

Bilancio sociale 2008

Agenzia di Cortina

Corso Italia, 152

32043 Cortina d'Ampezzo (BL)

Alberto è seduto sul divano, con la gamba su una sedia. Arianna, la sua compagna di classe, sta disegnando un cuoricino con il pennarello sul suo gesso.

«Certo che ti è andata proprio male, eh!»

gli fa Arianna.

«Cavoli, puoi dirlo! Mi sono rotto la gamba alla prima manche, neanche il tempo di fare almeno la seconda...».

«Ma no! Non intendevo quello!»

«E cosa allora?»

«Ma non devi seguire lo stesso lezioni da casa?»

«Me l'hai detto tu!»

«Ah sì... è vero»

«Eh, ragazzi, cosa vi sento dire?»

interviene la mamma di Alberto.

«Se non ci fosse stata l'assicurazione dell'ITAS, questo qui - dice indicando Alberto - mi perdeva un mese di scuola, con la scusa che non può camminare...».

«Invece ho due prof che vengono a casa tutti i giorni, per fare lettere e matematica... Meno male che non rompono!» fa Alberto.

«Meno male che ti fanno studiare, altrimenti...».

Bilancio sociale dell'Agenzia di Cortina

Alberto è uno dei nostri cinquemila e più soci-assicurati. Io sono Stefano Zardini, faccio l'assicuratore da molti anni in una delle agenzie storiche dell'ITAS, che mio fratello Paolo ha contribuito a sviluppare.

Lo sanno anche i nostri concorrenti che siamo una squadra affiatata di otto persone: oltre a me, ci sono anche due impiegate, quattro subagenti ed un consulente. A Cortina siamo aperti dal 1946. Ora abbiamo anche due subagenzie a Pieve di Cadore e ad Arabba.

Mi appassiona seguire i giovani e per loro facciamo molto. La nostra è una zona di sci, sia di discesa che di fondo. Lo sport è salutare. E anche se Alberto si è rotto la gamba, con la nostra polizza gli abbiamo garantito le lezioni a casa per tutto il periodo di immobilità.

Noi però siamo in grado di seguire i nostri clienti per tutte le loro esigenze, non solo per l'assicurazione sugli infortuni. Abbiamo polizze per l'incendio, il furto, la malattia... insomma tutto quello che riguarda la vita di una persona, qualsiasi lavoro faccia. Per tutti abbiamo una soluzione su misura.

Abbiamo delle ottime polizze per la famiglia e per la tutela della salute e della casa; possiamo anche offrire prodotti molto buoni per il turismo e per l'agricoltura, tanto più importanti con il clima matto di questi ultimi anni. Sappiamo anche guardare lontano: abbiamo una polizza che copre i rischi dei sistemi fotovoltaici, ad esempio.

Pensiamo al vostro futuro, con un fondo pensione così ben fatto che siamo tra i primi in Italia per aderenti.

Pensiamo anche al vostro presente: volete mettere al sicuro i vostri risparmi? Abbiamo soluzioni vere. ITAS investe, non azzarda.

Per ogni vostra esigenza, venite da noi: siamo nel centro di Cortina, ci siamo dal lunedì al venerdì, dalle 8.15 alle 12.30 e dalle 15 alle 17.30. Sì, questi sono gli orari, ma se avete bisogno...

Vi diamo tutta la consulenza di cui avete bisogno: ci teniamo molto a chiarire ogni dubbio, perché il tempo dedicato ai soci-assicurati è tempo ben speso.

Agente: Stefano Zardini
Indirizzo: Corso Italia, 152
Cortina d'Ampezzo (BL)
Telefono: 0436 860262
Fax: 0436 867915
email: stefano.zardini@gruppoitas.it
lun-ven 08.15 – 12.30; 15.00 – 17.30

Stefano Zardini
Corso Italia, 152
0436 860262
0436 867915
stefano.zardini@gruppoitas.it

lun - ven: 8.15 - 12.30
15.00 - 17.30





MALCO TONDELLA, MARCO FEDON,
GIULIA GIACOMELLI, MARCELLO PACHNER,
MICHEL ZANGHELLINI

I numeri dell'agenzia

Sono **5.243** i **soci-assicurati** della nostra agenzia. Il numero medio di polizze per cliente è **2** per un premio medio di **285** euro.

Il totale dei **premi raccolti nel 2008** è di **1.566.430** euro mentre sono stati **liquidati danni** per **830.067** euro con un tempo medio di liquidazione dei danni di **20** giorni.

