



BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ  
**2017**  
DOCUMENTO DI SINTESI

**190** REALE GROUP CELEBRA IL 190° ANNIVERSARIO DI REALE MUTUA

 **REALE  
GROUP**  
T O G E T H E R M O R E



**Iti Mihalich**  
Presidente

“

PASSIONE, IMPEGNO, INDIPENDENZA,  
AUTONOMIA CI PERMETTERANNO DI  
CONTINUARE AD ESSERE, AD ESSERE  
REALE MUTUA.

”



**Luca Filippone**  
Direttore Generale

“  
LA SOSTENIBILITÀ È SEMPRE PIÙ UN ELEMENTO  
FONDAMENTALE DELLA STRATEGIA DELLE  
AZIENDE, LO È PERCHÉ DIVENTA IMPORTANTE  
LAVORARE NON SOLO PER LA MASSIMIZZAZIONE DEL  
PROFITTO, MA ANCHE PER CONTRIBUIRE A ELEMENTI  
FONDAMENTALI PER IL FUTURO DEL NOSTRO MONDO  
E DELLE PERSONE IN TUTTO IL PIANETA. ABBIAMO  
LAVORATO MOLTO AFFINCHÉ LE TEMATICHE DI  
SOSTENIBILITÀ SIANO INTEGRATE NELLA STRATEGIA,  
NELLE AZIONI, NEI PRODOTTI, NEI PROCESSI  
QUOTIDIANI DELLE NOSTRE PERSONE, NEL MODO  
DI LAVORARE IN REALE GROUP.  
”



Oltre  
**1,3**

Erogazioni liberali  
(mln euro)

**202,3%**

Indice di solvibilità

**147,5**

Utile di Gruppo (mln euro)

**97,1%**

Percentuale degli acquisti  
effettuati presso fornitori locali

**3.675**

Dipendenti

**141.500**

Fan su Facebook

**251**

Dipendenti in smart working

**9,3**

Benefici di mutualità deliberati  
per il 2017 (mln euro)



## NUMERI CHIAVE

Circa  
**2,7**

Investimenti in formazione  
(mln euro)

**96%**

Contratti a tempo  
indeterminato

## CERTIFICAZIONE LEED PLATINUM

Inaugurato nel mese di settembre 2016 a Torino, il **New Building Bertola** ha ottenuto nel 2017 la **certificazione Leed Platinum** (Leadership in Environmental and Energy Design), attribuita dal US Green Building Council. Per ottenere questo riconoscimento, sono state compiute alcune scelte tecniche e tecnologiche specifiche relative al sistema di climatizzazione, all'impianto fotovoltaico, all'impianto geotermico per il recupero e lo sfruttamento di calore dal sottosuolo e agli apparecchi illuminanti dotati di tecnologia led.

## ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE

Con riferimento al tema "**Rispetto dei diritti umani**" previsto dal D.Lgs. 254/16, **Reale Group ha aderito nel 2017 al Global Compact delle Nazioni Unite**, condividendone i relativi principi tra cui quelli riguardanti i Diritti Umani: *"Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza e assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani"*.

L'Adesione al Global Compact certifica l'impegno di Reale Group a partecipare alla realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.



# I SERVIZI DELLE IMPRESE DEL GRUPPO

## Società Reale Mutua di Assicurazioni

Capogruppo con sede a Torino, è **la più importante compagnia assicurativa italiana costituita in forma di mutua**. Presente sull'intero territorio nazionale, offre i suoi servizi alla collettività (persone, famiglie e imprese) attraverso una rete di agenzie e di centri di liquidazione danni, avendo per oggetto l'esercizio, in forma mutualistica, dell'assicurazione in tutti i rami Vita e Danni e della riassicurazione.

## Reale Immobili S.p.A.

Si occupa della **gestione, conservazione e valorizzazione** del proprio **patrimonio immobiliare** e di quello delle Imprese italiane di Reale Group, a cui fornisce consulenza in materia tecnica e immobiliare.

