

Gruppo Sara Assicurazioni Spa

Bilancio Consolidato al 31.12.2019

**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO (DNF) 2019¹
Ai sensi degli artt. 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016**



¹ Estratta dalla Relazione sulla Gestione del Bilancio Consolidato 2019

Sommario

INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA.....	3
IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	3
IL MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	7
I Valori del Gruppo	8
Il contesto di riferimento: le prospettive strategiche	9
La struttura organizzativa e il modello di business.....	10
TUTELA DELLA SOLIDITÀ AZIENDALE E GESTIONE DEI RISCHI DI IMPRESA	13
La gestione patrimoniale	13
Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG.....	15
La gestione della catena di fornitura.....	19
INTEGRITÀ E RIGORE NELLA CONDOTTA AZIENDALE.....	20
La struttura di Corporate Governance.....	20
La compliance normative e la lotta alla corruzione.....	22
DIGITAL & SOCIAL INNOVATION	26
La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	26
La sicurezza stradale	30
I sistemi distributivo e liquidativo.....	32
La gestione dei reclami	35
La digital innovation e l'omnicanalità integrata	37
GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE.....	38
I principali andamenti nel triennio.....	38
La formazione.....	42
La valutazione del personale.....	43
La sicurezza sul lavoro.....	45
Il welfare aziendale e le pari opportunità.....	46
Il rapporto con le parti sociali	49
RISPETTO DELL'AMBIENTE.....	50
APPENDICE: DECRETO, TEMI MATERIALI E GRI.....	52
GRI CONTENT INDEX	53

INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA

La Direttiva 2014/95/UE sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità ha introdotto in Europa obblighi di rendicontazione su diritti sociali e umani, ambiente, lotta alla corruzione, diversità nella composizione degli organi direttivi e di controllo, per le società o gruppi di grandi dimensioni e per enti di interesse pubblico. Nell'ordinamento italiano, il D.Lgs. 254/2016 ha recepito la suddetta Direttiva, con obbligatorietà a partire dall'esercizio 2017.

Il Gruppo Sara, in quanto ente di interesse pubblico ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39, con le caratteristiche dimensionali previste dalla norma, ha redatto la DNF consolidata 2019 ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto.

Il perimetro di riferimento della DNF 2019 copre la capogruppo Sara Assicurazioni Spa e l'unica controllata Sara Vita S.p.A., e fa riferimento al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2019. Eventuali limitazioni di perimetro relative a singoli dati o informazioni sono puntualmente segnalate nel documento e motivate in base a criteri di rilevanza.

Tutte le informazioni si riferiscono ad attività realizzate sul territorio italiano, in quanto il Gruppo non svolge attività all'estero.

Nel rispetto della norma, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha deliberato di redigere la DNF in conformità con i “Sustainability Reporting Standards” emanati nel 2018 dalla Global Reporting Initiative (GRI). In fase di analisi, sono stati dunque selezionati i temi (“Topic”) e i relativi indicatori (“Disclosure”) dei GRI Standard, necessari a dare un quadro completo e coerente dell'impatto economico, ambientale e sociale delle attività del Gruppo oltre che a rispondere alle richieste informative del D.Lgs. 254/2016, attraverso l'“opzione GRI-core”. Facendo propri gli approcci disegnati dagli Standard, il documento fa quindi riferimento agli indicatori riportati in “Appendice” della presente DNF Consolidata.

La predisposizione della DNF ha periodicità annuale ed è redatta sotto il coordinamento della Funzione Privacy e Sostenibilità, alla quale è possibile rivolgere domande e richieste relative ai contenuti della stessa (all'indirizzo mail privacy.sostenibilita@sara.it).

Nel presente documento è assicurata la comparabilità con i dati relativi ai due esercizi precedenti, salvo limitati casi in cui le informazioni pregresse non siano state reperite puntualmente.

I dati e le informazioni contenuti nella DNF sono riportati in modo puntuale rispetto alle risultanze contabili, extracontabili e derivanti da altri sistemi informativi in uso presso le Funzioni competenti, e sono validati dai relativi Responsabili. In caso di dati determinati mediante stime è esplicitato il relativo metodo di calcolo.

La DNF consolidata 2019 è stata sottoposta a revisione limitata da parte della società indipendente PricewaterhouseCoopers S.p.A., la quale ha rilasciato la propria relazione di revisione in data 14 aprile 2020.

IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Sara e lo sviluppo sostenibile

In un contesto mondiale in continua crescita ed evoluzione culturale, le imprese devono confrontarsi con una “cultura della sostenibilità” non solo derivante da standard e normative italiane ed internazionali, ma oggi più che mai diffusa nelle coscienze e nelle abitudini dei cittadini. Per questo non basta più una oculata e solida gestione aziendale, ma è necessario confrontarsi sempre, internamente ed esternamente, per cercare di costruire un percorso aziendale che sia profittevole per l'impresa e le sue persone, ma anche per la comunità e il pianeta.

In quest'ottica, le imprese sono chiamate a fornire il loro contributo all'Agenda 2030 promossa dall'ONU e al raggiungimento dei relativi 17 obiettivi e 169 target di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs).



Si tratta di un'agenda valida per tutti i Paesi ma, soprattutto, valida per tutte le imprese, che stimola uno sviluppo economico, in grado di contemplare anche il rispetto della società e la tutela dell'ambiente.

La realizzazione di questo sviluppo passa attraverso una serie di comportamenti non improntati solo a generici valori etici, ma realizzati con obiettivi precisi, coerentemente con le proprie attitudini e che trasmettano, condividano e realizzino un insegnamento o un risultato efficace e possibilmente replicabile.

Sara è consapevole degli effetti della propria attività sul contesto in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale, sul benessere generale della collettività e sull'ecosistema.

Orienta quindi le proprie scelte e le proprie attività tenendo conto delle istanze di tutti coloro che ne subiscono direttamente o indirettamente gli impatti e si pone l'obiettivo di coniugare redditività, giustizia sociale e protezione dell'ambiente in un'ottica di sviluppo del business e creazione di valore nel lungo periodo.

In particolare Sara, in linea con le indicazioni dell'Agenda 2030 e coerentemente con la propria mission di "fornire protezione", e quindi anche sicurezza in ogni tappa della vita, è impegnata da anni, insieme con ACI, nella diffusione della sicurezza stradale attraverso iniziative educative, incentivazioni economiche verso i guidatori prudenti e gli utilizzatori di sistemi di sicurezza attiva sui veicoli, e campagne di sensibilizzazione al rispetto degli utenti più vulnerabili della strada, sposando così il SDGs n.3: SALUTE E BENESSERE che include la prevenzione degli incidenti stradali tra i suoi obiettivi.



Per questo Sara è arrivata nel 2019 a spendere più di 600.000 euro in Sicurezza Stradale, - pari all'1% dell'utile netto registrato nell'anno precedente - sia investendo nella iniziativa Sara Safe Factor - che porta il tema della guida sicura e consapevole sui giovani in età da patente incontrando sul territorio studenti delle ultime classi delle scuole medie superiori - che sponsorizzando - come title sponsor - i centri di guida sicura di Vallelunga e di Lainate, favorendo così l'obiettivo 3 degli SDGs.

Inoltre, per il 2020 Sara ha deciso di impegnarsi ancora e ha già stanziato a budget una cifra superiore a 600.000 euro - pari all'1% dell'utile netto riferito all'ultimo bilancio approvato - per proseguire nel proprio impegno volto alla protezione degli utenti della strada e per favorire il benessere comune.

Il Direttore Generale
Alberto Tosti

Il processo di analisi di materialità, avviato ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria, è basato sui riferimenti metodologici forniti dai GRI (101 Foundation) e dalla Comunicazione 2017/C 215/01 della Commissione Europea ("Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario"). La presente DNF 2019 è stata realizzata in continuità con quella del 2018, anno durante il quale è stato realizzato il processo di analisi di materialità che ha portato all'identificazione delle tematiche prioritarie per il Gruppo e i suoi stakeholder, confermate anche per la DNF 2019.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Sara Assicurazioni S.p.A., nella seduta del 14 novembre 2019, ha disposto di procedere alla redazione della DNF 2019 sulla base dell'analisi di materialità approvata dal Consiglio stesso nel novembre 2018, in quanto non si sono evidenziati mutamenti di scenario tali da richiedere un aggiornamento dell'attività di ascolto degli stakeholder né sono emersi mutamenti sostanziali delle risultanze dell'attività di risk assessment ESG. La decisione è coerente altresì con la Politica di Sostenibilità di Gruppo in vigore che prevede che il processo di ascolto degli stakeholder e di analisi di materialità debba essere effettuato con cadenza almeno biennale.

Si rammenta altresì che, nel corso del 2018 il Gruppo Sara aveva intrapreso una rilevante attività di ascolto e approfondimento sui temi della sostenibilità basata sulle seguenti fasi di lavoro:

1. L'integrazione nel sistema di Risk Management con i principali fattori di rischio ESG (Environmental Social and Governance) e l'assessment sugli stessi. Si evidenzia che il processo di Risk Assessment è stato aggiornato anche per il 2019 attraverso la valutazione, tra i rischi potenziali cui il Gruppo è esposto, anche delle aree di rischio inerenti i temi di sostenibilità. Si rimanda alla sezione dedicata della presente DNF per l'approfondimento.
2. L'engagement tramite survey diretta a dipendenti e agenti al fine di indagare in che misura i temi di sostenibilità possano influenzarne le valutazioni e decisioni, nonché per includere le loro aspettative nel processo di attribuzione di priorità dei temi ESG.
3. il coinvolgimento del gruppo dirigente, attraverso questionario diretto a tutti i membri del Comitato di Direzione (22 persone), con l'obiettivo di raccoglierne la valutazione di rilevanza strategica dei temi, nonché i possibili impatti (positivi e negativi) dell'attività in relazione agli stessi.

I temi della sostenibilità, a valle delle attività di ascolto indicate, sono stati inoltre ponderati attraverso un processo strutturato di analisi di fonti informative interne ed esterne, quali gli esiti dell'indagine biennale di Customer Satisfaction sui clienti, al fine di includere gli aspetti che influenzano le valutazioni e le aspettative degli stessi nei confronti del Gruppo; i principali trend di settore emersi dall'analisi delle DNF (relative al 2017) delle Compagnie con sede in Italia; le evidenze rappresentate dalle politiche pubbliche, normative e standard tra cui, oltre alla Direttiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo, al D.Lgs. 254/2016 e ai GRI Standards, anche il Piano d'azione della Commissione UE per finanziare la crescita sostenibile (adottato l'8 marzo 2018), la Delibera CONSOB n. 20267 del 19 gennaio 2018 per Adozione del Regolamento di attuazione del D.Lgs. n. 254/16, il Regolamento IVASS 38/2018 sul Governo Societario e le indicazioni ANIA in materia.

La sintesi del processo di materialità è riportata di seguito con indicazione, per ciascun ambito di sostenibilità, dei temi identificati come materiali per il Gruppo Sara e i suoi stakeholder.

PRINCIPALI AMBITI DI SOSTENIBILITÀ	TEMA MATERIAL
Tutela della solidità aziendale e gestione dei rischi di impresa	Gestione dei rischi di impresa Gestione responsabile della catena di fornitura Investimenti responsabili Tutela della solidità e redditività aziendale
Integrità e rigore nella condotta aziendale	Rispetto della Compliance normativa e anticorruzione Trasparenza e correttezza della struttura di governance
Digital & Social Innovation	Customer experience e qualità del servizio Digitalizzazione dei processi aziendali Omnicanalità integrata Partnership con ACI Prodotti e servizi con finalità sociali Qualità dei prodotti Relazione con la rete distributiva Sicurezza stradale Sviluppo della rete distributiva
Gestione e sviluppo delle persone	Formazione e sviluppo professionale Prevenzione e welfare Qualità della vita in azienda Valorizzazione dei collaboratori

Le tematiche ambientali, pur non essendo risultate materiali dall'attività di ascolto svolta, sono comunque trattate nella Politica di Sostenibilità e nella presente DNF per gli aspetti obbligatori previsti dal D.Lgs. 254/2016.

Gli Stakeholder del Gruppo

Il Gruppo Sara ritiene fondamentale l'ascolto dei propri stakeholder al fine di comprenderne le aspettative, anche al fine della formulazione dei temi rilevanti per la strategia e le politiche del Gruppo.

Per queste ragioni, il Gruppo realizza periodicamente azioni di ascolto e confronto dirette alle principali categorie di stakeholder. In particolare:

- **verso i dipendenti**, nel corso del 2019 sono stati restituiti i risultati della **seconda indagine di clima realizzata**, in continuità con il processo di cambiamento e ascolto che Sara ha intrapreso dal 2016. Inoltre, nel corso dell'anno, è stata realizzata una survey delle competenze digitali sulla base dei modelli di conoscenza digitale europei.
- **verso la rete agenziale**, Sara struttura periodicamente un'indagine diretta a raccogliere la valutazione di Agenti e Subagenti rispetto ai servizi forniti dal Gruppo. Nel corso del 2019 – tra ottobre e novembre - sono state realizzate due rilevazioni sulla rete Sara (agenti e collaboratori commerciali di agenzia) con un sistema misto CAWI (compilazione online) e CATI (contatti telefonici in agenzia).

L'indagine sugli agenti ha portato alla raccolta di 166 questionari, con un tasso di partecipazione pari al 36% della rete. L'indagine sui subagenti ha portato alla raccolta di 144 questionari. Inoltre, nel 2019 è proseguita l'attività di Road Show durante la quale sono state trattate le questioni chiave per lo sviluppo del Gruppo e che ha coinvolto il 26 febbraio a Roma tutti gli agenti, il 1° ottobre a Roma gli Agenti del Centro Sud, il 3 ottobre a Milano gli Agenti del Centro Nord.