Il personale

L'agenzia ha due dipendenti a tempo pieno con un titolo di studio di scuola superiore, quattro subagenti due dei quali con un titolo di scuola superiore e due laureati e un consulente anch'egli laureato; l'età media del personale è di 30 anni.

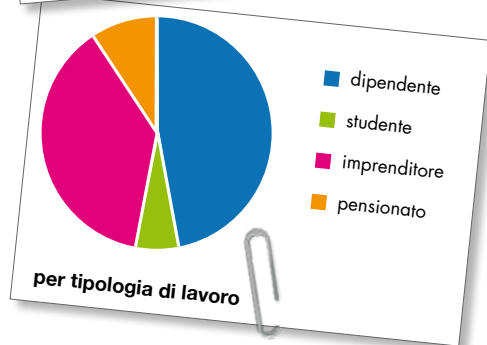
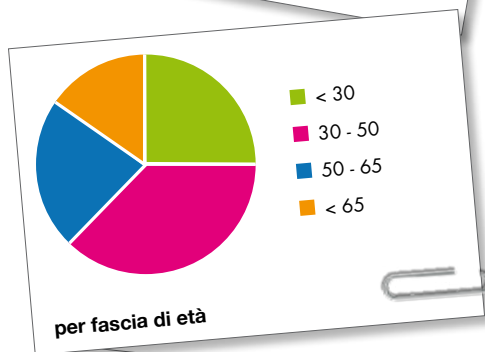
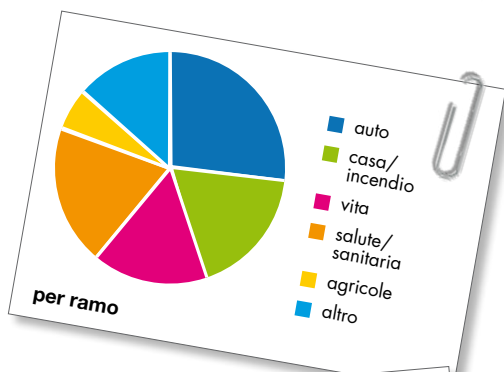
Formazione: il personale, i collaboratori e l'agente hanno partecipato ai corsi di formazione e aggiornamento previsti dalla normativa di settore. In particolare, oltre ai corsi di primo soccorso e di normativa antincendio, hanno frequentato corsi sui nuovi prodotti assicurativi, sulla gestione amministrativa, sulla gestione del cliente, sulle procedure informatiche.

Il portafoglio

La composizione del portafoglio della nostra agenzia mostra una prevalenza di premi nel tradizionale settore auto e salute/sanitaria.

La distribuzione dei premi per fascia di età è in linea con la media registrata dal Gruppo ITAS Assicurazioni: prevale, infatti, la classe 30-50enni, in maggioranza lavoratori dipendenti e imprenditori.

Ecco nel dettaglio la suddivisione dei premi:



Attività esterna

ITAS interviene in molti settori e a favore della comunità locale in modo diretto e attraverso l'impegno dell'agenzia.

La nostra agenzia, in particolare, ha sostenuto:

- il 43imo Torneo Internazionale di Curling Città di Cortina;
- l'atleta Marina Piller della Nazionale Italiana di sci di fondo.

ITAS Assicurazioni ha sponsorizzato, in collaborazione con l'agente:

- iniziative per la sicurezza stradale: Night Angel;
- eventi e attività della Croce Rossa italiana e del CAI atesino;
- attività culturali dedicate al teatro, all'opere e al cinema (Teatro Cristallo, Cinema Eden);
- spettacoli, concerti ed eventi espositivi: ICE Gala di Bolzano, Kunstart, Circolo Culturale La stanza di Bolzano, Merano Arte;
- associazioni e eventi sportivi: Calcio Vipiteno/AC Wipptal, Hockey Club Bolzano, Isu Junior Gran Prix, Ippodromo di Maia, società Pallamano/Handball di Bolzano, Circolo tennis di Bolzano, Trofeo calcistico Città di Bolzano, Torneo di pallavolo internazionale Under 16, sci club Cortina, scuola sci Cortina e ha realizzato una convenzione con Gare Associazione Camosci Sappada (sci di fondo);
- attività del Centro di educazione giovanile permanente di formazione e aggiornamento professionale Lichtenburg;
- convegni ed eventi di associazioni di categoria: Giovani Albergatori, Giovani Dottori Commercialisti, Associazione Allevatori Cavalli Hafliger, Federazione Provinciale Allevatori Razza Bruna, Avifauna Lagundo, UCTS Bolzano.

