BILANCIO SOCIALE 2025

www.entemutuomilano.it

RAGIONE SOCIALE
Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio Società di Mutuo Soccorso ETS Impresa sociale

MODELLO ADOTTATO
Società di mutuo soccorso

N. ISCRIZIONE AL REGISTRO IMPRESE
80056730155 Sezione Imprese Ordinaria e Sezione Imprese Sociali del Comune di Milano

C.F./P.IVA
80056730155

ISCRITTA AL R.E.A.
MI-1908729

ISCRITTA ALL'ALBO SOC. COOPERATIVE
C100969 Sezione Società di Mutuo Soccorso

ISCRITTA ALL'ALBO SOC. COOPERATIVE
C100969 Sezione Società di Mutuo Soccorso

VISIBILE AL RUNTS
N. 25299 Sezione Imprese socialii

SEDE LEGALE
Corso Venezia n.47/49, Milano

SITO INTERNET
www.entemutuomilano.it

Indice

Premessa	**4**
1. Informazioni generali	**5**
1.1 Il contesto di riferimento	6
1.2 Missione e valori	7
2. Struttura, governo ed amministrazione della società	**11**
2.1 Assetto istituzionale e governance	12
2.1.1 Componenti degli organi sociali	13
2.1.2 Compagine degli stakeholder	15
2.2 Gli stakeholder	17
2.3 Codice Etico e sistema di valori	19
3. Persone che operano per l'Ente	**21**
3.1 Le risorse umane	22
3.1.1 Benefit	23
4. Obiettivi e attività	**25**
4.1 Progetto Ente Mutuo Regionale	26
4.1.1 Bilancio Attuariale	29
4.1.2 Nuovi servizi	30
4.2 Progetto Fondo Sanitario Ente Mutuo Regionale	31
4.3 Organizzazione interna a supporto dello sviluppo associativo	33
4.4 Ascolto dei Soci, reclami e miglioramento continuo	36
5. Situazione economico-finanziaria	**38**
5.1 Il raccordo con le voci del rendiconto gestionale	39
5.2 Il controllo dei costi	42
6. Altre informazioni	**45**
6.1 L'analisi di materialità come strumento di ascolto	46
6.1.1 I temi materiali	47
6.2 Il contributo di Ente Mutuo ETS all'Agenda 2030	51
Nota Metodologica	**54**
Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	**56**

Premessa

Il Bilancio Sociale rappresenta per l'Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso un'importante occasione di trasparenza e dialogo, finalizzata a illustrare ai Soci e a tutti gli altri portatori di interesse le responsabilità assunte, i comportamenti adottati e i risultati sociali ed economici generati dalle attività svolte. Esso consente di offrire un'informativa strutturata, organica e puntuale, non pienamente desumibile dalla sola rendicontazione economico-finanziaria contenuta nel bilancio di esercizio.

Riconoscendo il valore del Bilancio Sociale quale strumento essenziale di rendicontazione, gestione e controllo, idoneo a rappresentare in modo chiaro l'andamento delle strategie e delle politiche della Società nei confronti della platea degli stakeholder, nel corso del 2025 è stata condotta un'analisi di materialità. Tale analisi, come meglio illustrato nel paragrafo dedicato, ha avuto l'obiettivo di rilevare, dal punto di vista degli stakeholder interni ed esterni, le principali aspettative e priorità connesse alle tematiche ESG. I risultati emersi hanno orientato l'approfondimento e la selezione degli indicatori quantitativi e qualitativi presentati nel presente documento.

La bozza del documento è stata elaborata dal Consiglio di Amministrazione della Società e successivamente sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei Soci.

Il presente bilancio sociale è stato e sarà condiviso attraverso i seguenti canali:

- Incontri con i portatori di interessi (anche detti *stakeholder* interni ed esterni)
- Assemblea dei soci
- Pubblicazione sul sito internet

Informazioni generali

Capitolo 1

Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS, nasce nel 1955 nell'ambito dell'Unione Commercianti, non ha scopo di lucro e ha per oggetto l'assistenza sanitaria dei propri iscritti.
Ente Mutuo **persegue finalità di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà**, attraverso l'erogazione, in favore dei Soci e dei loro familiari conviventi, di sussidi per spese sanitarie e trattamenti e prestazioni sociosanitarie.
Le attività svolte, i servizi offerti, le Strutture convenzionate, nel corso di 70 anni hanno permesso ad Ente Mutuo di porsi tra le prime Assistenze Sanitarie integrative a livello nazionale. Inoltre, mantenendo immutate le sue peculiari caratteristiche di Ente Mutualistico, viene riconosciuto come "l'assistenza sanitaria dedicata" di eccellenza, riservata agli Imprenditori ed ai Professionisti iscritti alle Associazioni aderenti a Confcommercio Milano – Lodi – Monza e Brianza e alle altre Confcommercio della Lombardia.
A conferma della solidità dei presidi organizzativi e gestionali adottati, nel gennaio 2025 l'ispezione condotta dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy ha avuto esito positivo, attestando la regolarità dell'operato dell'Ente rispetto ai requisiti e ai presidi richiesti dalla disciplina di riferimento.

1.1 Il contesto di riferimento

Ente Mutuo garantisce la presenza e offre i suoi servizi in tutto il territorio regionale, assicurando ai Soci l'**accesso a una capillare rete di oltre 800 strutture sanitarie convenzionate tra medici, poliambulatori, cliniche e ospedali**, per rispondere in modo tempestivo ed efficace ai bisogni di salute e assistenza.

Secondo i dati consolidati dell'Istat relativi al 2025, il Prodotto Interno Lordo italiano ha registrato una crescita acquisita dello 0,5 % sul 2024 — un ritmo di sviluppo contenuto ma positivo, in linea con le tendenze di moderata espansione economica nazionale.
Nel corso dell'anno, l'economia nazionale ha mostrato segnali di debolezza strutturale specialmente in alcuni settori come il manifatturiero, di cui la Lombardia, regione d'attività di Ente Mutuo, è trainante. Tuttavia, la dinamica dei

consumi e la domanda interna hanno contribuito alla tenuta complessiva della crescita.
Sul versante sociale e sanitario, sono stabili le criticità significative nel sistema di offerta pubblica: le liste di attesa per visite specialistiche, esami diagnostici e prestazioni programmate continuano a rappresentare una delle principali barriere all'accesso ai servizi sanitari, con tempi medi di attesa che in molti casi si prolungano sensibilmente oltre le attese ottimali, specie per prestazioni come risonanze magnetiche o screening diagnostici complessi.
Tali criticità riflettono uno sfondo di pressioni strutturali sul Servizio Sanitario Nazionale (SSN), con squilibri tra aree e livelli di offerta che impattano sull'efficacia e tempestività delle prestazioni erogate, in particolare nella prevenzione e nelle cure specialistiche di maggiore complessità.

In un simile scenario, il contributo degli strumenti di sanità integrativa e mutualistica, come quelli offerti da Ente Mutuo, rimane fondamentale per **supportare l'accesso a cure tempestive e ridurre il carico di spesa sanitaria diretta a carico delle famiglie associate**, contribuendo nei fatti a mitigare gli effetti delle criticità strutturali del sistema sanitario regionale e nazionale.

1.2 Missione e valori

L'Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS opera senza finalità di lucro e persegue finalità di interesse generale, in attuazione del principio costituzionale di sussidiarietà. L'attività dell'Ente è rivolta esclusivamente ai Soci e ai loro familiari conviventi e si concretizza nello **svolgimento di prestazioni e servizi a tutela della salute e del benessere socio-sanitario**.
In particolare, l'Ente Mutuo realizza le proprie finalità istituzionali attraverso:

- l'erogazione di trattamenti e prestazioni socio-sanitarie in caso di infortunio, malattia e invalidità lavorativa, nonché nelle situazioni di inabilità temporanea o permanente;
- l'erogazione di sussidi a fronte delle spese sanitarie sostenute dai Soci per attività di diagnosi, cura e assistenza in caso di malattia o infortunio.

Tali attività possono essere svolte anche mediante l'istituzione o la gestione di fondi sanitari integrativi ai sensi del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni, in un'ottica di integrazione e complementarità rispetto al Servizio Sanitario Nazionale.
Accanto alle attività di natura assistenziale, l'Ente Mutuo **promuove iniziative di carattere educativo e culturale** finalizzate alla prevenzione sanitaria e alla diffusione dei valori mutualistici, contribuendo così alla **crescita di una cultura della salute, della solidarietà e della responsabilità sociale**.

La *mission* e i valori che caratterizzano Ente Mutuo sono ben rappresentati nell'oggetto sociale dello Statuto, che all'art. 2 recita:
"*L'Ente Mutuo Società di Mutuo Soccorso ETS, di seguito Ente Mutuo, non ha scopo di lucro, persegue, nell'ambito e nei limiti fissati dalla legge, finalità di interesse generale, sulla base del principio costituzionale di sussidiarietà ed ha per oggetto, secondo le norme stabilite dal Regolamento Attuativo e dal Regolamento delle Assistenze e relativo nomenclatore tariffario, l'attività in favore esclusivamente dei propri Soci e aventi diritto di cui art. 1 della legge n. 1886/3818 e in particolare: L'erogazione sussidi per spese sanitarie e di trattamenti e prestazioni socio-sanitarie in favore dei propri Soci ed "aventi diritto", secondo le norme stabilite dal "Regolamento Attuativo" e dal "Regolamento delle Assistenze". Per il raggiungimento degli scopi sociali esso potrà: addivenire a convenzioni con Enti e Privati, intese a far conseguire ai Soci e agli "aventi diritto" all'assistenza, agevolazioni nelle necessarie prestazioni medico-sanitarie; promuovere attività di carattere educativo e culturale dirette a realizzare finalità di prevenzione sanitaria e di diffusione dei valori mutualistici.*
Tali attività possono essere svolte anche attraverso l'istituzione o la gestione di Fondi sanitari integrativi di cui al Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 N. 502.
È fatto espresso divieto di svolgere attività d'impresa.
L'Ente Mutuo potrà altresì essere Socio di altra società di mutuo soccorso, a condizione che i Soci di Ente Mutuo possano usufruire delle prestazioni di quest'ultima.
L'Ente Mutuo non potrà detenere partecipazioni in società lucrative."

Nell'ambito della propria missione istituzionale e in coerenza con i valori mutualistici che ne ispirano l'azione, l'Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS ha adottato un **Codice Etico quale strumento** fondamentale **di indirizzo e di autoregolamentazione dei comportamenti**. In esso sono definiti l'insieme dei principi, dei valori e delle regole di condotta che guidano l'operato di Ente Mutuo e che orientano i comportamenti di tutti i soggetti che, a diverso titolo, intrattengono rapporti con l'Ente, tra cui amministratori, organi sociali, dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori e partner e non da ultimo associati.

Il Codice Etico si fonda su principi quali la legalità, l'integrità, la lealtà, la trasparenza, il rispetto della persona e la non discriminazione, promuovendo un modello organizzativo improntato alla tutela della dignità individuale, alla valorizzazione delle risorse umane e alla responsabilità sociale. Elemento cardine è la **centralità della persona**, intesa come **orientamento costante dell'azione dell'Ente Mutuo alla tutela del diritto**, costituzionalmente garantito, **alla salute**. Tale diritto è assunto nella sua accezione più ampia, in coerenza con la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, che considera la salute come uno stato dinamico di completo benessere fisico, mentale, sociale e spirituale, e non come mera assenza di malattia. Pertanto, garantisce e promuove il rispetto dell'integrità psicofisica della persona anche in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU.
Particolare attenzione è riservata alla protezione dei dati personali, alla prevenzione dei conflitti di interesse e alla gestione corretta e imparziale dei rapporti con i fornitori, le istituzioni e gli altri stakeholder.