- **verso i clienti**, periodicamente Sara realizza **un'indagine diretta a raccogliere opinioni e valutazioni**. Per il 2019 l'indagine è stata somministrata tra novembre e dicembre. Il Gruppo, a ulteriore supporto del processo di comprensione delle richieste dei propri clienti, ha arricchito la rilevazione 2019 anche con l'inserimento di domande dirette a supportare il processo di analisi di materialità. I riscontri ottenuti saranno impiegati per il prossimo aggiornamento dell'analisi da realizzare nel 2020.

Inoltre, il 25 febbraio 2019 si è svolta a Roma la **Convention aziendale** diretta a tutti i dipendenti ed a tutti gli agenti del Gruppo per condividere i risultati e gli obiettivi futuri.

Sara, più in generale, incentiva il dialogo **con tutti gli stakeholder** attraverso l'impiego dei più diffusi canali social.

Elenco stakeholder del Gruppo Sara



La tabella che segue evidenzia il confronto, ove presente, tra gli aspetti definiti dai GRI Standards e i temi materiali e riporta in corrispondenza di ciascun tema il perimetro di riferimento (interno o esterno all'organizzazione).

Principali ambiti di sostenibilità	Tema material	Perimetro degli impatti	Aspetto GRI
Tutela della solidità aziendale e gestione dei rischi di impresa	Gestione dei rischi di impresa	Interno ed Esterno	
	Gestione responsabile della catena di fornitura	Interno ed Esterno	Pratiche di approvvigionamento
	Investimenti responsabili	Interno ed Esterno	
	Tutela della solidità e redditività aziendale	Interno	
Integrità e rigore nella condotta aziendale	Rispetto della Compliance normativa e anticorruzione	Interno ed Esterno	Anti - corruzione
	Trasparenza e correttezza della struttura di governance	Interno ed Esterno	Diversità e pari opportunità
Digital & Social Innovation	Customer experience e qualità del servizio	Interno ed Esterno	
	Digitalizzazione dei processi aziendali	Interno	
	Omnicanalità integrata	Interno ed Esterno	
	Partnership con ACI	Interno	
	Prodotti e servizi con finalità sociali	Interno ed Esterno	
	Qualità dei prodotti	Interno ed Esterno	

	Relazione con la rete distributiva	Interno ed Esterno	
	Sicurezza stradale	Interno ed Esterno	
	Sviluppo della rete distributiva	Interno ed Esterno	
Gestione e sviluppo delle persone	Formazione e sviluppo professionale	Interno ed Esterno	Formazione e istruzione
	Prevenzione e welfare	Interno	Salute e sicurezza sul lavoro
	Qualità della vita in azienda	Interno	Lavoro Relazioni tra lavoratori e management
	Valorizzazione dei collaboratori	Interno ed Esterno	Diversità e pari opportunità

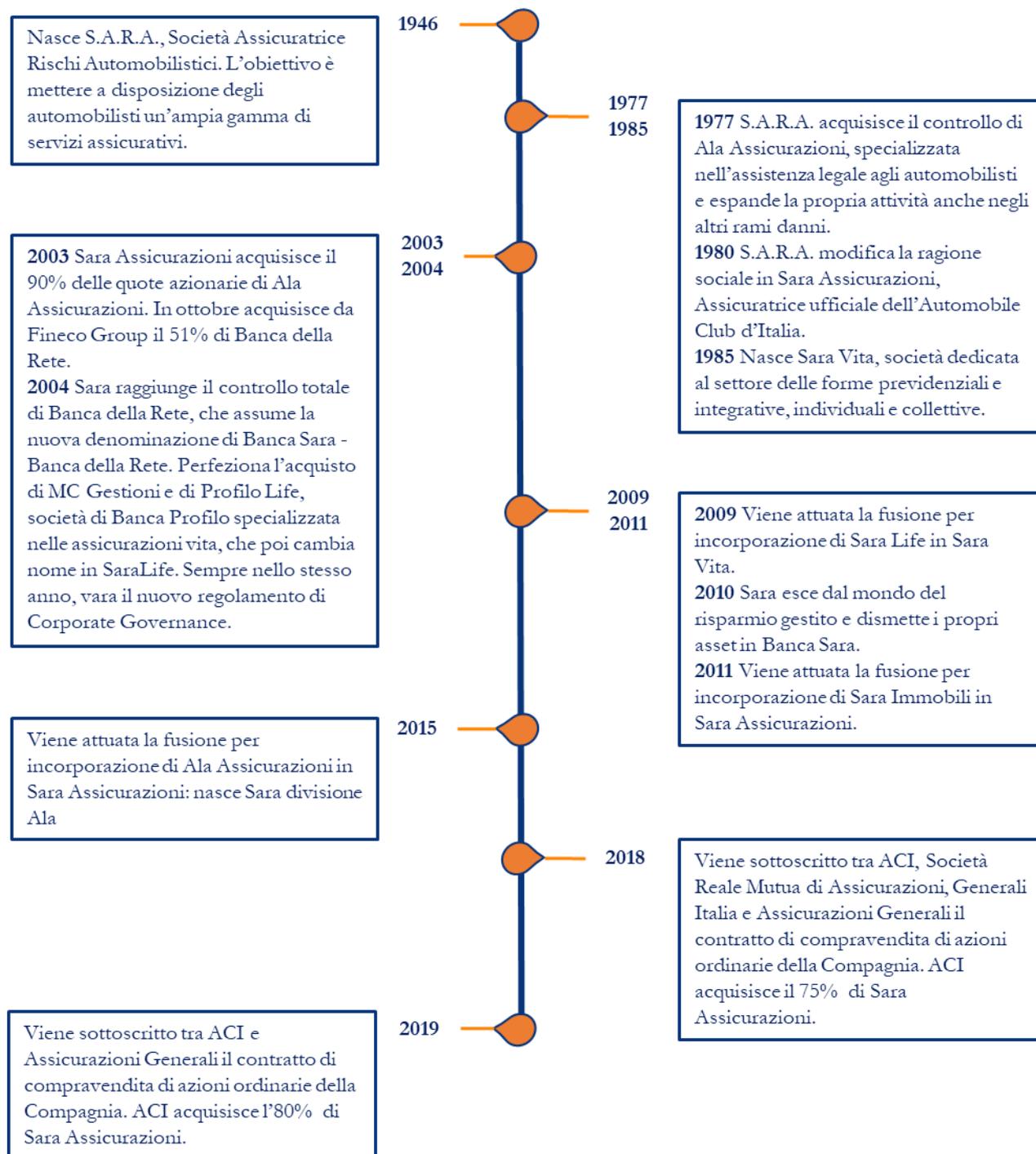
IL MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Sara - Società Assicuratrice Rischi Automobilistici – è stata fondata nel 1946 con l’obiettivo di mettere a disposizione degli automobilisti un’ampia gamma di servizi assicurativi. Sara è la compagnia ufficiale dell’Automobile Club d’Italia - ACI e si pone come punto di riferimento per le famiglie grazie ad una gamma di prodotti assicurativi che rispondono a tutte le esigenze legate alla sicurezza personale, patrimoniale e del tenore di vita.

Il Gruppo offre infatti un’ampia gamma di proposte assicurative grazie a Sara Assicurazioni, compagnia specializzata nei prodotti assicurativi dedicati alla linea motor e ai rami elementari, e Sara Vita, compagnia specializzata nell’area del risparmio, della previdenza e della tutela, con un’offerta articolata nell’area degli investimenti. Inoltre il Gruppo, tramite la Divisione Ala, offre i propri servizi anche attraverso una rete di agenzie plurimandatarie.

Il Gruppo, con sede legale a Roma, opera su tutto il territorio nazionale, attraverso una rete distributiva composta da Agenzie e da Subagenzie.

Tappe principali della storia del Gruppo Sara



I Valori del Gruppo

Il Gruppo Sara ha adottato per la prima volta nel 2004 il proprio Codice Etico, entro il quale è rappresentato il sistema valoriale di riferimento per il Gruppo. Nel 2013 il Codice è stato sottoposto ad un profondo processo di revisione, basato su un'ampia attività di coinvolgimento dei principali stakeholder. In particolare, sono stati coinvolti i Direttori di funzione, circa 300 dipendenti e oltre 300 agenti a capo di agenzie del Gruppo, con l'obiettivo di rafforzare i principi e i valori guida dell'azienda e favorirne l'effettiva attuazione.

Il Codice, in questa nuova versione, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Sara Assicurazioni il 21 ottobre 2013 e di Sara Vita il 18 dicembre 2013.

La diffusione del Codice tra tutte le persone che lavorano nelle società e per le società del Gruppo Sara, ha permesso di far conoscere a tutti gli stakeholder l'importanza che il Gruppo stesso riconosce ai valori dell'onestà, dell'integrità, della responsabilità, della lealtà, dell'imparzialità e del rispetto per le persone.

Il rispetto del Codice Etico e delle linee guida di comportamento in esso contenute è richiesto a tutti i dipendenti e i collaboratori del Gruppo, nonché ai fornitori. Il Codice Etico intende infatti favorire i rapporti interpersonali, all'interno e all'esterno del Gruppo, aiutando a sviluppare e mantenere un forte spirito di squadra e sostenendo il patrimonio intellettuale (conoscenze, competenze e relazioni) che quotidianamente rappresentano i valori di riferimento del Gruppo.

Gli impegni assunti nel Codice Etico sono stati ulteriormente sviluppati dal Gruppo con l'adozione nel novembre 2018 della Politica di Sostenibilità approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, che formalizza principi, comportamento e obiettivi propri della cultura aziendale a integrazione dei valori del Gruppo.

Il contesto di riferimento: le prospettive strategiche

Secondo le statistiche ufficiali dell'IVASS, la raccolta complessiva (vita e danni) realizzata dalle imprese vigilate IVASS e dalle rappresentanze SSE nel primo semestre 2019 è pari a 74,9 miliardi di euro - in lieve calo rispetto al 2018 (-0,2%).

La raccolta del primo semestre nel settore vita, prevalente con quasi tre quarti dei premi complessivi (55,4 miliardi di euro), nel 2019 è diminuita su base annua (-1,5%).

La raccolta nel settore danni si attesta nel primo semestre 2019 a 19,5 miliardi di euro; il risultato del +3,6% rispetto al primo semestre 2018, sebbene non in grado di compensare il calo subito dalla raccolta vita, consolida il recupero già registrato nel corso del 2017 e 2018: ad eccezione dell'R.C. autoveicoli terrestri, tutti i principali rami sono in aumento su base annua.

Si rimanda alla sezione "Il mercato assicurativo" della Relazione sulla Gestione, di cui la presente DNF Consolidata costituisce parte integrante, per la descrizione dei principali trend e l'evoluzione normativa del mercato assicurativo entro cui il Gruppo Sara opera.

In questo paragrafo sono descritti alcuni elementi di tipo strategico-prospettico, a garanzia della completezza informativa e della comprensione dell'attività dell'impresa e del suo andamento.

In relazione al contesto di riferimento, il Piano Strategico individuale delle due Compagnie del Gruppo, - Capogruppo Sara Assicurazioni e la Controllata Sara Vita - per il triennio 2020-2022 tiene conto delle linee guida di seguito riportate:

- *Sviluppo del business.* Anche per il prossimo triennio, obiettivo principale della Compagnia sarà lo sviluppo organico e sostenibile, in linea con quanto fatto nel triennio concluso. Il Piano della Capogruppo, definisce, quindi, una serie di azioni necessarie a sostenere il volume dei premi e la redditività delle Compagnie e della rete agenziale, sia rafforzando la rete agenziale esistente che cercando di attrarre nuove agenzie e sub-agenzie. Altro elemento chiave sarà il miglioramento del livello di servizio da raggiungere sia attraverso l'affermazione della cultura del cliente a tutti i livelli aziendali sia attraverso la revisione dei processi e dei sistemi in una logica di eccellenza del servizio alla Rete e al cliente finale; in questo ambito a partire dalla seconda metà del 2019 la Compagnia ha siglato un importante accordo di partnership con Salesforce, la più importante piattaforma per il CRM a livello mondiale.

Nei prossimi anni bisognerà, inoltre, dedicare particolare attenzione all'evoluzione dell'ecosistema della mobilità in specie con riferimento alle seguenti tendenze:

- Sviluppo delle partnership BtoB tra Compagnie e case costruttrici o società di noleggio o player differenti, che mirano a divenire orchestratori dell'ecosistema della mobilità (Unipol acquista Car Server, Generali accordo con FCA, Telepass accordo con Prima Assicurazioni/Verti).
- Sviluppo delle coperture UBI indotte dallo sviluppo della connettività (formule behavioural Pricing) e data monetization.
- Sviluppo dei servizi accessori alle coperture assicurative relativi all'ambito della mobilità.

- Sviluppo di offerte modulari che tendono a coprire in generale tutti i bisogni dell'assicurato in mobilità, in logica “Dal prodotto al centro al Cliente al centro”.
- Sviluppo dell'auto elettrica e progressiva introduzione degli ADAS.

Lo sviluppo del business Danni Non Auto sarà orientato nella ricerca di nuove forme di offerta, integrando le classiche coperture assicurative o quelle più innovative (e.i. Cyber), ai servizi non strettamente assicurativi a valore aggiunto per il Cliente (Sviluppo Ecosistemi Globali). Si va nella direzione di configurare forme di offerta modulari, Tailor Made, per adattarsi al cambiamento dei bisogni del Cliente nel corso della vita.

- *Tecnologia e digitalizzazione.* La revisione dei processi, dei prodotti e della tecnologia quali strumenti per competere e rispondere alle esigenze dei clienti. In un contesto così frenetico, molte leve digitali possono sostenere il settore nel trasformare le minacce crescenti in opportunità di *business* (evoluzione offerta telematica, Price Sophistication, Customer Engagement, prodotto modulare).
- *Gestione efficiente del Capitale.* Il Gruppo nel suo insieme, nel corso degli anni, ha consolidato la propria posizione patrimoniale; ora avrà come obiettivo la gestione efficiente del capitale disponibile. L'importante livello di Solvibilità raggiunto, garantisce la sostenibilità del business senza la necessità di interventi straordinari sul capitale, consentendone contestualmente un efficiente impiego nel rischio di mercato con l'obiettivo di una migliore remunerazione ed una più appropriata diversificazione dell'asset allocation, attraverso il proseguimento del piano di incremento di asset maggiormente decorrelati al portafoglio (c.d. private market).