Dialogo

con i soci-assicurati

La struttura mutualistica di ITAS vuole il dialogo con i soci-assicurati. Per rafforzarlo, negli ultimi anni sono state fatte ulteriori iniziative. Una su tutte ha colpito l'attenzione di molti, la redazione del **bilancio sociale d'agenzia**:

- i soci-assicurati dell'agenzia sono stati invitati a partecipare ai focus-group, organizzati dall'agente;
- sono stati programmati sondaggi periodici attraverso interviste telefoniche e distribuzione di questionari.

Da tutto questo sono emersi suggerimenti che sono indispensabili per programmare l'attività della Compagnia.

Ad esempio, una richiesta comune a molti soci-assicurati ha riguardato la promozione della cultura della sicurezza stradale, soprattutto tra i giovani. ITAS ha quindi intrapreso una campagna a favore della sicurezza stradale, organizzando gratuitamente corsi di guida sicura per auto e moto; le agenzie ITAS, a loro volta, hanno distribuito alcol-test in collaborazione con associazioni di volontariato locale e materiale informativo in collaborazione con l'ANIA (l'associazione delle compagnie assicurative).

Soddisfazione dei soci-assicurati ITAS

Nel corso del mese di maggio ad un gruppo di soci-assicurati è stato chiesto di esprimere alcune valutazioni su ITAS in generale, sull'agenzia e sull'agente.

Valutazione dell'agenzia

Abbiamo chiesto ai nostri soci-assicurati (scala da 1 a 5):

Come valuta il suo rapporto con l'agenzia?

- | | |
|---|--------|
| a. per facilità di contatto | 4.60/5 |
| b. per competenza dell'agente e dei collaboratori | 4.50/5 |
| c. per disponibilità dell'agente | 4.30/5 |
| d. per disponibilità dei collaboratori | 4.60/5 |

Si noti come tutti gli indicatori siano molto positivi; particolarmente premiata risulta la percezione della chiarezza di rapporto tra l'agente ed i soci-assicurati, la sua disponibilità e capacità a soddisfare i dubbi assicurativi dei clienti (98% dei casi).

Valutazione della Compagnia

Abbiamo chiesto ai nostri soci-assicurati:

- come valuta i prodotti ITAS: il 78% si è detto soddisfatto
- se i documenti sono comprensibili: oltre l'80% ha detto sì
- se è contento della comunicazione in caso di sinistro: il 100% si è detto molto o abbastanza soddisfatto.

A questo ultimo proposito, i soci-assicurati intervistati sui tempi di liquidazione del sinistro (anno riferimento sinistro 2008) si sono detti generalmente soddisfatti.

Vita da soci-assicurati



Carlo entra per la prima volta in una agenzia ITAS. Lo accoglie l'agente, lo fa accomodare al suo fianco, ne ascolta i bisogni, poi gli propone una soluzione. E gli spiega anche cosa significa diventare socio-assicurato ITAS.

«Caro Carlo, diventare socio-assicurato significa che lei avrà **più diritti** e **nessun obbligo** in più».

L'agente glieli scrive, uno per uno:

«flessibilità: siamo capaci di "cucirle" addosso la polizza più adatta a lei;

facilità: se lei fa un incidente, vedrà che è facile parlare con chi liquida i danni e che tutto viene fatto in tempi rapidi;

rispetto: perché ognuno è socio e non solo cliente e proprio per questo per chi abita in Sudtirolo tutto viene scritto nella sua lingua madre;

niente rivalsa: anche quando ITAS potrebbe, rinuncia alla rivalsa, cioè non fa pagare i danni all'assicurato (e, stia attento, questa

è una caratteristica di ITAS!);
consulenza e assistenza: per ogni dubbio, richiesta, esigenza sia per l'assicurazione che per la pensione e per il risparmio, siamo capaci di darle delle risposte qualificate (e gratuite)».

«Lei, se vuole, potrà dire la sua nella vita dell'Assicurazione.

Si fidi di noi, e sappia anche che noi rispondiamo ad un **codice etico**».

Carlo ci pensa, poi accetta. Ora è un socio-assicurato, non un semplice cliente.

Passa quasi un anno: la sua polizza, per fortuna, non gli è stata necessaria. Un giorno gli arriva a casa la lettera che gli ricorda la scadenza della polizza. E non solo:

«Le preannunciamo sin d'ora che, nel mese di febbraio, presso la sua Agenzia ITAS avrà luogo l'assemblea per l'elezione dei delegati dei soci assicurati. L'avviso di convocazione sarà tempestivamente affisso nella bacheca aziendale».