## Blue Assistance S.p.A.

Progettazione, realizzazione ed erogazione di **assistenza per la persona, per la famiglia e i loro beni** e nella gestione di attività tecnico-liquidative, consulenza e customer care.

## Reale ITES GEIE

Prestazione di **servizi informatici** e affini alle Imprese assicurative e bancarie del Gruppo presenti in Italia e Spagna.

## Italiana Assicurazioni S.p.A.

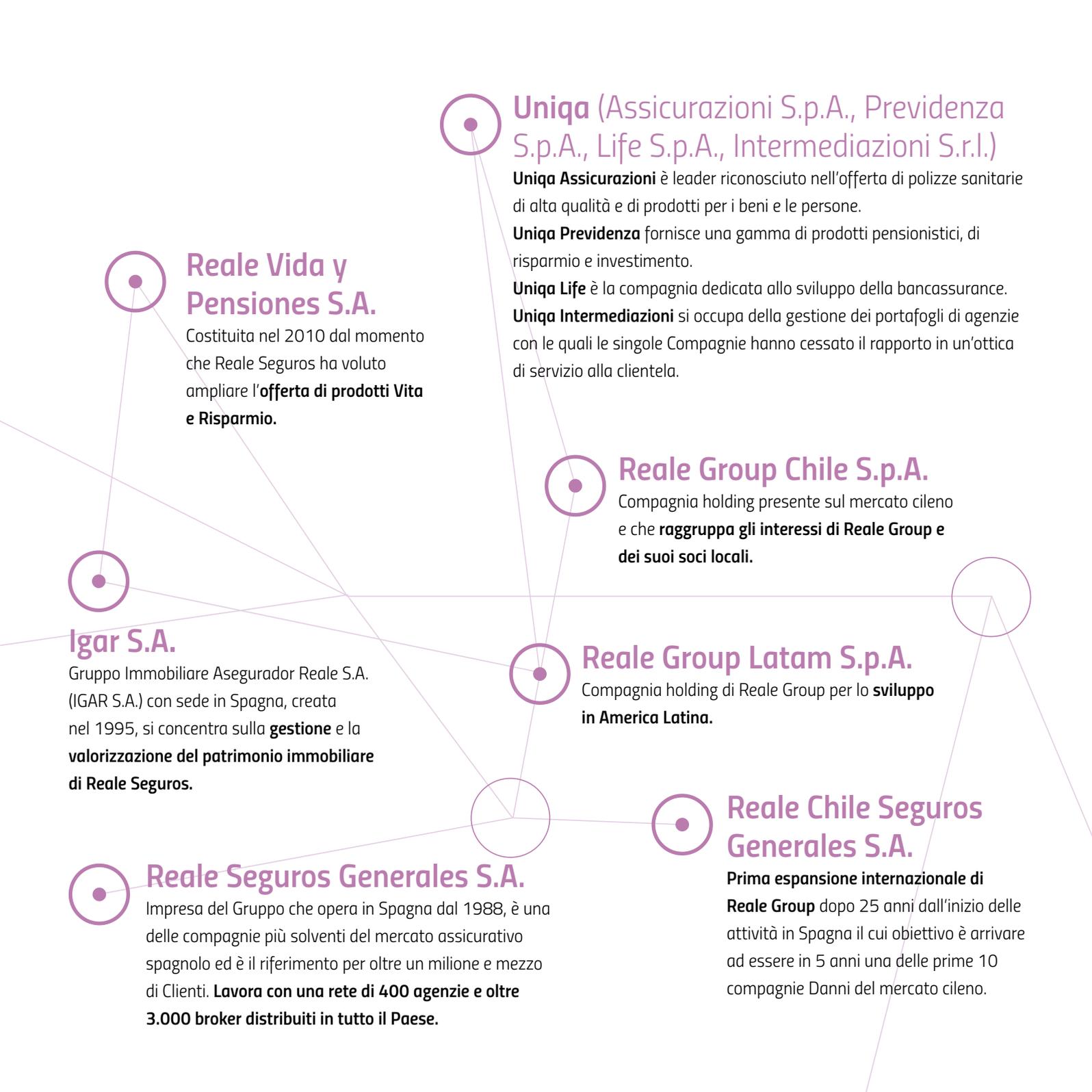
Occupava una posizione di rilievo nel panorama delle compagnie di medie dimensioni; ha come oggetto sociale l'**esercizio dell'assicurazione e della riassicurazione nei rami Danni e Vita**.