Attraverso il Codice Etico, l'Ente Mutuo ribadisce il proprio impegno a operare nel rispetto delle normative vigenti e dei principi di buona governance, rafforzando il legame di fiducia con i Soci e con il territorio e contribuendo alla realizzazione delle finalità di interesse generale proprie del mutualismo. Il Codice costituisce inoltre uno strumento di prevenzione dei rischi

etici e reputazionali, prevedendo specifiche modalità di diffusione, applicazione e vigilanza, nonché meccanismi di segnalazione e sanzione in caso di violazioni.

Struttura, governo e amministrazione della società

Capitolo 2

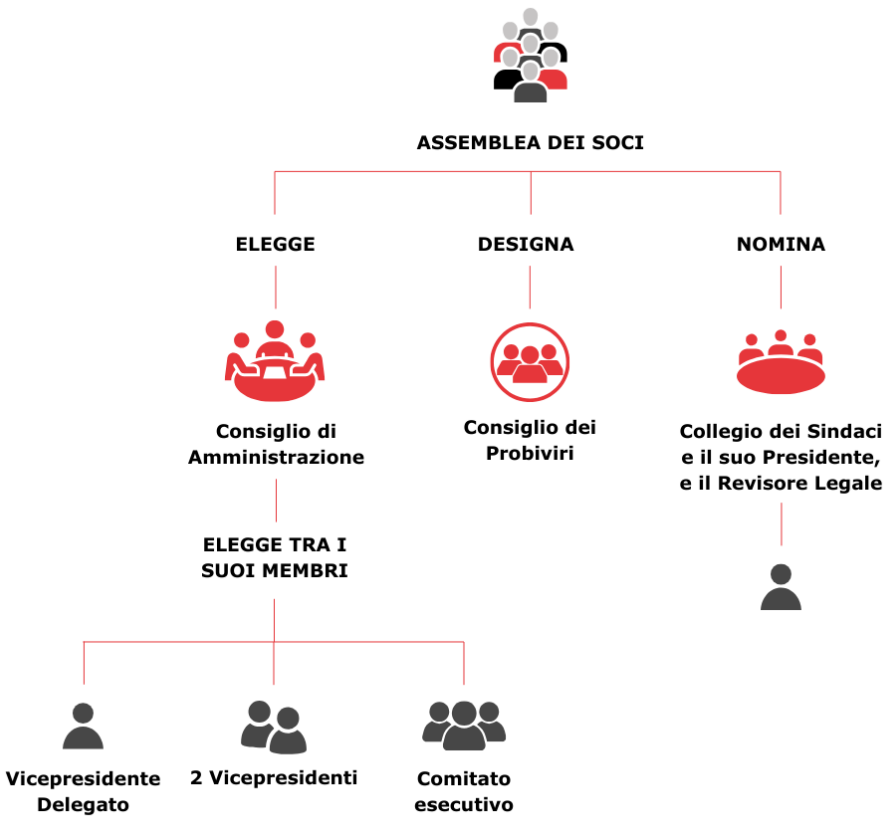
2.1 Assetto istituzionale e governance

L'Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS opera nel rispetto della normativa di settore applicabile alle società di mutuo soccorso ed è disciplinato, in particolare, dalla Legge n. 3818 del 1886, e successive modificazioni e integrazioni.

L'Ente è dotato di **propria personalità giuridica**, redige un bilancio annuale ed è strutturato secondo un sistema di governance definito dallo Statuto sociale.
Ai sensi dell'art. 13 dello Statuto, gli organi di direzione e di controllo dell'Ente Mutuo sono:

- il Consiglio di Amministrazione;
- il Comitato Esecutivo;
- il Collegio dei Probiviri;
- il Collegio Sindacale.

L'Assemblea dei Soci provvede inoltre alla nomina del Revisore unico.



Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il Dott. Carlo Giuseppe Maria Sangalli. Il Consiglio di Amministrazione è composto da venti membri, oltre al Presidente, tra i quali figurano un Vicepresidente delegato, il Dott. Carlo Alberto Panigo, due Vicepresidenti, il Dott. Nicolas Rigamonti e il Dott. Marco Antonio Galbiati, nonché diciassette Consiglieri. All'interno del Consiglio, cinque componenti sono altresì membri del Comitato Esecutivo.
Il Collegio dei Probiviri è composto da tre membri — Avv. Agostino Petriello, Avv. Amalia Pannuti e Dott. Fabrizio Bonelli — nominati dall'Assemblea dei Soci del 2023 e in carica fino al 2028.
Il Collegio Sindacale è formato da tre componenti effettivi, di cui uno con funzione di Presidente, l'Avv. Marco Guerrieri, e dai Dott. Enrico Meazzi e Stefano Savarese, oltre a due componenti supplenti. Il Revisore unico è il Rag. Walter Merati.
La funzione di Direttore dell'Ente Mutuo è affidata al Dott. Giuseppe Dalla Costa.

Su deliberazione dell'Assemblea dei Soci, l'amministrazione dell'Ente Mutuo è attribuita a un Consiglio di Amministrazione investito dei poteri necessari allo svolgimento degli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione, funzionali al perseguimento delle finalità istituzionali e degli obiettivi sociali.
Tutte le cariche sociali sono elettive e vengono nominate dall'Assemblea dei Soci, in conformità allo Statuto, fatta eccezione per i Vicepresidenti e per i componenti del Comitato Esecutivo, quest'ultimi designati dal Consiglio di Amministrazione tra i propri membri. Ai sensi dell'art. 15 dello Statuto, il Comitato Esecutivo, in coordinamento con il Vicepresidente delegato, è incaricato della gestione delle principali tematiche operative e gestionali dell'Ente Mutuo; esso dura in carica cinque anni e riferisce periodicamente al Consiglio di Amministrazione sull'attività svolta.

2.1.1 Componenti degli organi sociali

Consiglio di Amministrazione
La durata del Consiglio di Amministrazione è fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2027.

Cognome e nome	Ruolo	Data nomina	Data cessazione carica
SANGALLI Carlo Giuseppe Maria	Presidente	22/06/2023	In carica
PANIGO Carlo Alberto	Vice Presidente Delegato – Membro Comitato esecutivo	22/06/2023	In carica
GALBIATI Marco Antonio	Vice Presidente – Membro Comitato esecutivo	22/06/2023	In carica
RIGAMONTI Nicolas	Vice Presidente – Membro Comitato esecutivo	22/06/2023	In carica
BARBONE Alessandro	Consigliere – Membro Comitato esecutivo	22/06/2023	In carica
GENERALI Paola	Consigliere – Membro Comitato esecutivo	22/06/2023	In carica
MIGLIAVACCA BOSSI Dario	Consigliere – Membro Comitato esecutivo	22/06/2023	In carica
MORO Giovanni	Consigliere – Membro Comitato esecutivo	22/06/2023	In carica
MORONI Fabio	Consigliere – Membro Comitato esecutivo	22/06/2023	In carica
ALEMANI Luigi	Consigliere	22/06/2023	In carica
BELLINI Umberto	Consigliere	17/10/2024	In carica
FASSINI Roberto	Consigliere	22/06/2023	In carica
FERRÈ Paolo	Consigliere	22/06/2023	In carica
FORESI Giampaolo	Consigliere	22/06/2023	In carica
GALLI Donatella	Consigliere	22/06/2023	In carica
GIORDANO Alfredo	Consigliere	22/06/2023	In carica
LEGNANI Giuseppe	Consigliere	22/06/2023	In carica
MEGHNAGI Gabriel	Consigliere	22/06/2023	In carica
RIGA Domenico	Consigliere	22/06/2023	In carica
SANGALLI Andrea	Consigliere	22/06/2023	In carica
SPINARDI Andrea	Consigliere	22/06/2023	In carica

Collegio Sindacale

La durata del Collegio Sindacale è fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2026.

Cognome e nome	Ruolo	Data nomina	Data cessazione carica
GUERRIERI Marco	Presidente	17/10/2024	In carica
MEAZZI Enrico	Sindaco	17/10/2024	In carica
SAVARESE Stefano	Sindaco	17/10/2024	In carica
CIRAVEGNA Marzia	Sindaco supplente	17/10/2024	In carica
SUARDI Lorenzo	Sindaco supplente	17/10/2024	In carica

Revisore Unico

Cognome Nome	Ruolo	Data Nomina	Data Cessione Carica
MERATI WALTER	Revisore Legale	17/10/2024	In carica

2.1.2 Compagine sociale

La compagine sociale dell'Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS è costituita prevalentemente da imprenditori e operatori economici attivi nei settori del commercio, del turismo e dei servizi, nonché da intermediari e ausiliari del commercio. Possono altresì aderire all'Ente Mutuo i soci di società di persone, gli amministratori e i soci di società di capitali, nonché i professionisti appartenenti a una delle Associazioni aderenti a Confcommercio Milano, Lodi, Monza e Brianza e alle altre Confcommercio della Lombardia.
L'adesione all'Ente Mutuo è riservata ai soggetti in possesso dei requisiti per l'iscrizione alle Associazioni costituenti o aderenti al sistema Confcommercio Imprese per l'Italia – Associazioni Provinciali della Lombardia, nonché alle Associazioni a carattere interprovinciale, regionale, interregionale o nazionale, purché operanti, anche solo con sede operativa, nel territorio lombardo e in attività.
In coerenza con la natura mutualistica dell'Ente, **l'iscrizione riguarda l'intero nucleo familiare del Socio**, **estendendo la tutela anche ai familiari conviventi**.

Le domande di adesione sono accolte entro specifici limiti anagrafici, differenziati in base alle forme di assistenza previste, secondo quanto stabilito dal Regolamento Attuativo delle Assistenze.

L'impegno associativo ha una durata di minimo tre anni solari successivi a quello di iscrizione e si rinnova tacitamente salvo disdetta da comunicarsi entro il 31 ottobre dell'anno precedente. Al momento dell'adesione, per tutte le forme di

assistenza, è previsto il versamento di una quota fissa una tantum di 60,00 euro per nucleo familiare.

Possono inoltre iscriversi in qualità di Soci anche:

- Coloro che siano stati iscritti in passato alle Associazioni aderenti a Unione Confcommercio, purché già Soci di Ente Mutuo per il periodo indicato nel Regolamento Attuativo;
- Coloro che (entro il limite massimo del 15% della compagine sociale complessiva) pur non essendo in possesso dei requisiti per l'iscrizione alle Associazioni aderenti a Unione Confcommercio, abbiano ottenuto parere favorevole del Consiglio di Amministrazione, delegabile al Comitato esecutivo.