Carlo vuole capire meglio e allora telefona in agenzia.

«Signor Carlo, ITAS è una Mutua assicuratrice. Lei, acquistando una polizza, è diventato socio e come socio ha diritto di partecipare all'assemblea in cui verrà eletto un delegato, che ha compiti importanti nella nostra Assicurazione. Saremo molto contenti se anche lei partecipasse. Venga, così capirà ancora meglio di cosa si tratta!»
Arriva il terzo sabato di febbraio, Carlo si presenta in agenzia. C'è una trentina di persone, alcune si conoscono da tempo:

sono esperti delle Assemblee parziali. Qualcuno è già stato eletto Delegato e spiega ai nuovi soci quali sono i compiti dei delegati. Carlo ascolta attentamente, sente i nomi dei candidati e poi vota.

Viene eletta la signora Giovanna.

Ad aprile è convocata all'Assemblea Generale. È uno dei 162 delegati eletti in tutta Italia. C'è soprattutto da eleggere il Consiglio di Amministrazione dell'ITAS Mutua e da approvare il bilancio.

Giovanna fa conoscenza con altri delegati, specie con quelli che vengono dalle sue parti, ascolta le relazioni della Presidenza e della Direzione. Si parla di conti, di rendimenti, di proposte per il futuro, delle tante iniziative di ITAS a favore dello sport, del sociale, della cultura... Ora Giovanna comprende ciò che aveva letto nel Bilancio sociale della Mutua:

«le società mutue di assicurazioni svolgono un ruolo attivo nella promozione e nello sviluppo dell'economia locale, incoraggiando azioni a carattere umanitario, sociale e culturale, che si ispirino alla stessa concezione dei rapporti umani ed economici».

Capisce che è da lì che vengono le belle iniziative che anche la sua agenzia fa per le tante associazioni che nella sua città si occupano di volontariato, di sport, di cultura.

Ascolta attenta le domande alla Direzione dei suoi colleghi delegati più esperti e le risposte che vengono loro date. Capisce quanto sia importante il dialogo tra chi guida una Mutua e i soci-assicurati. Così tutti

possono esprimere la loro opinione; e anche Giovanna lo fa.

Si vota il Consiglio di Amministrazione. Giovanna ha scelto chi votare. Ha appena imparato che lì si eleggeranno anche i membri del Comitato di Controllo interno e del Comitato di Vigilanza sul Servizio Reclami.

Si vota il bilancio. Si fa esattamente come si faceva una volta: si alza la mano. Rito antico, per una società moderna.

In autunno si troverà di nuovo con i delegati della sua zona e in quell'occasione la Presidenza e la Direzione illustreranno l'andamento della Mutua.

Giovanna torna a casa felice del servizio che ha fatto a sé e agli altri soci-assicurati.

L'agenzia di Cortina è una delle 40 agenzie del Gruppo ITAS che hanno aderito al progetto Bilancio sociale d'agenzia lanciato dalla Compagnia lo scorso anno. Iniziativa originale e senza uguali nel mercato assicurativo italiano, i bilanci sociali d'agenzia hanno catturato l'attenzione sia degli addetti ai lavori sia dei soci-assicurati dell'agenzia, ottenendo lusinghieri riconoscimenti accademici (6ª Conferenza Internazionale di Aderse "Social Responsibility Reporting at Group level in a Mutual Insurance Company: The Experience of ITAS Mutua Assicurazioni"- gennaio 2009).

L'agente Stefano Zardini ha redatto il bilancio sociale dell'agenzia grazie alla partecipazione del personale, dei collaboratori e dei soci-assicurati dell'agenzia.

Il Gruppo ITAS Assicurazioni redige il bilancio sociale dall'anno 2001.

Bilancio Sociale

ITAS ASSICURAZIONI

ITAS scrive il suo bilancio sociale da sette edizioni. Il Bilancio sociale 2008 (così come quello precedente) è stato redatto seguendo le indicazioni del modello GRI (Global Reporting Initiative), con qualche variazione migliorativa. Il modello GRI suggerisce di elaborare *KPI-Key Performance Indicators* (o Indicatori dei risultati chiave) in grado di fornire rapidamente delle indicazioni sull'andamento "sociale" dell'organizzazione.

ITAS lavora allo sviluppo e miglioramento degli indicatori per fornire indicazioni più chiare e complete possibili sull'andamento dell'organizzazione.