## Banca Reale S.p.A.

Offre **servizi di raccolta e gestione del risparmio e l'esercizio del credito** nelle sue varie forme nonché con ogni altra attività finanziaria.

## Italnext S.r.l.

Attività di **intermediazione per la vendita di prodotti assicurativi e per la promozione di tutele previdenziali e assistenziali**.



## Reale Vida y Pensiones S.A.

Costituita nel 2010 dal momento che Reale Seguros ha voluto ampliare l'**offerta di prodotti Vita e Risparmio**.

## Uniqa (Assicurazioni S.p.A., Previdenza S.p.A., Life S.p.A., Intermediazioni S.r.l.)

**Uniqa Assicurazioni** è leader riconosciuto nell'offerta di polizze sanitarie di alta qualità e di prodotti per i beni e le persone.

**Uniqa Previdenza** fornisce una gamma di prodotti pensionistici, di risparmio e investimento.

**Uniqa Life** è la compagnia dedicata allo sviluppo della bancassurance.

**Uniqa Intermediazioni** si occupa della gestione dei portafogli di agenzie con le quali le singole Compagnie hanno cessato il rapporto in un'ottica di servizio alla clientela.

## Reale Group Chile S.p.A.

Compagnia holding presente sul mercato cileno e che **raggruppa gli interessi di Reale Group e dei suoi soci locali**.

## Igar S.A.

Gruppo Immobiliare Asegurador Reale S.A. (IGAR S.A.) con sede in Spagna, creata nel 1995, si concentra sulla **gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare di Reale Seguros**.

## Reale Group Latam S.p.A.

Compagnia holding di Reale Group per lo **sviluppo in America Latina**.

## Reale Seguros Generales S.A.

Impresa del Gruppo che opera in Spagna dal 1988, è una delle compagnie più solventi del mercato assicurativo spagnolo ed è il riferimento per oltre un milione e mezzo di Clienti. **Lavora con una rete di 400 agenzie e oltre 3.000 broker distribuiti in tutto il Paese**.

## Reale Chile Seguros Generales S.A.

**Prima espansione internazionale di Reale Group** dopo 25 anni dall'inizio delle attività in Spagna il cui obiettivo è arrivare ad essere in 5 anni una delle prime 10 compagnie Danni del mercato cileno.

# I TEMI RILEVANTI PER REALE GROUP

A seguito dell'analisi di materialità svolta nel 2016 e dell'analisi effettuata in merito ai temi indicati dal Decreto 254/2016, **Reale Group ha individuato, come rilevanti, le seguenti tematiche** oggetto di rendicontazione nel Bilancio di Sostenibilità 2017.

- Centralità del Socio/Assicurato-Cliente
- Importanza della rete agenziale e dei broker
- Valorizzazione delle persone di Reale Group
- Identità, Governance e sistema di gestione dei rischi
- Gestione erogazioni liberali
- Innovazione
- Gestione della catena di fornitura
- Performance ambientale
- Anticorruzione



# I VALORI DI REALE GROUP

Il **Codice Etico di Reale Group** ha lo scopo di guidare chiunque operi nell'ambito del Gruppo a perseguire gli obiettivi con metodi e comportamenti corretti, leali e coerenti con la cultura d'impresa, guidata dal **principio mutualistico**. Tutte le Imprese sono chiamate a garantire il rispetto di questi principi cardine.

## Coesione

Promuoviamo un elevato livello di **collaborazione all'interno dell'Organizzazione** utilizzando al meglio le competenze di ciascuno e rafforzando le capacità di **far prevalere gli obiettivi comuni sugli interessi di parte**.