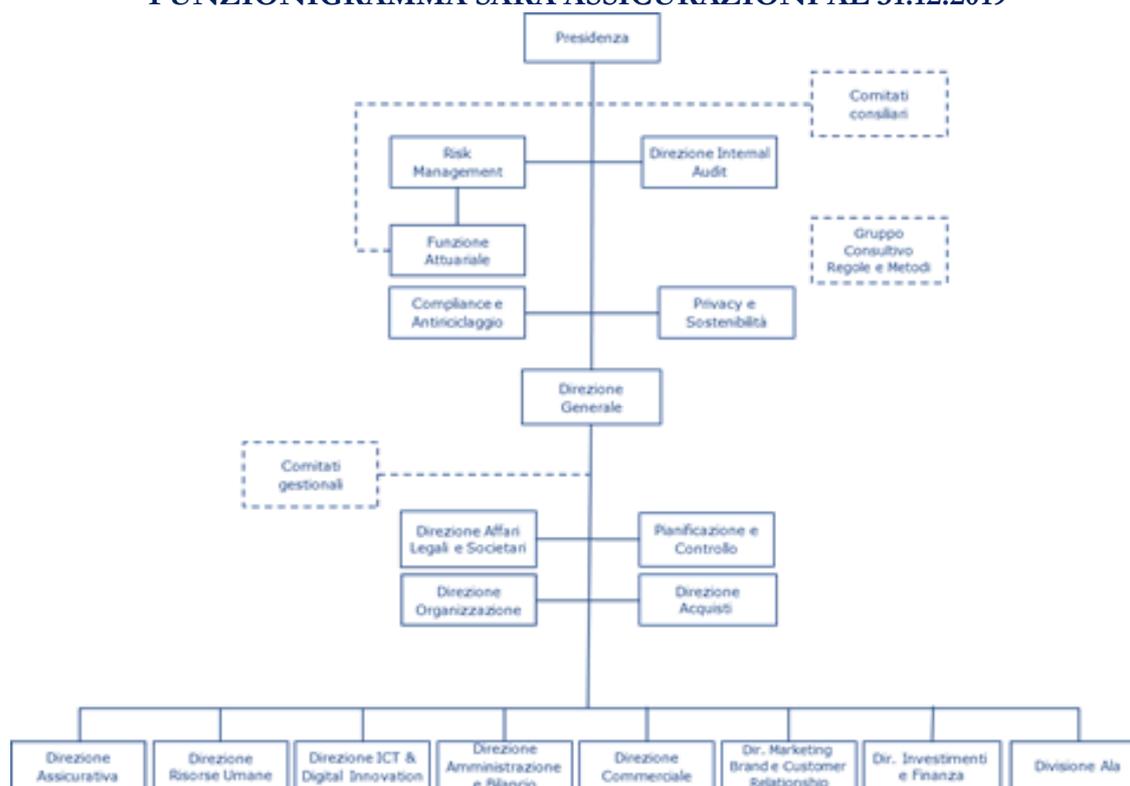
Per quanto riguarda il business Vita, si prevede che l'offerta della Società destinata alla rete agenziale rimanga abbastanza in linea con quella attuale, con un sviluppo commerciale atteso in continuità rispetto al Piano approvato lo scorso esercizio. Diversamente nel Piano relativo al triennio 2020-2022 è stato ipotizzato un significativo sviluppo dell'offerta intermediata al di fuori del canale agenziale del Gruppo Sara, sia attraverso il consolidamento della relazione commerciale con Credit Suisse, concretizzata per il tramite di First Advisory (broker assicurativo specializzato nel “Private Insurance”), sia attraverso l'approfondimento di possibili partnership commerciali di Bancassurance (in particolare banche di piccole-medie dimensioni, reti di consulenti finanziari, società finanziarie operanti nella cessione del quinto e nei prestiti personali).

La struttura organizzativa e il modello di business

Nelle società del Gruppo, l'Alta Direzione è affidata al Direttore Generale i cui poteri e le conseguenti deleghe sono determinati, in via esclusiva, dal Consiglio di Amministrazione.

Il CdA approva l'assetto organizzativo della Società costituito da Direzioni rispondenti al Direttore Generale e ne determina compiti e responsabilità, delegando il Direttore Generale ad operare all'interno delle Direzioni a lui rispondenti modifiche di ruoli, compiti e responsabilità al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali.

FUNZIONIGRAMMA SARA ASSICURAZIONI AL 31.12.2019



Sara è un **brand italiano** che lega la sua storia a quella del Paese: nata per iniziativa dell'Automobile Club d'Italia nel 1946, in sinergia con lo stesso realizza numerose iniziative nel campo della tutela degli utenti della strada e in favore della diffusione della cultura sulla sicurezza stradale e della tutela del patrimonio dei propri assicurati.

Oggi il Gruppo, profondo conoscitore delle dinamiche dei bisogni dei clienti, si caratterizza per **strategie e obiettivi costruiti sulla situazione reale del Paese e delle famiglie**.

Pienamente integrata nel contesto di riferimento, **Sara** è l'esempio di come si possa abbracciare il tema della trasformazione digitale 4.0 misurandosi con un ambiente sempre più liquido e attraversato da cambiamenti radicali, generati sia dal progresso tecnologico che da un cliente sempre più abile e demanding.

In questo contesto Sara ha intrapreso un percorso di digital transformation, che abbraccia tutta l'organizzazione e la propria rete distributiva, diventando una delle prime società del settore a essere passata in full cloud attraverso la migrazione di tutte le proprie server farm. In Sara si utilizzano inoltre in modo completo anche strumenti di produttività e collaborazione, come G-Suite, che si avvalgono sempre delle potenzialità del cloud.

Grazie a questa evoluzione tecnologica è stato sostanzialmente ridotto anche il *time to market*, rendendo possibile una maggiore agilità nella gestione e nell'aggiornamento del catalogo di offerta. Inoltre, la migrazione sul cloud ha reso possibile un miglioramento del tempo di risposta dei sistemi a uso della rete, oggi sempre più rapidi grazie al modello *pay per use* tipico di questa soluzione.

Per valorizzare al massimo la *customer experience* del cliente, il Gruppo Sara ha sottoscritto un accordo con Salesforce, una piattaforma centralizzata per la gestione del customer engagement, puntando a diventare una compagnia con un modello operativo impostato sulla «customer centricity». Mettere il cliente al centro dell'operatività significa aumentare la retention del portafoglio a scadenza, migliorandone l'advocacy così come le occasioni di sviluppo in logica di cross selling.

In questo modo si ottiene un maggior coinvolgimento della rete distributiva, che può sviluppare più fatturato, e la sua naturale fidelizzazione. Un modello che permette al Gruppo Sara di consolidare il suo

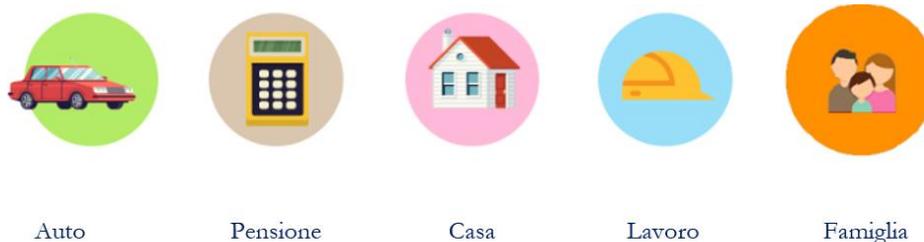
posizionamento di player innovativo e digitale, come riconosciuto dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza con il premio Digital Star 2019 ottenuto per il settore assicurazioni.

La trasformazione digitale del Gruppo Sara è quindi in piena evoluzione: si sta lavorando alla costruzione di un ecosistema che prevederà un'integrazione completa del punto fisico con il mondo digitale, per sviluppare una relazione che valorizzi la competenza e la consulenza disponibili sul punto vendita fisico con la modernità e facilità d'uso degli strumenti digitali.

I numeri del Gruppo in sintesi



Il Gruppo Sara risponde con la propria offerta alle diverse esigenze di sicurezza e di protezione: distribuisce **prodotti assicurativi dedicati alla persona, alla famiglia e all'impresa**; fornisce soluzioni per ogni esigenza di protezione del patrimonio e dei beni, accompagnando i propri clienti in ogni fase della loro vita. La **sinergia con ACI** e l'impegno congiunto a favore della sicurezza si concretizzano nell'offerta assicurativa di Sara sull'auto che valorizza l'attenzione verso gli automobilisti che si dimostrano sensibili e prudenti verso se stessi e gli altri. Inoltre, attraverso il lavoro della rete agenziale e liquidativa, il Gruppo risponde ai bisogni dei propri clienti attraverso le soluzioni più adeguate e un'ampia scelta di prodotti e servizi di assistenza per i danni alla proprietà (auto, abitazione, fabbricati), per la responsabilità, sia civile che professionale, per i rischi alla persona (infortuni e malattia).



Il modello di business del Gruppo Sara rappresenta la modalità con cui le risorse sono impiegate, attraverso le attività assicurative, al fine di raggiungere gli obiettivi strategici e la creazione di valore nel tempo. In dettaglio, i principali processi di business di Sara sono identificabili in:

- lo **sviluppo, il lancio e la gestione dei prodotti**, grazie al know-how di business consolidato negli anni e alla tecnologia a supporto di un adeguato processo di definizione dei prodotti.
- lo **sviluppo e la gestione dei canali distributivi**, con una rete distributiva efficiente grazie all'impegno costante per la crescita di conoscenza, competenza e professionalità della stessa, e con il supporto di un partner strategico come ACI.
- l'**emissione e gestione delle polizze**, attraverso il supporto di adeguate e innovative infrastrutture IT, in grado di aumentare l'innovazione dei processi commerciali ed assuntivi, al fine principale di accrescere la soddisfazione dei clienti e la reputazione del Gruppo
- la **gestione degli attivi**, di tipo immobiliare e finanziario, attraverso investimenti responsabili e prudenti, diretti a supportare la solidità aziendale e la redditività degli investimenti.
- la **gestione dei sinistri e l'erogazione delle prestazioni**, attraverso adeguate procedure di supporto, la selezione e gestione di reti di fiduciari e convenzionati sul territorio e un elevato livello di servizio al cliente.
- l'attività di **riassicurazione passiva**, al fine di fronteggiare adeguatamente il rischio tipico dell'impresa.

TUTELA DELLA SOLIDITÀ AZIENDALE E GESTIONE DEI RISCHI DI IMPRESA

Il Gruppo Sara si è dotato di un adeguato sistema di governo societario, proporzionato alla natura, alla portata e alla complessità dei rischi, attuali e prospettici, inerenti all'attività svolta, al fine di assicurare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali; l'identificazione, la valutazione anche prospettica, la gestione e l'adeguato controllo dei rischi, la tempestività del sistema di reporting delle informazioni aziendali, l'attendibilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali, la salvaguardia del patrimonio.

Il sistema di gestione dei rischi del Gruppo è composto da processi strutturati volti a massimizzare il rendimento da conseguire sulla base della propensione al rischio definita dal Consiglio di Amministrazione delle Società del Gruppo e le cui linee guida sono definite in specifiche politiche.

Il sistema dei controlli interni del Gruppo, anch'esso parte del più ampio sistema di governo societario, è improntato a principi di integrità, chiara attribuzione di ruoli e responsabilità e adeguati livelli di indipendenza e di presidio autorizzativo. Il Gruppo è, altresì, dotato di un Codice Etico e di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, ed il sistema dei controlli interni poggia su un impianto normativo e documentale tale da consentire il corretto svolgimento delle attività nel rispetto degli indirizzi aziendali, delle indicazioni degli Organi di Vigilanza e delle disposizioni di legge.

Il Sistema di controllo interno è composto inoltre dalle funzioni di controllo che, inquadrate nella struttura organizzativa della Capogruppo, svolgono la loro attività anche a favore della Società controllata, in virtù di appositi contratti di servizi. Eccezione è fatta per la Direzione Internal Audit che è posta a diretto riporto dell'Organo Amministrativo di Sara Vita ed è costituita dai medesimi esponenti della Capogruppo in regime di distacco parziale.

La funzione **Risk Management** della Capogruppo, posta a diretto riporto dell'Organo Amministrativo, svolge le attività di identificazione, valutazione, monitoraggio, escalation e reporting dei rischi. Nell'ambito della struttura di Risk Management, è posta la Funzione Attuariale, che, rispondendo funzionalmente al Consiglio di Amministrazione, svolge la propria attività nel rispetto di quanto previsto dalla specifica politica approvata dal Consiglio di Amministrazione e dalla normativa di settore.

La verifica della conformità è effettuata dalla Funzione **Compliance e Antiriciclaggio** della Capogruppo, posta a diretto riporto dell'Organo Amministrativo, che svolge le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalla specifica politica approvata dal Consiglio di Amministrazione.

La funzione di Direzione Internal Audit della Capogruppo è posta a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione e svolge la propria attività nel rispetto della specifica politica approvata dal Consiglio di Amministrazione, con l'obiettivo di monitorare e valutare l'efficacia e l'efficienza del sistema di controllo interno.

La gestione patrimoniale

Con riferimento ai requisiti richiesti dalla normativa di vigilanza prudenziale Solvency II, in vigore dal 1° gennaio 2016, una indicazione della posizione di solvibilità di Gruppo al 31 dicembre 2019 evidenzia mezzi propri per 778,4 milioni di euro (748,3 milioni di euro a fine 2018), un requisito di capitale di 297,9 milioni di euro (283,4 milioni di euro a fine 2018) e un coefficiente di solvibilità pari al 261,33 (264,06 % al 31 dicembre 2018).