Per capire la situazione attuale di ITAS il primo dato da considerare è la raccolta premi, nel ramo vita e nel ramo danni, che nel 2008 è aumentata del 5,30%. ITAS ha liquidato sinistri per 192.059.000 euro, in forte aumento rispetto al 2007 (+20%).

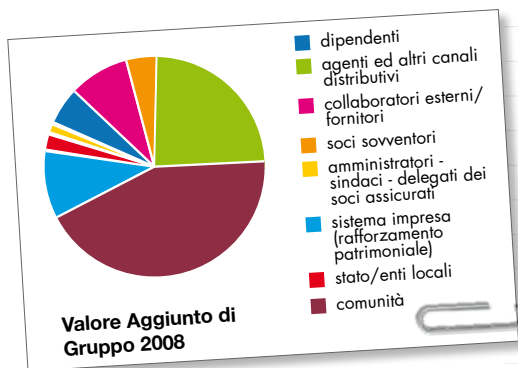
Sempre positiva è la situazione del patrimonio, cioè della ricchezza che ITAS ha in casa, che offre le più ampie garanzie di solidità. ITAS ha riserve per coprire tutti gli impegni, ben oltre i limiti richiesti dalle leggi (ben 7 volte di più).

Distribuzione Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto è l'ammontare della ricchezza distribuita a tutti gli *stakeholder*. Questo dato, cioè, dà la misura del valore che ITAS ha nella società, in quanto contribuisce al benessere dei cittadini.

Il Valore Aggiunto del Gruppo ITAS è di 103.375.000 euro, di cui:

- il 70% circa, cioè 56.802.000 euro (al netto delle imposte) è destinato alle risorse umane (dipendenti, agenti, collaboratori esterni);
- l'1,49%, ovvero 2.161.000 euro è distribuito tra Stato ed Enti Locali (per imposte dirette sul reddito, IRAS e IRAP);
- a questo si aggiungono le imposte pagate dai dipendenti ITAS sulle retribuzioni lorde, le imposte pagate dagli agenti sulle provvigioni lorde, le imposte pagate dai collaboratori ITAS (periti e consulenti);
- un altro 4% circa va a fornitori, amministratori e delegati;
- circa l'1% della ricchezza prodotta, 1.541.000 euro va al consolidamento del patrimonio;
- ma, soprattutto, il 3% circa, cioè 2.741.123 euro, va alla Comunità, in forma di sponsorizzazioni, donazioni, contribuzioni.



Metodologia di raccolta ed analisi dei dati

Raccogliere ed elaborare dati e informazioni relativamente a sei gruppi di «azionisti» (o *stakeholder*), diversi tra loro, è stata un'operazione complessa. La volontà di offrire ai lettori del bilancio sociale ITAS e di agenzia informazioni economiche e anche significative della gestione delle risorse umane, delle politiche legate all'ambiente, delle attività di supporto diretto ed indiretto al territorio ed alla società civile, ha comportato un poderoso lavoro preparatorio. Queste le tre direzioni percorse da ITAS:

1. raccolta ed elaborazione dei dati quantitativi e qualitativi disponibili all'interno della Compagnia, seguita da analisi e valutazione critica, sviluppate da Comu-

nicazione e Relazioni Esterne ITAS con il supporto di consulenti esterni;

2. somministrazione di un questionario telefonico per la raccolta di informazioni sulle aspettative in ambito assicurativo;
3. somministrazione ad oltre 10.000 soci-assicurati di un breve questionario per la valutazione del livello di soddisfazione e delle richieste a livello di prodotti e attività promozionale/sociale di ITAS.

I dati raccolti sono stati, infine, elaborati da ITAS con il supporto dei consulenti di Strategie di Impresa, coordinati da Andrea Moro. La redazione è stata curata dall'Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne di ITAS con la collaborazione di Lorenzo Carpanè di Palestra della Scrittura.

I KPI (key performance indicators o indicatori dei risultati chiave) di ITAS Assicurazioni

- Valore aggiunto per dipendente: 68.945 euro
- Valore aggiunto per agenzia: 332.910 euro
- Monte premi medio per agenzia: 2.452.000 euro

Sinistro medio:

- Numero persone contattate telefonicamente: 1.080
- Numero soci-assicurati coinvolti nella raccolta dati: 9.311
- Rapporto maschi/femmine dipendenti: 1,31 maschi per ogni donna

NOTE



CORTINA
Corso Italia, 152
Tel. 0436 860262 / Fax 0436 867915
stefano.zardini@gruppoitas.it