore su 24 che consente l'invio di soccorsi in caso di emergenza e la possibilità di monitorare il proprio stile di guida al fine di prevenire incidenti e danni al veicolo durante la circolazione.

L'introduzione di una nuova soluzione priva del monitoraggio dello stile di guida e un'evoluzione della tecnologia dei dispositivi garantiscono al cliente un'esperienza in sicurezza tramite la fornitura dei servizi di assistenza anche in assenza di uno smartphone collegato.

#### Active Casa&Persona

La nuova soluzione connessa di Cattolica per la protezione completa della casa, della persona e della famiglia include la responsabilità derivante dalla proprietà o dall'uso di mezzi per persone con disabilità - anche con motore elettrico - inclusi ausili e protesi utilizzati nella normale vita di relazione. Prevede una maggiore attenzione agli eventuali infortuni causati da animali domestici a familiari disabili.

#### Cattolica&Salute - Ogni giorno e Ogni giorno Click

Comprende una gamma di prodotti ideati per una protezione completa dagli infortuni, che offre speciali garanzie per le famiglie in cui vivono figli con disabilità, anche non fiscalmente a carico. Se in uno stesso evento vengono a mancare per infortunio entrambi i genitori, il capitale previsto viene corrisposto con una maggiorazione del 100% (con il limite massimo indicato in polizza).

#### Cattolica&Protezione

- Dopo Di Noi è la soluzione assicurativa che assiste le persone con disabilità quando verrà meno la cura dei familiari. È uno strumento per garantire un futuro sostenibile, mediante un piano di risparmio assicurativo rivolto a chi desidera accumulare un capitale per il suo sostegno, beneficiando della sicurezza di un investimento nella Gestione Separata Ri.Spe.Vi. Il beneficiario potrà disporre del capitale in un'unica soluzione o attraverso una rendita vitalizia rivalutabile; nel caso in cui l'assicurato (familiare o tutore/curatore del disabile) subisca un grave evento durante il periodo di versamento dei premi, Dopo Di Noi sostiene da subito le necessità della persona con disabilità. Questa soluzione assicurativa consente di beneficiare della detrazione fiscale fino a 750 euro per i premi assicurativi versati per il rischio morte o invalidità totale permanente.
- SempreIndipendente rappresenta la soluzione dedicata a chi desidera – in caso di sopravvenuta non-autosufficienza – la sicurezza di poter provvedere a se stesso senza gravare economicamente sui familiari, assicurandosi la garanzia di un futuro dignitoso. Il servizio fornisce un aiuto economico concreto in caso di impossibilità a svolgere autonomamente tre delle quattro attività elementari della vita quotidiana (spostarsi, mangiare, vestirsi, provvedere all'igiene personale), riconoscendo immediatamente la somma una tantum di 10.000 euro e l'erogazione di una rendita variabile da 500 a 2.500 euro



al mese (secondo il livello scelto dal contraente alla sottoscrizione) per tutta la durata della vita.

Il pacchetto azioni Covid-19 per il business auto

In presenza di un'emergenza sanitaria senza precedenti, Cattolica ha voluto testimoniare la vicinanza ai propri clienti, agli agenti e al territorio fin dai primi mesi della diffusione della pandemia in Italia, con alcune azioni concrete a supporto di questi stakeholder.

Il focus dell'intervento è stato duplice:

- iniziative di natura economica, in ragione della funzione sociale e solidaristica su cui il Gruppo da sempre imposta il proprio modus operandi;
- azioni di carattere operativo, volte alla semplificazione della gestione dei contratti del cliente (soprattutto durante i ripetuti periodi di lockdown nelle diverse modalità in cui il Paese lo ha sperimentato).

La principale campagna di vicinanza alla clientela è di tipo economico: attraverso l'iniziativa "Con noi un mese ha 30 giorni in più", lanciata da maggio 2020, Cattolica ha voluto dare un aiuto concreto ai clienti, attraverso la generazione di un voucher del valore pari a 1/12 del premio RC Auto lordo della polizza in vigore.

L'iniziativa si applica a tutti i clienti auto di Cattolica con almeno una polizza viva nel periodo più duro della pandemia, durante il lockdown, e consente di beneficiare di uno sconto straordinario *una tantum* al momento del rinnovo della polizza auto e alla stipula di un nuovo contratto Danni Non Auto a condizioni molto vantaggiose.

Sul piano operativo la Compagnia ha messo in atto azioni per semplificare le dinamiche assicurative, rese complesse dalla situazione di interruzione totale della mobilità e di molte attività lavorative.

Gli interventi i principali hanno riguardato:

- proroga del periodo di mora da 15 a 30 giorni dopo la scadenza del contratto per tutte le garanzie Auto. Inizialmente applicata alle "zone rosse", la proroga è stata poi estesa a tutta Italia, come previsto dal Decreto "Cura Italia" per tutti i clienti con polizze in scadenza da marzo a luglio 2020 incluso, con una copertura valida per 30 giorni dopo la scadenza del contratto anche in assenza di rinnovo;
- modifica delle regole per le sospensioni di copertura, rese possibili in qualsiasi momento e con immediato slittamento della scadenza di polizza, in modo da mettere a disposizione ai clienti la possibilità di "congelare" la propria copertura assicurativa per il tempo necessario, prorogando così la scadenza della polizza di un periodo pari a quello della sospensione. Tale opportunità è tuttora in vigore;
- estensione a 120 giorni dei termini di tolleranza per i clienti che provocano sinistri con patente scaduta e rinuncia ad ogni diritto di rivalsa in caso di sinistro con revisione del veicolo scaduta, quali misure per ovviare all'impossibilità dei clienti di effettuare rinnovi di patente e revisione del veicolo a causa della chiusura della circolazione e delle attività.

## Altre iniziative per l'emergenza sanitaria Covid-19

A riprova dell'impegno a porre al centro della propria attività d'impresa le persone e i loro bisogni, il Gruppo ha sviluppato altre iniziative:

- la messa a punto di un nuovo sistema digitale per il pagamento dei premi e la liquidazione dei sinistri: grazie alla modalità *pay by link*, il cliente può acquistare o rinnovare una polizza direttamente da casa;
- l'aggiornamento dei prodotti della linea Salute con indennità forfettaria per ricovero a causa Covid-19 in terapia intensiva. La garanzia è stata estesa in automatico a tutti i contratti in essere;
- la donazione di 500.000 euro a sei ospedali di Lombardia e Veneto, due tra le Regioni italiane più colpite dalla crisi sanitaria: un finanziamento destinato all'acquisto di strumentazioni e materiali utili a potenziare i reparti di terapia intensiva e sub-intensiva delle strutture, contribuendo a rendere più sicuro il lavoro quotidiano di medici, infermieri e operatori socio-sanitari.

## Con Coopselios per la cura e l'assistenza agli anziani

Cattolica ha dedicato risorse al settore della cura e assistenza agli anziani (*elderly care*), destinato ad assumere un ruolo di primo piano anche a ragione delle dinamiche demografiche. Il valore dei servizi di prevenzione e protezione per gli anziani e i loro *caregiver* è elevato, tanto per i singoli che per la comunità, oltre ad assumere in sé una evidente valenza etica.

L'accordo finanziario e industriale con Coopselios, società di punta in Italia nel settore delle RSA (residenze sanitarie assistenziali), è proseguito nel 2020, grazie al fondo immobiliare denominato Fondo Innovazione Salute, il cui fine è la valorizzazione delle RSA sotto il profilo operativo ed economico.

## La collaborazione con IMA Italia

La partnership strategica tra Gruppo Cattolica e IMA Italia Assistance S.p.A. si è consolidata, con la volontà di rispondere alle aspettative di clienti sempre più evoluti e alla ricerca di servizi che li tutelino secondo il nuovo paradigma prevenzione / protezione che, nel futuro, è destinato a sostituire il classico schema danno / rimborso.

Sono state rilasciate le rinnovate formule di assistenza per il settore *automotive*, distintive in eccellenza soprattutto per veicoli connessi a dispositivi IoT<sup>42</sup>, progettate per accompagnare il cliente in caso di necessità, sia quando si trova alla guida del mezzo assicurato, sia quando è fruitore di sistemi di mobilità alternativa o non convenzionale. Sono state arricchite, con innovativi servizi di assistenza, anche le offerte destinate al segmento *business* (negozi, piccole attività industriali, studi professionali).

## La Business Unit Enti Religiosi e Terzo settore

### Il Gruppo Cattolica e la Chiesa: un legame consolidato

Cattolica Assicurazioni rimane tuttora l'unica impresa assicurativa italiana ad avere nella sua struttura organizzativa una Business Unit dedicata agli Enti religiosi e al Terzo settore (BUERTS), ambiti nei quali vanta, per ragioni storiche e culturali ma anche per una consapevole scelta imprenditoriale, una leadership di lunga data.

La Compagnia mantiene e promuove una stretta relazione con tali realtà, con l'obiettivo di ascoltare e comprendere i fabbisogni assicurativi di cui necessitano e offrire in tal modo soluzioni di eccellenza.

Con l'obiettivo di rafforzare l'efficacia dei servizi offerti a questi ambiti, alla fine del 2020 la BUERTS è stata interessata da un'azione di rafforzamento organizzativo, che ha previsto un ampliamento dell'ambito di responsabilità relazionale e tecnica e la collocazione a diretto riporto dell'Amministratore Delegato.

In questo contesto di maggiore specializzazione trovano spazio alcuni prodotti peculiari:

- Cattolica & Clero Secolare - Parrocchia, soluzione che massimizza la protezione azzerando le disomogeneità presenti sul territorio in termini di condizioni di polizza e di massimali;
- Cattolica & Clero Secolare - Infortuni, una polizza infortuni riservata ai Sacerdoti e ai Diaconi, progettata per integrare la polizza sanitaria del Clero, che Cattolica gestisce con l'Istituto Centrale del Sostentamento del Clero.

La Compagnia conta su un Polo Liquidativo dedicato, che ha il compito di gestire le pratiche dei sinistri riguardanti le polizze stipulate dagli Enti Ecclesiastici e dagli Enti del Terzo Settore.

La BUERTS assicura inoltre una presenza istituzionale ai maggiori eventi del mondo della Chiesa e del sociale e mantiene un rapporto fiduciario con la Conferenza Episcopale Italiana, le Diocesi

---

<sup>42</sup> Acronimo per *Internet of Things*, espressione utilizzata nel settore *tech* per definire usa nel settore tech oggetti che, grazie a Internet e/o altri sistemi di connessione, interagiscono tra loro scambiandosi dati. Per la soluzione connessa Active Auto, si usa il dispositivo IoT è la Box installata nel veicolo dell'assicurato che comunica con lo smartphone del cliente stesso.

presenti sul territorio italiano e con l'Istituto Centrale per il Sostentamento del Clero, la struttura che tutela il patrimonio degli Istituti Diocesani italiani e la salute di oltre 33.000 sacerdoti.

La polizza sanitaria in essere ha validità anche per i laici attivi nel servizio missionario della Conferenza Episcopale Italiana. Sono attualmente convenzionate 135 diocesi su 225, con accordi che permettono di modulare al meglio il servizio assicurativo in base alle esigenze delle singole realtà. Nel 2020 sono state siglate 5 convenzioni che riguardano la soluzione assicurativa Cattolica & Clero Secolare – Parrocchia con una costante verifica dell'adeguatezza delle coperture assicurative degli Enti Ecclesiastici.