Le politiche e gli strumenti aziendali di gestione

- Politica di Sostenibilità
- Politica di Gestione del Capitale
- Politica di Risk Management
- Politica di Valutazione dei rischi e della solvibilità
- Politica di gestione del rischio operativo e del rischio cyber
- Politica in materia di Investimenti
- Politica in materia di governo e controllo dei prodotti di Sara Vita (POG)
- Politica in materia di governo e controllo dei prodotti di Sara Assicurazioni (POG)
- Own Risk and Solvency Assessment Report (ORSA)
- Regular Supervisory Report (RSR)
- Solvency and Financial Condition Report (SFCR)
- Manuale Operativo del Risk

Di seguito l'informativa richiesta ai sensi dell'art. 7, comma 4-bis, del Regolamento 7/2007 (valori in migliaia di euro).

INFORMATIVA REGOLAMENTO N. 7 DEL 13 LUGLIO 2007	
Fondi propri	Gruppo Sara
Capitale sociale ordinario versato	48.600
Riserva di riconciliazione	723.719
Totale "Tier 1 unrestricted"	772.319
Azioni privilegiate	6.075
Totale "Tier 1 restricted"	6.075
Totale fondi propri di base	778.394
Totale fondi propri ammissibili	778.394
Di cui Tier 1	778.394
Di cui Tier 1 restricted	6.075

REQUISITI DI CAPITALE DI GRUPPO	
Valori	Indici di solvibilità
SCR	297.865
Totale fondi propri ammissibili	778.394
Solvency Ratio	2,61
Totale fondi propri ammissibili a copertura MCR	778.394
Indice di copertura del MCR	5,26

Il Solvency Capital Requirement (SCR) rappresenta il capitale minimo da rispettare in «normali» circostanze; il Minimum Capital Requirement (MCR) rappresenta la soglia al di sotto della quale scattano interventi immediati di vigilanza. Il SCR è volto a riflettere tutti i rischi (quantificabili) di perdita di valore a cui attività e passività sono esposte ed è calcolato simulando la perdita di valore a seguito di uno scenario avverso statisticamente predefinito (1 evento ogni 200 anni); il MCR è calcolato sulla base di fattori predefiniti, ma deve comunque cadere tra il 25% e il 45% del SCR.

Gli elementi che costituiscono i Fondi Propri ammissibili sono rappresentati dal Capitale Sociale per 54.675 migliaia di euro e per il residuo dalla differenza tra valori civilistici e di mercato delle attività e delle passività al netto dell'effetto fiscale.

I detti elementi sono classificabili come elementi di Tier 1 e pertanto il Gruppo non ha elementi di Tier 2 e Tier 3, tipologie di "livello" inferiore e soggette quindi a limitazioni regolamentari per il loro utilizzo.

Nel corso dell'esercizio non sono stati rilevati periodi nei quali il Gruppo non abbia coperto il proprio requisito patrimoniale di solvibilità o il proprio requisito patrimoniale minimo.

Tramite la Politica di Gestione del Capitale vengono descritti il governo dei processi di pianificazione e gestione del capitale ed i flussi informativi verso il Consiglio di Amministrazione e gli altri organi aziendali coinvolti nel processo. Gli obiettivi primari della gestione del capitale del Gruppo Sara sono:

1. mantenere dei coefficienti patrimoniali atti a salvaguardare la sostenibilità finanziaria, garantendo, in conformità alla normativa di vigilanza, il raggiungimento degli obiettivi strategici ed il rispetto del livello di propensione al rischio definito dal Consiglio di Amministrazione;
2. gestire efficientemente il patrimonio. Il capitale è limitato ed ha un costo. Il capitale sarà quindi gestito e allocato in maniera efficiente sotto il profilo del rendimento avuto riguardo alle strategie degli azionisti ed al profilo di rischio del Gruppo;

3. garantire che l’allocazione del capitale si basi sul bilanciamento tra rischi e benefici. Le opzioni di utilizzo del surplus di capitale per produrre rendimenti finanziari o per sfruttare le opportunità di business devono essere sempre basate sulla possibilità di creare valore, ottenendo o superando il Tasso di Rendimento Richiesto associato ai potenziali rischi di una determinata opportunità di business.

Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG

Il concetto di rischio, e in generale lo svolgimento di tutte le attività finalizzate al contenimento dei rischi entro livelli ritenuti accettabili, è radicato da sempre nella natura stessa dell’attività assicurativa influenzando, di conseguenza, tutti i processi operativi svolti dalle strutture organizzative che gestiscono il business del Gruppo Sara. L’assetto organizzativo del Gruppo consente lo svolgimento efficiente ed efficace dei processi di gestione del rischio, mediante l’assegnazione di responsabilità e compiti alle funzioni deputate all’organizzazione, gestione e controllo dell’attività aziendale.

L’attività di valutazione attuale e prospettica dei rischi persegue i seguenti obiettivi:

- evidenziare il collegamento tra la strategia di business (incluso lo sviluppo e la progettazione dei prodotti), il processo di gestione del capitale ed il profilo di rischio assunto;
- disporre di una visione complessiva dei rischi ai quali è esposto il Gruppo, o potrebbe esserlo nel futuro, con particolare riferimento a quelli ritenuti significativi, e valutando la posizione di solvibilità sia in un’ottica attuale che prospettica.

Le linee guida inerenti il sistema di gestione dei rischi insiti nelle attività di business del Gruppo sono declinate nella **Politica di Risk Management** che definisce, dunque, il framework di riferimento del sistema di gestione dei rischi nell’ambito del quale la Funzione Risk Management assume un ruolo fondamentale, concorrendo alla definizione e alla creazione di tutte le attività legate al rischio attraverso lo sviluppo e il mantenimento delle politiche, delle metodologie e degli strumenti di misurazione del rischio.

I principali processi di gestione del rischio, definiti nella specifica Politica, sono i seguenti:

- **Identificazione dei rischi rilevanti:** consiste nella raccolta delle informazioni necessarie per identificare e classificare i rischi rilevanti a cui è esposto il Gruppo;
- **Valutazione dei rischi:** ricomprende tutte le attività volte alla valutazione quali-quantitativa dei rischi sia attuali che prospettici;
- **Monitoraggio dei rischi:** la fase di monitoraggio si declina nell’osservazione periodica dell’esposizione del Gruppo Sara alle differenti tipologie di rischio individuate come rilevanti. In questa fase viene inoltre verificato che le Unità coinvolte nel processo di gestione dei rischi eseguano i controlli di linea, ovvero controllino che le attività volte alla minimizzazione dei rischi siano state effettivamente poste in essere. In particolare, periodicamente, vengono svolti i seguenti monitoraggi:
 - Monitoraggio dei rischi rilevanti;
 - Verifica del rispetto dei limiti operativi al rischio;
 - Monitoraggio delle concentrazioni di rischio.
- **Escalation:** rappresenta il processo gestionale attuato dalla Funzione Risk Management qualora si verificano degli scostamenti rispetto a soglie e/o limiti predefiniti al rischio;
- **Reporting in materia di rischi:** prevede la predisposizione di specifici report definiti sulla base delle esigenze informative dei diversi destinatari (Organo Amministrativo e Alta Direzione).

Per maggiori dettagli sull’articolazione del sistema di gestione dei rischi, si rimanda a quanto illustrato nella Relazione unica relativa alla solvibilità e alla condizione finanziaria (“Solvency and Financial Condition Report” - “SFCR”), disponibile sul sito del Gruppo.

Il Gruppo Sara, con un approccio progressivo, integra all’interno del proprio sistema di valutazione e gestione dei rischi anche i rischi, generati e subiti, connessi ai temi non finanziari (cosiddetti rischi ESG) che derivano dalle attività dell’impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse le catene di fornitura e subappalto. Altresì, struttura il proprio Sistema di gestione dei rischi con modalità proattive in modo tale da poter cogliere tempestivamente i cambiamenti del contesto macroeconomico di

riferimento e l'evoluzione delle politiche aziendali al fine di tutelarsi dall'insorgenza di nuovi rischi e cogliere in anticipo nuove opportunità.

Nello specifico, per ciascuno degli ambiti definiti dal D.Lgs 254/2016, sono stati individuati gli eventi di rischio ESG oggetto di valutazione nell'ambito del più ampio processo di valutazione integrata dei rischi operativi, L.262/2005 e D. Lgs. 231/2001, revisionato annualmente alla luce delle dinamiche interne ed esterne al Gruppo. La metodologia adottata ai fini della valutazione del rischio si articola in due fasi:

- la prima che prevede la valutazione qualitativa del rischio, in assenza di controlli, data dalla combinazione della stima dell'impatto derivante dall'evento di rischio (severity) con la sua probabilità di accadimento (frequency);
- la seconda che prevede la valutazione dell'efficacia e dell'adeguatezza dei controlli posti a presidio del rischio individuato, allo scopo di determinare il rischio residuo a carico della Gruppo.

Di seguito si illustrano gli eventi di rischio ESG che sono stati oggetto di valutazione da parte dei vari Key-Officer nel corso del risk assessment sui rischi operativi 2019.

- **Gestione del personale:**
 - Perdita del patrimonio di conoscenze ed esperienze in particolare di quelle maggiormente distintive e critiche per lo sviluppo del business;
 - Inadeguata gestione delle competenze e di mancato engagement interno/livello di motivazione adeguati;
 - Rischio di mancato rispetto della personalità dell'individuo legato alla gestione dei dipendenti e alle persone che operano a vario titolo con il Gruppo;
 - Rischio di violazione delle pari opportunità, attraverso dichiarazioni o comportamenti discriminatori nella gestione del personale;
 - Rischio di conflittualità fra le parti sociali;
- **Lotta alla corruzione**
 - Mancata gestione dei rischi di compliance (es. corruzione, riciclaggio, normativa fiscale, libera concorrenza, privacy, norme giuslavoristiche);
 - Inadeguatezza dei sistemi di controllo interno, di segnalazione delle violazioni e di protezione dei segnalanti che possono risultare in violazioni di normative e codici di autoregolamentazione e nel coinvolgimento in attività e pratiche illegali o controverse dal punto di vista etico, ambientale o sociale;
- **Diritti umani**
 - Rischi di mancato rispetto della personalità dell'individuo;
 - Dichiarazione o comportamenti discriminatori verso una parte della società nell'offerta di prodotti e servizi relativi a genere, religione, razza, nazionalità, orientamento sessuale, scelte politico-civili;
- **Temi ambientali**
 - Rischi legati ai danni derivanti dal cambiamento climatico con impatto diretto sul business della Compagnia (es. alluvione, grandine);
 - Rischio di svolgimento contraddittorio dell'attività di impresa rispetto agli obiettivi di sostenibilità ambientale;
- **Temi sociali**
 - Errata valutazione della revisione dell'offerta (catalogo prodotti) anche in relazione a modifiche dello scenario socio-economico (es. invecchiamento, flussi migratori);
 - Rischio connesso alla mancata trasparenza nei prodotti di investimento.

Dall'analisi dei risultati dell'assessment si evince, ad oggi, un livello di rischio netto sostanzialmente medio-basso, rappresentativo di un presidio complessivo sugli eventi analizzati. Con riferimento al livello di rischio lordo, è emerso che gli eventi connessi alla lotta alla corruzione e alla trasparenza dei prodotti di investimento risultano essere caratterizzati da una esposizione potenzialmente più elevata.

Con specifico riferimento alla lotta alla corruzione il Gruppo Sara adotta, con particolare riferimento ai reati di corruzione, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Gruppo (MOG) in conformità con le previsioni del D.Lgs. 231/2001 come descritto nel paragrafo “la compliance normativa e la lotta alla corruzione” cui si rimanda.

Per quanto riguarda la trasparenza dei prodotti, essa da sempre rappresenta per il Gruppo Sara un elemento decisivo per trasmettere affidabilità a tutti gli Stakeholder. Per tale motivo il Gruppo si impegna ad agire fornendo ai propri interlocutori informazioni esaustive, comprensibili e tempestive; seguendo regole di comportamento e criteri di scelta chiari e oggettivi; adottando procedure univoche e verificabili. Tale impegno ha trovato la sua piena formalizzazione anche a seguito dell’entrata in vigore della normativa europea in materia di criteri di trasparenza e distribuzione dei PRIIPs (Package Retail Investment and Insurance Products) ovvero di prodotti di investimento assicurativi preassemblati al dettaglio, avvenuta il 1° gennaio 2018. Nello specifico, la normativa prevede espressamente la predisposizione, tramite formato standard, di un documento sintetico (KID) contenente le informazioni chiave, qualitative e quantitative, necessarie agli investitori al dettaglio per comprendere al meglio il prodotto. Per i prodotti assicurativi Vita, gli investitori di dettaglio sono chiaramente i Contraenti di polizza e, pertanto, per i prodotti in perimetro PRIIPs, a partire dal 2018 Sara Vita predispone il documento KID, da consegnare insieme al Fascicolo Informativo e al progetto esemplificativo personalizzato. Inoltre, Sara Vita si è dotata anche di una Politica in materia di governo e controllo del prodotto, i cui presidi sono volti a garantire che si tenga debitamente conto degli interessi, obiettivi e caratteristiche dei Clienti e a prevenire e ridurre i pregiudizi ai Clienti e a favorire un’adeguata gestione dei conflitti di interesse.

Con riferimento all’attività finanziaria dell’Impresa, si precisa che essa è svolta nel rispetto di principi fissati dal Codice Etico del Gruppo Sara, ponendo particolare attenzione, in fase di definizione degli investimenti, a considerazioni di carattere ambientale, sociale ed etico. È comunque vietato investire in strumenti finanziari emessi da enti il cui core business è focalizzato su attività contrarie a tali principi.

Nel corso del 2019 il Gruppo ha avviato approfondimenti sul tema della Finanza Sostenibile, tenuto conto anche delle evoluzioni normative definite dall’Action Plan per Finanziare la Crescita Sostenibile della Commissione Europea. A conclusione degli approfondimenti in corso il Gruppo valuterà le azioni operative da porre in essere, tra cui eventualmente l’adozione di linee guida ESG per la gestione degli investimenti, in coerenza con le evoluzioni della strategia di sviluppo di cui si darà evidenza nelle future rendicontazioni.