L'ammissione a Socio avviene su valutazione del Consiglio di Amministrazione, anche tramite il Comitato esecutivo, secondo le modalità e i criteri previsti dalla normativa interna. **I Soci di Ente Mutuo sono iscritti alle categorie facenti parte del sistema Unione Confcommercio, rafforzando il legame dell'Ente con il tessuto economico e imprenditoriale del territorio**.
Nel corso del 2025 l'Assemblea dei Soci si è riunita, in seconda convocazione, il 2 luglio 2025 tramite mezzi di telecomunicazione - Sito web.
Con delibera del 22 giugno 2023, l'Assemblea ha definito i compensi dei componenti del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e del Revisore Legale; la tabella che segue riporta gli importi riconosciuti ai diversi organi.

Comepensi Organi Statutari (in €)	**2025**
Amministratori	235.355
Collegio Sindacale	20.860
Revisore legale dei conti	6.344
Totale Compensi Organi Sociali	**262.599**

Nel medesimo esercizio 2025 il Comitato esecutivo si è riunito nelle date del:

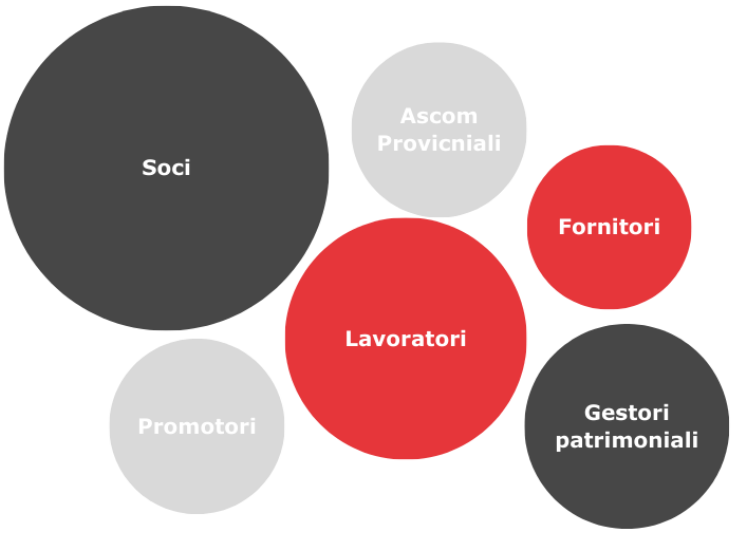
- 27 febbraio;
- 16 maggio;
- 27 ottobre;

riportando poi il proprio operato al Consiglio di Amministrazione nella riunione del 29 maggio.

2.2 Gli stakeholder

Nei suoi 70 anni di attività **Ente Mutuo ha costruito relazioni di fiducia con diverse categorie di stakeholder**, ovvero tutti quegli individui, gruppi, enti e società che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti dall'operato dell'Ente o ne influenzano le scelte.
Il dialogo con questi portatori di interesse è riconosciuto come un **passaggio doveroso per poter progettare servizi efficaci e**, al tempo stesso, **generare valore condiviso sul territorio**.

Stakeholder interni ed esterni



Il confronto avviene attraverso canali differenziati, che combinano **momenti informativi, iniziative di prevenzione e occasioni di scambio diretto con soci, partner e comunità locali**.

In particolare, Ente Mutuo è parte attiva nella promozione di campagne di prevenzione e nella diffusione di consigli orientati al benessere e all'adozione di corretti stili di vita, con l'obiettivo di **rafforzare una cultura della salute**

fondata sulla consapevolezza e sulla prevenzione. In questo quadro si inseriscono anche alcune scelte di ampliamento dell'offerta sanitaria, sviluppate proprio in risposta ai bisogni emersi nel dialogo con i soci e con la comunità di riferimento. Tra queste rientrano l'introduzione di *check-up* preventivi targettizzati in funzione del bisogno, del sesso e dell'età, nonché il rimborso delle visite medico-sportive, misura pensata per promuovere la pratica regolare dell'attività fisica e sostenere stili di vita salutari. A supporto di questa azione di sensibilizzazione, Ente Mutuo diffonde inoltre newsletter periodiche che raccolgono consigli e contributi di medici specialisti su temi di interesse per i soci.
Da diversi anni Ente Mutuo promuove inoltre incontri e convegni dedicati a tematiche sanitarie e di interesse pubblico, considerati non solo momenti di divulgazione medica, ma anche occasioni utili per intercettare domande, bisogni e suggerimenti dei propri stakeholder. Tra le principali iniziative si possono citare gli incontri realizzati in *partnership* con AVIS e quelli organizzati sul territorio insieme a diverse realtà ospedaliere e sanitarie, tra cui Auxologico, CAB Polidiagnostico e Humanitas, con l'obiettivo di **offrire ai soci informazioni aggiornate e accessibili su temi di prevenzione e salute**.

In occasione del 70° anniversario, Ente Mutuo ha promosso un convegno dedicato alla sanità integrativa, coinvolgendo partner del sistema Confcommercio quali FONDO EST, QUAS, FASDAC e altre mutue provinciali (EMEC, MIV), per **approfondire, insieme a istituzioni e operatori del settore, il possibile contributo della sanità integrativa non profit** al funzionamento del Servizio Sanitario Nazionale.

Particolare **attenzione è infine riservata alle famiglie e al tema della natalità**, in coerenza con la vocazione mutualistica dell'Ente. Da sempre sensibile a questo ambito, Ente Mutuo affianca ai servizi sanitari anche forme di sostegno economico, prevedendo bonus per l'iscrizione dei neonati e contributi a copertura delle spese di parto nei casi in cui le formule associative includano garanzie ospedaliere. Negli ultimi anni l'Ente ha inoltre ampliato i

servizi pediatrici, individuando referenti dedicati per le principali specialità e realizzando, nel 2025, una guida pensata per accompagnare gli aspiranti genitori lungo tutto il percorso, dagli esami preliminari al concepimento fino alle diverse tappe medico-sanitarie dei figli nell'età adolescenziale.

Un'attenzione crescente si ha verso il tema della **procreazione assistita**, che intercetta un bisogno sempre più diffuso tra le coppie. I cambiamenti demografici e sociali degli ultimi anni, l'innalzamento dell'età media in cui si sceglie di avere un figlio, la maggiore complessità dei percorsi di conciliazione tra vita personale e lavorativa e l'aumento delle situazioni di infertilità o subfertilità hanno infatti reso più frequente il ricorso a percorsi di supporto medico alla procreazione. Si tratta di esperienze che coinvolgono profondamente non solo la dimensione sanitaria, ma anche quella emotiva, relazionale ed economica delle persone, e che non sono dunque facilmente accessibili. In questa prospettiva, l'Ente sta valutando nuove iniziative dedicate, da sviluppare potenzialmente anche attraverso progetti finanziati con le risorse del 5x1000, con l'obiettivo di offrire un supporto più concreto e continuativo ai soci che affrontano questo percorso.

2.3 Codice Etico e sistema di valori

L'Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS ha scelto di dotarsi nel 19/05/2006 di un Codice Etico. Il documento rende espliciti **i valori a cui l'Ente ispira la propria attività e li traduce in criteri di comportamento quotidiano** per soci, lavoratori, fornitori, istituzioni e comunità, costituendo una sorta di "patto di comportamento" che impegni chiunque contribuisca alla vita dell'Ente.

Principi del Codice Etico
Legalità
Integrità
Correttezza
Rispetto della persona
Tutela della riservatezza
Trasparenza
Responsabilità verso la collettività

Il Codice riguarda dunque tutte le persone che operano per e con Ente Mutuo: tutti gli organi – Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Presidente, Collegio dei Sindaci e Collegio dei Probiviri – insieme alla direzione e

ai dipendenti sono chiamati a misurare decisioni, progetti e modalità di gestione delle risorse alla luce dei principi in esso contenuti; allo stesso modo, consulenti e collaboratori esterni che a vario titolo entrano in contatto con l'Ente sono informati delle regole di condotta e tenuti ad uniformarsi ad esse.

I principi richiamati dal Codice **incarnano la missione mutualistica** di Ente Mutuo e comprendono, tra gli altri, il rispetto delle norme, l'integrità di comportamento, il ripudio di ogni forma di discriminazione, la valorizzazione delle risorse umane, la tutela dell'ambiente, la correttezza e la trasparenza nei rapporti, la protezione dei dati personali e la riservatezza delle informazioni.

Il documento entra nel merito dei principali ambiti di relazione, descrivendo come questi **valori si riflettano, in concreto, nei rapporti con le persone e con gli altri stakeholder**. Con riferimento al personale, si sottolinea l'importanza di ambienti di lavoro improntati al rispetto reciproco e alla collaborazione, alla valorizzazione delle competenze e del merito, si rifiuta ogni forma di discriminazione o molestia e promuove una cultura della sicurezza che metta al centro la tutela dell'integrità fisica e psichica di ciascuno. Nei rapporti con soci, aventi diritto e clienti, si richiama la massima soddisfazione possibile e il miglioramento continuo della qualità dei servizi; verso fornitori, Pubbliche Amministrazioni e collettività, si ribadiscono poi criteri di trasparenza, imparzialità, concorrenza leale e responsabilità sociale, anche con attenzione agli impatti ambientali e al contributo allo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio.

Per garantire l'effettiva applicazione dei principi e regole di condotta, nel Codice sono previsti specifici meccanismi attuativi: dalle attività di informazione e formazione rivolti al personale, ai canali riservati per la segnalazione di comportamenti non conformi o situazioni di rischio, agli obblighi di vigilanza in capo ai soggetti responsabili, a un sistema di provvedimenti disciplinari graduati in base alla gravità delle infrazioni.

Questo insieme di strumenti fa sì che il Codice sia **parte integrante della vita organizzativa**, **accompagnando le scelte quotidiane e contribuendo a rafforzare il rapporto di fiducia** tra Ente Mutuo e i suoi stakeholder.

Persone che operano per l'Ente

Capitolo 3

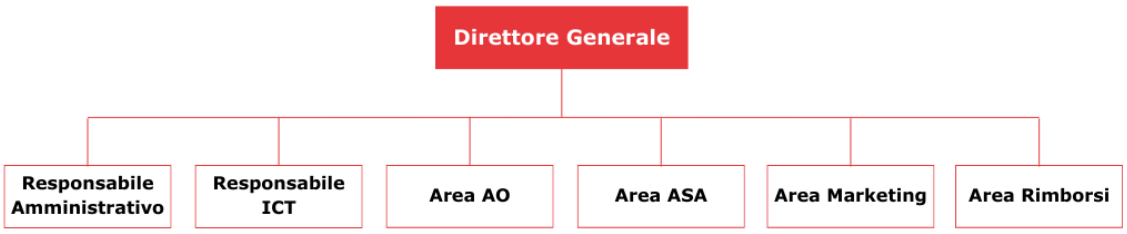
3.1 Le risorse umane

L'Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS, al 31 dicembre 2025, conta **28 dipendenti**, **equamente distribuiti tra donne e uomini**.

A tutto il personale si applica il Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi del commercio e turismo.
I dipendenti sono ripartiti tra 1 dirigente, 6 quadri e 21 impiegati, la cui distribuzione per qualifica e genere è riportata nella tabella a seguire.