È tuttora in corso l'accordo perfezionato tra la Conferenza Episcopale Italiana e Cattolica, che garantisce la protezione dai rischi catastrofali di tutte le 25.600 parrocchie delle 225 Diocesi italiane, limitatamente al complesso delle opere edili, ovvero chiesa, canonica intercomunicante e campanile. Questa innovativa polizza - la prima e unica nel suo genere in Italia - copre i danni conseguenti da eventi di terremoto, alluvione e inondazione, agendo in maniera uniforme e omogenea sul territorio italiano.

Con il Terzo settore e il volontariato: una presenza costante

Il numero delle associazioni e degli individui che aderiscono al mondo del Volontariato è in costante aumento, e tale fenomeno contribuisce a estendere la rete di assistenza sociale per sostenere chi è in difficoltà. La riforma del Terzo Settore recepisce questo trend e genera a sua volta un circolo virtuoso che dà impulso a tale dinamica.

Cattolica Assicurazioni, ispirata da un modello di crescita socioeconomica sostenibile e inclusiva, si fa prossima al mondo del volontariato accompagnando e sostenendo iniziative e progetti realizzati da importanti realtà rappresentative del Terzo settore.

Per soddisfare le esigenze assicurative espresse da questi ambiti, la Compagnia ha rilasciato il prodotto denominato Cattolica & Solidarietà - Terzo settore, che rappresenta una soluzione innovativa e di alto profilo in grado di fornire risposte adeguate ai bisogni assicurativi degli Enti del Terzo settore e degli operatori che in essi operano.

Promuovere valori quali solidarietà, sussidiarietà e fraternità equivale a favorire una società attenta all'uomo e alla sua dignità. Cattolica sostiene Enti e Associazioni con un prodotto che propone coperture in linea con gli obblighi di legge, ma che offre anche garanzie dedicate e prevede massimali e capitali adeguati. Sono così assicurati gli infortuni e la malattia di coloro che dedicano tempo ed energie all'interno degli Enti di appartenenza, prevedendo per loro garanzie per morte, invalidità permanente per infortunio, ricovero e spese di cura post infortunio, diaria da immobilizzo e ricovero per malattia.

La soluzione garantisce anche la copertura della Responsabilità civile per gli Enti, per i loro volontari (anche occasionali), associati, amministratori e dipendenti, con la possibilità di assicurare la Responsabilità civile patrimoniale degli Amministratori, la Tutela legale e l'Assistenza. Grazie alla sezione Tutela legale, è possibile gestire vertenze contrattuali con dipendenti e fornitori, con la Pubblica Amministrazione e vertenze che insorgano nell'ambito di numerose materie: tutela della

salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro; sicurezza alimentare; tutela dell'ambiente, compresi i fatti accidentali che abbiano causato inquinamento ambientale; protezione dei dati personali, compresi i reclami all'autorità competente; responsabilità amministrativa da reato delle società e degli enti; locazione, diritto di proprietà e altri diritti reali.

Cattolica & Solidarietà - Terzo settore copre anche alcune tipologie di spese legali: onorario dell'avvocato, spese processuali e peritali sostenute per risarcimento dei danni extra contrattuali subiti, oneri per la difesa in procedimenti penali per delitti colposi o per contravvenzioni, anche in materia fiscale e amministrativa, per la difesa in procedimenti penali per delitti dolosi, per spese sostenute per resistere alla richiesta di risarcimento di terzi per danni extra contrattuali causati dagli assicurati.

Il sostegno all'evento "Padova capitale europea del volontariato"

A testimonianza e supporto del percorso di conoscenza e di vicinanza al variegato mondo del volontariato, Cattolica Assicurazioni ha partecipato in qualità di *main sponsor* all'evento curato dalla Diocesi, dal Comune e dal Centro di servizi per il volontariato, che ha visto la città di Padova come Capitale europea del volontariato.

La Compagnia ha deciso di offrire un supporto ideale e materiale a una manifestazione così importante e rappresentativa, per evidenziare la condivisione che da sempre caratterizza il suo rapporto con il Terzo settore, sul fondamento di alcuni valori distintivi condivisi e dell'attenzione alla persona e al territorio, al fine di promuovere una società a misura d'uomo e orientata al bene comune, mostrando - insieme alle oltre cinque milioni di persone che compongono mondo del volontariato - che è possibile conciliare valori e interessi, imprenditorialità e finalità sociali, mercato e territorio.

L'Osservatorio Enti Religiosi e Terzo settore

L'Osservatorio Enti religiosi e Terzo settore si pone quale punto d'ingresso aziendale per lo studio delle dinamiche interne al vasto e articolato mondo ecclesiastico e al Terzo settore, con un orientamento sugli aspetti giuridico-amministrativi ma secondo modalità atte a supportare il business di Cattolica in questi ambiti.

L'Osservatorio comunica attraverso un canale web ([www.osservatorioentirnp.it](http://www.osservatorioentirnp.it)) dove confluiscono i contributi di un Comitato scientifico dedicato oltre a notizie, ricerche e approfondimenti su molteplici aree tematiche. L'Osservatorio studia e analizza le nuove prospettive e le realtà sociali emergenti, in stretta collaborazione con la omologa Business Unit aziendale, nel presupposto che Cattolica considera gli Enti religiosi e il Terzo settore aree strategiche in cui investire in termini di risorse umane, sviluppo di prodotti, comunicazione e relazione.

Nel 2020 Cattolica è stata partner e sostenitrice della manifestazione "Padova capitale europea del volontariato", contribuendo attivamente alle numerose iniziative direttamente collegate anche al mondo del volontariato e del Terzo settore.

## Sostenibilità e innovazione: nuovi prodotti e servizi

L'innovazione tecnologica è una tendenza così consolidata del contesto concorrenziale degli ultimi anni che molti dei mutamenti, che un tempo venivano considerati forti discontinuità o addirittura veri e propri cambi di paradigma, assumono oggi i contorni di normali processi di transizione verso modelli di business indispensabili per competere e generare valore.

Anche il 2020 si è distinto per l'impegno verso lo sviluppo di prodotti e soluzioni a forte tasso di innovazione, con una focalizzazione sugli aspetti di sostenibilità e di gradimento per gli stakeholder.

### *Verso una data driven company*

La trasformazione in *data driven company* prevista dal Piano Industriale 2018-2020 ha condotto Cattolica a un'importante partnership tecnologica con Google per l'integrazione dei dati in una *data platform* in cloud, con un approccio tecnologico pionieristico rispetto al settore, che consente la gestione dei dati in modo più efficiente e sicuro e una migliore organizzazione del patrimonio informativo, con una ricaduta positiva in termini di estrazione di valore dai dati aziendali.

L'applicazione di avanzati motori d'intelligenza artificiale per la lotta antifrode, il costante affinamento degli algoritmi e delle logiche di pricing finalizzate alla sostenibilità economica della Compagnia, l'ottimizzazione di processi e la realizzazione di metriche valutative univoche di *customer value management* sono alcuni esempi dei vantaggi connessi a questo nuovo approccio.

Il 2020 è stato inoltre caratterizzato da un forte focus verso l'ottimizzazione dei processi comunicativi tramite il sistema di ticketing tra la rete agenziale e le strutture di direzione, al fine di rendere i processi più snelli, sostenibili e garantire un'efficace comunicazione tra la direzione e la rete distributiva, per la generazione di valore al cliente finale e a tutti gli stakeholder del processo.

Anche in questo ambito l'utilizzo di avanzate metodologie analitiche di esplorazione dei processi esistenti, la lettura e analisi automatizzata dei testi (text mining) e l'analisi logica di eventuali aree di miglioramento sono state supportate tramite le tecnologie e le professionalità che il Gruppo sta sviluppando nella progressiva trasformazione in *data driven company*.

### L'evoluzione delle soluzioni connesse Auto

Nel 2020 è stata rafforzata l'offerta di prodotti connessi nel business Auto, con il consolidamento di Active Auto, il prodotto telematico lanciato nel 2018 e volto a integrare la polizza Auto con servizi all'avanguardia per la prevenzione e protezione del cliente, trasformando radicalmente l'esperienza di un classico prodotto RC Auto.

Active Auto si basa su una tecnologia innovativa che interagisce con lo smartphone del cliente e introduce un prodotto multiservizio che supera una logica meramente risarcitoria. Una nuova

versione denominata smart è dedicata ai clienti che vogliono usufruire dei servizi senza mettersi in gioco con la rilevazione del proprio stile di guida.

Il prodotto Assistenza si è arricchito per coprire - oltre alle tradizionali fattispecie di assistenza stradale, officina mobile e foratura pneumatici - innovative garanzie quali mobilità alternativa, assistenza alla persona e assistenza psicologica. Il connubio tra mobilità connessa e assistenza permette al cliente di usufruire di servizi evoluti ogniqualvolta se ne manifesti la necessità, attraverso un customer care che agisce anche quando non sia il cliente a richiederlo (ad esempio a fronte di un sinistro grave).

Active Auto è un prodotto più sostenibile di una soluzione tradizionale, in quanto assomma in sé una componente di protezione e una di prevenzione, con evidenti benefici per gli utenti e i terzi. Nel comparto Auto, dal lancio dell'iniziativa nel 2018 a fine 2020, sono stati raccolti più di 15 terabyte di dati provenienti da una media di 95.000 viaggi giornalieri (la media ha risentito degli effetti dell'emergenza sanitaria, in particolare del primo lockdown), che hanno permesso alla Compagnia di gestire più di 20.500 chiamate provenienti dal pulsante di emergenza e quasi 203.000 segnali di allerta di potenziale incidente.

È stato dunque possibile rendere effettiva la promessa di un cambio di prospettiva reale, dal danno/rimborso alla prevenzione/protezione, che consente notevoli progressi anche nella sostenibilità sociale in termini di personalizzazione dell'offerta e dei servizi, così sintetizzabili: incentivazione ai clienti che guidano in modo responsabile, contribuendo a ridurre il numero di vittime sulla strada, quello degli incidenti e l'entità degli stessi; segmentazione più efficace delle fasce di clientela dal lato dei ricavi, premiando chi ha comportamenti responsabili e combattendo le frodi; incremento della performance nel recupero dei veicoli rubati; incentivazione di comportamenti responsabili, con la contestuale riduzione del traffico e dell'inquinamento.

La casa connessa: Active Casa&Persona

Active Casa&Persona, la nuova soluzione assicurativa per la casa, la persona e la famiglia lanciata nel 2019, è un prodotto di tipo modulare, per cui il cliente può costruire la propria polizza su misura attivando le garanzie più adatte a sé e al proprio stile di vita.

Cattolica ha avviato un piano di ricerca e innovazione con UpSens, società specializzata nella progettazione di sensori per il monitoraggio della qualità dell'aria, per realizzare una soluzione specifica che consenta di riconoscere e segnalare le situazioni di inquinamento ambientale, contribuendo al miglioramento della salute e del benessere.

L'integrazione con Active Casa&Persona apre nuovi scenari per la normale attività di protezione assicurativa, grazie a una proposta tecnologica ad alto valore aggiunto, in grado di rispondere alle esigenze di prevenzione e di salute dei clienti all'interno della propria abitazione.

La campagna di comunicazione relativa ad Active Casa&Persona si è distinta aggiudicandosi il premio Campagna miglior prodotto al MF Innovazione Award 2020.