Per ciascun tema materiale il Gruppo ha identificato i principali rischi ad essi connessi e le relative modalità di gestione, come sintetizzato nella seguente tabella.

Legenda: PRO=Procedura; PRT=Protocollo; MOG=Modello Organizzativo; RGO=Regolamento

Principali Ambiti di Sostenibilità	Tema Material	Rischi Principali	Modalità di Gestione
Tutela della solidità aziendale e gestione dei rischi di impresa	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei rischi di impresa Gestione responsabile della catena di fornitura Investimenti responsabili Tutela della solidità e redditività aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Rischio di non Conformità alle norme Rischio connesso ad inadeguatezza di persone, processi, sistemi Rischio connesso all’inadeguatezza delle procedure amministrative e contabili Rischio di incorrere in perdite di mercato, di credito, di liquidità Rischio di appartenenza al Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> MOG Modello 231 Modello 262 PRO – Investimenti mobiliari e immobiliari PRO - Acquisti Sistema di deleghe di Potere PRO – Risk Management PRT – Gestione magazzino PRT - Clausole contrattuali 231 PRO - Outsourcer PRO - Fiduciari Comitato per le Operazioni con il socio di Maggioranza

		<ul style="list-style-type: none"> • Rischio connesso al deterioramento della reputazione e dell'immagine aziendale • Rischio connesso alla responsabilità amministrativa degli Enti • Rischio Strategico 	
Principali Ambiti di Sostenibilità	Tema Material	Rischi Principali	Modalità di Gestione
Integrità e rigore nella condotta aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto della Compliance normativa e anticorruzione • Trasparenza e correttezza della struttura di governance 	<ul style="list-style-type: none"> • Rischio di non Conformità alle norme • Rischio connesso alla responsabilità amministrativa degli Enti • Rischio connesso al deterioramento della reputazione e dell'immagine aziendale • Rischio connesso all'inadeguatezza dei processi • Rischio connesso a violazioni di regole, incompetenza e/o negligenza • Rischio di appartenenza al Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> • PRO – Bilancio • MOG Modello 231 • PRO – Segnalazioni AA.VV. • PRT – Gestione dei conti • PRT – Gestione dei compensi a sindaci, revisori e attuari • PRT – Precetti verso soci, sindaci e revisori • PRO – Antiriciclaggio • PRO – Riconciliazioni bancarie • Comitato per le Operazioni con il socio di Maggioranza
Principali Ambiti di Sostenibilità	Tema Material	Rischi Principali	Modalità di Gestione
Digital & Social Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Customer experience e qualità del servizio • Digitalizzazione dei processi aziendali • Omnicanalità integrata • Partnership con ACI • Prodotti e servizi con finalità sociali • Qualità dei prodotti • Relazione con la rete distributiva • Sicurezza stradale • Sviluppo della rete distributiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Rischio connesso alla strutturazione dei prodotti e all'analisi del mercato • Rischio connesso all'inadeguatezza dei processi • Rischio connesso a violazioni di regole, incompetenza e/o negligenza • Rischio di non Conformità alle norme • Rischio che riguarda problemi dei sistemi informativi • Rischio di appartenenza al Gruppo • Rischio connesso alla Responsabilità amministrativa degli Enti • Rischi Environmental, Social and Governance • Rischio connesso a frodi esterne e/o eventi naturali • Rischio derivante dalla sottoscrizione dei contratti di assicurazione e alla selezione dei rischi • Rischio connesso al deterioramento della reputazione e dell'immagine aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> • Modello Privacy • PRO – Accessi • PRO – Dispositivi Informatici • PRT – Informazioni privilegiate • PRO - Application e Change mgmt • Manuale Firma Grafometrica • Comitato per le Operazioni con il socio di Maggioranza • RGO – Conflitti di interesse • PRT – Clausole 231 nel conferimento del mandato agli agenti • PRT – Omaggi, donazioni e sponsorizzazioni • PRO - Assistenza assuntiva • PRO - Formazione ed aggiornamento professionale • PRO – Gestione reclami • PRO – Gestione assistenza della clientela • PRO – Ispezioni tecnico amministrative • PRO – Selezione intermediari • PRO – Sponsorizzazioni • PRO – Sviluppo prodotti e tariffe • PRO – Stipula Contratti

Principali Ambiti di Sostenibilità	Tema Material	Rischi Principali	Modalità di Gestione
Gestione e sviluppo delle persone	<ul style="list-style-type: none"> Formazione e sviluppo professionale Prevenzione e welfare Qualità della vita in azienda Valorizzazione dei collaboratori 	<ul style="list-style-type: none"> Rischi Environmental, Social and Governance Rischio connesso a violazioni di regole, incompetenza e/o negligenza Rischio connesso al benessere, alla salute e alla sicurezza dei lavoratori 	<ul style="list-style-type: none"> PRT – 231 nei processi di Amministrazione del Personale PRO - Formazione e Comunicazione Interna PRO – Remunerazione del personale Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro Sistema di Valutazione e Sviluppo Questionario Clima Aziendale

La gestione della catena di fornitura

Un primo intervento diretto al raggiungimento dell'obiettivo di controllo degli aspetti ESG lungo la catena di fornitura, è stato realizzato sul finire del 2017 con l'adozione di una nuova versione della Procedura Acquisti (PRO SA 22 V04) che prevede l'istituzione di un albo fornitori aggiornato dalla Funzione Acquisti sia in fase di ricerca del fornitore (con evidenza di tutti i fornitori valutati, sia idonei che non idonei) che in fase di valutazione delle prestazioni rese (vendor rating del fornitore con archiviazione delle valutazioni effettuate nel corso degli anni precedenti). L'entrata in vigore dell'Albo e le prime valutazioni in termini di vendor rating, in virtù di ulteriori cambiamenti informatici ed organizzativi intercorsi, non sono state totalmente realizzate nel corso del 2019 e verranno dunque completate nel 2020.

Il nuovo Albo fornitori, per particolari categorie di gruppi merce, prevede anche la verifica – tramite self assessment – di specifici aspetti di tipo ambientale e sociale, compreso il tema della tutela del lavoro.

Data la natura e la localizzazione geografica del business, il Gruppo ricorre in maggioranza a fornitori italiani. I fornitori del Gruppo Sara sono tra i soggetti destinatari del Codice Etico: vengono dunque richiamati dal Gruppo al rispetto delle norme e all'osservanza delle disposizioni del Codice stesso attraverso la predisposizione di specifiche clausole contrattuali che ne prevedono il rispetto e l'osservanza.

Il Gruppo al 2019 conta 780 imprese fornitrici, per un valore economico complessivo pari a 45 milioni di Euro (dati derivano dal Sistema di Gestione aziendale, Modulo acquisti SAP). Circa il 95% della spesa sostenuta per forniture è effettuata in Italia, a conferma dell'inclinazione territoriale del Gruppo.

FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA									
Area Geografica	2017			2018			2019		
	N.	Euro	% spesa/zona	N.	Euro	% spesa/zona	N.	Euro	% spesa/zona
Nord-Est	80	1.408.899	3,00%	80	4.367.984	8,90%	82	1.818.039	4,03%
Nord-Ovest	259	22.208.267	48,00%	243	23.463.715	47,80%	274	22.139.865	49,11%
Centro-Nord	29	406.020	0,90%	37	933.685	1,90%	42	587.773	1,30%
Centro	245	19.643.926	42,40%	253	16.267.328	33,10%	263	16.273.049	36,09%
Sud	91	1.593.319	3,40%	107	1.936.167	4,00%	96	1.904.683	4,22%
Estero	17	1.040.914	2,20%	17	2.132.008	4,30%	23	2.362.079	5,24%
Totale Italia	704	45.260.431	97,80%	720	46.968.882	95,70%	757	42.723.409	94,76%
Totale	721	46.301.345	100,00%	737	49.100.890	100,00%	780	45.085.488	100,00%

% DEL VALORE EROGATO PER TIPOLOGIA DI FORNITURA

Tipologia	Valore % 2017	Valore % 2018	Valore % 2019
Beni marketing	12,9%	16,0%	14,1%
Beni mobili	2,8%	2,6%	2,9%
Beni immobiliari	2,6%	1,8%	1,4%
Cespiti/investimenti	14,3%	21,6%	16,0%
Consulenze	12,4%	10,5%	8,6%
Prestazione servizi	55,0%	47,5%	57,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

INTEGRITÀ E RIGORE NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Il Gruppo Sara riconosce e promuove l'importanza di integrità e rigore nella condotta aziendale, attraverso un'attuazione trasparente dei principi di Corporate Governance e con l'adozione di misure finalizzate ad assicurare la massima correttezza nel perseguimento delle politiche aziendali. In un settore fondato sulla fiducia come quello assicurativo, ciò significa promuovere la condivisione dei principi di onestà, correttezza e rispetto non solo della lettera, ma anche dello spirito delle norme, per prevenire comportamenti illeciti o non conformi a regolamenti e normative. Significa altresì rigore nella condotta aziendale e impegno nella lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Le politiche e gli strumenti aziendali di gestione

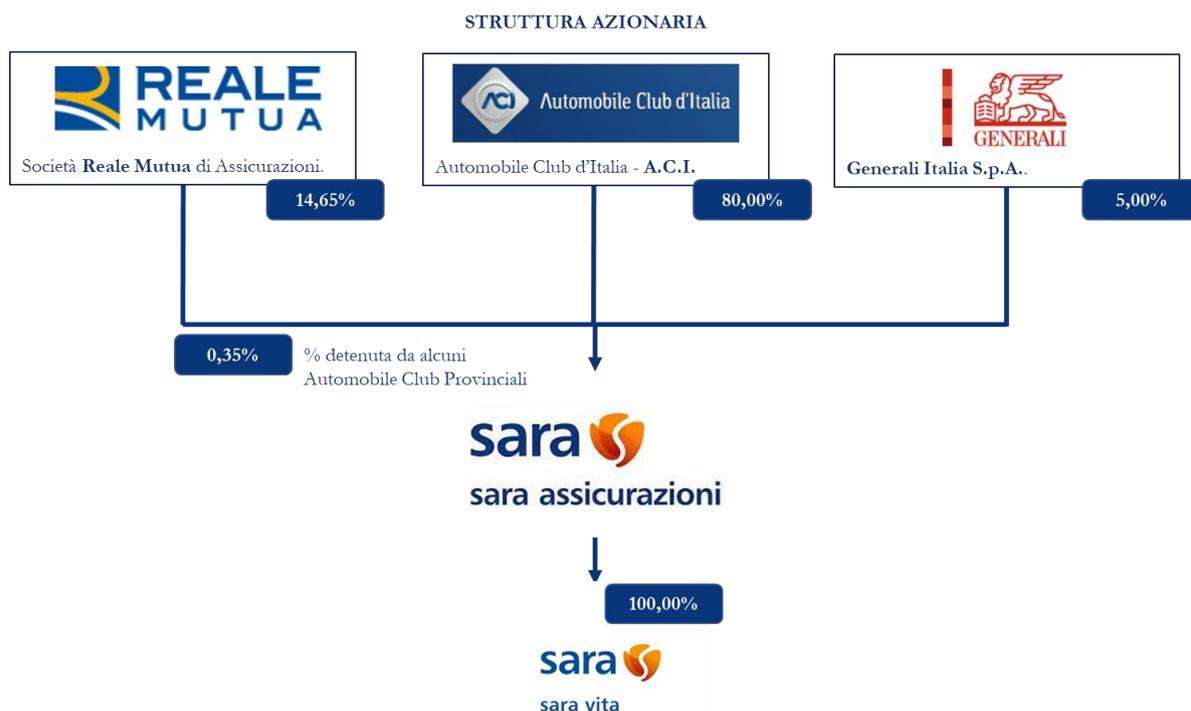
- Politica di Sostenibilità
- Codice Etico
- Politica relativa alla Funzione di Compliance
- Modello di Compliance
- Report formazioni in materia di conformità
- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

La struttura di Corporate Governance

La sezione "Governance" della Relazione sulla Gestione, di cui la presente DNF Consolidata costituisce parte integrante, descrive i meccanismi di funzionamento aziendali. Ad essa pertanto si rinvia al fine della comprensione del "modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa". In questo paragrafo sono ripresi alcuni elementi descrittivi aggiuntivi, a garanzia della trasparenza e completezza informativa.