	2025	
Distribuzione del personale per categoria	Donne	Uomini
Dirigenti	-	1
Quadri	2	4
Impiegati	12	9
Totale	**14**	**14**

All'interno dell'organizzazione, un ruolo centrale è svolto dall'area marketing, comunicazione e sviluppo, composta dal direttore generale, un quadro e cinque dipendenti - due figure sono dedicate in via prevalente alle attività di comunicazione, mentre cinque operano nell'area iscrizione soci – seguendo in



particolare le Associazioni provinciali lombarde e le realtà territoriali e di categoria di Confcommercio Milano.
Accanto al personale dipendente, collaborano con Ente Mutuo quattro **consulenti per lo sviluppo**, con l'obiettivo di ampliare la rete di sviluppo dell'Ente, e sono attive, sul piano informativo, **sinergie continuative con le Ascom provinciali**.

Per quanto riguarda la salute e sicurezza sul lavoro, Ente Mutuo presidia i rischi attraverso una valutazione specifica per sede, integrata, ove necessario, da relazioni tecniche dedicate. Le misure di prevenzione e protezione sono condivise e aggiornate periodicamente in caso di necessità e, in ogni caso, nell'ambito della riunione periodica annuale sulla sicurezza. In tale sede vengono condivisi il piano di miglioramento per l'anno successivo e gli eventuali spunti di aggiornamento proposti dal Servizio di Prevenzione e Protezione, dalla funzione HR, dai Servizi Generali, dal Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza e dal Medico Competente.
Il personale è formato sui rischi pertinenti alla realtà aziendale e può effettuare segnalazioni all'ufficio tecnico o alla funzione HR, in base all'area di competenza. In caso di incidenti o infortuni, il Servizio di Prevenzione e Protezione effettua specifiche indagini, formalizzate attraverso appositi verbali e, ove necessario, accompagnate dalla definizione di piani di miglioramento.

Nel triennio 2023–2025 si è registrato un solo infortunio sul lavoro, avvenuto nel 2023 e riconducibile a un incidente stradale in itinere; il tasso di infortuni registrabile per quell'anno è pari al 22,9%, in un contesto che, negli anni successivi, non ha rilevato ulteriori eventi.

3.1.1. Benefit

L'Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS ha costruito un **sistema di *welfare* che coinvolge tutti i dipendenti**, indipendentemente dal ruolo e dalla tipologia di contratto. L'idea di fondo è **accompagnare la quotidianità dei lavoratori con strumenti concreti**, che

intervengano sulla **tutela della salute**, sulla **conciliazione vita-lavoro** e sulla **sostenibilità dei costi di vita ordinari**.

Sul piano sanitario, accanto alle tutele pubbliche, è stato istituito un Fondo Quadri pluriaziendale dedicato al rimborso delle prestazioni sanitarie a favore del personale con qualifica di quadro. A questo si affianca una polizza assicurativa aggiuntiva messa a disposizione di tutti i dipendenti, pensata per ampliare la copertura economica in caso di eventi imprevisti. In un'ottica di prevenzione, inoltre, l'Ente organizza ogni anno una campagna vaccinale antinfluenzale, offrendo la somministrazione gratuita del vaccino: un'iniziativa che tutela la salute individuale e, al tempo stesso, contribuisce a limitare i disagi legati ai picchi stagionali di malattia. A sostegno dell'organizzazione dei tempi di cura, è previsto anche un pacchetto di 10 ore aggiuntive retribuite, espressamente destinato alle visite mediche, per programmare con maggiore serenità controlli e accertamenti.

Un ulteriore ambito di attenzione riguarda il sostegno ai costi quotidiani. I buoni pasto si pongono come un aiuto per far fronte alle spese alimentari della giornata lavorativa, aumentando il potere d'acquisto dei dipendenti e rendendo più accessibile una pausa pranzo di qualità. La convenzione con Atm e Trenord, che prevede condizioni agevolate sugli abbonamenti al trasporto pubblico, contribuisce invece ad alleggerire la spesa legata agli spostamenti casa-lavoro, incoraggiando al contempo l'adozione di soluzioni di mobilità più sostenibili.

Infine, la possibilità di aderire alle convenzioni attivate da Confcommercio Milano amplia ulteriormente il raggio d'azione del *welfare* aziendale, offrendo accesso agevolato a servizi e opportunità in ambiti diversi.

Obiettivi e attività

Capitolo 4

Nel 2025 Ente Mutuo ha garantito la piena continuità operativa dei propri servizi, proseguendo al contempo il percorso di miglioramento dell'organizzazione interna. L'attività dell'anno si è concentrata, in particolare, sul rafforzamento dei presidi territoriali, sull'evoluzione delle forme di assistenza, sul controllo della spesa sanitaria, sulla formazione del personale e sul consolidamento degli strumenti di relazione con i Soci.
A seguire vengono illustrate le principali attività realizzate dall'Ente nel corso del 2025, evidenziando gli obiettivi perseguiti, le linee di sviluppo avviate o consolidate e il contributo delle iniziative al rafforzamento della tutela mutualistica dei Soci.

4.1 Progetto Ente Mutuo Regionale

Il Progetto, sempre più centrale e strategico, nel corso del 2025 è ulteriormente progredito, consolidando il ruolo della Mutua come presidio di sanità integrativa rivolto principalmente agli imprenditori, ai soci di aziende e ai professionisti iscritti al sistema Confcommercio, nonché ai rispettivi nuclei familiari.
Il Progetto si inserisce in un contesto socioeconomico ancora complesso, segnato dagli effetti della crisi internazionale iniziata nel 2022 e da una fase di crescita debole a livello europeo, dinamiche che incidono anche sui sistemi sanitari pubblici, che continuano a confrontarsi con criticità strutturali legate alla disponibilità di risorse, alla capacità di risposta territoriale e alla crescente domanda di prestazioni da parte dei cittadini.
In Italia, tali elementi si riflettono in modo particolare su alcuni aspetti già evidenziati nelle precedenti rendicontazioni dell'Ente: la crisi della medicina territoriale, la difformità delle risposte regionali nell'attuazione dei Livelli Essenziali di Assistenza (c.d. Lea), il progressivo arretramento di alcuni servizi sociosanitari essenziali e la difficoltà di reperimento di personale medico e paramedico, anche per effetto della maggiore attrattività economica esercitata da alcune strutture private e convenzionate.

In questo scenario, la sanità integrativa (e quindi il Sistema Sanità di Confcommercio, Mutue e Fondi sanitari) continua ad assumere un ruolo di crescente importanza. Essa non si pone in alternativa al Servizio Sanitario

Nazionale, ma come strumento complementare, capace di **ampliare le possibilità di tutela per le persone, sostenere le famiglie e offrire alle imprese soluzioni di *welfare* più vicine ai bisogni reali** degli imprenditori, dei professionisti e dei nuclei familiari che fanno riferimento alla rete associativa.

Per Ente Mutuo, il rafforzamento del cosiddetto Secondo Pilastro della sanità rappresenta un ambito di intervento coerente con la propria natura mutualistica. La crescente attenzione al *welfare* aziendale ha contribuito a rendere le coperture sanitarie integrative uno strumento sempre più considerato dalle imprese, non soltanto come meccanismo premiale, ma anche come leva di tutela, fidelizzazione e benessere organizzativo, laddove previsto da specifiche forme di assistenza.
All'interno della rete associativa, la sanità integrativa assume un valore particolarmente concreto: consente di rafforzare le tutele disponibili per imprenditori, soci di aziende, professionisti e nuclei familiari, attraverso un modello fondato sulla prossimità territoriale, sulla conoscenza dei bisogni delle imprese e sulla solidarietà mutualistica. In questa prospettiva, il progetto non si limita ad ampliare l'offerta di servizi, ma **mira a rendere più accessibile, riconoscibile e strutturata una risposta sanitaria integrativa** pensata per il mondo del commercio, del turismo, dei servizi e delle professioni.
Per questa ragione, nel 2025 l'Ente ha confermato la priorità di proseguire nello sviluppo regionale dei propri servizi, con una prospettiva pluriennale coerente con la complessità organizzativa del progetto e con la necessità di costruire relazioni territoriali solide e durature.

Il percorso della Mutua Regionale è stato condiviso con diverse Associazioni territoriali. In particolare, hanno sottoscritto l'accordo di collaborazione le Ascom di Como, Lecco, Sondrio, Mantova, Cremona, Brescia e Bergamo. Le Ascom di Varese e Pavia, invece, dispongono già al proprio interno di mutue sanitarie, configurando un quadro regionale articolato, nel quale Ente Mutuo opera con

l'obiettivo di **favorire integrazione, coordinamento e valorizzazione delle esperienze esistenti**.

Nel corso dell'esercizio, attraverso un gruppo di lavoro dedicato e con il supporto di un consulente esperto in reti sanitarie, l'Ente ha proseguito le attività operative necessarie allo sviluppo del progetto. In particolare, il lavoro si è concentrato su cinque ambiti principali:

- la costruzione e il progressivo ampliamento della rete sanitaria convenzionata;
- la formazione del personale delle Ascom coinvolte;
- il collegamento delle strutture territoriali al sistema gestionale dell'Ente;
- la definizione di piani di comunicazione e marketing dedicati;
- la formazione di promotori incaricati di sostenere lo sviluppo dei servizi sul territorio.

Durante l'esercizio, le attività hanno avuto il principale obiettivo di rafforzare progressivamente la presenza di Ente Mutuo sul territorio regionale e interregionale. L'Ente ha operato su quattro principali linee di intervento:

- **Consolidamento delle Confcommercio locali già attive**. È proseguito il percorso di sviluppo presso le Confcommercio locali di Lecco, Bergamo e Como, oggi operative con un buon livello di autonomia organizzativa nella gestione dei servizi. In questi territori risultano attive reti sanitarie adeguate, personale dedicato alla gestione operativa, al marketing e allo sviluppo, nonché una base significativa di Soci iscritti alle forme di assistenza dell'Ente;
- **Piena operatività di Ascom Cremona**. Nel 2025 è stata attivata la piena operatività di Ascom Cremona, attraverso la costruzione di una rete sanitaria efficace e la realizzazione di una campagna di informazione, comunicazione e sviluppo dedicata ai servizi della Mutua. Nel 2026 si procederà a rafforzare ulteriormente la base sociale attraverso piani di marketing mirati, definiti in funzione dei diversi target di Soci iscritti;
- **Rinnovo dell'accordo per la rete sanitaria nazionale**. È stato rinnovato l'accordo con un importante gruppo assicurativo per la

creazione di una rete sanitaria nazionale, funzionale all'avvio delle ulteriori Ascom coinvolte nel progetto, con priorità per Brescia, Sondrio e Mantova. Tale intervento rappresenta un passaggio rilevante per favorire una più ampia copertura territoriale e rendere più rapido ed efficace lo sviluppo dei servizi nei territori non ancora pienamente operativi;

- **Avvio delle attività su Ascom Mantova e Verona**.
  Con riferimento a Mantova, già inclusa nel percorso regionale, nel corso dell'anno sono state avviate le attività operative insieme ad Ascom Verona, realtà accomunate dalla medesima direzione. Il lavoro ha riguardato la creazione della rete sanitaria e la formazione del personale dedicato. Nel 2026 è previsto l'avvio dell'attività di sviluppo, con l'obiettivo di rendere progressivamente operativi i servizi nei rispettivi territori.