## I prodotti TUA Data Protection e TUA Motor

Creato nell'ambito della protezione dei dati informatici a tutela dei rischi connessi al GDPR<sup>43</sup> - un tema ad elevata materialità e trasversale a più categorie di stakeholder - il prodotto TUA Data Protection, innovativo per il mercato italiano, offre due garanzie:

- il risarcimento a terzi per responsabilità derivanti da violazioni della normativa o dei sistemi di sicurezza della rete che causano indisponibilità o esfiltrazione dei dati;
- un servizio di assistenza per una gestione specialistica dell'emergenza, notifica, investigazione e controllo delle posizioni di credito, nonché recupero e ripristino dei dati e spese legali.

È stato avviato al riguardo un importante programma di formazione, atto a sensibilizzare sui temi della sicurezza informatica e in particolare dei rischi legati al dark web, derivanti dalla violazione della normativa o dei sistemi di sicurezza della Rete.

Il nuovo restyling di TUA Motor, il prodotto principale di TUA per gli autoveicoli, prevede al suo interno un ampliamento della copertura infortuni del conducente dedicata alla mobilità alternativa più sostenibile di quella tradizionale (car sharing, monopattini, trasporto pubblico).

## Nuove frontiere della sostenibilità: le *specialty lines*

È proseguita l'espansione del business dei rischi non tradizionali (*specialty lines*), caratterizzato da un elevato grado di complessità e specializzazione, con il rafforzamento della struttura delle Managing General Agencies (MGA) dedicate a questi rischi e il consolidamento di CattRe che riassicura l'intero il portafoglio *specialty*.

Agli approfondimenti su alcune delle soluzioni offerte dal Gruppo nell'ambito di tali tipologie di rischi, scelte per la loro attinenza con il tema della sostenibilità (copertura dei rischi ambientali delle imprese, copertura per i produttori di energie da fonti rinnovabili, rischi connessi alle tematiche di *data protection*) sono dedicate apposite sezioni del presente capitolo.

## A sostegno del "primo settore": le soluzioni per l'agricoltura

Il settore agroalimentare si conferma centrale nella strategia del Gruppo: è un ambito tradizionale ma caratterizzato da grande dinamismo in termini di nuove tecnologie, mercati emergenti, evoluzione di filiere e modelli distributivi.

Cattolica ambisce a essere leader nella protezione degli agricoltori e delle imprese agricole, rinnovando la sua offerta di prodotti assicurativi, che affianca polizze tradizionali a soluzioni più evolute, in grado di soddisfare una domanda sempre più esigente e di intercettare le dinamiche del settore anche rispetto alla sfera della sostenibilità ambientale.

---

<sup>43</sup> Acronimo di General Data Protection Regulation, il Regolamento europeo 679/2016 in tema di protezione dei dati.

La Compagnia supporta gli operatori nel rafforzamento della resilienza singola e del sistema nel suo complesso rispetto a scenari caratterizzati da un tasso crescente di varianza atmosferica, avvalendosi di figure a elevata specializzazione. Si confermano le tre direttrici di sviluppo già tracciate nel recente passato: servizio al cliente, nuove garanzie, stima dei danni.

Sono attive collaborazioni con alcune Università italiane, per la messa a punto di garanzie innovative (come le polizze *Index-based*), mentre la stima dei danni si avvale di immagini satellitari e della modellistica colturale a supporto dell'attività peritale.

La protezione del reddito dell'impresa agricola e la prevenzione dei rischi, attraverso l'utilizzo delle tecnologie più avanzate, sono elementi differenzianti della proposta assicurativa.

#### La protezione dell'azienda

Agricola 360° è un prodotto assicurativo studiato per offrire una copertura completa per l'azienda agricola. È una soluzione modulare e personalizzabile che fornisce coperture diversificate e garanzie *ad hoc* in funzione della filiera produttiva di appartenenza. A partire dai prodotti dedicati alla filiera vitivinicola e zootecnica, il Gruppo ha sviluppato polizze per le filiere cerealicola, olearia, ortofrutticola e a copertura dei rischi afferenti alla vita privata dell'imprenditore.

In tema di supporto a iniziative sostenibili, l'offerta comprende una polizza dedicata agli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili.

#### La tutela delle colture

In uno scenario in cui il cambiamento climatico risulta sempre più impattante sulle attività del settore, con un incremento costante dei fenomeni ad alta intensità, Cattolica offre una vasta gamma di coperture contro le avversità atmosferiche, prevalentemente nel comparto delle assicurazioni agevolate. Prosegue lo sviluppo delle polizze *Index-based*, che riconoscono indennizzi a seguito di un andamento climatico sfavorevole, identificato tramite uno scostamento (positivo o negativo) rispetto a un indice meteorologico preso a riferimento.

#### La difesa del patrimonio zootecnico

Arca di Noè è una soluzione a tutela dei danni diretti e indiretti agli allevamenti delle principali specie da reddito (inclusi i danni da predazioni e quelli verificatisi in occasione di alpeggio, fiere zootecniche e all'interno di centri genetici). La polizza offre coperture contro le epizootie, sia in caso di abbattimento forzoso che di mancato guadagno. È prevista la possibilità di coprire le spese di smaltimento delle carcasse animali, in genere onerose per un'impresa zootecnica nei casi in cui le normative, sempre più stringenti sotto il profilo della sostenibilità ambientale, impongano all'imprenditore di sostenere i relativi oneri.

#### L'Osservatorio Agroalimentare

L'Osservatorio Agroalimentare - AGR studia le dinamiche in atto e i trend emergenti nel settore agroalimentare, che Cattolica storicamente presidia con un'offerta dedicata. È uno strumento nato

con finalità di studio, ricerca e comunicazione, ma anche per facilitare l'incontro tra la Compagnia e i clienti attuali e potenziali, in ottica relazionale e di sviluppo di soluzioni assicurative.

Nel corso dell'anno, per favorire l'interazione tra la Compagnia e la clientela, è andata in onda sulla televisione aziendale una programmazione specificamente dedicata al mondo agroalimentare, con un focus particolare sugli effetti della pandemia nel settore e sulle modalità per farvi fronte, a beneficio della rete distributiva e per trasmettere sapere e cultura agroalimentare in un momento così cruciale per gli operatori del comparto.





Valore economico  
generato dal Gruppo

**1.139**  
MLN €



Totale raccolta

**5,7**  
MLD €

# LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA: I RISULTATI 2020

Il Piano Industriale 2018-2020 e il futuro	146
L'esercizio 2020: risultati e indicatori economici	147
Il rating	152
Il valore economico generato e distribuito	152
La responsabilità fiscale del Gruppo Cattolica: l'approccio generale	154
La governance fiscale, il controllo e la gestione del rischio	154
Il coinvolgimento degli stakeholder e la gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	155
La <i>disclosure</i> Total Tax Contribution	156

## LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA: I RISULTATI 2020

### Highlights

Totale raccolta: 5,7 miliardi

Patrimonio netto consolidato: 2,6 miliardi

Investimenti: 24,5 miliardi

Rating Standard & Poor's: BBB

Outlook: stabile<sup>44</sup>

Standard Ethics Rating - SER: AA-

Standard Ethics Outlook 4Y-5Y: AA+

Combined ratio del lavoro conservato: 86,8%

Solvency II Ratio: 187%

### Il Piano Industriale 2018-2020 e il futuro

Il 2020 è stato il terzo e ultimo anno di svolgimento del Piano Industriale 2018-2020, caratterizzato da un orientamento strategico che ha avuto nel concetto di “crescita profittevole” la sua linea guida principale. L’idea della creazione di valore nel tempo ha orientato le scelte aziendali e preparato il terreno per una nuova fase progettuale e operativa, direttamente connessa alla trasformazione societaria e alla nuova governance.

Tra gli obiettivi fissati dal Piano, pur in uno scenario reso complesso dal perdurare della situazione pandemica, sono stati raggiunti alcuni significativi risultati, tra cui un utile operativo di 411,7 milioni, superiore all’intervallo di 375 - 400 milioni inizialmente previsto<sup>45</sup>, e il mantenimento di un Solvency II Ratio superiore al valore atteso (tra 160% e 180%), soprattutto grazie all’aumento di capitale effettuato nel 2020.

Nel mese di gennaio 2021 è stato approvato il nuovo piano “rolling” per il triennio 2021-2023, che

- consolidamento, con il completamento delle iniziative in corso e degli andamenti tecnici dei rami danni e della rete agenziale;
- focalizzazione, mediante lo sviluppo di selezionate iniziative strategiche e il rilancio della redditività del business vita;
- sostenibilità, con iniziative sulle Tenute di Cattolica, il rafforzamento dell’orientamento ESG e l’ampliamento delle attività di CSR.

<sup>44</sup> Outlook corrispondente, secondo quanto previsto dai criteri dell’agenzia, a quello del debito sovrano della Repubblica Italiana.

<sup>45</sup> Ridotto nel marzo 2020 a un range compreso tra 350 e 375 milioni per effetto del mutato scenario indotto dall’emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid-19.



## L'esercizio 2020: risultati e indicatori economici

Il Gruppo Cattolica ha chiuso l'esercizio con un risultato operativo<sup>46</sup> in forte miglioramento: la bassa sinistralità del periodo, con il conseguente aumento della profittabilità tecnica, hanno determinato un risultato pari a 411,7 milioni (+36,6%). Il risultato operativo senza Lombarda Vita ammonta a 352 milioni, con una variazione di +60,1% rispetto a fine 2019 senza Lombarda Vita (220 milioni).

Nel segmento danni il risultato operativo è pari a 276,2 milioni (+85,6%), nel segmento vita è pari a 139,3 milioni (-11,2%).

L'utile consolidato è pari a 70,6 milioni (-31,4%) mentre l'utile *adjusted*<sup>47</sup> è pari a 192,2 milioni, in crescita dell'85,9% rispetto al 2019, nonostante diverse svalutazioni, già rilevate in gran parte nel primo semestre, su investimenti immobiliari (-19,3 milioni), partecipazioni (-5,6 milioni) ed azioni e fondi AFS (-11,5 milioni).

L'utile netto di Gruppo<sup>48</sup> a 36,4 milioni (-51,5%) risulta in flessione rispetto all'anno precedente anche a causa dell'*impairment* sul *goodwill* legato all'acquisizione di Vera Vita, Vera Assicurazioni e Vera Protezione (-138 milioni di effetto netto). Complessivamente, le svalutazioni incidono per circa 174 milioni sul risultato netto di Gruppo.

Si precisa, con riferimento ai dati consolidati, che i dati economici e le attività e passività al 31 dicembre 2020 di Lombarda Vita - la cui cessione sarà realizzata, ottenute le relative autorizzazioni, nel mese di aprile 2021 - sono state riclassificate nelle apposite voci "in dismissione" ex IFRS 5.

Per una migliore lettura della performance gestionale, con riferimento ai dati economici che seguono, si commentano i dati inclusivi del consolidamento integrale di Lombarda Vita fino al 30 settembre 2020. A seguire il commento dei medesimi dati riclassificati ex IFRS 5.

La raccolta premi complessiva del lavoro diretto e indiretto danni e vita è pari a 5.652,8 milioni (-18,6%): con Lombarda Vita classificata come posseduta per la vendita ex IFRS 5 la raccolta è pari a 4.705,1 milioni (-15,7%).