## Responsabilità

Perseguiamo la **continuità dei risultati** assumendoci la responsabilità delle conseguenze delle nostre azioni, promuovendo **comportamenti improntati all'ottimizzazione delle risorse, evitando comportamenti scorretti**.

## Integrità

Portiamo avanti i nostri obiettivi con **correttezza, serietà, trasparenza e affidabilità**, rispettando le regole e la deontologia professionale.

## Centralità della persona

**Riconosciamo alla persona un ruolo centrale nelle strategie e nelle scelte aziendali**; valorizziamo il contributo e lo sviluppo di ognuno ricercando la soddisfazione delle sue aspettative e dei suoi bisogni.

## Innovazione

Adottiamo **modelli di comportamento innovativi e soluzioni mirate e flessibili, finalizzati ad anticipare i cambiamenti e le nuove esigenze del mercato**; consideriamo le competenze individuali, la qualità dei processi e la tecnologia strumenti preferenziali per il miglioramento continuo e lo sviluppo di nuove strategie.

# IL MODELLO DI GESTIONE DEI RISCHI DEL GRUPPO

L'approccio al rischio nel Gruppo, in aggiunta agli aspetti normativi e ai criteri di una sana e prudente gestione, **non può prescindere dalla natura mutualistica della Capogruppo che si riflette sul Gruppo stesso.** Tale caratteristica e l'obiettivo di mantenere la piena autonomia e indipendenza da centri esterni di controllo e di capitalizzazione rendono centrali nella strategia del Gruppo la continua **evoluzione del sistema di gestione del rischio**, quale elemento fondamentale per lo sviluppo e la continuità di ciascuna Impresa del Gruppo stesso. **Il modello organizzativo per il sistema di gestione dei rischi è comune a tutte le Società del Gruppo.** La Capogruppo, nell'ambito dell'esercizio della propria attività di direzione e coordinamento, stabilisce le linee guida generali del sistema di gestione dei rischi che vengono recepite dalle Società Controllate.

## Governance





Funzioni  
di Revisione  
Interna

Alta  
Direzione

Chief Risk  
Officer

Funzione  
di Antiriciclaggio  
di Gruppo

# ESSERE REALE GROUP



**Luca Colombano**  
Ambassador

“  
Siamo convinti che il processo di integrazione porterà valore sia alla rete distributiva di Uniqa che di Italiana Assicurazioni perché avremo la flessibilità necessaria di adeguarci rapidamente ai cambiamenti legati ai nuovi segmenti di business emergenti.  
”



**Marco Barioni**  
Ambassador

“  
Su tutti i temi HR il Gruppo ha sempre lavorato in maniera molto intensa nell'idea che l'engagement, la motivazione, la passione, il coinvolgimento, il fatto che i propri collaboratori si sentano parte dell'azienda per cui lavorano siano elementi chiave di vantaggio competitivo.  
”



**Nicoletta Maria Ruggieri**  
Ambassador

“  
Le misure ad oggi realizzate, a favore di tutti i dipendenti del Gruppo, sono il frutto di un dialogo che dura da tempo con le parti sociali e questo ci ha permesso di sperimentare progetti e di condividere obiettivi comuni.  
”



**Renzo Liaj**  
Ambassador

Il Gruppo sta investendo molto sul concetto di Employability che si traduce nella possibilità data alle persone di poter essere sempre più impiegabili all'interno del Gruppo, attraverso concetti/progetti come la Scuola dei Mestieri, nuove professionalità come ad esempio i Data Scientist, attraendo giovani talenti con la possibilità dello Smart Working, il tutto per cercare di disegnare nel migliore dei modi il futuro del nostro Gruppo.



**Marco Mazzucco**  
Ambassador

Big Data, Digitalizzazione, Evoluzione della tecnologia, Personalizzazione saranno tutti ingredienti che dovremo mixare rapidamente per rimanere vicini a questo mercato e vincere le sfide di domani come oggi.