4.1.1 Bilancio attuariale

Dal 2018 Ente Mutuo si avvale della collaborazione dello Studio Attuariale Crenca e Associati di Roma, uno dei principali studi di settore specializzato nel supporto agli enti di sanità integrativa. Questa collaborazione ha accompagnato nel tempo il rafforzamento degli strumenti di analisi e programmazione dell'Ente, con particolare riferimento alla valutazione dell'equilibrio tecnico, al controllo della spesa sanitaria e alla gestione del rischio.

Le attività svolte hanno riguardato, a partire dal 2017, diverse aree di approfondimento: dalla due diligence attuariale sugli iscritti e sulle prestazioni, alla predisposizione e aggiornamento dei bilanci tecnici (riferiti alle annualità 2017, 2019, 2023), fino all'analisi della spesa sanitaria e alla definizione di basi tecniche sulle prestazioni modulari.
La collaborazione è proseguita anche nel 2025, su tre aree di intervento:

- Controllo del rischio sanitario;
- Studio e predisposizione di modelli di reportistica periodica, semestrale e annuale;

- Osservazione dell'evoluzione normativa relativa alla soglia delle prestazioni vincolate.

Nel 2025 queste attività sono proseguite con un livello di implementazione ancora parziale, ma già orientato alla costruzione di strumenti più strutturati di monitoraggio e controllo. In particolare, il rafforzamento dei sistemi di controllo assume un **valore strategico sia sotto il profilo gestionale sia sotto quello mutualistico**: l'Ente è consapevole che disporre di informazioni aggiornate e affidabili sui costi e di un sistema di valutazione del rischio consente di assumere decisioni più efficaci ed efficienti, salvaguardando la sostenibilità patrimoniale dell'Ente e, al tempo stesso, le tutele offerte ai Soci. In continuità con quanto impostato nel 2024, nel 2025 sono stati completati il lancio della forma "Care" con la costruzione del relativo premio/contributo di equilibrio e l'analisi e approvazione delle nuove forme "Silver", "Platinum" e "Gold". Nel 2026 l'attività si concentrerà sul consolidamento degli strumenti a supporto del controllo dei costi sanitari e sulla costruzione di sistemi capaci di valorizzare i database dell'Ente per lo sviluppo di nuove forme di assistenza.

4.1.2 Nuovi servizi

L'innovazione dei servizi rappresenta una leva centrale per mantenere l'offerta di Ente Mutuo coerente con l'evoluzione del mercato della sanità integrativa e, soprattutto, con i bisogni dei Soci e dei loro nuclei familiari. In questa prospettiva, l'Ente è chiamato a monitorare con continuità i cambiamenti sociali, demografici e sanitari, così da **proporre forme di assistenza capaci di rispondere** in modo concreto **a esigenze differenziate per età, composizione familiare, capacità contributiva e condizioni di accesso alle prestazioni**. In continuità con l'attività di studio e progettazione svolta nel 2024, nel corso del 2025 l'Ente ha proseguito il percorso di innovazione dei servizi lungo due direttrici principali: da un lato, **l'ampliamento delle forme di assistenza individuali**; dall'altro, la **ricerca di servizi integrativi** complementari alla tutela sanitaria tradizionale.

Con riferimento alle nuove coperture sanitarie individuali, l'Ente ha lavorato al lancio della nuova forma "Care", pensata come soluzione di primo ingresso tra la linea Smart e la forma B. La nuova forma è stata progettata con contenuti e costi adeguati in particolare a giovani e famiglie, includendo elementi di prevenzione e agevolazioni sulle prestazioni. In questo modo, l'Ente ha inteso ampliare le possibilità di accesso alla sanità integrativa, offrendo una risposta più flessibile a categorie di Soci con bisogni e aspettative specifiche. Parallelamente, l'Ente ha proseguito l'attività di sviluppo di servizi integrativi e complementari a quelli sanitari. In tale ambito rientra la collaborazione con una primaria compagnia per la definizione di nuovi servizi di assistenza, anche domiciliare e a supporto dei *caregiver*. Questa linea di lavoro risponde alla crescente rilevanza dei bisogni legati alla cura continuativa, alla fragilità, all'assistenza familiare e alla gestione di situazioni che non si esauriscono nella singola prestazione sanitaria. Sempre nell'ottica di ampliare l'offerta, è proseguita la ricerca di partner qualificati per l'attivazione di ulteriori servizi, con l'obiettivo di costruire un sistema di tutele più completo e coerente con l'evoluzione dei bisogni dei Soci. Durante l'esercizio è stato inoltre consolidato il ruolo della forma Smart Plus, sia come servizio utilizzabile nell'ambito di programmi di *welfare* aziendale, sia come prima modalità di ingresso in Ente Mutuo. Questa forma consente di avvicinare nuovi destinatari alla mutualità sanitaria, offrendo una soluzione accessibile e progressiva, coerente con la logica di accompagnamento che caratterizza l'azione dell'Ente. Tra le linee di sviluppo dei servizi rientra anche il progetto di Fondo Sanitario Integrativo Pluriaziendale, approfondito nella sezione successiva.

4.2 Progetto Fondo Sanitario Ente Mutuo Regionale

Il progetto di Fondo Sanitario Integrativo Pluriaziendale Ente Mutuo rappresenta una delle linee di evoluzione dell'attività dell'Ente.

L'iniziativa nasce dall'osservazione dell'evoluzione del contesto sanitario e sociale nel quale l'Ente opera, nel quale i bisogni di cura,

prevenzione e accesso tempestivo alle prestazioni richiedono strumenti sempre più articolati. Il progetto si inserisce in questo scenario, rafforzando il ruolo della sanità integrativa come strumento complementare al Servizio Sanitario Nazionale.

Ma il progetto risponde anche alla crescente attenzione delle imprese verso soluzioni di *welfare* aziendale capaci di incidere concretamente sul benessere delle persone: le coperture sanitarie rappresentano infatti uno degli strumenti più apprezzati nei percorsi di *welfare*, perché offrono un beneficio diretto, comprensibile e vicino ai bisogni quotidiani.

Il Fondo Sanitario Integrativo Pluriaziendale costituisce quindi uno **strumento ulteriore per completare l'offerta esistente e intercettare bisogni collettivi**. La costruzione di forme collettive, infatti, se adeguatamente progettata e monitorata, può contribuire a una migliore distribuzione del rischio sanitario, a una maggiore stabilità tecnica delle coperture e al rafforzamento nel tempo dell'equilibrio economico e patrimoniale dell'Ente.

Il Fondo può infine rappresentare anche uno strumento di sviluppo associativo, consentendo di proporre alle imprese aderenti un servizio qualificato, coerente con i bisogni di *welfare* e **capace di accrescere il valore percepito dell'appartenenza alla rete associativa**. Nel corso del 2025, sono state realizzate le seguenti attività:

- rinnovo dell'iscrizione/certificazione presso il Ministero della Salute, secondo la disciplina applicabile ai fondi sanitari integrativi;
- approvazione del nuovo Regolamento del "Fondo Sanitario Integrativo Pluriaziendale Ente Mutuo", deliberata dall'Assemblea nel mese di luglio 2025;
- individuazione delle forme Smart Plus e Care come principali forme di assistenza da utilizzare nell'ambito del Fondo;
- completamento dell'analisi attuariale finalizzata alla definizione del premio/contributo di equilibrio;
- avvio dell'analisi per l'impostazione della procedura gestionale del Fondo, necessaria a supportarne l'operatività amministrativa e tecnica;
- predisposizione della documentazione informativa e contrattuale necessaria ai sensi della normativa applicabile.

Tutte le fasi del progetto sono state analizzate e condivise con il supporto dei consulenti dell'Ente, garantendo un costante aggiornamento agli Organi Sociali.
Nel 2026 l'Ente proseguirà le attività di impostazione dell'offerta del Fondo Sanitario Integrativo Pluriaziendale, con l'obiettivo di definirne le modalità operative e programmare i tempi di lancio.

4.2 Organizzazione interna a supporto dello sviluppo associativo

A supporto delle linee di sviluppo descritte, nel 2025 è proseguito il potenziamento dell'Area Marketing e Iscrizioni, in continuità con il percorso di riorganizzazione avviato negli esercizi precedenti. L'obiettivo è stato rafforzare la capacità dell'Ente di **promuovere i propri servizi, accompagnare lo sviluppo associativo e mantenere un dialogo costante con i Soci, le Associazioni territoriali Confcommercio e il sistema associativo**.
L'area si avvale di un gruppo di lavoro dedicato, articolato tra marketing, comunicazione e iscrizioni, che opera in raccordo con la Direzione e con le strutture territoriali. Il gruppo segue sia le Associazioni provinciali lombarde sia le Associazioni di Confcommercio Milano, contribuendo alla gestione operativa delle attività di sviluppo e relazione con il territorio. Un ruolo rilevante è svolto anche dalla rete dei promotori, che rappresenta uno degli strumenti attraverso cui l'Ente sostiene lo sviluppo associativo. Nel 2025 la rete di agenti e procacciatori era composta da sette persone e ha continuato a operare in coordinamento con la Direzione, con l'Area Marketing dell'Ente e con le unità marketing delle diverse Ascom. L'attività è stata accompagnata da un rafforzamento della formazione e da una collaborazione sempre più strutturata con le Associazioni territoriali provinciali e di categoria. In prospettiva, è previsto l'inserimento di ulteriori figure in relazione all'avvio di nuove province.

Sul piano della comunicazione, sono proseguite le attività multicanale previste dalle strategie e dal preventivo 2025. Si tratta di un impianto ormai consolidato, ma progressivamente **aggiornato nei contenuti, nei linguaggi e negli strumenti utilizzati**. Le principali attività hanno riguardato il rapporto con l'ufficio stampa esterno, il potenziamento del sito istituzionale e della sezione Ente Mutuo

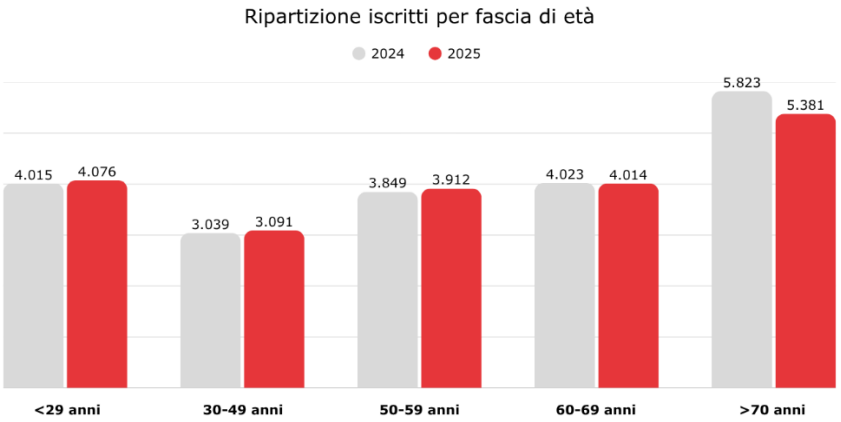
Informa, l'invio di newsletter periodiche, la comunicazione diretta ai Soci, la presenza sui canali digitali e tradizionali del sistema Confcommercio, la produzione di nuovi materiali di marketing e il presidio dei social network, in particolare LinkedIn e Instagram.
L'Ente ha inoltre continuato a investire su contenuti editoriali, video, podcast, eventi e iniziative di informazione sanitaria, con particolare attenzione ai temi della prevenzione.
Tra le iniziative più rilevanti dell'anno si colloca l'evento dedicato alla **celebrazione del** settantesimo anniversario dell'Ente, che ha rappresentato un'occasione per raccontare la storia della Mutua, la sua evoluzione e il ruolo assunto oggi dalla sanità integrativa nel rispondere ai bisogni dei Soci.
Sono proseguite anche le **campagne di sviluppo associativo**, sia all'interno del sistema Confcommercio Milano sia nelle Ascom provinciali della Lombardia. Le attività hanno incluso campagne dedicate a target selezionati, iniziative di web marketing, invii informativi agli associati, comunicazione sui social e partecipazione a eventi associativi e di settore. Nel 2025 è stata confermata anche l'adesione alla campagna associativa di Confcommercio Milano, con presenza sui canali di comunicazione del sistema. Con riferimento al progetto regionale, sono state replicate e rafforzate le **attività informative e formative** nelle Ascom provinciali già attive, in particolare Lecco, Como, Bergamo e Cremona. Tali attività hanno previsto campagne dedicate, comunicazione sui diversi canali e partecipazione agli eventi organizzati dalle Ascom partner, sia in ambito istituzionale sia con specifico riferimento ai temi della salute e della prevenzione.
Nel complesso, le azioni realizzate hanno contribuito a rendere più strutturata la presenza dell'Ente sul territorio, a migliorare la conoscenza dei servizi disponibili e a sostenere lo sviluppo della base associativa, rafforzando al tempo stesso il rapporto con la rete Confcommercio e con i Soci.