La raccolta dei rami danni lavoro diretto ammonta a 2.103,5 milioni (-2,5%). Al risultato contribuisce per 1.070,5 milioni il segmento non Auto con una raccolta in linea con il 2019 (+0,5%). I premi del segmento Auto si attestano a 1.033 milioni, in calo del 5,4% principalmente a causa della flessione

<sup>46</sup> Il risultato operativo esclude componenti più volatili (realizzi, svalutazioni, altri one-off). Nel dettaglio, il risultato operativo Danni è definito come somma di saldo tecnico netto riassicurazione, redditi finanziari ordinari, altri oneri netti non tecnici (ammortamenti, svalutazione crediti assicurativi, etc.); sono esclusi dal risultato operativo i risultati finanziari di realizzo (plus/minus), di valutazione, di impairment; le svalutazioni di altri asset, il costo del debito finanziario (subordinato), l'ammortamento del VOBA (Value of Business acquired), gli incentivi all'esodo, il costo del Fondo di Solidarietà ed altri one-off. Il risultato operativo Vita è definito in maniera analoga, con la differenza che tutti i redditi finanziari che concorrono al reddito dei titoli che appartengono alle gestioni separate, così come appartenenti alla classe D, sono considerati nel risultato operativo.

<sup>47</sup> È definito come la misura dell'utile di Gruppo meno l'ammortamento del VOBA (value of business acquired, al netto dei relativi effetti fiscali e per la quota di pertinenza del Gruppo) e dell'impairment del goodwill, che hanno rilevanza sull'utile di Gruppo ma non incidono sulla posizione Solvency.

<sup>48</sup> Al netto delle quote di terzi.

della raccolta avvenuta nella fase di lockdown e dell'effetto delle iniziative a favore degli assicurati, tra cui il voucher<sup>49</sup>. Il portafoglio polizze RC Auto è in calo di circa 113 mila pezzi al 31 dicembre, riduzione avvenuta prevalentemente nei primi quattro mesi dell'anno.

Il combined ratio passa da 94,3% a 86,8% (-7,5 p.p.), soprattutto grazie al deciso calo della frequenza legato alla minore circolazione veicolare e nonostante gli accantonamenti effettuati per far fronte al voucher per i clienti Auto (corrispondente a 0,7 p.p. visibili nelle altre partite tecniche) e agli eventi atmosferici che hanno avuto un impatto pari al 6,4% dei premi netti, un livello ben superiore alle medie storiche, sia pure in linea con lo scorso esercizio.

Il claims ratio del lavoro conservato risulta in calo al 54,9% (-8,2 p.p.) mentre l'expense ratio si attesta al 29,1%, in diminuzione di 0,6 p.p.; il G&A expense ratio è pari al 7,9% (+0,1 p.p.). Si evidenzia che il claims ratio include l'ammontare dei sinistri legati al Covid-19 denunciati (soprattutto legati a *business interruption* ed altre perdite pecuniarie).

Nel segmento Vita la raccolta del lavoro diretto è in calo del 26,1% a 3.527,3 milioni: con Lombarda Vita classificata come posseduta per la vendita ex IFRS 5 la raccolta è pari a 2.579,6 milioni (-24,3%). Pur in un contesto di mercati finanziari decisamente sfavorevole, il calo della produzione unit-linked è sostanzialmente allineato al calo generale, preservando un'incidenza del 24% sul totale della raccolta.

Le nuove emissioni di polizze Vita rivalutabili con tassi garantiti pari a zero hanno favorito un progressivo ulteriore ribasso del minimo garantito medio dello stock di riserve del Gruppo, che si attesta allo 0,49% (2019: 0,58%), in costante decremento come previsto dalle linee strategiche del Piano Industriale. Inoltre, la totalità delle nuove emissioni tradizionali è caratterizzata da un basso assorbimento di capitale grazie al loro ridotto profilo di rischio.

Il risultato degli investimenti<sup>50</sup> è pari a 440,4 milioni (-16,7%), in calo per effetto delle svalutazioni e di un generalizzato calo dei tassi di interesse. Tale risultato con Lombarda Vita classificata come posseduta per la vendita ex IFRS5 è pari a 298,3 milioni (-14,5%).

Al 31 dicembre gli investimenti, inclusi gli immobili classificati nella voce attività materiali e le disponibilità liquide, ammontano a 24.456 milioni (-26,8%). Le riserve tecniche lorde dei rami danni sono pari a 3.496,1 milioni (-5,6%). Le riserve dei rami vita, comprensive delle passività finanziarie, ammontano, senza il contributo di Lombarda Vita, a 19.123,7 milioni (-31,7%).

Il patrimonio netto consolidato si attesta a 2.613,3 milioni (+11,2%). Il patrimonio di Gruppo ammonta a 2.140,2 milioni (+13%). L'incremento del patrimonio è attribuibile alla sottoscrizione, il 23 ottobre, da parte di Assicurazioni Generali dell'aumento di capitale ad essa riservato per un ammontare complessivo pari a 300 milioni, al netto dell'effetto dell'acquisto di n. 20,7 milioni di azioni proprie rinvenienti dal recesso al valore di 113 milioni.

---

<sup>49</sup> Il Gruppo Cattolica ha deciso di dare ai propri clienti la possibilità di usare un dodicesimo del premio RCA per il rinnovo o per l'acquisto di nuove coperture Danni.

<sup>50</sup> Con l'esclusione degli investimenti il cui rischio è a carico degli assicurati e della variazione delle altre passività finanziarie.

L'aumento di capitale riservato a Generali ha portato all'emissione di 54.054.054 azioni di Cattolica ad un prezzo di emissione per azione pari a 5,55 euro, di cui euro 2,55 a titolo di sovrapprezzo, per un aumento del capitale sociale nominale di euro 162.162.162.

L'indice Solvency II del Gruppo è pari a 187% (calcolato secondo la Standard Formula con utilizzo dei GSP<sup>51</sup> autorizzati dall'Organo di Vigilanza). Il ratio risulta in netto recupero rispetto al livello del trimestre precedente (161%) anche grazie all'aumento di capitale sottoscritto da Generali lo scorso Ottobre (300 milioni) e nonostante il riacquisto delle azioni a seguito dell'esercizio del recesso (113 milioni).

Tale indicatore è calcolato includendo ancora Lombarda Vita nel Solvency Capital Requirement, ma escludendo dai fondi propri l'ammontare del subordinato sottoscritto da UBI di 80 milioni, che sarà verosimilmente ripagato nel corso del 2021.

### Bilancio consolidato 2020 - Principali indicatori economici

(importi in migliaia)	2020	2019	Variazione	
			Val. assoluto	%
<b>Totale raccolta</b>	<b>5.652.789</b>	<b>6.944.434</b>	<b>-1.291.645</b>	<b>-18,6</b>
di cui				
<b>Premi lordi contabilizzati</b>	<b>5.615.948</b>	<b>6.857.965</b>	<b>-1.242.017</b>	<b>-18,1</b>
Lavoro diretto danni	2.103.497	2.156.914	-53.417	-2,5
Lavoro diretto vita	3.490.416	4.685.223	-1.194.807	-25,5
Lavoro indiretto danni	21.997	15.801	6.196	39,2
Lavoro indiretto vita	38	27	11	38,6
di cui				
<b>Contratti di investimento</b>	<b>36.841</b>	<b>86.469</b>	<b>-49.628</b>	<b>-57,4</b>
<b>Risultato operativo</b>	<b>411.721</b>	<b>301.512</b>	<b>110.209</b>	<b>36,6</b>
<b>Risultato di periodo netto consolidato</b>	<b>70.635</b>	<b>103.026</b>	<b>-32.391</b>	<b>-31,4</b>
<b>Risultato di periodo netto di Gruppo</b>	<b>36.433</b>	<b>75.140</b>	<b>-38.707</b>	<b>-51,5</b>

### Bilancio consolidato 2020 - Principali indicatori economici ex IFRS 5

<sup>51</sup> Group Specific Parameters.

(importi in migliaia)	2020	2019	Variazione	
			Val. assoluto	%
<b>Totale raccolta</b>	<b>4.705.084</b>	<b>5.578.874</b>	<b>-873.790</b>	<b>-15,7</b>
di cui				
<b>Premi lordi contabilizzati</b>	<b>4.677.604</b>	<b>5.507.779</b>	<b>-830.175</b>	<b>-15,1</b>
Lavoro diretto danni	2.103.497	2.156.914	-53.417	-2,5
Lavoro diretto vita	2.552.072	3.335.037	-782.965	-23,5
Lavoro indiretto danni	21.997	15.801	6.196	39,2
Lavoro indiretto vita	38	27	11	38,6
di cui				
<b>Contratti di investimento</b>	<b>27.480</b>	<b>71.095</b>	<b>-43.615</b>	<b>-61,3</b>
<b>Risultato di periodo netto consolidato</b>	<b>70.635</b>	<b>103.026</b>	<b>-32.391</b>	<b>-31,4</b>
<b>Risultato di periodo netto di Gruppo</b>	<b>36.433</b>	<b>75.140</b>	<b>-38.707</b>	<b>-51,5</b>

### Bilancio consolidato 2020 - Principali indicatori patrimoniali ex IFRS 5

(importi in migliaia)	2020	2019	Variazione	
			Val. assoluto	%
<b>Investimenti</b>	<b>24.455.975</b>	<b>33.401.509</b>	<b>-8.945.534</b>	<b>-26,8</b>
<b>Attività di un gruppo in dismissione possedute per la vendita</b>	<b>9.362.508</b>	<b>197.164</b>	<b>9.165.344</b>	<b>n.s.</b>
<b>Riserve tecniche al netto della quota a carico dei riassicuratori</b>	<b>22.114.287</b>	<b>30.272.836</b>	<b>-8.158.549</b>	<b>-27,0</b>
<b>Passività finanziarie relative ai contratti di investimento</b>	<b>352.437</b>	<b>1.494.280</b>	<b>-1.141.843</b>	<b>-76,4</b>
<b>Passività di un gruppo in dismissione posseduto per la vendita</b>	<b>9.132.268</b>	<b>193.783</b>	<b>8.938.485</b>	<b>n.s.</b>
<b>Patrimonio netto consolidato</b>	<b>2.613.284</b>	<b>2.351.011</b>	<b>262.273</b>	<b>11,2</b>

n.s. = non significativo

### Bilancio consolidato 2020 - Personale<sup>52</sup> e rete distributiva

(numero)	2020	2019	Variazione	
			Val. assoluto	%
<b>Dipendenti totali</b>	<b>1.796</b>	1.778	18	1,0%
<b>Dipendenti FTE</b>	<b>1.746</b>	1.717	29	1,7%
<b>Rete diretta:</b>				
Agenzie	1.360	1.395	-35	-2,5%
<b>Reti partner:</b>				
Sportelli bancari	5.960	6.075	-115	-1,9%
Promotori finanziari	706	737	-31	-4,2%

<sup>52</sup> I dati 2020 non includono 1 dipendente che ha terminato il contratto il 31.12.2020 per pensionamento. I dati 2019 non includono 7 dipendenti che hanno terminato il contratto il 31.12.2019 per adesione al Fondo Intersettoriale di Solidarietà.

## Bilancio consolidato 2020 - Principali indicatori di efficienza e redditività

	2020	2019
<b>Indicatori danni lavoro conservato</b>		
Claims ratio (Oneri netti relativi ai sinistri / Premi netti)	54,9%	63,1%
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Premi netti)	7,9%	7,8%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Premi netti)	21,2%	21,9%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Premi netti)	29,1%	29,7%
Combined ratio (1 - (Saldo tecnico / Premi netti))	86,8%	94,3%
<b>Indicatori danni lavoro diretto</b>		
Claims ratio (Oneri relativi ai sinistri / Premi di competenza)	54,5%	63,1%
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Premi di competenza)	7,1%	7,0%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Premi di competenza)	21,6%	22,0%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Premi di competenza)	28,7%	29,0%
Combined ratio (1 - (Saldo tecnico / Premi di competenza))	85,9%	93,7%
<b>Indicatori vita</b>		
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Raccolta)	1,5%	1,3%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Raccolta)	3,3%	3,3%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Raccolta)	4,8%	4,6%
<b>Indicatori totali</b>		
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Raccolta)	3,6%	3,0%
Costi operativi <sup>(1)</sup> / Raccolta	7,3%	5,3%

Nota: con "raccolta" dei rami vita si intende la somma dei premi lordi assicurativi e dei contratti di investimento.

