

Dati ambientali, sociali e di governance

aviva.it | Assicurazioni | Investimenti | Risparmio | Salute |



Aviva si impegna a creare un futuro luminoso e sostenibile e noi vogliamo comunicarlo ai nostri stakeholder.

A riprova di ciò, nelle pagine che seguono troverete i dati riepilogativi in termini ambientali, sociali e di governance di tutte le attività di Aviva a livello globale. Si tratta di un riassunto che ci permette di dare agli investitori le informazioni per loro importanti in relazione alle metriche principali riscontrabili nelle nostre varie attività di reporting. Il contenuto include informazioni derivanti da www.aviva.com/social-purpose, come il nostro Summary di Responsabilità Aziendale (CR) e i nostri KPI di CR per il 2017, la Relazione di conformità e i Criteri di Reporting, così come la Relazione Strategica di Aviva per il 2017, consultabile su www.aviva.com/2017ar

Siamo allineati all'agenda per lo sviluppo sostenibile dell'ONU che comprende gli "Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile" (dall'inglese, SDG).

Gli elementi del nostro lavoro influiscono su ogni punto degli SDG, ma concentriamo anche i nostri sforzi su quelli che riteniamo siano maggiormente in linea con le nostre priorità strategiche.

In questo documento indichiamo anche, sebbene in modo non esaustivo, come pensiamo che gli SDG specifici siano in



ALTRI DETTAGLI SUGLI SDG ONLINE

Punti chiave 2017

Benefit e sinistri pagati ai clienti

£ 34,6 miliardi

Investimento totale per la comunità

£ 11,9 mln

Percentuale di riduzione delle emissioni di CO₂e rispetto alla nostra baseline 2010

53%

Creiamo valore per la società – informazioni generali

Metriche	2017	2016	2015
Utile operativo ^{1,1}	AF £ 3.068 mln	£ 3.010 mln	£ 2.688 mln
Dividendo totale per azione	AF 27,4p	23,3p	20,8p
Imposte versate	AF £ 620 mln	£ 647 mln	£ 442 mln
Numero di dipendenti	AF 30.000	29.500	29.600
Numero di clienti	33 mln	33 mln	33 mln
Benefit e sinistri pagati ai clienti	£ 34,6 mld	£ 34,4 mld	£ 30,7 mld
Investimento totale per la comunità	AS £ 11,9 mln	£ 11,3 mln	£ 10,8 mln
Totale beneficiari dei programmi di CR	792.000	939.000	587.200
Investimento a basse emissioni (£ di nuovi investimenti in energia eolica, solare, biomasse ed efficientamento energetico)	£ 528 mln	£ 450 mln	£ 347 mln
Percentuale di riduzione delle emissioni di CO ₂ e rispetto alla nostra baseline 2010	AS 53%	46%	39%

I dati del 2017 indicati con AS sono stati sottoposti a verifica indipendente. La relazione di conformità di PwC è disponibile su www.aviva.com/crkiandassurance2017. I criteri di reporting di Aviva in riferimento alla CR si trovano anche nel presente documento.

I dati del 2017 indicati con AF sono estrapolati dal bilancio di Aviva plc sottoposto a audit. Questo bilancio e la relazione di audit si trovano da pagina 86 a pagina 228 del documento Annual report e bilancio 2017 di Aviva.

Se non diversamente indicato, i dati del 2015 includono Friends Life a partire dalla data di acquisizione. I KPI ambientali includono i dati Friends Life per l'intero anno 2015.

‡ Si tratta di una Misura Alternativa di Performance (APM) che fornisce informazioni utili per una migliore comprensione dei risultati finanziari. Per maggiori dettagli, fare riferimento al glossario sul sito internet di Aviva. Il simbolo ‡ fa riferimento a tutte le APM.

1 L'utile operativo di Gruppo rettificato è una Misura Alternativa di Performance (APM) non prevista dai principi GAAP, che non è legata ai requisiti IFRS.

Dati finanziari

Metriche		2017	2016	2015
Utile operativo ^{‡,1}	AF	£ 3.068 mln	£ 3.010 mln	£ 2.688 mln
Somme totali erogate agli azionisti [‡]		£ 2.398 mln	£ 1.805 mln	£ 1.507 mln
Valore del new business: Base SII rettificata [‡]		£ 1.243 mln	£ 992 mln	n/d
Combined operating ratio (COR) [‡]		96,6%	100,1%	95,0%
Costi operativi [‡]		£ 3.778 mln	£ 3.408 mln	£ 3.030 mln
Rapporto Spese di Gestione [‡]		52,7%	50,5%	49,8%
VAN per azione [‡]		423p	414p	390p
Utile operativo per azione ^{‡,2}		54,8p	51,1p	49,7p
Totale costi di personale	AF	£ 1.942 mln	£ 1.764 mln	£ 1.628 mln
Imposte versate	AF	£ 620 mln	£ 647 mln	£ 442 mln
Dividendo totale per azione	AF	27,4p	23,3p	20,8p

‡ Si tratta di una Misura Alternativa della Performance (APM) che fornisce informazioni utili per migliorare la comprensione dei risultati finanziari. Per maggiori dettagli, fare riferimento al glossario sul sito internet di Aviva. Il simbolo ‡ fa riferimento a tutte le APM.