Questa serie coordinata di interventi, unita alla reputazione consolidata dell'Ente e alla capacità di mantenere un rapporto continuativo con la propria base associativa, ha contribuito a preservare una sostanziale stabilità del **numero degli iscritti**.
Al 31 dicembre 2025, essi risultano **pari a 20.474**, a fronte dei 20.749 registrati nell'esercizio precedente. La lieve riduzione rispetto al 2024 va letta anche alla luce della "manutenzione straordinaria" della base soci effettuata nel corso

dell'anno, finalizzata a rendere l'anagrafica più aggiornata e coerente con la composizione effettiva degli aderenti. Da una parte, infatti, si è provveduto a cancellare d'ufficio le tessere assegnate nell'ambito di campagne dedicate realizzate negli anni precedenti, nei casi in cui gli interessati non abbiano confermato o modificato la propria adesione nonostante le attività di *recall* svolte; dall'altra sono state rimosse dall'anagrafica le aziende che hanno disdetto il contratto di *welfare* aziendale a seguito dell'attivazione di fondi contrattuali obbligatori.

20.749 iscritti nel **2024**

20.474 iscritti nel **2025**



4.3 Ascolto dei Soci, reclami e miglioramento continuo

Ente Mutuo ETS è **aperto a raccogliere tutte le segnalazioni che i Soci desiderano formulare in merito ai servizi erogati**. Indipendentemente dal primo canale di contatto utilizzato, e-mail o telefono, affinché possano essere prese formalmente in carico, le segnalazioni e i reclami devono essere presentati attraverso gli appositi moduli messi a disposizione dall'Ente. Tali strumenti consentono di descrivere in modo chiaro eventuali difficoltà incontrate, disservizi percepiti o proposte di miglioramento. Le comunicazioni così pervenute vengono registrate in un apposito registro, attivo dal 2013, che costituisce il punto di partenza per tutte le successive attività di analisi e gestione. Su questa base informativa interviene la figura dedicata al *Customer care*, introdotta nel 2021, che esamina le segnalazioni ricevute e ricontatta i Soci per approfondire i singoli casi. Alla luce del confronto, ciascun evento viene inquadrato come segnalazione o come reclamo. Le prime riguardano in genere osservazioni, richieste di chiarimento o suggerimenti; i secondi evidenziano un disservizio strutturato o discrepanze tra il servizio offerto dalle strutture convenzionate e quanto previsto dagli accordi con Ente Mutuo, richiedendo un percorso di gestione più articolato e tracciato. I casi qualificati come reclami confluiscono in un sotto-registro dedicato, che consente di seguire l'evoluzione di ogni pratica, coinvolgere di volta in volta le funzioni interne competenti — ad esempio ufficio convenzioni, amministrazione, sistemi informativi — e individuare eventuali ricorrenze o aree su cui intervenire in modo mirato. Negli ultimi tre anni sono stati registrati complessivamente sette reclami formali, due nel 2023 e cinque nel 2024, che l'Ente ha analizzato e gestito caso per caso, adottando i correttivi necessari. **Nel 2025 non sono stati registrati reclami formali**. Accanto alla gestione delle singole segnalazioni, Ente Mutuo realizza un'**indagine annuale di *Customer Satisfaction* rivolta a tutti i Soci**, con l'obiettivo non solo di misurare la qualità percepita del servizio, ma soprattutto di orientare in modo informato le scelte di miglioramento. Attraverso la somministrazione di un questionario sono raccolte valutazioni su diversi aspetti — qualità complessiva del servizio, soddisfazione per le singole forme di copertura, efficacia della comunicazione, qualità del servizio ricoveri — insieme a suggerimenti e proposte formulate direttamente dai Soci. Dall'analisi degli ultimi anni emerge un livello di soddisfazione complessiva molto elevato, con particolare **apprezzamento per il rapporto umano, la capacità di ascolto e la vicinanza**

dimostrata ai Soci. Allo stesso tempo, il confronto dei risultati ha messo in evidenza alcune aree sulle quali intervenire in maniera prioritaria — pur in presenza di valutazioni positive — come la comunicazione, l'area delle convenzioni, i servizi online e, più recentemente, la fase di post-ricovero. In questo senso, i questionari costituiscono il **punto di avvio di un processo di miglioramento**: gli esiti della *Customer Satisfaction*, letti congiuntamente alle segnalazioni e ai reclami, sono discussi all'interno di gruppi di lavoro dedicati e tradotti in interventi specifici. Da questo percorso sono nati, tra gli altri, l'aggiornamento della linea editoriale di Ente Mutuo Informa per rafforzare la comunicazione, il potenziamento dell'area online, la revisione delle modalità di relazione con le strutture convenzionate e l'introduzione di strumenti operativi a supporto dei processi interni, tra cui un sistema di *alert* per l'emissione delle autorizzazioni. In questo modo, **il feedback dei Soci diventa uno degli elementi portanti dei processi decisionali dell'Ente e una leva per rendere i servizi sempre più aderenti ai bisogni espressi**. Per rafforzare l'efficacia degli strumenti di ascolto diretto dei Soci, Ente Mutuo affianca alle proprie attività interne anche una valutazione esterna della qualità del servizio, affidata a una società indipendente. Con cadenza annuale, tale soggetto, denominato RAQ, analizza i principali processi interni e le modalità di erogazione delle prestazioni, prendendo in esame le informazioni raccolte attraverso segnalazioni, reclami e questionari di soddisfazione. Viene rilasciata dalla società Quaser certificazioni s.r.l. una certificazione qualità.
Il contributo di un punto di vista esterno consente all'Ente di disporre di elementi di valutazione oggettivi, utili per monitorare l'efficacia del proprio operato e individuare nuove opportunità di miglioramento continuo.

Situazione economico finanziaria

Capitolo 5

Il presente capitolo offre una lettura sintetica della situazione economico-finanziaria di Ente Mutuo, con l'obiettivo di integrare l'informazione contenuta nel bilancio di esercizio e di rendere più chiaro il rapporto tra risorse disponibili, modalità di gestione e perseguimento delle finalità statutarie.
Per ulteriori dettagli si rimanda alla relazione di missione prevista dall'art. 13 del Codice del Terzo Settore, che, insieme allo stato patrimoniale e al rendiconto finanziario, compone il bilancio di esercizio.

Le risorse raccolte e generate da Ente Mutuo sono funzionali al mantenimento e allo sviluppo delle prestazioni a favore dei soci, secondo quanto previsto dall'art. 3 dello stesso Statuto che recita: "*L'Ente Mutuo provvede al conseguimento dei suoi fini con i seguenti mezzi: a) con i contributi di anno in anno stabiliti dal Consiglio di Amministrazione a carico dei Soci; b) con oblazioni e donazioni di Enti, imprese e privati; c) con rendimenti derivanti dal patrimonio dell'Ente Mutuo; d) contributi da Privati o pubblici nei limiti previsti dalla Legge per gli ETS*."

5.1 Il raccordo con le voci del rendiconto gestionale

In questa prospettiva, la rappresentazione delle principali voci del rendiconto gestionale nelle pagine che seguono non ha una finalità meramente contabile, ma consente di **evidenziare le condizioni che rendono possibile la continuità dell'azione mutualistica, la qualità dei servizi erogati e la capacità dell'Ente di rispondere ai bisogni della propria base sociale**.

Principali voci (in €)	2024	2025	Var. in €
Immobilizzazioni	20.349.679	20.021.775	-327.904
Attivo Circolante	775.242	1.383.376	608.134
Ratei e Risconti	158.372	103.784	-54.588
Totale Attivo	**21.283.293**	**21.508.935**	**225.642**
Patrimonio netto - Fondo di Riserva	10.948.497	10.998.630	50.133
Riserve Vincolate degli Organi Istituzionali	3.799.583	3.048.572	-751.011
Riserve Vincolate destinate da Terzi	4.124	7.587	3.463
Fondi per Rischi e Oneri	977.012	1.464.183	487.171
Trattamento TFR	564.236	607.257	43.021
Passività correnti	419.842	508.675	88.833
Ratei e Risconti	4.519.866	4.550.493	30.627
Totale Passivo	**21.233.160**	**21.185.397**	**-47.763**
Avanzo di Gestione	**50.133**	**323.539**	

Rendiconto gestionale (in €)	2024	2025	Var. in €
Proventi della gestione mutualistica	16.484.891	16.966.707	481.816
Proventi 5 per mille	-	-	-
Altri ricavi rendite e proventi	781.105	754.462	-26.643
Proventi finanziari e patrimoniali	689.988	1.023.791	333.803
Totale Proventi	**17.955.984**	**18.744.960**	**788.976**
Oneri della gestione Mutualistica	17.565.715	18.058.500	492.785
Oneri Finanziari e Patrimoniali	284.443	301.651	17.208
Totale costi e oneri	**17.850.158**	**18.360.151**	**509.993**
Risultato di esercizio ante imposte	**105.826**	**384.809**	
Imposte	**55.693**	**61.270**	
Avanzo di Esercizio	**50.133**	**323.539**	

La tabella che segue raccoglie i dati essenziali di quanto evidenziato sopra ed il loro evolversi:

Rendiconto gestionale (in €)	**2024**	**2025**	**Var. %**
Entrate	16.484.891	16.966.707	2,92
Spese Assistenza Sanitaria	-13.891.492	-13.947.330	0,40
Spese Generali	-2.093.266	-2.208.667	5,51
Accantonamenti Rischi e Oneri	-150.000	-	-100
Accantonamento a Riserva Vincolata	-300.000	-487.171	62,39
Stanziamento a Fondo Riserva	**50.133**	**323.539**	

Si rileva un incremento del valore delle entrate che, nonostante l'incremento delle spese di assistenza sanitaria, determinano un maggior avanzo d'esercizio.
Al fine di comprendere l'impatto sociale che l'attività di Ente Mutuo determina si segnala che i contributi associativi incassati nell'esercizio hanno registrato un incremento.