<sup>(1)</sup> Sono incluse le altre spese di amministrazione e le spese di acquisizione ante rettifiche di consolidamento ed elisioni infragruppo

## Bilancio consolidato 2020 - Principali indicatori di efficienza e redditività ex IFRS 5

	2020	2019
<b>Indicatori danni lavoro conservato</b>		
Claims ratio (Oneri netti relativi ai sinistri / Premi netti)	54,9%	63,1%
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Premi netti)	7,9%	7,8%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Premi netti)	21,2%	21,9%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Premi netti)	29,1%	29,7%
Combined ratio (1 - (Saldo tecnico / Premi netti))	86,8%	94,3%
<b>Indicatori danni lavoro diretto</b>		
Claims ratio (Oneri relativi ai sinistri / Premi di competenza)	54,5%	63,1%
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Premi di competenza)	7,1%	7,0%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Premi di competenza)	21,6%	22,0%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Premi di competenza)	28,7%	29,0%
Combined ratio (1 - (Saldo tecnico / Premi di competenza))	85,9%	93,7%
<b>Indicatori vita</b>		
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Raccolta)	2,0%	1,7%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Raccolta)	3,9%	4,0%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Raccolta)	5,9%	5,7%
<b>Indicatori totali</b>		
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Raccolta)	4,2%	3,7%
Costi operativi <sup>(1)</sup> / Raccolta	7,1%	6,4%

Nota: con "raccolta" dei rami vita si intende la somma dei premi lordi assicurativi e dei contratti di investimento.

<sup>(1)</sup> Sono incluse le altre spese di amministrazione e le spese di acquisizione ante rettifiche di consolidamento ed elisioni infragruppo

## Il rating

Il 26 ottobre Standard & Poor's ha confermato il rating di Cattolica a BBB, con la revisione al rialzo dell'outlook da negative a stable, adeguandolo, secondo quanto previsto dai criteri dell'Agenzia, a quello del debito sovrano della Repubblica Italiana, revisionato in data 23 ottobre 2020.

In tale occasione l'Agenzia ha inoltre rivisto a rialzo il rating da BB a BB+ di entrambe le emissioni obbligazionarie quotate emesse dal Gruppo Cattolica (downgrade in data 10 giugno 2020), in quanto il rafforzamento del Solvency II ratio di Gruppo e l'aumento di capitale riservato a Generali hanno ridotto significativamente il rischio del differimento della cedola.

Come già rilevato nella sezione dedicata, all'inizio del 2021 Standard Ethics ha elevato il rating di Cattolica Assicurazioni a "EE-" dal precedente "E+" attribuendo inoltre il Long Term Expected Rating "EE+" che incorpora, secondo l'Agenzia, attese sulla futura qualità degli strumenti di governo e delle policy ESG.

## Il valore economico generato e distribuito

Il valore economico generato - calcolato a partire da una riclassificazione *ad hoc* del conto economico - rappresenta l'ammontare della ricchezza che un'impresa è capace di generare dalla sua attività economica tipica. Si tratta di un indicatore estremamente significativo anche sotto il profilo della sostenibilità.

Per il Gruppo Cattolica tale grandezza si determina dalla differenza tra il valore della produzione (premi acquisiti più proventi patrimoniali e finanziari) e i costi relativi alle prestazioni assicurative e all'acquisizione di beni e servizi.

Il calcolo per l'esercizio 2020 evidenzia a livello consolidato un valore economico generato pari a 1.138,6 milioni di euro, lievemente inferiore all'esercizio precedente (2019: 1.179,9).

La distribuzione del valore economico generato dal Gruppo a beneficio degli stakeholder aziendali è evidenziata nello schema seguente.

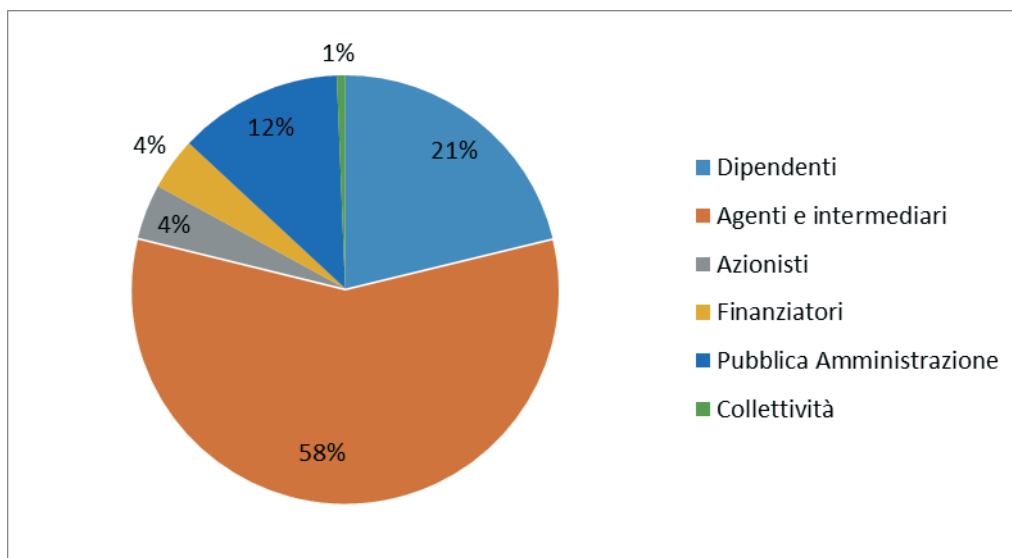
### Valore economico generato e distribuito (dati in milioni di euro)

	2020		2019	
	1.138,6	%	1.179,9	%
<b>Valore economico generato</b>	<b>1.138,6</b>	<b>%</b>	<b>1.179,9</b>	<b>%</b>
<b>Valore generato distribuito</b>	<b>1.011,2</b>	<b>100%</b>	<b>1.022,3</b>	<b>100%</b>
Dipendenti	214,8	21%	213,1	21%
Agenti e intermediari	582,8	58%	637,9	62%
Azionisti	41,4	4%	36,1	4%
Finanziatori	40,1	4%	41,2	4%
Pubblica Amministrazione	125,8	12%	85,9	8%
Collettività	6,3	1%	8,1	1%
<b>Valore generato trattenuto</b>	<b>127,4</b>	<b>-</b>	<b>157,6</b>	<b>-</b>

La ripartizione descritta, a fronte di un valore distribuito di poco decrescente rispetto al 2019, mostra le seguenti evidenze:

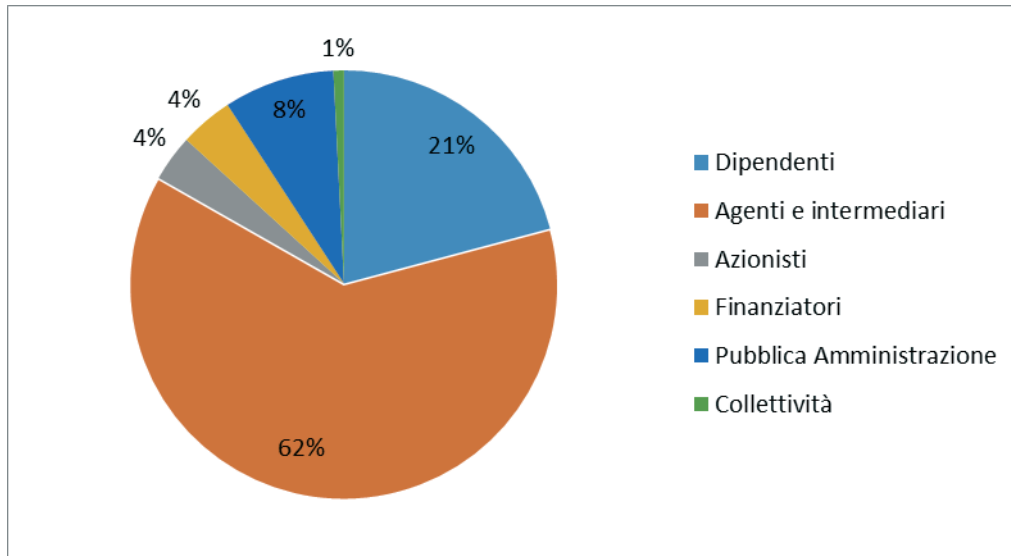
- la quota maggioritaria del valore (58%) è percepita dagli agenti e intermediari (582,8 milioni), valore che conferma il ruolo centrale della rete agenziale nel business model del Gruppo;
- la quota assegnata ai dipendenti e collaboratori è pari a 214,8 milioni (21%), dato sostanzialmente stabile rispetto al 2019;
- l'importo rilevato verso la pubblica amministrazione, sotto forma di imposte dirette, è di 125,8 milioni, pari al 12% del valore distribuito, con una sensibile crescita sull'esercizio precedente;
- la quota a favore della collettività è di 6,3 milioni, in lieve diminuzione in valore assoluto ma stabile in percentuale sul 2019;
- il valore non distribuito e trattenuto dal sistema impresa ammonta a 127,4 milioni.

### Valore economico distribuito nel 2020 (%)





### Valore economico distribuito nel 2019 (%)



#### La responsabilità fiscale del Gruppo Cattolica: l'approccio generale

Nel corso del 2020 la Società ha svolto significative attività ai fini dell'implementazione di un sistema di controllo interno del rischio fiscale (Tax Control Framework - TCF), inteso come l'insieme di regole, procedure, strutture organizzative e presidi volti a consentire la rilevazione, la misurazione, la gestione e il controllo del rischio fiscale.

In tale contesto, sono stati individuati i principi, i valori e le linee strategiche da seguire per garantire una sana e prudente gestione della variabile fiscale. Tale strategia sarà formalizzata ed emanata nel corso del 2021.

Coerentemente con i principi alla base del TCF, in corso di realizzazione, Cattolica si impegna ad applicare la legislazione fiscale dei Paesi in cui opera, assicurando che siano osservati lo spirito e lo scopo che la norma o l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di interpretazione; la Società si impegna, inoltre, a non compiere operazioni che si traducano in costruzioni di puro artificio, che non riflettano la realtà economica e da cui è ragionevole attendersi vantaggi fiscali indebiti, in quanto siano in contrasto con le finalità o lo spirito delle disposizioni o dell'ordinamento tributario di riferimento.

In ogni caso, la Società agisce in piena trasparenza ricorrendo, nel caso, anche agli strumenti di dialogo e confronto con le autorità fiscali, messi a disposizione dall'ordinamento per addivenire di concerto con queste all'applicazione del livello di tassazione ritenuto più corretto.

La Compagnia si impegna a perseguire la crescita durevole del patrimonio aziendale e tutelare la propria reputazione nel tempo nell'interesse degli azionisti, anche assicurando il rispetto dei seguenti obiettivi in ambito fiscale:

- Rispetto degli adempimenti in modo tempestivo ed assolvimento del carico tributario corretto;
- Adeguata gestione del rischio fiscale tramite l'implementazione del TCF.

Cattolica provvede inoltre a pubblicare la propria contribuzione fiscale complessiva (c.d. Total Tax Contribution, descritta in seguito), al fine di comunicare agli stakeholder in piena trasparenza i dati relativi alle imposte e ai contributi versati in Italia.