1 L'utile operativo di Gruppo rettificato è una Misura Alternativa di Performance (APM) non prevista dai principi GAAP, che non è legata ai requisiti IFRS.

2 Al netto di tassazione, partecipazioni di terzi, dividendi di azioni privilegiate, pagamenti cedole per strumenti di capitale diretti (DCI) e titoli Tier 1 (al netto della tassazione). Il calcolo dell'utile per azione utilizza una media ponderata di 4.041 milioni (2016: 4.051 milioni, 2015: 3.741 milioni) di azioni ordinarie emesse, dopo aver dedotto le azioni proprie.

Fornitori

Metriche		2017	2016	2015
La percentuale di fornitori gestiti che ha rispettato il codice di comportamento del fornitore	AS	81% ¹	57%	43%*
Percentuale della fornitura gestita che è stata impegnata su temi di Responsabilità aziendale (CR) durante il periodo di validità del relativo contratto con Aviva	AS	88%	84%	99%*
Ha aderito al Prompt Payment Code (UK)		Sì	Sì	Sì
Percentuale fatture pagate entro 30 giorni dalla presentazione (solo UK)		89% ²	73%	Nuovo indicatore

* Esclude i dati di Friends Life.

1 Per il 2017, nella nostra definizione di "ha accettato di rispettare il Codice di comportamento" abbiamo incluso quei fornitori che non hanno sottoscritto il nostro Codice, ma sono stati comunque in grado di dimostrare di possedere almeno un codice di comportamento equivalente.

2 I dati relativi al 2017 sono stati calcolati in base alle più recenti linee guida del Prompt Payment Code.

Investimento responsabile

Metriche		2017	2016	2015
Investimento a basse emissioni (£ di nuovi investimenti in energia eolica, solare, biomasse ed efficientamento energetico)		£ 528 mln	£ 450 mln	£ 347 mln
Percentuale di assemblee (AGM ed EGM) in cui Aviva Investors ha votato:		91,5%	91,8%	90,1%
Numero di impegni di gestione su questioni strategiche, ambientali, sociali e/o di governance (ESG) ²		989	1.240	1.094

1 In percentuale delle società in cui abbiamo una partecipazione con diritto di voto. Nell'esercizio del diritto di voto nelle assemblee societarie, ci interessano i principi di buona governance e il modo in cui questi vengono concretamente realizzati per promuovere le migliori prospettive di lungo periodo per le società in cui investiamo. Il nostro approccio è illustrato in dettaglio nella nostra politica di voto sulla Responsabilità aziendale e corporate governance UK, che può essere consultata all'indirizzo www.avivainvestors.com/en-gb/institutional/about-us/responsible-investment.html

2 Ciò include una serie di attività intraprese dal nostro team Global Responsible Investment (GRI), dai gestori dei fondi e in collaborazione con altri investitori. L'intensità dell'impegno varia da una singola lettera a riunioni multiple. Contattate gri@avivainvestors.com per ulteriori dettagli.

Governance societaria

Metriche		2017	2016	2015
Percentuale di dipendenti che ha letto, compreso e accettato il codice etico aziendale	AS	99%	98%	98%
Problemi di negligenza segnalati tramite "Right Call"		41	25	25
Numero di casi di negligenza perseguiti		0	0	Nuovo indicatore

Da tempo Aviva fa parte dell'indice FTSE4Good e del Dow Jones Sustainability Index (gestiti in collaborazione con RobecoSAM).