Contributi degli assistiti	2024	2025	Var. %
Numero assistiti	20.749	20.474	-1,3
Contributi	16.484.891 €	16.966.707 €	2,9
Quota media per assistito	**794,49 €**	**828,70 €**	**4,3**

Spese sanitarie (in €)	2023	2024	Var. %	2025	Var. %
Assistenza h24/h24	104.998	103.969	-1,0	130.720	25,7
Assistenza medico specialista	4.245.623	4.485.779	5,7	4.321.018	-3,7
Laboratorio di analisi	618.991	531.378	-14,2	494.785	-6,9
Diagnostica per immagini e strumentale	2.571.019	2.719.274	5,8	2.604.683	-4,2
Assistenza ospedaliera	4.741.376	5.065.939	6,8	5.419.574	7,0
Assistenza economica e natalità	208.692	180.196	-13,7	176.890	-1,8
Assistenza straordinaria agli iscritti	46.724	36.028	-22,9	48.652	35,0
Spesa Sanitaria esercizi precedenti	563.079	768.929	36,6	751.011	-2,3
Totale	**13.100.502**	**13.891.492**	**6,0**	**13.947.333**	**0,4**

Nel suo complesso la gestione del 2025 viene valutata in modo positivo.

5.2 Il controllo dei costi

L'attività di controllo dei costi, con particolare attenzione a quelli sanitari, è costante e proseguirà anche nel 2026, grazie alla collaborazione con lo Studio Attuario, al fine di **accompagnare le valutazioni gestionali con analisi tecniche sempre più puntuali.**

Sono poi **proseguiti gli interventi per migliorare e ampliare le convenzioni sanitarie presenti sul territorio**. In particolare, l'Ente ha lavorato alla definizione di pacchetti dedicati ad alcune prestazioni chirurgiche, con l'obiettivo di contenere i costi applicati dalle strutture convenzionate, e ha continuato a

richiedere revisioni tariffarie orientate a preservare condizioni di accesso favorevoli per i soci.
Il presidio su tali costi è tanto complesso quanto fondamentale, per via di diversi fattori:

- L'invecchiamento progressivo della popolazione dei soci, che comporta un inevitabile aumento dei bisogni sanitari;
- La crescente pressione da parti di alcuni importanti gruppi sanitari privati convenzionati per l'adeguamento delle tariffe, rimaste in molti casi sostanzialmente stabili da oltre 10 anni anche a fronte di nuove tecniche chirurgiche e di strumenti diagnostici spesso associati a costi più elevati;
- La necessità di mantenere un'offerta sanitaria capace di rispondere alla domanda di nuovi servizi e bisogni espressi dalla base associativa;
- Le differenze tariffarie sul territorio regionale, dove i costi risultano in molti casi più elevati rispetto a Milano e provincia, anche in ragione di rapporti convenzionali meno consolidati.

L'adeguamento dei nostri nomenclatori è un passaggio necessario, da affrontare con attenzione e con un costante riferimento al principio di appropriatezza delle prestazioni.
Nel 2026 **continuerà l'analisi condotta da un gruppo interno dedicato, per una revisione dell'offerta sanitaria e dei relativi consumi**, con l'obiettivo di rafforzare nel tempo la sostenibilità del modello mutualistico e la capacità di Ente Mutuo di garantire risposte adeguate, accessibili e coerenti con la propria missione.

Le attività sono finanziate attraverso i contributi degli aderenti nonché da eventuali oblazioni o donazioni di Enti, aziende e privati. **L'Ente non svolge attività di raccolta fondi presso il pubblico.**

In qualità di Società di Mutuo Soccorso Ente Mutuo presta estrema attenzione alla gestione del Patrimonio, base del suo equilibrio economico-finanziario, con l'obiettivo di minimizzare il rischio.
Le politiche di investimento deliberate dal Consiglio di Amministrazione vengono dunque monitorate costantemente.

Anche nei prossimi esercizi Ente Mutuo, nella figura dei suoi Amministratori, continuerà a operare con responsabilità, perseguendo un equilibrio tra sviluppo associativo, sostenibilità economico-finanziaria e solidità patrimoniale, nella consapevolezza che tali dimensioni rappresentano condizioni fondamentali per garantire nel tempo la qualità e la continuità dell'azione mutualistica.

Altre informazioni

Capitolo 6

Nel 2025 Ente Mutuo ETS ha scelto di introdurre, per la prima volta, un'analisi di materialità all'interno del proprio Bilancio Sociale, attribuendo al documento un significato rinnovato. Questa scelta, adottata in modo volontario e non in risposta a obblighi normativi, nasce dalla volontà di **rendere il Bilancio Sociale uno strumento orientato all'ascolto e alla partecipazione dei soci e degli stakeholder**.

6.1 L'analisi di materialità come strumento di ascolto

L'analisi di materialità è il processo attraverso cui un'organizzazione identifica e valuta i temi ambientali, sociali ed economici sulla base degli impatti significativi generati dal proprio operato. Promossa dagli standard di rendicontazione della sostenibilità della *Global Reporting Initiative*, si fonda sull'approccio di *impact materiality*, che valuta la "rilevanza" dei temi considerando sia gli effetti prodotti sull'economia, l'ambiente e le persone, sia le aspettative degli stakeholder.

Ente Mutuo ha declinato questo strumento **adattandolo alla propria realtà mutualistica**: l'analisi non ha avuto come scopo principale la mera identificazione di "temi rilevanti" (o "temi materiali"), ma di orientare la struttura e i contenuti del Bilancio Sociale secondo le istanze emerse dal confronto con la comunità di riferimento.

Grazie a questo percorso, Ente Mutuo è stato in grado di leggere con maggiore profondità il contesto operativo e i bisogni delle persone che ne fanno parte, cogliendo le dinamiche del territorio e le aspettative della comunità mutualistica.

Il processo di analisi si è articolato nelle seguenti fasi:

1. **Identificazione degli stakeholder**

Facendo tesoro di precedenti analisi, è stata realizzata una nuova mappatura di tutti i soggetti che possono influenzare o essere influenzati dalle decisioni e attività dell'Ente. Ne è emerso un approfondimento delle categorie interessate, individuate

in: soci/iscritti, dipendenti e agenti promotori, strutture sanitarie convenzionate, aziende convenzionate, fornitori, banche e istituti, media, istituzioni e enti locali, associazioni territoriali, provinciali e di categoria.

2. **Valutazione dei temi potenzialmente rilevanti**

La seconda fase ha riguardato la valutazione dei temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per Ente Mutuo, a partire da un'analisi del contesto esterno e da una valutazione interna delle specificità mutualistiche dell'Azienda.

3. **Coinvolgimento degli stakeholder prioritari**

I soci, dipendenti, fornitori, banche sono stati invitati a fornire la propria valutazione di rilevanza rispetto ai temi individuati nella fase precedenti, consentendo di cogliere la loro percezioni in merito ai principali ambiti di impatto.

4. **Validazione dei risultati e costruzione della matrice di materialità**

L'esito complessivo del processo ha portato alla definizione dell'elenco dei temi materiali di Ente Mutuo. I risultati sono rappresentati nella matrice di materialità descritta nel paragrafo seguente, dalla quale emergono i temi materiali oggetto di approfondimento all'interno del Bilancio Sociale.

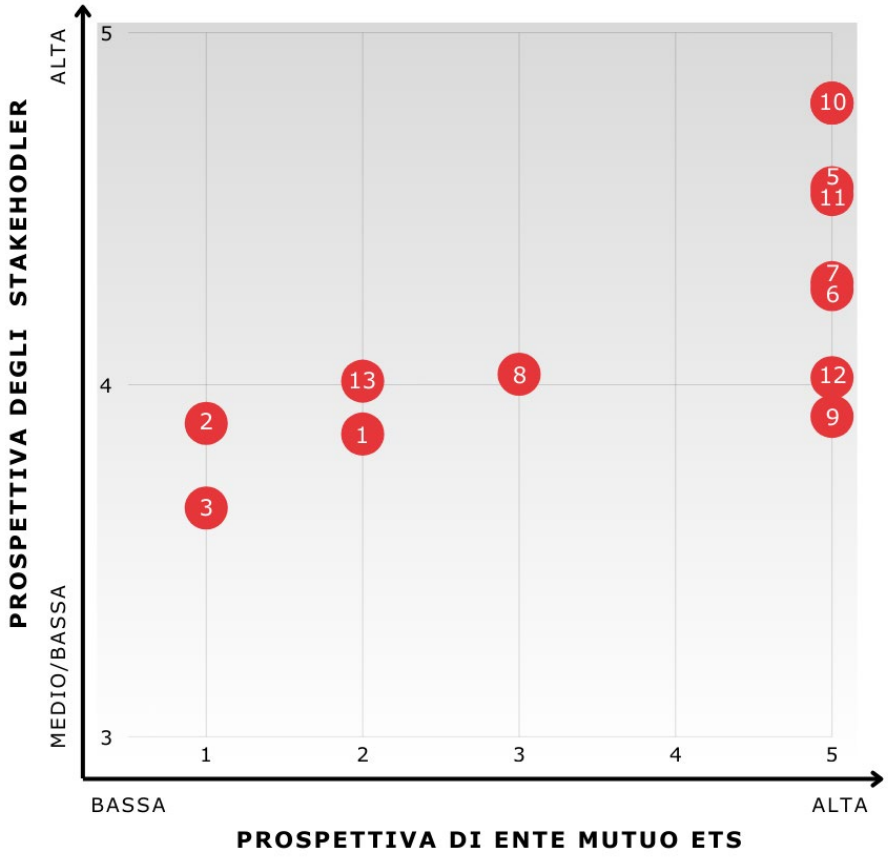
6.1.1 I temi materiali

L'esito dell'analisi di materialità svolta da Ente Mutuo ETS trova rappresentazione nella **matrice di materialità**, costruita come un piano cartesiano che sintetizza la relazione tra la rilevanza dei singoli temi per l'Ente e per gli stakeholder coinvolti. In particolare, l'asse orizzontale esprime il livello di importanza attribuito ai temi dal management di Ente Mutuo, mentre l'asse verticale riflette la valutazione formulata dagli stakeholder.

Nella matrice sono riportati tutti i temi analizzati, posizionati in funzione dei punteggi assegnati dalle due prospettive[1]. **I temi collocati nell'area in alto a destra rappresentano le priorità strategiche,** poiché risultano maggiormente significativi per l'Ente, per gli stakeholder esterni, o per entrambi. Ai fini della presente rendicontazione, sono stati considerati "materiali" o "rilevanti" i temi che, nella fase di definizione delle priorità, hanno raggiunto un punteggio pari o superiore a 3,5 su una scala da 1 a 5 (dove 1 corrisponde a un livello di rilevanza molto basso e 5 a un livello di rilevanza molto alto).

Tra i temi emersi come prioritari, assumono un peso particolarmente rilevante quelli di natura sociale, in coerenza con la vocazione mutualistica di Ente Mutuo e con il suo ruolo di supporto alle persone e alle comunità con cui opera. Tale evidenza conferma come **le dimensioni legate alla qualità del servizio, alla tutela della salute, alla relazione con i soci e al radicamento territoriale rappresentino gli ambiti di impatto percepiti più significativi**.