La governance fiscale, il controllo e la gestione del rischio

Con l'implementazione del TCF saranno definiti i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle Funzioni coinvolti nel sistema di controllo del rischio fiscale.

Nel mese di dicembre 2020, la Società ha presentato all'Agenzia delle entrate richiesta di adesione al regime di Adempimento Collaborativo di cui al D. Lgs. n. 128/2015. Ai fini dell'accesso al regime, come anticipato, la Società ha avviato il progetto di un Tax Control Framework, in corso di realizzazione.

Cattolica ha sviluppato una metodologia per la misurazione, la gestione e il controllo del rischio fiscale - anche confrontandosi con competitor nazionali che hanno adottato efficaci sistemi di controllo del rischio fiscale - al fine di individuare le best practices in circolazione e le possibili linee di sviluppo del proprio modello TCF.

Con l'implementazione del TCF, Cattolica pone le basi per una adeguata gestione del rischio fiscale, in termini di tempestiva rilevazione, corretta misurazione e controllo efficiente del rischio stesso.

La Società ha provveduto ad individuare le fonti di rischio fiscale con una mappatura di processi e attività aziendali, così da tessere una rete di rilevatori dei rischi cui associare i conseguenti presidi. Successivamente, i rischi fiscali intercettati sono stati valutati secondo criteri predefiniti.

La gestione del sistema di controllo di secondo livello definito nell'ambito del TCF rientra nelle responsabilità e funzioni del Tax Risk Officer (TRO). In linea generale, l'implementazione del sistema di controllo interno complessivo è garantita dal Consiglio di Amministrazione, mentre la relativa adeguatezza è valutata dal Comitato per il Controllo sulla Gestione.

A seguito dell'approvazione della Legge n. 179/2017, Cattolica ha adottato un sistema di gestione delle segnalazioni di condotte illecite poste in essere nell'ambito del Gruppo. Le segnalazioni possono essere effettuate, attraverso un idoneo canale, da parte di soggetti apicali, dipendenti e terze parti.

La Società è soggetta a revisione contabile sul Bilancio d'esercizio e sul Bilancio consolidato in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Al momento non sussistono ulteriori processi di assurance fiscale.

Il coinvolgimento degli stakeholder e la gestione delle preoccupazioni in materia fiscale

La Società garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, anche in caso di audit relativi sia alla Società stessa che a terzi. Ha inoltre presentato richiesta di accesso al regime di Adempimento Collaborativo ed aderisce alle previsioni in materia di *transfer pricing documentation*, in conformità con le indicazioni delle Transfer Pricing Guidelines dell'OCSE.

La Società collabora con l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA). In materia di TCF, la Società ha inoltre aderito al progetto denominato "Tax Compliance Framework" promosso da ANIA Safe; in tale sede, collaborando con le altre Compagnie assicurative partecipanti, il Gruppo ha sviluppato una metodologia di valutazione e gestione del rischio fiscale comune per il settore assicurativo.

Nella definizione dell'approccio alla gestione della variabile fiscale, la Società ha tenuto in considerazione anche gli interessi degli stakeholder: le imposte sono considerate un costo dell'attività d'impresa, che come tale deve essere gestito, nel rispetto del principio di legalità, al fine di salvaguardare il patrimonio sociale e creare stabile e duraturo valore per soci e azionisti.

La *disclosure* Total Tax Contribution

Dal 2017 Cattolica pubblica i dati riguardanti la sua contribuzione fiscale complessiva. Total Tax Contribution, una *disclosure* molto apprezzata, recepisce un trend della legislazione internazionale, che incoraggia le imprese e i gruppi economici ad una crescente trasparenza in materia fiscale.

Fornisce una piena disclosure da parte del Gruppo alle giurisdizioni fiscali presso cui opera e presenta in dettaglio le tipologie di reddito oggetto di prelievo che generano il versamento di un'imposta.

Comunicare agli stakeholder, in modo semplice e trasparente, i dati relativi alle imposte e ai contributi versati<sup>53</sup> in Italia, è segno di attenzione verso un tema materiale e una prova di impegno in termini di responsabilità sociale.

L'approccio Total Tax Contribution presenta in dettaglio le tipologie di reddito oggetto di prelievo che generano il versamento di un'imposta.

---

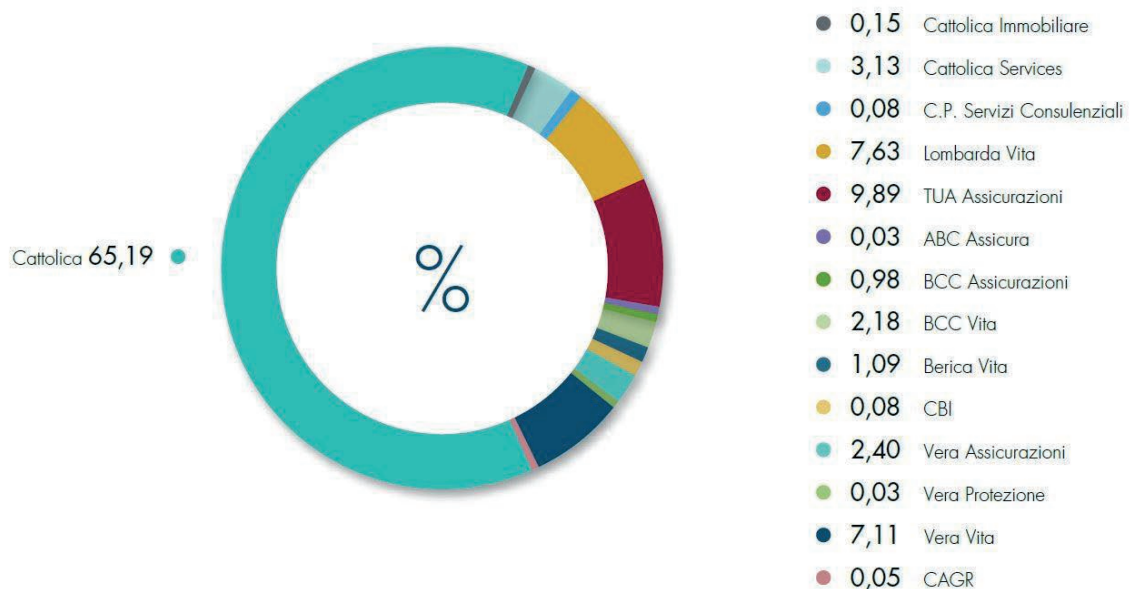
<sup>53</sup> La Total Tax Contribution considera la totalità delle imposte versate nel corso del 2020 secondo il principio "per cassa", a differenza di quanto riportato nel modello di determinazione del valore economico generato e distribuito, che segue il principio "per competenza".

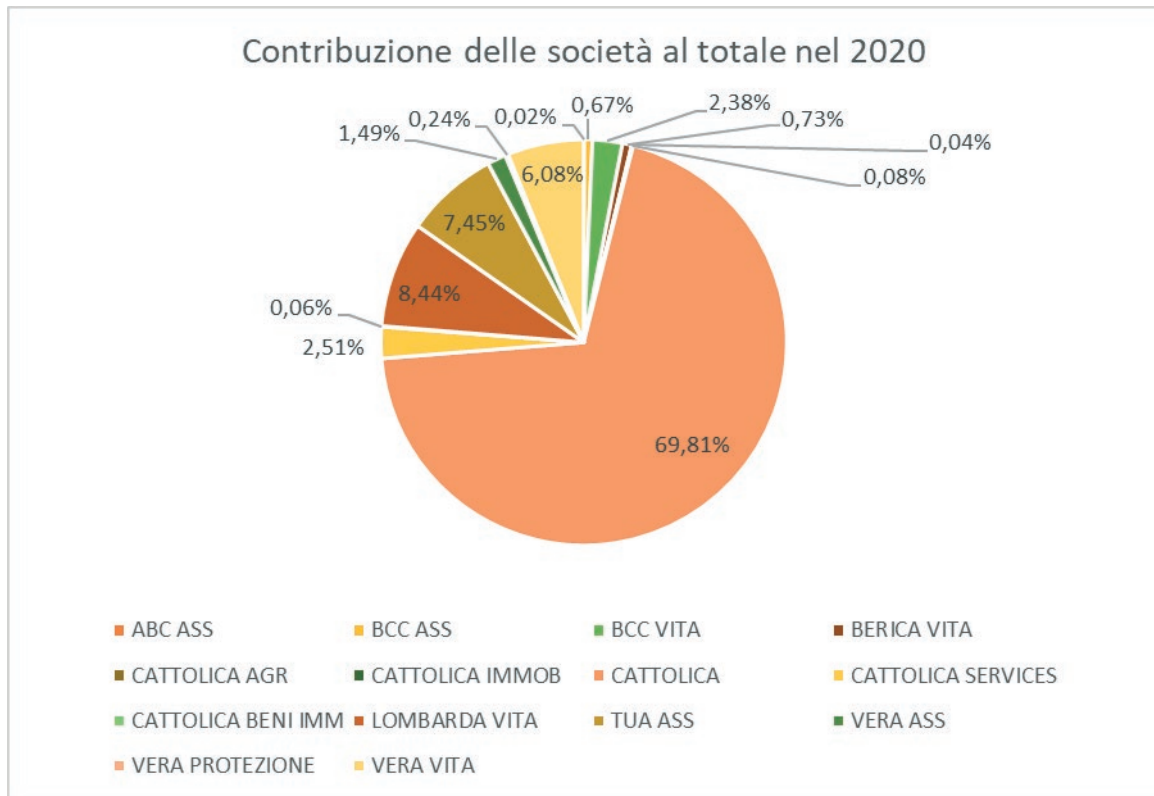
Gli schemi seguenti evidenziano la contribuzione fiscale complessiva del Gruppo Cattolica Assicurazioni per l'annualità 2020.

### Contribuzione fiscale complessiva del Gruppo Cattolica nel 2020

Dati in mln euro	2020
<b>Contribuzione Totale (100%)</b>	856
<b>Taxes borne (28,4%)</b>	243
- Imposte ambientali	-
- Imposte sui prodotti	0,2%
- Imposte sugli immobili	0,5%
- Imposte sui profitti	82,8%
- Imposte sul lavoro	16,5%
<b>Taxes collected (71,6%)</b>	613
- Imposte sui profitti	10,1%
- Imposte sul lavoro	7,8%
- Imposte sui prodotti	82,1%

### Contribuzione delle società al totale nel 2019





La metodologia separa gli oneri fiscali versati dalle Società del Gruppo alla Pubblica Amministrazione italiana, che rappresentano un costo per l'impresa (*taxes borne*), e i versamenti effettuati in qualità di sostituto di imposta (*taxes collected*).

L'approccio Total Tax Contribution classifica gli oneri fiscali e le ritenute versate secondo una tassonomia che conta cinque macro-categorie (imposte sul lavoro, imposte sui prodotti, imposte sugli immobili, imposte sui profitti e imposte ambientali), permettendo il confronto tra diversi esercizi fiscali.

Come si ricava dall'infografica, la Total Tax Contribution del Gruppo Cattolica Assicurazioni nel 2020 si è attestata su un valore pari a 856 milioni (2019: 681), di cui 613 milioni (2019: 629) di *taxes collected* (71,6% del totale) e 243 milioni (2019: 52) di *taxes borne* (28,4 % del totale). La Capogruppo Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa ha contribuito per il 69,8% sul totale di Gruppo, per un valore di 597,5 milioni di euro (2019: 444).