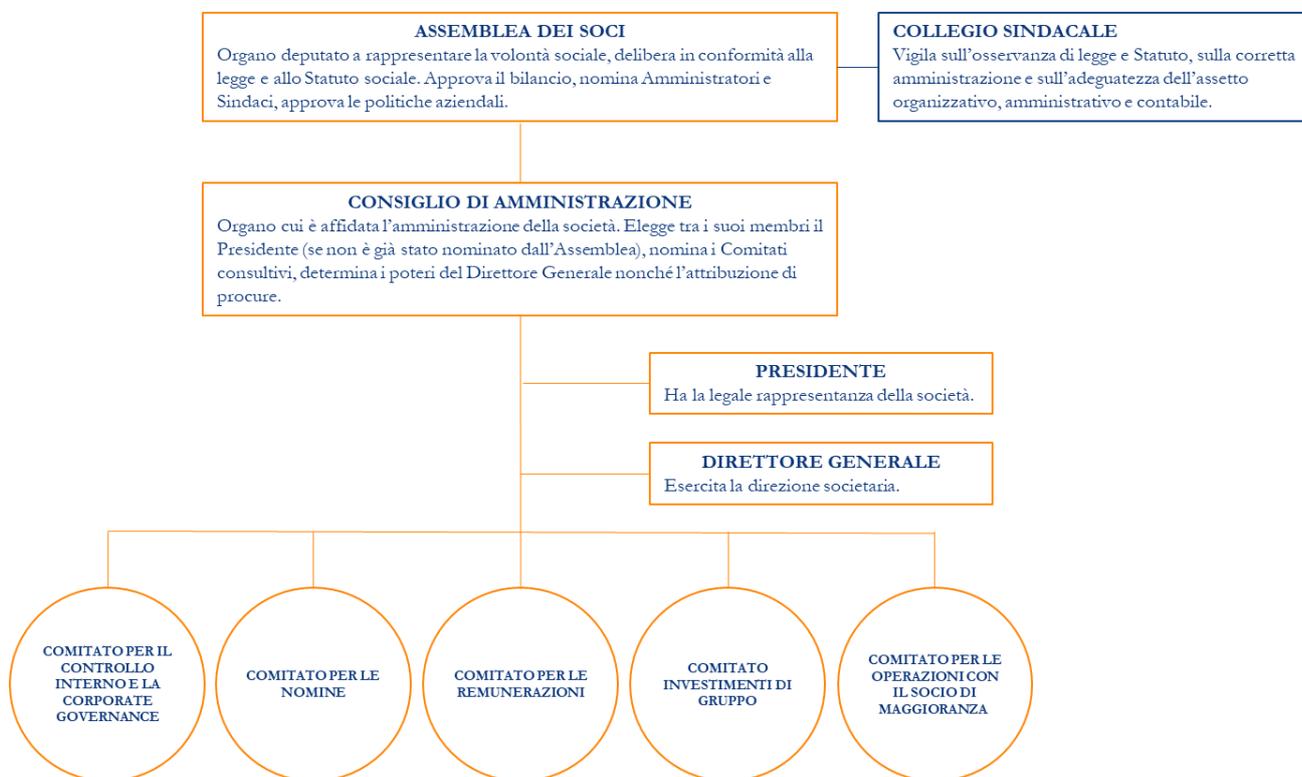
Dal 2004, su base volontaria, Sara Assicurazioni ha adottato un avanzato sistema di governance di Gruppo ispirato alle previsioni del cosiddetto Codice Preda per le società quotate. Talune delle soluzioni organizzative adottate dal Gruppo sono successivamente state introdotte, per via regolamentare, dall'ISVAP (poi IVASS) in sede di emanazione dei Regolamenti Applicativi del Codice delle Assicurazioni Private.

In data 28 novembre 2019 l'Automobile Club d'Italia ha acquistato l'intera quota azionaria nella Società di Assicurazioni Generali. All'esito dell'operazione di cessione, la struttura azionaria dei principali Soci di Sara Assicurazioni risulta così composta: ACI – Automobile Club d'Italia all'80%; Società Reale Mutua Assicurazioni al 14,65%; Generali Italia SpA al 5%, oltre ad una minima percentuale di azioni proprie e di azioni possedute dagli Automobile Club Provinciali (pari allo 0,35%).



Le società del Gruppo hanno adottato un modello tradizionale di amministrazione e controllo. I Comitati sono emanazione diretta del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Sara Assicurazioni.

IL SISTEMA DI GOVERNO



Con riferimento al tema della diversità in relazione alla composizione degli organi di amministrazione e controllo, Sara Assicurazioni e Sara Vita adottano politiche in materia di diversità di genere, garantendo il

rispetto dei criteri di riparto previsti dal D.P.R. 30 novembre 2012, n. 251 come disposto dall'art. 3, comma 2 della Legge 12 luglio 2011, n. 120.

In applicazione della normativa sopra citata in materia di quote rosa, le Compagnie garantiscono che il genere meno rappresentato in ciascun organo di amministrazione e di controllo ottenga almeno un terzo dei suoi membri per tre mandati consecutivi, quota ridotta ad almeno un quinto in sede di prima applicazione della normativa.

A seguito dell'entrata in vigore del D.P.R. 30 novembre 2012, n. 251, Sara Assicurazioni ha effettuato il primo rinnovo degli organi di amministrazione e controllo nel 2015 ed ha rilasciato il secondo mandato consecutivo nel 2018; Sara Vita, invece, ha effettuato il primo rinnovo dei propri organi di amministrazione e controllo nel 2013, seguito dal secondo e dal terzo mandato rilasciati consecutivamente, rispettivamente, nel 2016 e nel 2019.

Il 33% dei consiglieri di amministrazione di Sara Assicurazioni e di Sara Vita è di genere femminile.

Rispetto al percorso formativo e professionale dei propri organi di amministrazione, gestione e controllo, Sara Assicurazioni e Sara Vita hanno definito politiche di valutazione in merito al possesso dei requisiti di professionalità, nel rispetto dei criteri disposti dal D. M. n. 220/2011, dal Regolamento Isvap n. 20 e dalla normativa europea (Solvency II).

Sara Assicurazioni e Sara Vita non adottano politiche relative all'età dei componenti degli organi di amministrazione e controllo, preferendo valorizzare, anche in coerenza con l'attuale assetto normativo speciale, gli aspetti della formazione e dell'esperienza professionale.

L'89% dei consiglieri di amministrazione di Sara Assicurazioni (8 su 9) e il 100% dei consiglieri di Sara Vita ha più di 50 anni d'età.

La compliance normative e la lotta alla corruzione

Ai fini della piena aderenza al principio della compliance normativa, la Funzione Compliance e Antiriciclaggio della Capogruppo, posta a diretto riporto dell'Organo Amministrativo, svolge le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalla specifica Politica approvata dal Consiglio di Amministrazione. In particolare, opera al fine di delineare le politiche per la gestione del rischio di non conformità alle norme poste in essere da Sara Assicurazioni, in quanto tale e in qualità di Capogruppo.

Per rischio di non conformità si intende il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, subire perdite o danni reputazionali in conseguenza della mancata osservanza di leggi, regolamenti o provvedimenti delle Autorità di vigilanza ovvero di norme di autoregolamentazione, ovvero il rischio derivante da modifiche sfavorevoli del quadro normativo o degli orientamenti giurisprudenziali. Poiché il rischio di non conformità alle norme è diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale, soprattutto nell'ambito delle linee operative, l'attività di prevenzione del rischio deve svolgersi, in primo luogo, dove il rischio viene generato.

Nell'ambito del sistema dei controlli interni, le Società del Gruppo si dotano, ad ogni livello aziendale, di specifici presidi volti a prevenire il rischio di non conformità. Inoltre, sono messe in atto tutte le iniziative e le attività necessarie affinché vi sia un'adeguata responsabilizzazione di tutto il personale, per una efficace ed efficiente gestione del rischio di non conformità a tutte le norme. In relazione a tale obiettivo, tutti i responsabili di funzione sono coinvolti nella gestione del rischio di non conformità: devono fornire supporto alla Funzione Compliance e Antiriciclaggio nell'identificazione delle attività, all'interno dei processi, da cui possono emergere i rischi di non conformità individuati e nella successiva predisposizione delle misure correttive; devono tenere informata la Funzione Compliance e Antiriciclaggio in merito a modifiche pianificate o in atto nei processi e procedure aziendali in relazione agli obblighi di conformità ad essi correlati.

Il Modello di compliance viene gestito a livello di Gruppo mediante uno specifico processo finalizzato ad implementare e mantenere regole, procedure e strutture organizzative funzionali ad assicurare la prevenzione e la gestione del rischio di non conformità alle norme da parte di tutte le Società del Gruppo. In linea con i principi di governance, il Modello di compliance riconosce la centralità dell'Organo Amministrativo per quanto attiene alle politiche di governo del rischio di non conformità.

L'Alta Direzione ha la responsabilità di adottare tutti gli interventi necessari ad assicurare l'aderenza dell'organizzazione e del Sistema dei Controlli Interni ai principi statuiti dalle disposizioni regolamentari e dall'Organo Amministrativo.

Il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Codice Etico è affidato ai singoli Organismi interni di Vigilanza, costituiti nell'ambito dei Modelli di organizzazione e gestione adottati dalle Società del Gruppo ai sensi del D.Lgs. 231/01 e successive modificazioni (Modello 231).

Il presidio del rischio di non conformità alle norme è assegnato alla Funzione Compliance e Antiriciclaggio, che per l'espletamento dei compiti richiesti dalla normativa, deve poter avere accesso a tutte le attività delle società del Gruppo e a qualsiasi informazione a tal fine rilevante.

Annualmente la Funzione Compliance e Antiriciclaggio ha, tra gli altri, il compito stabilito dal Consiglio di Amministrazione di assicurare che venga erogata attività formativa adeguata al fine di:

- prevenire il rischio di non conformità attraverso la conoscenza delle disposizioni applicabili alle attività svolte;
- favorire la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme

In particolare, con riferimento alla formazione interna erogata nel 2019, i dipendenti della Società, a tutti i livelli, hanno potuto fruire di corsi in svariate aree tematiche normative.

Sono stati effettuati corsi a catalogo, di formazione finanziata, corsi interni, alcuni dei quali obbligatori in base alla relativa normativa specialistica; le modalità erogative sono state sia corsi in aula sia e-learning.

Nel complesso le iniziative progettate ed attuate sono apparse idonee a garantire un'adeguata formazione delle risorse interne delle Società sui temi di conformità alle norme.

Occorre altresì considerare la formazione diretta a garantire l'aggiornamento sui temi di conformità alle norme da parte della Rete commerciale che, per il proprio ruolo, costituisce un importante punto di interfaccia con i clienti del Gruppo e dunque deve rappresentarne adeguatamente i valori di correttezza, trasparenza e orientamento al cliente.

La funzione Formazione rete, nel corso del 2019, ha effettuato verso gli addetti all'intermediazione (agenti, subagenti e collaboratori di agenzia) i seguenti corsi attinenti tematiche di conformità alle norme.

FORMAZIONE SU CONFORMITÀ NORMATIVA DIRETTA ALLA RETE COMMERCIALE NEL 2019	
Corso	Numero partecipanti
Tutela del consumatore e codice del consumo	1826
Il modello organizzativo ex231 ed il codice etico del Gruppo Sara Assicurazioni	1606
Antifrode assicurativa	2193
Il risarcimento del danno nella RCA: norme e procedure. Ed. 2019	2149
Faq Pip	1611
Previdenza Complementare	2709
Il sistema previdenziale italiano	8
La proposta del piano individuale pensionistico Libero Domani	416
FATCA	41
Antiriciclaggio edizione ottobre 2017	292
Il decreto Orlando e gli obblighi assicurativi per la professione avvocato	66
La gestione dei reclami	152
Regolamento PRIIPs: principi ispiratori e tematiche principali	170
Antiriciclaggio: le novità normative introdotte in attuazione della «quarta direttiva» (d.lgs. 90 del 24.05.2017)	355
La protezione dei dati personali, nel settore assicurativo, bancario e finanziario	254
IDD - la Nuova Direttiva Europea della Distribuzione Assicurativa	460
L'applicazione della POG nei processi d'agenzia	611
Compliance di agenzia: le nuove norme per l'intermediario assicurativo alla luce della IDD	1.076

L'impegno del Gruppo, in particolare contro i reati di corruzione, si basa sull'adozione ed efficace attuazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Gruppo (MOG) in conformità con le previsioni del D.Lgs. 231/2001. Ciò consente di limitare il rischio di commissione del reato, nelle sue forme attive e passive, mediante il consolidamento di un sistema strutturato ed organico di procedure ed attività di controllo.

Su impulso della Capogruppo, la controllata Sara Vita ha adottato e progressivamente mantenuto il Modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001. Sara ha inoltre profuso particolari sforzi per rendere omogenei e adeguati i Modelli ed i relativi sistemi di controllo ex D.Lgs. 231/01 anche attraverso l'utilizzo di competenze specialistiche presso la Capogruppo.

In particolare, alla funzione Compliance e Antiriciclaggio è stata attribuita la responsabilità di:

- assicurare l'aggiornamento e la diffusione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal decreto legislativo 231/01, ad eccezione del Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul lavoro, e l'adozione di adeguati protocolli per la prevenzione dei reati in oggetto;
- svolgere la funzione di segreteria tecnica dell'Organismo di Vigilanza 231, riportando funzionalmente allo stesso e supportandolo nelle attività tipiche, con particolare riferimento alla verifica del rispetto e dell'efficacia del Modello Organizzativo 231 attraverso lo svolgimento di appositi compliance program.

A supporto si evidenzia che due risorse della Funzione Compliance e Antiriciclaggio sono già in possesso di specifiche competenze in materia di D.Lgs. 231/2001.

Ogni anno la Funzione Compliance e Antiriciclaggio, che cura l'aggiornamento del MOG 231 sia per Sara Assicurazioni che per Sara Vita, svolge un risk assessment per individuare i processi aziendali a rischio reato presupposto 231, tra cui la corruzione, compresa la fattispecie di corruzione tra privati.

Per quanto riguarda le Parti Generali del MOG 231, l'approvazione delle versioni 6.0 da parte dei C.d.A. di Sara Assicurazioni e Sara Vita è avvenuta in data 30/07/2019.

Per quanto riguarda la Parte Speciale del MOG 231, le versioni in vigore sono le 5.0 approvate da parte dei C.d.A. di Sara Assicurazioni e Sara Vita in data 20/11/2018; esse contengono l'ultimo risk assessment effettuato. I processi di risk assessment sono stati svolti con una metodologia basata su tecniche di self-assessment.

Si rappresenta che alla data di redazione della presente DNF sono in corso di effettuazione le nuove attività di risk assessment integrato dei rischi 231/2001, dei rischi operativi e di quelli di cui alla L. 262/2005. La conclusione del risk assessment, prevista per l'ultimo trimestre dell'anno, è slittata infatti di ulteriori 30-60 giorni. Pertanto, il nuovo aggiornamento delle Parti Speciali dei Modelli 231 di Sara Assicurazioni e Sara Vita è previsto per il 1° trimestre 2020.

Il 100% dei processi aziendali sono soggetti, nell'ambito delle attività di risk assessment, a valutazione con riferimento ai rischi afferenti alla corruzione. L'ultimo assessment concluso, relativo al 2018, ha evidenziato un adeguato livello di presidio a mitigazione del rischio di corruzione: il rischio residuo generale è infatti risultato su tutti i processi analizzati "molto basso" in una scala a cinque classi ("molto basso", "basso", "medio", "medio alto", "alto").