# CORPORATE GIVING E VALORIZZAZIONE TERRITORI

Reale Group si impegna a lavorare per e con la comunità attraverso il contributo sotto forma di erogazione di liberalità ad associazioni onlus, il sostegno di iniziative culturali e il supporto ai territori colpiti da calamità naturali.

Nel 2017 Reale Group ha devoluto oltre 1,3 milioni di euro in erogazioni liberali.



**RUN FOR EMMA  
AND FRIENDS**

**ASSOCIAZIONE A  
COME AMBIENTE**

**BANCO  
ALIMENTARE  
ONLUS**

**AESLEME**

**Comune  
di Amatrice**

Nell'aprile 2017 Reale Mutua e Italiana Assicurazioni hanno donato circa 210.000 euro al Comune di Amatrice, gravemente colpito dall'evento sismico del 24 agosto 2016.

Il contributo economico è stato destinato alla fornitura del verde e dell'arredo urbano nell'area di Collemagrone, frazione del Comune di Amatrice, e di altre aree limitrofe, ove sono state collocate le nuove soluzioni abitative in emergenza.

**Parco  
della Rotonda  
a Ceva**

Nel luglio 2017 si è svolta la cerimonia inaugurale dell'area giochi del Parco della Rotonda a Ceva, andato distrutto a seguito della violenta alluvione del 2016. L'esondazione del Tanaro del 24 novembre 2016 aveva infatti compromesso le strutture del Parco della Rotonda, provocando vari danni che hanno reso necessario l'abbandono e la chiusura dei centri ludico sportivi dell'area. Il parco è stato ricostruito grazie al contributo di Reale Group che, per far fronte ai profondi danni causati dalla calamità, ha stanziato 41.000 euro per quest'iniziativa.

# REALE FOUNDATION

Il 24 ottobre 2017 viene istituita **Reale Foundation**, una fondazione corporate di Gruppo, senza fini di lucro, derivata dall'esperienza di Fundación Reale in Spagna.

Reale Foundation rappresenta uno **strumento trasversale e internazionale per le Società del Gruppo** – Società Reale Mutua di Assicurazioni, Italiana Assicurazioni, Banca Reale, Blue Assistance, Reale Immobili, Reale Seguros Generales e Reale Vida – **mediante il quale saranno gestite ogni anno le erogazioni liberali volte a sostenere iniziative a favore della collettività in una logica di indirizzo, di coordinamento e di puntuale verifica sulle destinazioni di tutte le elargizioni.**

**Più di 1 milione di euro** la somma a disposizione di Reale Foundation nell'esercizio 2018 per iniziative in Italia, Spagna e Cile a supporto delle comunità in cui Reale Group è presente e opera.

La Fondazione riceverà un contributo dalle Imprese del Gruppo nella misura stabilita annualmente dai singoli Consigli di Amministrazione, nel limite massimo complessivo, per l'intero Gruppo, dell'1% dell'utile netto consolidato.

## Ignacio Mariscal Carnicero

Ambassador

“ LA FUNDACIÓN REALE HA SAPUTO ACCOMPAGNARE LA STRATEGIA DELLA COMPAGNIA NEL CORSO DI QUESTI 20 ANNI. È STATA IN GRADO DI UNIRE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO CON LA VICINANZA AL CLIENTE E INTERMEDIARIO COSÌ COME AL TERRITORIO NAZIONALE IN CUI OPERA LA FONDAZIONE. ”