“

SIAMO LA PRIMA GENERAZIONE  
CHE CON LA SUA NEGLIGENZA  
PUÒ DISTRUGGERE LA RELAZIONE  
TRA IL GENERE UMANO E IL PIANETA,  
E FORSE L'ULTIMA GENERAZIONE  
CHE È IN GRADO DI PREVENIRE  
UN PERICOLOSO CAMBIAMENTO  
CLIMATICO.

Nicholas Stern - *Why are we waiting?*



# LA BOTTOM LINE 2020

## LA BOTTOM LINE 2020

Con riferimento agli obiettivi enunciati nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria, si riporta di seguito un aggiornamento in merito allo stato di avanzamento di alcune attività e all'avvio di nuove iniziative:

Obiettivo dichiarato	Stato di avanzamento
Definizione di un Piano di sostenibilità, per favorire la determinazione di obiettivi quali-quantitativi chiari e misurabili di breve, medio e lungo termine	Le recenti vicende legate alla trasformazione in società per azioni e al mutamento della compagine societaria/azionaria, unitamente alle perduranti instabilità derivanti dalla pandemia da Covid-19, hanno di fatto procrastinato l'adozione del Piano di sostenibilità.
Assegnazione al Gruppo di un <i>solicited rating</i> da parte di una società di rating specializzata	Nel corso del 2019 è stato avviato un percorso per l'assegnazione di un <i>solicited rating</i> con la società Standard Ethics che è culminato all'inizio del 2021 con l'emissione del SER (Standard Ethics Rating), che ha classificato Cattolica come EE- (Adequate)
Valutazione di un percorso di <i>carbon neutrality</i> , con l'adesione a standard riconosciuti a livello internazionale	Il progetto pilota di <i>carbon neutrality</i> che ha visto coinvolta TUA Assicurazioni si è concluso con l'assegnazione alla società della certificazione <i>carbon neutral</i> , confermata nel 2020. È allo studio un'iniziativa analoga riferita alla Capogruppo Cattolica Assicurazioni.
Sviluppo di progettualità che vedono nelle Tenute una risorsa da valorizzare sotto il profilo della produttività agricola sostenibile, con miglioramenti colturali e la partnership con soggetti esterni per progetti di innovazione sociale e ambientale	<p>Attività svolte o in via di implementazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Messa a dimora di 30 ettari di nocciolo in collaborazione con Loacker;</li> <li>▪ Collaborazione con l'Università di Padova per stimare gli effetti dei danni derivanti da vento e grandine sulle colture di mais e cereali;</li> <li>▪ Installazione di trappole robotiche su 10 ettari di vigneto, per monitorare insetti patogeni della vite e ridurre il <i>moral hazard</i> sulle attività di prevenzione con utilizzo di prodotti fitosanitari.</li> <li>▪ Presentazione di un Piano di medio termine per una maggiore sostenibilità delle colture e la valorizzazione delle filiere produttive delle Tenute</li> </ul>
Rafforzamento delle attività di stakeholder engagement con l'inclusione di nuove categorie	Nel corso del 2020 è stato coinvolto un campione di soggetti appartenenti alla categoria "comunità e territorio" ed è stato somministrato un questionario multi-stakeholder attraverso il sito web della Compagnia, ampliando in tal modo la gamma degli stakeholder consultati.

<p>Redazione e approvazione di una Politica Anticorruzione di Gruppo</p>	<p>Nel 2020 è stato avviato il cantiere con la conclusione dei lavori preparatori e la costituzione di un gruppo di lavoro composto da referenti interni appartenenti alle funzioni aziendali coinvolte. La fase operativa del progetto ha avuto inizio nel gennaio 2021 e ne è previsto il completamento nel corso dell'anno.</p>
<p>Definizione di attività formative ai dipendenti su tematiche di CSR, per diffondere una cultura della sostenibilità in azienda</p>	<p>È stato completato ed erogato un corso istituzionale base in tema di sostenibilità ai dipendenti e sono stati realizzati corsi in modalità webinar per gli appartenenti alle RSA del Gruppo</p>

Il Gruppo prosegue nella traiettoria virtuosa intrapresa nell'ambito della sua attività di investimento, attraverso una strategia che si focalizza in misura sempre maggiore sugli investimenti responsabili, avendo i criteri ESG quale costante riferimento nella selezione e nel monitoraggio degli investimenti.

Cattolica intende sviluppare ulteriori attività e progetti ad impatto positivo sulle variabili sociali, ambientali e di governance e promuovere la cultura della sostenibilità sia all'interno del perimetro del Gruppo che sul territorio, a beneficio di tutti gli stakeholder.



# APPENDICI

Glossario dei termini della sostenibilità	167
Ringraziamenti	167



## APPENDICI

### Glossario dei termini della sostenibilità

Una sintetica raccolta di termini, espressioni e acronimi diffusi nel lessico della sostenibilità d'impresa è consultabile all'interno della DNF 2018 oppure sul sito istituzionale di Cattolica al seguente link: <https://www.cattolica.it/bilancio-di-sostenibilita> alla sezione “Le parole della sostenibilità”.

### Ringraziamenti

La funzione CSR desidera ringraziare colleghi e collaboratori che hanno contribuito alla realizzazione del Rapporto di sostenibilità 2020, sia con i loro apporti specialistici che con i numerosi spunti di riflessione, consigli e indicazioni che sono emersi nel corso delle riunioni e dei contatti durante la fase di preparazione.

Chi desidera fornire spunti, esprimere commenti o formulare suggerimenti può scrivere a: [csr@cattolicaassicurazioni.it](mailto:csr@cattolicaassicurazioni.it).





# NOTA METODOLOGICA

## TABELLA DEGLI STANDARD GRI

GRI Universal Standards

GRI Topic-Specific Standards

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

## NOTA METODOLOGICA

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche Rapporto di sostenibilità) è stata redatta nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo Cattolica Assicurazioni (anche "Gruppo Cattolica" o "Cattolica"), del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall'Art 3 del D.Lgs. 254/16, con riferimento all'esercizio 2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Come previsto dall'Art. 5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa.

In particolare, i contenuti sono stati selezionati sulla base di un'analisi strutturata di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder, di cui è data descrizione nel paragrafo "Analisi di materialità 2020". L'analisi ha previsto anche un raffronto dei temi materiali con le best practice di settore.

Si segnala che in considerazione del settore di business, non sono risultate rilevanti altre emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas a effetto serra.

Il presente Rapporto di sostenibilità è stato redatto in conformità ai GRI Standard: opzione Core. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018. Inoltre, sono state prese in considerazione le "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicate da ABI Lab nella versione di gennaio 2020 e si è tenuto conto degli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01.

Il perimetro dei dati e delle informazioni economiche e finanziarie è il medesimo del Bilancio Consolidato del Gruppo Cattolica Assicurazioni al 31 dicembre 2020. Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali risulta essere composto dalle Società consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato<sup>54</sup> del Gruppo Cattolica. In particolare, i dati ambientali includono le sedi direzionali del Gruppo di Verona, Roma, Milano e Venezia, il Cattolica Center di Verona e la tenuta agricola Ca' Tron. Sono invece esclusi i dati relativi alle unità periferiche (uffici situati all'interno di immobili privati) in quanto considerati non rilevanti in termini di impatto ambientale.

Inoltre, relativamente ai contributi e alle iniziative a supporto della comunità inseriti nel capitolo "Crescere con il territorio: le iniziative nel sociale" sono inclusi i dati e le informazioni relativi alla Fondazione Cattolica che, seppur esclusa dal perimetro di consolidamento del Bilancio Consolidato del Gruppo Cattolica, rappresenta un importante mezzo attraverso cui il Gruppo persegue le proprie strategie in ambito sociale, per cui una sua esclusione non consentirebbe una rappresentazione completa e coerente degli impatti prodotti.

In relazione a variazioni significative delle dimensioni e della struttura organizzativa del Gruppo intervenute nel 2020, si segnala: la fusione per incorporazione di C.P. Servizi Consulenziali in Cattolica Immobiliare con effetto dal 1 gennaio 2020, la cessione della società Cattolica Life DAC e

---

<sup>54</sup> Per l'elenco delle Società consolidate con il metodo integrale si rimanda alla Tav. 22 "Area di consolidamento" della Parte A della Nota Illustrativa del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2020 del Gruppo Cattolica Assicurazioni, pubblicato nella sezione "Investor Relations" del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

l'ingresso nel perimetro di consolidamento con il metodo integrale di Mediterranean Underwriting, entrambe avvenute nel mese di giugno 2020. I dati e le informazioni relativi a queste ultime sono inclusi nei dati ambientali e sociali del Gruppo. Eventuali eccezioni sono opportunamente segnalate nel testo.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo è stato inserito, laddove possibile, il confronto con i dati relativi all'anno 2019. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Inoltre, al fine di garantire l'affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime, eventualmente segnalate all'interno del documento.

Il Rapporto di sostenibilità è redatto con cadenza annuale: questa versione riferita all'esercizio 2020 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa in data 24 marzo 2021.

Il Rapporto di sostenibilità è inoltre oggetto di un esame limitato (*limited assurance engagement* secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione", inclusa nel presente documento.

In particolare, il Gruppo rinnova anche per quest'anno l'impegno in ambito di sostenibilità. Il Gruppo prosegue nel percorso di miglioramento continuo avviato su tutti gli aspetti di sostenibilità al fine di aderire in maniera sempre più virtuosa alle best practice di settore.

#### Politiche di investimento

Con specifico riferimento ai rischi collegati ai fattori ESG relativi agli investimenti del Gruppo e ai portafogli assicurativi, in un'ottica di sistematico miglioramento del processo legato agli investimenti responsabili, il Gruppo ha adottato un sistema in grado di incorporare le tematiche ESG nell'analisi dei propri investimenti e nei relativi processi decisionali. Tale impegno, già integrato nelle politiche d'investimento, è proseguito nel corso del 2020 con la definizione di specifiche Linee guida, col fine di attribuire un peso sempre maggiore ai criteri ESG nel monitoraggio degli investimenti.

#### Lotta alla corruzione

La Società Capogruppo, le compagnie assicurative italiane controllate e le principali società strumentali del Gruppo non soggette a normativa di settore hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.Lgs. dell'8 giugno 2001, n. 231 e il relativo Codice di comportamento che impegna tutte le società del Gruppo e definisce i principi e le norme di condotta che i dipendenti e i collaboratori devono osservare nello svolgimento delle loro attività lavorative. Il rispetto del Codice è una condizione fondamentale anche per la diffusione dei principi della Dottrina sociale della Chiesa ai quali Cattolica si ispira.

Con riferimento al percorso di continuo miglioramento già intrapreso dalla Compagnia, è prevista l'adozione, nel corso del 2021, di una Politica anti-corruzione di Gruppo al fine di rafforzare e confermare l'impegno nella prevenzione di pratiche illecite e la promozione di una cultura aziendale fondata sulle best practice di riferimento.

#### Temî sociali

La centralità del cliente continua a essere un principio cardine della strategia di Cattolica, che si impegna in questa direzione non soltanto attraverso l'offerta di prodotti e servizi che incoraggiano

comportamenti responsabili, ma anche mediante una comunicazione chiara, semplice e trasparente.

Il forte legame con il territorio e l'attenzione per la comunità sono testimoniati anche attraverso la Fondazione Cattolica Assicurazioni, istituita allo scopo di innescare una sinergia tangibile tra impresa e società civile in cui la considerazione della redditività e delle sfide del mercato includa realmente un innalzamento della consapevolezza e della sensibilità sociale.