Le previsioni contenute nei Modelli di Sara Assicurazioni e Sara Vita sono inoltre completate e integrate, a fini cautelari e di prevenzione, dalle procedure aziendali e dai Protocolli 231, documenti in cui sono formalizzate le regole di cautela che le Società hanno individuato a scopo di prevenzione dei reati.

Nel 2019, come nei precedenti esercizi, non sono stati registrati, nell'ambito dei flussi informativi resi agli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 di Sara Assicurazioni e Sara Vita, episodi di corruzione né da parte di dipendenti del Gruppo Sara né da parte dei suoi Business partner. Infine, non sono state

riscontrate azioni legali pubbliche riguardanti pratiche corruttive elevate contro l'organizzazione o i suoi dipendenti durante il periodo oggetto di rendicontazione.

Si rappresenta, inoltre, che, in conformità a quanto statuito dall'art. 6 comma 2 bis D.Lgs. 231/2001, a partire dal 2018 il Gruppo Sara si è dotato di un apposito sistema informatico (Comunica **Whistleblowing**) gestito, a tutela della riservatezza del segnalante, da un fornitore terzo.

Con tale applicativo si garantisce ai Dipendenti e agli Agenti la possibilità di inviare segnalazioni di eventuali violazioni (potenziali o effettive) di importanti disposizioni di legge o di normative aziendali, tra le quali rientrano le disposizioni anticorruzione.

Il Gruppo Sara, ad oggi, non ha svolto moduli formativi specifici sui reati corruttivi rivolti ai consiglieri di amministrazione; la tematica è stata inserita, però, nel programma formativo dei componenti dell'organo amministrativo e di controllo per l'anno 2020. Altresì occorre considerare che i membri dei CdA di Sara Assicurazioni e Sara Vita ogni anno approvano gli aggiornamenti del MOG che contengono anche prescrizioni afferenti ai reati di corruzione.

Tutti i dipendenti del Gruppo hanno accesso, attraverso la Intranet aziendale "MondoSara", alla normativa interna aziendale e in particolare il Codice Etico, MOG, protocolli e procedure in materia (tra cui in particolare per l'anti-corrruzione si citano PTR-05/2013 Gestione accertamenti e verifiche da parte di Organi ispettivi; REG-SA-10-V01 Omaggi, donazioni e sponsorizzazioni; PTR 09/2013 Gestione piccola cassa, fondo spese Direzione Generale e valori bollati; Procedura SA 22 V04 Acquisti).

Nel mese di dicembre 2019 è iniziata la somministrazione per tutti i dipendenti di un corso e-learning in materia di responsabilità amministrativa degli enti (D.Lgs. 231/2001) dal titolo "Il Modello organizzativo ex 231 ed il codice etico del Gruppo Sara Assicurazioni" tramite la Intranet aziendale MondoSara, una parte del quale è focalizzata sui reati di corruzione. Tutti i dipendenti dovranno fruire il corso entro il 29 febbraio 2020. La tabella rappresenta dunque le percentuali dei dipendenti coinvolti per singola annualità 2017 e 2018, in rapporto con la numerica complessiva dei dipendenti per categoria nell'anno.

% DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE NEL BIENNIO 2017 - 2018					
Categoria (n. dipendenti/n. totale dipendenti per categoria)	2017 (nr)	2017 (%)	2018 (nr)	2018 (%)	2019*
Dirigenti	17	94%	2	10%	n/a
Funzionari	184	98%	4	2%	n/a
Impiegati	405	97%	17	4%	n/a
Totale	606	97%	22	4%	n/a

* Non sono riportati i dati del 2019, avendo avviato la formazione nel solo mese di dicembre con termine 29 febbraio 2020.

Per quanto concerne i business partner Agenti, il Gruppo prevede che nei contratti di mandato - controfirmati dagli agenti - sia inserita una specifica clausola che vincola al rispetto del Codice Etico e alle sue previsioni, comprese quelle in materia anticorruzione; nel corso del 2019, la clausola in oggetto è stata controfirmata dal 100% dei nuovi agenti (22 agenzie).

Infine, per quanto riguarda gli stakeholder esterni di Sara (clienti, comunità, associazioni, ecc.), il Codice Etico e la "Parte Generale" del Modello di Organizzazione e Gestione ex. D.Lgs. 231/01 sono resi noti tramite pubblicazione sul sito web istituzionale.

DIGITAL & SOCIAL INNOVATION

Il Gruppo Sara, nato per la tutela della sicurezza degli automobilisti, ha nel tempo ampliato la propria offerta, per rispondere alle diverse esigenze di sicurezza e di protezione della persona, della famiglia e dell'impresa, nell'ottica di valorizzare il brand Sara sul "non auto" qualificandosi oggi come punto di

riferimento per soddisfare tutti i bisogni assicurativi.

Il Gruppo ritiene fondamentale, per offrire un servizio sempre più elevato qualitativamente e meglio rispondente alle esigenze della clientela, l'impegno di tutti i soggetti che intervengono nel processo commerciale, dai dipendenti, agli agenti e i loro collaboratori. In sinergia con la rete agenziale e liquidativa, è impegnato ad ascoltare il cliente e i suoi bisogni per trovare le soluzioni più adeguate alle sue esigenze. Nel rapporto con la clientela pone alla base una comunicazione trasparente, che metta l'assicurato nella condizione di comprendere le caratteristiche e il valore dei servizi che acquista o che gli vengono offerti, attraverso clausole contrattuali univoche e comprensibili e fornendo tutte le opportune informazioni, sia in fase pre-vendita che in fase post-vendita, nonché segnalando eventuali modifiche secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La Politica in materia di sottoscrizione e riservazione del Gruppo pone al centro della politica assuntiva le persone, le famiglie e le piccole imprese quali target preferenziali dell'attività assicurativa, operando prevalentemente attraverso il canale tradizionale. Tra gli obiettivi strategici di medio-lungo periodo, indicati nella stessa Politica, il Gruppo si impegna nel "migliorare i livelli di servizio verso clienti ed agenti attraverso la semplificazione e l'innovazione".

La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti

Il Gruppo, attraverso le due Compagnie, ha sviluppato un adeguato catalogo prodotti, nei settori danni e vita. Nel 2019, è stato effettuato un primo esperimento di inserimento on line sul prodotto Bici2Go in una versione speciale dedicata al Giro d'Italia (del quale Sara è stata sponsor) mirato a esplorare processi, fattibilità e strategia in logica omnicanale, tendenza sempre più presente sul mercato e che sta caratterizzando gli attuali comportamenti di acquisto e relazione della clientela.

In questo senso, Sara ha anche partecipato come partner al programma di accelerazione di LVenture, incubatore di start up che opera in collaborazione con LuissEnlabs, laboratorio dell'omonima università romana, mirato ad accrescere l'osservatorio della compagnia sulle principali novità del mercato al fine di trarre spunti, soluzioni e idee per il miglioramento della experience del cliente.

Nel 2019, infine, Sara ha conquistato il premio di "Digital Star" per l'innovazione da parte dell'Istituto Tedesco di Qualità per il mondo finanziario e assicurativo; si tratta di un riconoscimento prestigioso che certifica il percorso di innovazione e di digitalizzazione avviato dall'azienda.

Le politiche e gli strumenti aziendali di gestione

- Codice Etico
- Politica di Sostenibilità
- Politica in materia di sottoscrizione e riservazione
- Politica gestione reclami
- Piano strategico 2017-2019
- Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Assicurazioni
- Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Vita
- Rapporti annuali IVASS in materia di controllo sull'attività di formazione della rete distributiva
- Sara Safe Factor

CLIENTI DEL GRUPPO – ULTIMO BIENNIO

Categoria di clientela	2017	2018	2019
Clienti complessivi	955.065	980.936	1.072.774
Di cui persone fisiche	894.712	898.510	1.006.430
Di cui clienti ramo danni*	936.402	960.733	981.533
Di cui clienti ramo vita*	42.125	44.727	43.594
Di cui clienti** ALA*	n.d.	n.d.	72.658

*la somma dei clienti danni, vita e ALA non restituisce il totale dei clienti complessivi per via dei clienti assicurati sui vari rami.

** fino al 2018 i clienti ALA non erano monitorabili ed era quindi indicato il numero di polizze (nel 2018 pari a 82.651 polizze individuali e 239 polizze collettive).

Altro elemento peculiare dell'offerta dal Gruppo è la **relazione con l'Automobile Club d'Italia**, che associa gli automobilisti italiani. Da oltre settant'anni ACI e Sara operano insieme su:

- **impegno sociale**, Sara ed ACI sono in prima linea nelle iniziative congiunte in favore della sicurezza stradale, oltre a promuovere sul territorio nazionale manifestazioni di grande interesse sportivo;
- **sinergie commerciali**, Sara è un canale privilegiato per raggiungere i Soci ACI grazie all'offerta loro dedicata su tutta la gamma di prodotti assicurativi;
- **presenza costante del brand**, grazie a un diffuso sistema di sponsorizzazioni con cui Sara è presente sia nelle più importanti iniziative ACI sia sugli house organ del Club.

La strategicità della relazione con ACI è comprovata dalla **numerosità dei clienti Sara che sono anche soci ACI**, pari a 267.086 persone per il 2019.

Progetto Sinergia ACI-Sara

La sinergia è un **modello di lavoro congiunto tra le reti Sara ed ACI** finalizzato a realizzare sviluppo, redditività e promozione di entrambi i marchi sul territorio attraverso la valorizzazione dell'ingente patrimonio di soci e clienti acquisiti e potenziali. La sinergia intende altresì valorizzare la complementarietà dei servizi offerti (assicurativi e servizi all'automobilista) e la fidelizzazione dei due bacini di clientela (assicurati e soci).

La sinergia si esplicita attraverso **due modelli operativi**:

1. **Quick Win** è un modello di semplice collaborazione tra agenzia Sara e delegazioni ACI finalizzato ad intercettare il flusso di utenti delle delegazioni (prospect) al fine di offrire servizi Sara ed ACI e di creare banche dati provviste di specifici consensi (per mezzo di coupon a marchio congiunto). **Obiettivi** di questo modello sono: **valorizzare l'offerta al cliente** anche in ottica assicurativa; **fidelizzazione** del cliente; intraprendere un **percorso di sviluppo professionale del delegato** che potrebbe evolvere nella sinergia in senso stretto.
2. **Sinergia in senso stretto**, in cui il presupposto è equivalente a quello del *Quick Win*. In aggiunta è previsto un piano di crescita del delegato teso alla sua attivazione come **intermediario assicurativo autonomo**. Ciò avviene attraverso un'attività di formazione e affiancamento a cura di un Team Manager dedicato e con il sostegno della struttura commerciale SARA/ACI. Sono previsti sistemi di incentivazione dedicati, eventi ed animazione. **Obiettivi** di questo modello sono **costruire un proprio portafoglio clienti; apprendere tecniche e metodi di lavoro** per conservare e sviluppare tale portafoglio; definire le più opportune scelte organizzative per **ottimizzare i ricavi del business assicurativo; incrementare il portafoglio associativo**.



La qualità dell'offerta e l'impegno nel servizio al cliente sono elementi che caratterizzano l'attività commerciale del Gruppo attraverso un approccio di tipo proattivo, consulenziale e personalizzato, in funzione dei bisogni evidenziati dalle diverse tipologie dei clienti. L'efficacia di questo modello è confermata dalla continuità di relazione tra il Gruppo e i suoi clienti, in particolare nel ramo danni in cui le polizze hanno scadenza periodica.

La misurazione della qualità della relazione con gli stakeholder rappresenta uno dei punti fondamentali della strategia di Marketing. In questo senso, nel 2019 sono state effettuate le due principali ricerche (a carattere biennale) di analisi della *voice of customer* (su cliente esterno e interno): nel secondo semestre, sono state effettuate infatti la Agent Satisfaction - diretta alla rilevazione della qualità del rapporto e della soddisfazione della Rete Agenti e Subagenti - e la Customer Satisfaction, che tratta del grado di soddisfazione e di esperienza percepita dal cliente finale.

Indicatori	2017	2018	2019
Clienti presenti da più di 10 anni	397.238	389.931	398.810

Il monitoraggio biennale svolto tramite il Customer Satisfaction Index vede il Gruppo al 76% di gradimento nel 2017 (anno di ultima rilevazione svolta da GFK Italia su clienti Sara): il dato, seppure in calo rispetto alla precedente valutazione del 2015 (con l'84%), colloca il Gruppo tra i più alti del mercato assicurativo ove la media è del 58% (fonte ANIA "L'assicurazione italiana 2017-2018). Alla data di redazione della DNF 2019 l'indice per l'anno 2019 non è ancora disponibile, avendo avviato la ricerca nel periodo novembre/dicembre 2019.

L'attenzione del Gruppo verso i bisogni del cliente si traduce inoltre **nell'offrire prodotti adeguati tempo per tempo ai bisogni emergenti**, con attenzione agli aspetti sociali ma anche operando nell'incentivare la cultura della prevenzione del rischio, con particolare riferimento alla sicurezza stradale, e sviluppando prodotti che incentivino la riduzione degli impatti ambientali dei clienti. In questo senso il Gruppo, anche in partnership con alcuni importanti player di settore, è impegnato ad offrire soluzioni avanzate e servizi innovativi, sia a livello di singola compagnia che di singola Agenzia, come nel caso dei servizi di Telematica per la mobilità; finanziamenti e sistemi di pagamento; assistenza auto, casa, persona; network cliniche e laboratori convenzionati.

Nello specifico dei **nuovi bisogni emergenti**, diversi sono stati nel 2019 gli impegni assunti da Gruppo sia nel lancio di nuovi prodotti sia nello sviluppo migliorativo di quelli già a catalogo.

