

# Carta degli Impegni di Sostenibilità



Approvato dal Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali S.p.A. il 15 marzo 2017



# Il nostro manifesto

**Contribuiamo alla creazione di una società sana, resiliente e sostenibile, dove le persone possono progredire e prosperare.**

**Così interpretiamo il nostro ruolo di impresa responsabile che crea valore durevole per i propri stakeholder.**

Il nostro obiettivo è proteggere e migliorare la vita delle persone ed è ciò che facciamo ogni giorno.

Comprendiamo le pressioni che influenzano i nostri stakeholder e l'intera società e sosteniamo un sistema in cui tutti possono progredire e prosperare, in modo da creare un valore destinato a durare nel tempo.

In questo percorso i nostri clienti, azionisti, dipendenti, distributori, fornitori e tutte le parti interessate svolgono un ruolo fondamentale e con loro creiamo rapporti basati sulla fiducia.

Questa è la nostra idea di una leadership eccellente e affidabile: essere al fianco dei nostri stakeholder, comprendere l'impatto che le nostre decisioni hanno su di loro e agire responsabilmente per accrescere la loro soddisfazione e la fiducia che ripongono nel nostro brand.

Per questo ci impegniamo a:

- **fare impresa in modo sostenibile in ogni nostra attività, attraverso**
  - l'ascolto dei nostri stakeholder per capire quali sono le loro aspettative e agire di conseguenza, al fine di gestire i rischi sociali e ambientali
  - la trasformazione delle informazioni in conoscenza per affrontare i megatrend e trovare soluzioni in linea con i Sustainable Development Goals
  - la condotta trasparente, rendicontando i nostri progressi anche in ambito sociale e ambientale
- **vivere la comunità oltre le nostre attività quotidiane, attraverso**
  - un approccio strategico, che mobiliti le capacità, le risorse e i network del nostro Gruppo per affrontare in modo nuovo le sfide più urgenti della società
  - la promozione di progetti di solidarietà di persone che aiutano persone
  - il focus sui risultati, per ottenere impatti concreti e misurabili



## IL NOSTRO POSIZIONAMENTO SULLA SOSTENIBILITÀ

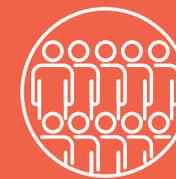
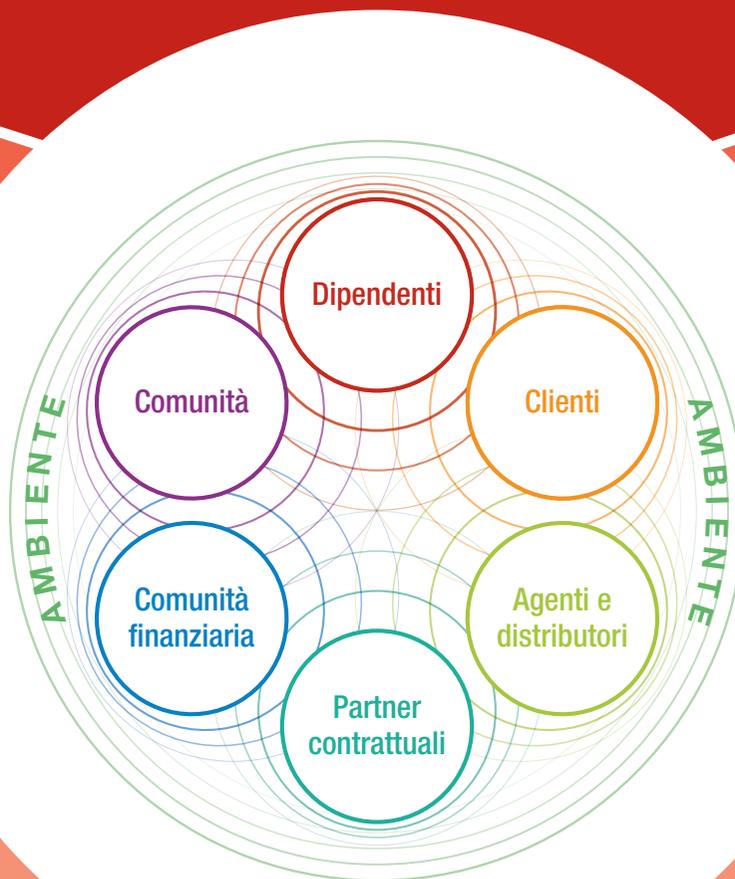
“ Contribuiamo alla creazione di una società sana, resiliente e sostenibile, dove le persone possono progredire e prosperare. Così interpretiamo il nostro ruolo di impresa responsabile che crea valore durevole per i propri stakeholder. ”



Facciamo impresa in modo sostenibile



Puntiamo all'eccellenza nei nostri processi interni

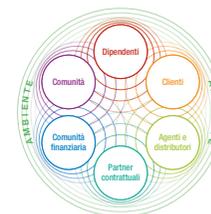


Viviamo la Comunità



Svolgiamo un ruolo attivo dove operiamo, oltre le nostre attività quotidiane

# I nostri impegni



Abbiamo chiesto ai nostri dipendenti, clienti e partner, dove possiamo avere maggiore impatto. Dopo aver ascoltato, siamo pronti a passare all'azione.