### Temi attinenti al personale

Con riferimento ai rischi in ambito di salute e sicurezza, essi sono stati valutati e gestiti nell'ambito del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

Inoltre il Gruppo Cattolica conferma l'impegno nell'implementare un processo strutturato di raccolta dei dati e delle informazioni in ambito di salute e sicurezza relativi a Ca' Tron, con riferimento anche ai terzi. Rimane inoltre in valutazione la possibilità di adottare una Politica in ambito di diversità degli organi di governo societario.

### Diritti umani

Il Gruppo Cattolica non ha sino a oggi ritenuto significativo il rischio di fronteggiare situazioni di violazione dei diritti umani all'interno del perimetro aziendale e presso i fornitori diretti. Il Gruppo sta comunque rafforzando i presidi di controllo in materia di esternalizzazione, anche con riferimento ai principali subfornitori. Cattolica ha inoltre proseguito nelle iniziative di mitigazione mirate a prevenire e minimizzare i rischi legati ai diritti umani nella gestione degli investimenti. Al fine di presidiare tali rischi, già dal 2018 la Politica degli investimenti di Gruppo è stata perfezionata, includendo alcuni criteri di esclusione per tutte le società caratterizzate da gravi violazioni dei diritti umani o di natura ambientale.

### Temi ambientali

Il Gruppo presidia i principali ambiti connessi agli impatti ambientali diretti. A tal proposito si segnala che già nel 2019 è stata approvata una Politica ambientale con riferimento alla tenuta agricola Ca' Tron, che include un'analisi dei principali rischi in ambito ambientale generati o subiti, l'identificazione dei temi rilevanti legati alle attività della tenuta e l'identificazione delle aree di miglioramento in ambito ambientale. Si segnala, inoltre, che nel mese di dicembre 2019 è stata approvata la Politica ambientale di Gruppo al fine di ridurre l'impatto diretto generato in termini di utilizzo di risorse energetiche da fonti non rinnovabili e di emissioni di gas a effetto serra prodotte.

Inoltre il Gruppo Cattolica conferma l'impegno a:

- approfondire l'analisi dei principali rischi ambientali generati o subiti che derivano dalle attività del Gruppo, anche con riferimento ai rischi collegati agli investimenti;
- implementare un processo strutturato di raccolta dei dati e delle informazioni degli impatti ambientali relativi a Ca' Tron, in particolare in merito ai consumi idrici, che sono parzialmente frutto di stime.

Con riferimento alla definizione di un Piano di Sostenibilità e di una Politica di Sostenibilità, dichiarati nel precedente Rapporto di sostenibilità, gli accadimenti aziendali del 2020 hanno determinato il rinvio di tali progettualità, e l'inserimento all'interno del piano "rolling" 2021-2023 di un impegno alla sostenibilità al momento meno formalizzato.

## TABELLA DEGLI STANDARD GRI

### GRI Universal Standards

Indicatore	Pagina	Informazione
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES (2016)</b>		
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		
102-1	12	Nome dell'organizzazione
102-2	11-16; 102	Principali marchi, prodotti e/o servizi
102-3	12	Sede principale
102-4	11-12	Aree geografiche di operatività
102-5	Pag. XX sezione X.X informazioni sugli assetti proprietary della Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, pubblicata nella sezione Governance del sito www.cattolica.it	Assetto proprietario e forma legale
102-6	11	Mercati serviti
102-7	11; 50 La capitalizzazione in Borsa del titolo al 31 dicembre è pari a 1.047 milioni.	Dimensione dell'organizzazione
102-8	50	Caratteristiche della forza lavoro
102-9	102-104	Catena di fornitura dell'Organizzazione
102-10	143-144	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura
102-11	42-45	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi
102-12	19-21; 85	Iniziative esterne

102-13	71; 78	Principali partnership e affiliazioni
<b>Strategia</b>		
102-14	7-10	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale
102-15	42-45	Principali impatti, rischi e opportunità
<b>Etica e integrità</b>		
102-16	29-30	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione
<b>Governance</b>		
102-18	32-41	Struttura di Governo dell'Organizzazione
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>		
102-40	22-23	Elenco degli stakeholder
102-41	Il 100% dei dipendenti risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva	Accordi di contrattazione collettiva
102-42	22-23	Identificazione e selezione degli stakeholder
102-43	23-24	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder
102-44	24-25	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder
<b>Pratiche di reporting</b>		
102-45	16	Entità incluse nel Bilancio Consolidato
102-46	25-28; 143	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei topic materiali
102-47	27-28	Elenco dei topic materiali
102-48	143-144	Modifiche di informazioni contenute nei precedenti report



102-49	144-145	Cambiamenti significativi in termini di topic materiali e loro perimetro
102-50	143	Periodo di rendicontazione
102-51	Il Rapporto di Sostenibilità 2019 del Gruppo Cattolica è stato pubblicato ad aprile 2020	Data di pubblicazione del report più recente
102-52	143	Periodicità della rendicontazione
102-53	142	Contatti per informazioni sul report
102-54	143	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta
102-55	146	Indice dei contenuti GRI
102-56	156-157	Attestazione esterna

## GRI Topic-specific Standards

Indicatore	Pagina / Link	Omissione	Informazione
<b>GRI 200: ECONOMIC SERIES (2016)</b>			
<b>Performance economica</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	71; 133-135		Approccio alla gestione della tematica
103-3	71; 133-135		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-201: Performance economica (2016)</b>			
201-1	133-135		Valore economico direttamente generato e distribuito
<b>Anticorruzione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			

103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	44;141		Approccio alla gestione della tematica
103-3	44;141		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-205: Anticorruzione (2016)</b>			
205-2	40-41		Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione
205-3	Nel corso del 2020 non si sono verificati casi di corruzione attiva o passiva durante l'anno di rendicontazione		Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese
<b>Pratiche anticompetitive</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	19-20		Approccio alla gestione della tematica
103-3	19-20		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-206: Pratiche anticompetitive (2016)</b>			
206-1	Nel corso del 2020 non si sono registrate azioni legali contro il Gruppo con riferimento a pratiche anti-competitive e/o violazioni di regolamentazioni in tema di anti-trust e pratiche monopolistiche.		Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio e rispettivi esiti
<b>GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES (2016)</b>			
<b>Energia</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	21; 43-44; 79; 91-93		Approccio alla gestione della tematica
103-3	21; 43-44; 79; 91-93		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

<b>GRI-302: Energia (2016)</b>			
302-1	79-81		Consumi energetici interni all'organizzazione
302-3	80		Intensità energetica
<b>Emissioni</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	21; 43-44; 79; 91-93; 98-100		Approccio alla gestione della tematica
103-3	21; 43-44; 79; 91-93; 98-100		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>			
305-1	82-83		Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1)
305-2	82-83		Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2)
305-3	82-83 Le emissioni di <i>Scope 3</i> includono le emissioni causate dalle trasferte di lavoro dei dipendenti.		Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 3)
<b>GRI 400: SOCIAL SERIES (2016)</b>			
<b>Occupazione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	50; 59-61		Approccio alla gestione della tematica
103-3	50; 59-61		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>			
401-1	51-53		Nuovi assunti e turnover del personale
<b>Lavoro e relazioni industriali</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro

103-2	65-66		Approccio alla gestione della tematica
103-3	65-66		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-402: Lavoro e relazioni industriali (2016)</b>			
402-1	66		Periodo minimo di preavviso per modifiche operative
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	44; 67-70		Approccio alla gestione della tematica
103-3	44; 67-70		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)</b>			
403-1	67-70		Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
403-2	67-70		Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti
403-3	67-70		Servizi di medicina del lavoro
403-4	67-70		Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
403-5	58; 69		Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro
403-6	58; 67-70		Promozione della salute dei lavoratori
403-7	67-70		Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali
403-9	68		Infortuni sul lavoro
<b>Formazione e istruzione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	53-58; 60		Approccio alla gestione della tematica
103-3	53-58; 60		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>			

404-1	58		Ore medie di formazione pro-capite per genere e categoria professionale
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	64-65		Approccio alla gestione della tematica
103-3	64-65		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			
405-1	35-37; 51-52		Diversità degli organi di governo e dei dipendenti
<b>Marketing ed etichettatura</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	109-111; 113		Approccio alla gestione della tematica
103-3	109-111; 113		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)</b>			
417-2	Nel corso del 2020 non si sono registrati casi di non-compliance a regolamenti e/o codici volontari con riferimento a pratiche di informazione e comunicazione di prodotti e servizi.		Casi di non-conformità a riguardo all'etichettatura di prodotti e servizi
417-3	Nel corso del 2020 non si sono registrati casi di non-compliance a regolamenti e/o codici volontari con riferimento a pratiche di comunicazioni di marketing, promozione e pubblicità.		Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing
<b>Privacy dei consumatori</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			

103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	113		Approccio alla gestione della tematica
103-3	113		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)</b>			
418-1	114		Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti
<b>Gestione del rischio</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	38-39; 42-46; 91; 143-144		Approccio alla gestione della tematica
103-3	38-39; 42-46; 91; 143-144		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Corporate Governance</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	30-39; Relazione sulla gestione 2020 pagg. 113-115		Approccio alla gestione della tematica
103-3	30-39; Relazione sulla gestione 2020 pagg. 113-115		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Innovazione e multicanalità</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	119-124		Approccio alla gestione della tematica
103-3	119-124		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Principi di investimento responsabile</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro

103-2	91-101		Approccio alla gestione della tematica
103-3	91-101		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Prodotti e servizi che incentivino comportamenti sostenibili e responsabili</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	114-119		Approccio alla gestione della tematica
103-3	114-119		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Customer Satisfaction</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	109-110; 113		Approccio alla gestione della tematica
103-3	109-110; 113		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Eccellenza nella gestione dei sinistri</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	111-112		Approccio alla gestione della tematica
103-3	111-112		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Gestione degli agenti e degli intermediari</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	103-109		Approccio alla gestione della tematica
103-3	103-109		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Impatti sociali indiretti</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			



103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	71-78		Approccio alla gestione della tematica
103-3	71-78		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Cambiamento climatico e calamità naturali</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	25-28		Materialità e perimetro
103-2	21; 42-43; 93-94		Approccio alla gestione della tematica
103-3	21; 42-43; 93-94		Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica





## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

**Al Consiglio di Amministrazione di  
Società Cattolica di Assicurazione S.p.A.  
(già Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa)**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Cattolica Assicurazioni (il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 24 marzo 2021 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Comitato per il Controllo sulla Gestione per la DNF**

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

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

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

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

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

## Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

## Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi 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 ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Società Cattolica di Assicurazione S.p.A. (già Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa) e con il personale di Cattolica Beni Immobili S.r.l., Cattolica Services S.c.p.a. e Cattolica Agricola S.a.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società, Società Cattolica di Assicurazione S.p.A. (già Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa), Cattolica Beni Immobili S.r.l., Cattolica Services S.c.p.a. e Cattolica Agricola S.a.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto 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 Cattolica Assicurazioni relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

  
**Andrea Paiola**  
Socio

Milano, 21 aprile 2021







**CATTOLICA**  
ASSICURAZIONI  
DAL 1896

**abc** ASSICURAZIONI

**BCC**  **Assicurazioni** 

**CATTRe** 

**TUA**  
ASSICURAZIONI

**VERA**  **Assicurazioni**

**BCC**  **Vita** 

 **BERICA VITA**

 **LombardaVita**

**VERA**  **Financial**

**VERA**  **Protezione**

**VERA**  **Vita**