[1] Per garantire una migliore leggibilità del grafico, la matrice è stata ricalibrata. Non essendo infatti emersi valori inferiori, l'asse delle ordinate (rilevanza per gli stakeholder) è stato impostato a partire da 3, mentre l'asse delle ascisse (rilevanza di Ente Mutuo ETS) da 0,5.



1. **Gestione dei rifiuti**
2. **Consumi energetici**
3. **Gestione della risorsa idrica**
4. **Qualità e accessibilità dei servizi offerti**
5. **Soddisfazione degli iscritti, ascolto e partecipazione**
6. **Tutela della salute e sicurezza**
7. **Formazione e aggiornamento dei dipendenti**
8. **Benessere dei dipendenti**
9. **Iniziative a favore della comunità**
10. **Protezione dei dati e privacy dei soci**
11. **Etica, integrità e trasparenza nella gestione dell'attività**
12. **Performance economica**
13. **Digitalizzazione**

La tabella che segue riporta l'elenco completo dei temi sottoposti a valutazione, con l'indicazione della dimensione di riferimento e di una breve descrizione del relativo ambito di impatto.

Dimensione	Nr.	Temi per la valutazione di materialità	Descrizione
Ambientale	1	**Gestione dei rifiuti**	Produzione di rifiuti derivanti dalle attività amministrative e dagli uffici, in particolare carta e altri materiali di consumo funzionali all'espletamento delle operazioni quotidiane.
	2	**Consumi energetici**	Consumo di energia elettrica e termica connesso al funzionamento degli uffici, all'uso delle apparecchiature informatiche e agli impianti di climatizzazione.
	3	**Gestione idrica**	Prelievo e consumo di acqua all'interno degli uffici.
Sociale	4	**Qualità e accessibilità dei servizi offerti**	Prestazioni sanitarie e assistenziali di qualità accessibili a soci e familiari.
	5	**Soddisfazione degli iscritti, ascolto e partecipazione**	Soddisfazione degli iscritti rispetto ai servizi ricevuti e apertura dell'Ente nei confronti di pareri, suggerimenti o segnalazioni avanzati dai soci.
	6	**Tutela della salute e sicurezza**	Condizioni di lavoro sicure e salubri per dipendenti e collaboratori, ed efficacia delle misure di prevenzione e protezione dagli infortuni.
	7	**Formazione e aggiornamento dei dipendenti**	Attività di formazione e aggiornamento professionale rivolte al personale interno, finalizzate allo sviluppo delle competenze necessarie per la gestione dei servizi e delle relazioni sul luogo di lavoro.
	8	**Benessere dei dipendenti**	Politiche e pratiche organizzative a favore del benessere psico-fisico, della produttività e della soddisfazione dei dipendenti.
	9	**Iniziative a favore della comunità**	Iniziative formative, informative e di prevenzione sanitaria promosse sul territorio.
Governance	10	**Protezione dei dati e privacy dei soci**	Acquisizione, conservazione e trattamento di dati, documenti e informazioni qualificabili come dati personali degli iscritti, con possibili impatti sulla tutela della riservatezza e sulla sicurezza delle informazioni trattate.
	11	**Etica, integrità e trasparenza nella gestione dell'attività**	Adesione al principio mutualistico e all'assenza di scopo di lucro, corretto svolgimento dell'attività e trasparenza nella comunicazione verso soci, partner e strutture.
	12	**Performance economica**	Generazione e distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder.
	13	**Digitalizzazione**	Digitalizzazione dei processi interni e delle relazioni con partner e soci, per l'efficienza operativa, la qualità dei servizi e la sicurezza delle informazioni gestite.

6.2 Il contributo di Ente Mutuo ETS all'Agenda 2030

La crescente complessità delle sfide ambientali, sociali ed economiche rende sempre più evidente che **il progresso verso uno sviluppo sostenibile non può prescindere da un impegno condiviso di tutti gli attori della società**. In questo scenario, realtà mutualistiche come Ente Mutuo ETS sono chiamate a interrogarsi sul proprio ruolo e a contribuire, nell'ambito delle proprie competenze, al benessere delle persone e delle comunità.

In qualità di ente del Terzo Settore senza fini di lucro, **Ente Mutuo ETS interviene in modo concreto sui bisogni di salute dei propri Soci,** offrendo servizi di sanità integrativa che si affiancano al Servizio Sanitario Nazionale e supportano le famiglie nell'affrontare tempi di attesa e costi spesso elevati per visite, esami e prestazioni specialistiche. Come illustrato nei capitoli precedenti, l'Ente mette a disposizione una rete di strutture sanitarie convenzionate e servizi dedicati ai nuclei familiari, contribuendo a rendere più effettivo il diritto alla salute e a promuovere una maggiore accessibilità alle cure e alla prevenzione.

In questa prospettiva, il contributo di Ente Mutuo alla sostenibilità non si esaurisce nei singoli servizi erogati, ma risiede nella funzione di infrastruttura di protezione sociale che svolge nel tempo. La possibilità, per le persone e per le famiglie, di contare su un soggetto stabile a cui rivolgersi in caso di bisogno sanitario riduce l'incertezza, attenua il rischio che eventi imprevisti compromettano gli equilibri economici e favorisce condizioni di maggiore sicurezza e fiducia nel futuro. È in questa **dimensione di continuità, vicinanza e presa in carico che il mutualismo mostra la propria valenza intrinsecamente sostenibile**, ben oltre la somma delle singole prestazioni erogate.

Proprio questa funzione di welfare integrativo e di rafforzamento dei sistemi di protezione sociale spiega il motivo per cui soggetti come Ente Mutuo siano oggi riconosciuti come attori essenziali nella realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

L'Agenda 2030[2] delle Nazioni Unite ha infatti tradotto questa visione in 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*SDGs*), che fissano traguardi comuni in ambito sociale, ambientale ed economico tra cui la tutela della salute, la riduzione delle disuguaglianze e il rafforzamento dei sistemi di protezione sociale verso i quali tutti gli attori, pubblici e privati, sono chiamati a contribuire. Questo percorso era stato anticipato dal Global Compact[3] delle Nazioni Unite, iniziativa lanciata nel 2000 che ha invitato le organizzazioni di tutto il mondo ad allineare strategie e comportamenti a principi condivisi in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, ponendo le basi per un maggiore coinvolgimento del settore privato e del Terzo Settore nello sviluppo sostenibile.

Alla luce del suo ruolo, le attività di Ente Mutuo ETS si inseriscono in modo naturale nel linguaggio e nelle priorità dell'Agenda 2030.
Il modello di welfare integrativo promosso dall'Ente traduce infatti, nella pratica quotidiana, alcuni degli SDGs maggiormente connessi alla dimensione sociale.

La tutela della salute lungo tutto l'arco della vita e la promozione della prevenzione contribuiscono in primo luogo all'Obiettivo 3 "**Salute e benessere**"; le forme di assistenza che riducono le barriere economiche e organizzative nell'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari sostengono l'Obiettivo 10 "**Ridurre le disuguaglianze**" e, in senso più ampio, l'Obiettivo 1 "**Sconfiggere la povertà**", mitigando il rischio che la spesa sanitaria mini la stabilità economica delle famiglie.

L'impegno pluriennale nella costruzione di un modello di welfare integrativo territoriale, basato su relazioni di lungo periodo con le strutture convenzionate e sul dialogo con il mondo associativo e istituzionale, risulta coerente anche con l'Obiettivo 8 "**Lavoro dignitoso e crescita economica**", in quanto facilita la continuità lavorativa attraverso una migliore tutela della salute, e con l'Obiettivo 17 "**Partnership per gli obiettivi**", grazie alle collaborazioni e alle reti attivate a supporto dei Soci.

---

[2] Piano di azione adottato nel 2015 dai 193 Stati membri dell'ONU.
[3] Iniziativa lanciata nel 2000 dall'allora Segretario Generale Kofi Annan.

Il richiamo all'Agenda 2030 consente quindi di leggere in una prospettiva più ampia un impegno già radicato nella missione di Ente Mutuo ETS.

Nota Metodologica

La Società Ente Mutuo Regionale Unione Confcommercio – Società di Mutuo Soccorso ETS è stata costituita con atto notarile in data 8 marzo 1955.
Sono ETS (Ente del Terzo Settore) ai sensi del D. Lgs. n. 117/2017 "*le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento, in via esclusiva o principale, di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi, ed iscritti nel registro unico nazionale del Terzo settore".* Tali realtà sono tenute, ex art. 14 del supra citato D.Lgs., alla redazione del Bilancio Sociale.
La definizione dei contenuti del presente documento è stata predisposta secondo i principi stabiliti dal DM 04.07.2019 "*Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore*": rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti, con il supporto metodologico di Grant Thornton Consultants S.r.l. Per una più accurata *disclosure*, la raccolta di alcuni dati è stata operata secondo una selezione degli indicatori dello Standard del Global Reporting Initiative (GRI), in particolare dei GRI 2 - Informative generali 2021 e GRI 400 afferenti a tematiche sociali.
Questo Bilancio Sociale è relativo all'esercizio compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025. Il documento continuerà ad essere pubblicato con cadenza annuale.
I dati sono stati raccolti utilizzando i sistemi informativi aziendali attualmente in uso, oltre alla specifica documentazione interna disponibile ed alle altre fonti ufficiali: quelli esposti sono per lo più dati gestionali ordinari, ovvero quelli ottenuti mediante la consultazione dei dati contabili e dei verbali redatti dagli organi sociali; sono inoltre stati consultati tutti i documenti relativi all'attività della società come il bilancio dell'esercizio 2025 con relativa relazione di missione, i verbali del CdA e

l’altra documentazione ottenuta mediante il coinvolgimento diretto dell'amministrazione.

Per informazioni e approfondimenti su questo documento, si prega di contattare il Responsabile Amministrativo Rag. Valentina Cobianchi all’indirizzo e-mail: valentina*.cobianchi@entemutuomilano.it*.

Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

ENTE MUTUO REGIONALE UNIONE CONFCOMMERCIO Società di Mutuo Soccorso ETS

Sede Legale in Milano 20121 Corso Venezia, 47/49 -

Codice fiscale e Numero iscrizione registro imprese:

80056730155

Iscritta al R.E.A. di Milano al n. MI- 1908729

Albo Società Cooperative: C100969 Sez. Società di Mutuo >Soccorso

Attestazione di conformità del bilancio sociale alla Linee guida di cui al decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, abbiamo svolto l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto della società ENTE MUTUO Società di Mutuo Soccorso, alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

La società ENTE MUTUO Società di Mutuo Soccorso ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2025 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, il Collegio Sindacale ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Al Collegio Sindacale compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso. A tale fine, abbiamo verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedelmente l'attività svolta dall'ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il nostro comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore, pubblicate dal CNDCEC nel dicembre 2020. In questo senso, abbiamo verificato anche i seguenti aspetti:

Conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;

Presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sottosezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;

Rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono

comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee guida.
Sulla base del lavoro svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale della società non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4.7.2019.
La presente attestazione è stata approvata all'unanimità e viene sottoscritta, a nome dell'intero Collegio, dal Presidente.

ENTE MUTUO
REGIONALE
ASSISTENZA SANITARIA

Corso Venezia, 47/49
20121 Milano

www.entemutuomilano.it