FTSE4Good

Indicatori di performance

88%





della fornitura gestita è stata impegnata su CR durante il periodo di validità del relativo contratto con Aviva

Indicatori di performance

£ 528 milioni

Investimento a basse emissioni (£ di nuovi investimenti in energia eolica, solare, biomasse ed efficientamento energetico)

Clienti

Metriche	2017	2016	2015
Numero di clienti	33 mln	33 mln	33 mln
Benefit e sinistri pagati ai clienti	£ 34,6	£ 34,4	£ 30,7
Numero di mercati che sono a livello pari o superiore alla media di mercato (Net Promoter Score®)	7 su 10¹	9 su 10	8 su 10
Numero di reclami dei clienti per 1.000 polizze (UK) Vita/Danni/Salute	3,07³	2,61 ⁴	Nuovo indicatore
Percentuale di reclami risolti entro otto settimane (UK) Vita/Danni/Salute	93%^{3,5}	92% ^{4,5}	89% ⁶
 Numero di proposte commerciali che includono considerazioni sull'inclusione sociale ²	32	17	Nuovo indicatore
 Percentuale di mercati che offrono proposte di inclusione sociale	64%	56%	Nuovo indicatore
 Numero di proposte aventi un'impronta "green" o emissioni ridotte	20	16	Nuovo indicatore
 Percentuale di mercati che offrono proposte aventi un'impronta "green" o emissioni ridotte	66%	66%	Nuovo indicatore

1. NPS® è la nostra misura di "customer advocacy" e la utilizziamo per misurare la probabilità che un cliente raccomandi Aviva in dieci dei nostri mercati. Il nostro sondaggio NPS® mostra tre anni di costante e alto livello di "customer advocacy", ma i punteggi di quest'anno sono in calo. Stiamo lavorando duramente per aumentare la fidelizzazione dei clienti rendendo le cose semplici per loro e dando loro il controllo, ad esempio con il lancio della nostra proposta semplificata di assicurazione per la casa.

2. Per una definizione di questo e di altri nostri indicatori, si veda www.aviva.com/CRreportingcriteria2017.
3. Tratto da una media dei dati del primo e del secondo semestre.
4. Sulla base dei dati del secondo semestre, che riflettono le modifiche dei criteri di reporting dell'FCA.
5. Basato su dati di reclami chiusi/decisi.
6. Esclude i dati di Friends Life.

Percentuale dei sinistri pagati ai clienti del Regno Unito – 2016

96%








dei sinistri UK pagati ai nostri clienti per polizze di assicurazione auto, casa, viaggi, protezione e salute

99,8% – Auto - Privati	92,6% – Tutela del reddito
93,2% – Casa	94% – Assicurazione medica privata individuale e assicurazione medica privata di gruppo
87,8% – Viaggi	
98,9% – Vita e malattie terminali	95,4% – Protezione di Gruppo
92,3% – Malattie gravi	

Tra i motivi per cui il 4% non è stato pagato vi sono frodi, malintesi sulla natura della polizza e mancata comunicazione di informazioni importanti al momento della sottoscrizione della polizza.

Per maggiori dettagli su questi dati, vedere: www.aviva.com/newsroom/news-releases/2017/12/aviva-uk-accepted-96-percent-of-claims-in-2016/

Il personale

Metriche	2017	2016	2015
Numero di dipendenti 	30.000	29.500	29.600
Percentuale di dipendenti che valutano Aviva in modo positivo in base all'indice di impegno (engagement index)	75%	74%	70%
Percentuale di dipendenti che ritiene che Aviva sia un'azienda responsabile dal punto di vista sociale	88%	84%	80%
Percentuale di dipendenti che ritiene che Aviva sia un luogo dove persone con differenti background possono avere successo	84%	87%	76%
 Percentuale di donne nel CdA di Aviva	25%	23%	16% ²
 Percentuale di donne nel senior management (inclusi i CdA delle controllate) 	24%	22%	22%
Percentuale di donne nel Group Executive team di Aviva	30%	Nuovo indicatore	Nuovo indicatore
 Percentuale di donne tra i dipendenti di Aviva	51%	52%	52%
Media/Mediana del Gap di stipendio per genere (UK) ¹	28,5%/27,6%	Nuovo indicatore	Nuovo indicatore
Media/Mediana del Gap di bonus per genere (UK) ¹	57,2%/40,5%	Nuovo indicatore	Nuovo indicatore
Turnover volontario dipendenti	8,20%	9,2%	Nuovo indicatore
Anzianità media	10,2 anni	10,8 anni	Nuovo indicatore
Inclusione nell'indice chiamato UK Stonewall Top 100 Employers	Sì	Sì	Sì
Giornate formali di formazione per FTE (UK&I)	2,8	2,8	2 ³
 Datore di lavoro accreditato UK Living Wage 	Sì	Sì	Sì

1 La relazione completa riguardante le differenze di genere nei salari per il 2017 è disponibile qui: www.aviva.com/about-us/uk-gender-pay-gap-report-2017/

2 L'8 febbraio 2016 Claudia Arney è stata nominata membro del CdA.

3 Esclude i dati di Friends Life.

Indicatori di performance

£ 34,6 miliardi

benefit e indennizzi pagati a 33 mio di clienti in tutto il mondo

Indicatori di performance

88%

del personale ritiene che Aviva sia un'azienda responsabile dal punto di vista sociale