Questi sono i nostri impegni:



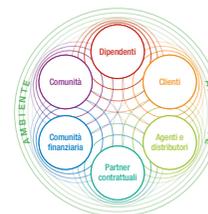
- **Intervenire sui megatrend** che influenzano il nostro business e la società

- Sviluppare **soluzioni assicurative** che permettano ai nostri clienti di ridurre i rischi e accrescere le opportunità che derivano dal cambiamento demografico e climatico
- Integrare gli aspetti relativi al cambiamento demografico e climatico nella nostra catena del valore, dall'assicurazione agli investimenti, attività di business, al patrimonio e anche attraverso le nostre attività nella comunità
- Sensibilizzare il pubblico sui megatrend e **incoraggiare** i nostri stakeholder ad **agire** concretamente



- **Essere la prima scelta dei nostri clienti**

- **Ascoltare attentamente** le esigenze e le aspettative dei nostri clienti, offrendo in risposta soluzioni semplici ed efficaci che garantiscano loro la miglior protezione possibile
- Aiutare i nostri clienti a **prevenire i rischi** e promuovere comportamenti responsabili, combinando la nostra esperienza con le più avanzate tecnologie, per offrire soluzioni attraverso la telematica e la domotica e prodotti dedicati alla salute
- Garantire supporto ai nostri clienti in modo tempestivo e adeguato, in particolare nella **gestione dei sinistri** e ogni volta che hanno bisogno di noi
- Essere all'avanguardia nell'**innovazione digitale** per rendere l'assicurazione facilmente **accessibile** sempre e ovunque, proteggendo i dati che i nostri clienti ci affidano



- **Valorizzare i nostri distributori**

- **Ascoltare** i nostri distributori per identificare ed eliminare gli elementi critici e per migliorare l’esperienza che hanno con noi, aiutandoli a offrire un servizio migliore ai clienti
- **Migliorare l’esperienza** dei nostri distributori attraverso l’innovazione per essere “Simpler, Smarter” e fornire **soluzioni digitali** coerenti con le loro aspettative
- **Supportare** i nostri distributori a sviluppare un **approccio consulenziale** in grado di soddisfare le esigenze dei clienti



- **Stimolare il dibattito nella comunità finanziaria sul tema della sostenibilità**

- Creare **valore sostenibile e durevole** per azionisti e assicurati, agendo **in modo responsabile**
- **Gestire l’impronta di carbonio** delle nostre attività finanziarie in modo strategico, e in coerenza con l’accordo di Parigi
- Investire per **contribuire a stimolare la crescita** dei contesti in cui operiamo
- **Instaurare un dialogo costruttivo** con gli operatori del settore finanziario e le istituzioni sul tema della sostenibilità



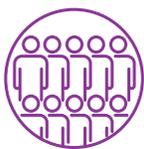
- **Creare un ambiente di lavoro fonte di ispirazione per le nostre persone**

- Gestire le nostre persone in modo **attento e responsabile** in linea con i nostri **Valori**
- Favorire lo sviluppo del **talento e il benessere** delle nostre persone aiutandole a sviluppare il loro potenziale
- **Coinvolgere** le nostre persone in un dialogo reciproco e creare una cultura comune basata sulla performance e sulla responsabilità
- Promuovere i **diritti umani** adottando politiche e creando programmi volti a favorire **la diversità e l’inclusività** all’interno del nostro Gruppo
- Gestire l’impatto e le opportunità derivanti dal **cambiamento climatico e demografico** sulle nostre persone



- Offrire un servizio eccellente collaborando con i nostri **partner contrattuali**

- Creare relazioni durature con i nostri partner contrattuali, condividendo una cultura basata su **integrità, performance e trasparenza**
- **Gestire responsabilmente** le relazioni con i fornitori e i nostri partner nell'erogazione di servizi
- Instaurare un rapporto stimolante e di **collaborazione** con i partner al fine di ottenere una **customer experience da best-in-class** per i clienti e il mercato



- Generare un impatto concreto nelle **nostre comunità**

- Proporre soluzioni innovative ed efficaci per le **tematiche socio-demografiche urgenti** attraverso la nostra attività nella comunità, con particolare attenzione a mobilità sociale, migrazione, mortalità neonatale
- Sviluppare il potenziale delle **persone svantaggiate**, fornendo loro la possibilità di cogliere le opportunità e di realizzarsi
- Costituire **alleanze nella società civile** per affrontare i cambiamenti climatici e socio-demografici



- Essere riconosciuti come **Gruppo responsabile**

- **Agire con integrità**, incoraggiando i nostri **manager** a dare il buon esempio e a **motivare le proprie persone** a comportarsi in coerenza con i principi condivisi
- Rispettare i **diritti umani** e **prevenire la corruzione** in tutte le nostre sfere d'influenza
- Comunicare agli **stakeholder** il nostro impegno di sostenibilità e promuovere un **confronto costante** per continuare a migliorarci
- Collaborare con governi e organizzazioni nazionali e internazionali per **promuovere la trasparenza** e azioni condivise a supporto dei Sustainable Development Goals