# LA POLITICA AMBIENTALE DI REALE GROUP

- **PREVENIRE L'INQUINAMENTO** adottando le migliori tecnologie disponibili economicamente compatibili;
- **OTTIMIZZARE L'UTILIZZO DELLE RISORSE NATURALI** attraverso un'attenzione sistematica all'efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>;
- scegliere attrezzature e beni di consumo con un **MINOR IMPATTO AMBIENTALE** lungo tutto il ciclo di vita;
- **PIANIFICARE E ATTUARE INTERVENTI FORMATIVI** in modo che tutti coloro che operano nel Gruppo comprendano le proprie responsabilità in materia ambientale;
- **FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLE POLITICHE AMBIENTALI** e l'adozione dei Sistemi di Gestione Ambientale;
- **INFLUENZARE L'ADOZIONE DI COMPORTAMENTI AMBIENTALI SOSTENIBILI** da parte dei propri Clienti e/o fornitori incentivando i rapporti con le imprese certificate;
- **SVILUPPARE NUOVI PRODOTTI ASSICURATIVI, BANCARI E FINANZIARI** in grado di favorire l'adozione di comportamenti eco-sostenibili da parte dei propri Soci/Assicurati e Clienti;
- **CONSOLIDARE IL SOSTEGNO DEL GRUPPO NEI CONFRONTI DI ASSOCIAZIONI O ENTI** che operano a favore dell'ambiente.



# OBIETTIVI 2018-2020

## RISORSE UMANE

- **Smart Working:** supporto al programma pilota
- **Wellness:** per sentirsi bene dentro e fuori i luoghi lavorativi
- **Lean:** la semplificazione dei processi per efficientare il lavoro
- Favorire l'**integrazione tra le diverse Imprese del Gruppo**, valorizzando competenze e sviluppando nuove professionalità
- Sviluppare nuove **modalità di lavoro maggiormente flessibili**

## SPAGNA

- **Diversità di genere**
- **Diversità di età**
- **Volontariato aziendale**

## CILE

- **Diffusione dei valori di Reale Group** all'interno dell'organizzazione
- **Allineamento rispetto al "modo di lavorare Reale"**
- **Integrazione e lavoro di squadra** sia all'interno che con le altre Imprese del Gruppo

## PERFORMANCE AMBIENTALE

- **Ristrutturazione "sostenibile" della sede di Milano di Italiana Assicurazioni** per includere i colleghi di Uniqa

## SOSTENIBILITÀ

- **Sviluppo e upgrading delle attività di Reale Foundation**
- **Codice Condotta Fornitori**
- **Avvio Volontariato aziendale di Gruppo**





## INNOVAZIONE

- **Esplorare** e sperimentare l'assicurazione del futuro
- **Sperimentare estensioni** della catena del valore attraverso partnership e/o occupando un ruolo all'interno di ecosistemi di servizi originati anche al di fuori del contesto assicurativo
- **Abilitare** un più ampio e fattivo coinvolgimento e una più veloce realizzazione delle iniziative di innovazione



## MARKETING/ COMMERCIALE

- ### REALE MUTUA
- **Gestione e sviluppo del business**
  - **Evoluzione della rete agenziale** (recruiting, digit, progetto VivaIO Reale)
  - Prodotto Vita per **Dynamo Camp**

### ITALIANA ASSICURAZIONI E UNIQA

- Identificare **"il nuovo ruolo degli Agenti"**
- Migliorare la **sinergia tra le diverse Reti Distributive**
- **Semplificare i processi**
- **Costruire una nuova "customer experience" multicanale** attraverso l'adozione di piattaforme tecnologiche "responsive" per i siti e le app della Compagnia

### BLUE ASSISTANCE

- **Rifacimento Area Riservata assistiti** con nuova customer experience
- **Lancio Mynet.blue** al mercato consumer: nuovo sito e-commerce
- **Lancio nuovo servizio online** destinato al consumatore finale

Hanno collaborato a questa edizione, curata dalla Funzione Sostenibilità di Gruppo,  
le principali strutture delle Imprese di Reale Group.

Nel ringraziare per i contributi, si informa che per ogni necessità di segnalazioni,  
suggerimenti o informazioni sia sul documento in esame sia sulla strategia  
di sostenibilità che sottende alla realizzazione della presente sintesi,  
è possibile contattare la Funzione Sostenibilità di Gruppo all'indirizzo:  
**[direzionesostenibilitadigruppo@realemutua.it](mailto:direzionesostenibilitadigruppo@realemutua.it)**

**Progetto grafico e impaginazione:** Industree s.r.l., Milano  
**Stampa:** Stamperia Artistica Nazionale - Trofarello (TO)  
Chiuso in redazione e stampa nel mese di aprile 2018.