Valorizzazione delle comunità

Metriche	2017	2016	2015
Investimento per la comunità	AS £ 11,9 mln	£ 11,3 mln	£ 10,8 mln
Numero di ore che i dipendenti hanno trascorso facendo volontariato	48.400	41.700	40.800
Percentuale di dipendenti che fanno volontariato ₁	13%	13%	9%
Numero totale di progetti supportati per la comunità locale	2.400	1.600	700
Totale beneficiari dei programmi di CR	792.000₂	939.000	587.200
Donazioni da dipendenti e clienti	£ 2,0 mln	£ 2,3 mln	£ 1,8 mln

- Dal 2015 abbiamo riclassificato i dati per includere il numero totale di dipendenti piuttosto che il numero di equivalenti a tempo pieno (FTE) riportato nell'Annual report e bilancio.
- Il numero dei beneficiari varia di anno in anno a seconda del tipo e della fase di realizzazione dei progetti d'investimento comunitario. Per questo motivo ci siamo posti un obiettivo per il 2020 di 2,5 milioni, e siamo sulla buona strada per raggiungerlo e persino superarlo.

Diritti umani

Metriche	2017	2016	2015
Numero di casi di violazione dei diritti umani segnalati tramite il sistema di "Right Call"	0	0	Nuovo indicatore
Valutazioni di due diligence in materia di diritti umani completate (Sì o No)	Sì	Si	Nuovo indicatore
Numero di collaborazioni per le quali Aviva Investors ha sollevato questioni specifiche in materia di diritti umani ₁	65	34	Nuovo indicatore

- Gli impegni in materia di diritti umani riguardano molti argomenti, tra cui il lavoro minorile, le condizioni di lavoro, i diritti delle minoranze e i diritti delle popolazioni indigene. Nell'anno considerato ci siamo impegnati soprattutto con aziende del settore estrattivo e con produttori di olio di palma.

Ambiente

Metriche	2017	2016	2015
Percentuale di riduzione di CO ₂ e rispetto alla nostra baseline 2010	AS 53%	46%	39%
Emissioni di CO ₂ e (tonnellate) – assolute	AS 68.500	79.410	88.698
Emissioni di CO ₂ e (tonnellate) – relative ¹	AS 68.500	74.483	n/d
Percentuale di emissioni CO ₂ e dai nostri processi compensate ogni anno	AS 100%	100%	100%
Consumo idrico (m ³) – assoluto	AS 343.621	373.402	449.913
Rifiuti generati (tonnellate) – assoluti	AS 4.575	4.431 ₂	5.821
Tasso di riciclo	72%	80%	80%
Rifiuti conferiti in discarica (tonnellate)	441	635	2.408
Carta utilizzata (tonnellate)	4.136	2.674	2.766
Energia totale utilizzata (MWh)	159.051	183.263	195.923
Energia elettrica totale utilizzata/utilizzo energia elettrica Carbon Disclosure Project (CDP) (MWh)	101.247	118.192	124.600
Energia elettrica da fonti rinnovabili	61%	61%	62%
Emissioni di gas serra di Scope 1 a livello globale (tonnellate)	17.915	19.210	19.112
Emissioni di gas serra di Scope 2 a livello globale (tonnellate)	31.280	41.008	49.595
Emissioni di gas serra di Scope 3 a livello globale (tonnellate)	19.305	19.193	19.991
Percorrenza (su strada) (milioni di km)	40,56	37,04	37,04
Percorrenza (via aereo) (milioni di km)	63,92	62,29	56,51
Percorrenza (ferrovia) (milioni di km)	28,56	32,17	29,64

- I dati ambientali riguardano il 100% del personale di Aviva, compreso il 100% delle joint venture. Nel 2017 l'organico era di 42.431 dipendenti.
- Le modifiche ai fattori annuali di emissioni per energia elettrica sono pari al 6,2%. I nostri criteri di reporting indicano che se questo valore è superiore al 5% rielaboriamo i dati per ottenere dati comparabili. I valori assoluti non sono stati modificati.
- Abbiamo riclassificato le cifre relative ai rifiuti per il 2016 per tener conto della dichiarazione di un valore superiore in un mercato e di uno inferiore in un altro. Abbiamo identificato tali casi attraverso un'ulteriore revisione dei dati riportati. Prima di questa riclassificazione, il dato del 2016 era di 4.994.

Indicatori di performance

2.400

progetti supportati per la comunità locale

Livello di sostenibilità



Classificato tra il primo 6% dei proprietari di asset a livello mondiale in relazione alla gestione del rischio climatico



ClimateWise – Siamo al 3° posto, il nostro punteggio ClimateWise per il 2017 è stato del 77%

RE 100