A giugno 2019 è stato immesso sul mercato il nuovo prodotto auto comportamentale **Guido Bene**, che ha sostituito, in chiave fortemente innovativa, il precedente prodotto Sarafree. Guido Bene nasce per aumentare gli stimoli positivi e contribuisce di fatto alla riduzione degli impatti ambientali generati dai propri clienti-assicurati, in quanto si caratterizza per essere un prodotto che premia i buoni comportamenti di guida e le basse percorrenze, con uno sconto più o meno ampio al rinnovo. Lo sconto viene infatti conteggiato sulla base dei punteggi di guida maturati dagli assicurati durante ogni singola tratta percorsa, e tutte le percorrenze ed eventuali penalità sono monitorabili tramite una specifica APP direttamente da parte del cliente. Risulta essere quindi un prodotto di grande supporto al cliente, in quanto stimola a comportamenti di guida appropriati e incentiva ad un utilizzo dell'automobile in maniera misurata e intelligente grazie al dispositivo satellitare installato sulla vettura.

Nel periodo maggio-giugno 2019 il Gruppo è stato sponsor del Giro d'Italia ed ha, a tal fine, creato un'**offerta speciale sul prodotto Bici2Go**, rivolto al target degli amanti della bicicletta, che, a fronte di una riduzione della portata della **garanzia Infortuni**, si caratterizza per un pricing particolarmente competitivo di soli 50 euro. L'offerta speciale è stata peraltro oggetto **anche di vendita online**, così da raggiungere il maggior numero di clienti possibile. Bici2Go, oltre a proteggere integralmente la bicicletta, incentiva alla mobilità alternativa nei propri spostamenti.

Sempre nell'ottica della mobilità innovativa è proseguita, nel corso del 2019, la vendita della garanzia **Mobilità protetta**, che comprende un piccolo set di garanzie accessorie alla RC Auto dei prodotti RuotaLibera e GuidoBene volte a tutelare gli spostamenti effettuati con i mezzi pubblici, in sharing o su veicoli presi a noleggio.

Nel mese di luglio è stata introdotta all'interno di due dei prodotti del catalogo Salute, SaraDefender e SaraMedical, la garanzia Critical Illness che consiste nell'offrire al cliente un'indennità importante al semplice verificarsi di una grave patologia così da aiutarlo, a partire dalla ricezione della semplice diagnosi, ad affrontare tutte le spese che ne deriveranno. Questo pacchetto si caratterizza per la forte valenza sociale espressa.

Infine, è stato effettuato il restyling di vecchi prodotti dedicati al mondo delle imprese e dei professionisti. In particolare, sui prodotti **PMI e Commercio** è stata inserita la possibilità di proteggersi per i casi di Terremoto e Alluvione (come in passato già fatto sul prodotto Casa), mentre sul prodotto dedicato ai professionisti, **SaraProfessionista**, è stata inserita la garanzia di responsabilità civile in caso di perdita dei dati dei clienti, allargando quindi le possibilità di tutela dai rischi cyber, già offerta da Sara, con il prodotto

Data & Privacy Protection. In entrambi i casi si tratta di garanzie innovative appositamente studiate per andare incontro ai bisogni emergenti.

Il Gruppo ha poi confermato anche nel 2019, con un'ulteriore proroga fino al 31/12, **Nuvap**, l'iniziativa che prevede, per chiunque acquisti una polizza **SaraInCasa** con un premio superiore a 265 euro annui lordi, l'erogazione gratuita di un check up ambientale domestico volto a rilevare 26 parametri inquinanti che possono essere presenti in casa (formaldeide, elettromagnetismo, radon, polveri sottili, etc.): si tratta dunque di un prodotto che risponde alla crescente sensibilità sui temi dell'inquinamento e della tutela della persona dall'esposizione a eventuali fattori di rischio.

È poi continuata la vendita di **SerenEtà**, il prodotto lanciato nel 2016 e dedicato a clienti di età compresa tra i 65 e gli 85 anni, che ha l'obiettivo di fornire servizi assistenziali a sostegno dell'anziano, a fronte del pagamento di un premio esiguo. Il prodotto, in ottica di innovazione sociale, contiene una componente assicurativa di infortuni indennitaria e truffa tra le mura domestiche, rapina e scippo, alla quale viene affiancata una componente di servizio grazie ad una struttura di *conciergerie* in grado di rispondere a diverse esigenze dell'assicurato (assistenza informatica, ricerca medici, invio auto con conducente, ricerca palestre, ecc.). Risponde dunque al tema della solitudine della terza età. La soluzione, **unica in Italia**, ha ricevuto a marzo 2018 un riconoscimento durante la 5ª edizione dell'Italy Protection Awards. Da un esame delle polizze sottoscritte alla fine del 2019 risulta che nel 57% dei casi gli assicurati sono uomini e che nel 75% dei casi si tratta di persone residenti nel nord del Paese. Il Gruppo sta studiando la possibilità di avviare la vendita di tale prodotto anche online.

CLIENTI SERENETÀ AL 2019		
Fasce di età degli assicurati	N.	%
Tra 65 e 70 anni	52	8%
Tra 71 e 75 anni	138	22%
Tra 76 ed 80 anni	236	37%
Oltre 80 anni	211	33%
Totale	637	100%

Anche nel 2019 è proseguita la vendita del prodotto **Data & Privacy Protection**, prodotto nato dalle esigenze generate dai Cyber risk, nuovi rischi generati dalle nuove tecnologie, e sull'onda del GDPR. La polizza Data & Privacy Protection **copre la perdita, la distruzione e la divulgazione non autorizzata di informazioni/dati sensibili e personali archiviati**, nonché l'interruzione e la compromissione del sistema informatico. Tali eventi possono causare sia danni a terzi sia danni all'impresa assicurata. Data & Privacy Protection è un prodotto indirizzato a Professionisti, PMI e attività commerciali.

Per quanto riguarda la **compagnia Sara Vita**, a novembre 2019 è stata avviata una campagna di fine anno sulle coperture rischio morte (TCM SaraTutelaVita) che introduce, per la prima volta, un'**agevolazione tariffaria a favore dei non fumatori**, incentivando quindi i comportamenti più salutari e virtuosi.

La tabella che segue sintetizza la numerica complessiva di polizze attivate al 31.12.2019 a carattere ambientale e sociale per rispondere ai nuovi bisogni espressi dai clienti del Gruppo.

PRODOTTI A VALENZA SOCIALE E AMBIENTALE	
Tipologia polizze	2019
Polizza Guido Bene	7.881
Prodotti Bici2Go	1.170
Di cui polizze in offerta speciale	273
Di cui polizze vendute online	174
Polizza Mobilità protetta	998
Polizze PMI e Commercio	22.233
Polizza SaraProfessionista con clausola tutela Cyber	11.206

Polizze SaraInCasa	132.963
Di cui aventi diritto al check up ambientale Nuvap nel 2019	3.786
Polizze Data & Privacy Protection	178
Polizze Critical Illness	165

Per ciascun prodotto - tranne che per le garanzie o i prodotti nati nel 2019 - è indicato il numero pari al totale delle polizze esistenti al 31.12 al netto di eventuali storni e/o annullamenti.

La sicurezza stradale

L'impegno del Gruppo nel promuovere con continuità iniziative di sensibilizzazione sui temi inerenti alla **sicurezza stradale** è confermato anche per il 2019 con il progetto Sara Safe Factor. Attivo ormai da quattordici anni, il progetto vede Sara e ACI impegnati a creare una generazione consapevole di automobilisti attraverso numerose iniziative nel campo della cultura della sicurezza stradale e, in particolare, nella sensibilizzazione degli studenti dell'ultimo anno delle scuole medie superiori. Nel 2019 gli **studenti** coinvolti nella **14^a edizione del progetto sono stati circa 9.000**; il progetto nel suo complesso ha dunque superato i **100.000 studenti in 14 anni**.

ISTITUTI SCOLASTICI E UNIVERSITÀ COINVOLTI NEL PROGETTO "SARA SAFE FACTOR" NEL 2019	
Località	Nome istituto
Agrigento	Ist. Gallo ITC Sciascia ITG Brunelleschi ITC Foderà Ist. Majorana Ist. Politi Liceo Scientifico Leonardo
Ancona	Ist. Calzecchi Podesti Onesti
Ascoli Piceno	ITIS E. Fermi Ist. Tecnico Ipsia Ist. Tecnico Agrario Ist. Ulpiani Alberghiero Liceo Statale Classico Liceo Linguistico Liceo Scienze Umane Liceo Statale Scientifico IT Artistico IT Geometri IT Biologico
Brindisi	Liceo E. Palumbo
Chieti	Ist. Luigi di Savoia (6 indirizzi)
Foggia	ITET Lucera IISS "Giannone-Masi" IPSIA Pacinotti I.I.S.S. O. Notarangelo - G. Rosati I.T.E. Blaise Pascal
Gorizia	ISIS "Dante Alighieri" Duca Degli Abruzzi-Scipio Slataper ISIS "Cossar - Da Vinci" ISIS "Galilei Fermi Pacassi" ISIS "D'Annunzio Fabiani" ISIS "Pertini" di Monfalcone e Grado ISIS "Brignoli Einaudi Marconi" di Gradisca D'Isonzo e Staranzano
Ivrea	Liceo Gramsci Ist. Cena
Melfi	Liceo Scientifico Federico II ITIS Remo Righetti Ist. Alberghiero Gasparini
Milano	Ist. Professionale "Carlo Porta"

Novara	IPSIA Bellini ITI Omar IIS Nervi ITC Mosotti
Oristano	Ist. Lorenzo Mossa
Pisa	Liceo Artistico Russoli IPSIA Fascetti IPSAR G. Matteotti
Prato	Ist. Gramsci – J. M. Keynes Ist. C. Livì Liceo N. Copernico Ist. F. Datini Ist. Guglielmo Marconi Ist. P. Dagomari Convitto Cicognini Ist. Tecnico T. Buzzi.
Reggio Emilia	Ist. Rinaldo Corso (Correggio) Liceo Matilde Di Canossa Ist. Filippo Re Liceo Moro Ist. B. Russell (Guastalla) Ist. D'Arzo (Montecchio) Ist. IPS Ist. Secchi
Roma	Università "La Sapienza" - Facoltà di Economia e Commercio
Rovigo	IPSIA Bellini di Trecenta (RO) IPSIA di Porto Tolle (RO) I.T.I.S. Ferruccio Viola IIS Edmondo De Amicis Liceo Scientifico Pietro Paleocapa
Salerno	IISS "S. Caterina da Siena-Amendola"
Sant'Agata di Militello (ME)	ITIS E. Torricelli
Torino	ITIS PiniFarina (Moncalieri)
Treviso	I.I.S.e I.T.G. Andrea Palladio
Vibo Valentia	Ist. Tecnico Industriale ITC G. Galilei ITG per Geometri Liceo Classico M. Morelli Liceo Scientifico G. Berto Liceo Statale V. Capialbi

Tramite questo progetto il Gruppo Sara è firmatario dal 2010 della Carta Europea della Sicurezza stradale, piattaforma internazionale che riconosce la validità dei progetti sulla guida sicura. Nel 2014, inoltre, Sara Safe Factor ha ottenuto l'alto patronato della Presidenza della Repubblica Italiana, a riprova del valore e della distintività di questo progetto, iniziativa unica nel panorama assicurativo italiano.

Sara è infatti sponsor dei Centri di Guida Sicura di Vallelunga e Lainate, strutture all'avanguardia in Europa che impiegano le più moderne tecnologie per formare i conducenti di ogni tipo di veicolo. Durante i corsi vengono simulate, nella massima sicurezza, le principali situazioni di pericolo riscontrabili nella guida di tutti i giorni (ostacoli improvvisi, sbandate, aquaplaning o altro) nelle quali i partecipanti imparano a controllare le proprie reazioni, a conoscere i comportamenti del mezzo e ad intervenire nella maniera migliore per controllare il veicolo.

La partecipazione ai corsi di guida sicura è strumento incentivante messo a disposizione anche dei propri clienti: Sara garantisce sconti sulle polizze RC auto a tutti coloro che presentano in Agenzia l'attestato di partecipazione al Corso di guida sicura.

Nel 2019 Sara Assicurazioni - in partnership con ACI - ha, inoltre, sponsorizzato la 102^a edizione del Giro d'Italia. Con l'hashtag #rispettiamoci, ACI e SARA Assicurazioni hanno lanciato la campagna di

sensibilizzazione verso gli utenti della strada vulnerabili: pedoni e ciclisti. L'aumento di chi si muove in bici sulle strade e la spinta verso una mobilità più integrata tra i diversi mezzi hanno generato un aumento della incidentalità tra auto e bici. In tutte le tappe del Giro, l'Automobile Club d'Italia e gli istruttori del Centro di Guida Sicura ACI-Sara di Vallelunga hanno illustrato un decalogo con consigli ed indicazioni per automobilisti e ciclisti chiamati a condividere la strada in sicurezza. Sara Assicurazioni ha presentato i nuovi servizi di assistenza e tutela, espressamente studiati per chi va in bici.

La decisione di partecipare insieme a questo storico evento nasce dalla responsabilità quotidiana di ACI e Sara Assicurazioni verso una mobilità sempre più sicura e sempre più attenta alle esigenze degli utenti deboli, come ciclisti e pedoni.

Mobilità più sicura con gli ADAS (ADVANCED DRIVER ASSISTANCE SYSTEMS)

La guida distratta sta portando ad una impennata drammatica di sinistri e perdite di vite umane. 9 su 10 sono gli incidenti da attribuire al fattore umano, tra cui distrazione del conducente, mancata precedenza e velocità non adeguata. Secondo una ricerca americana (VTRC + NHTSA) 8 incidenti su 10 sono causati da una distrazione di soli 3 secondi. Un importante studio internazionale in ambito assicurativo ha dimostrato che, grazie ai sistemi ADAS (Advanced Driver Assistance Systems), è possibile ridurre del 73% le cause di incidente stradale attraverso un semplice allarme sonoro 1,5 secondi prima dell'impatto.

A partire da queste motivazioni, dal **2018 e durante tutto il 2019 Sara Assicurazioni ha attivato una agevolazione tariffaria per la nuova produzione di polizze delle vetture dotate di ADAS andando via via ad incrementare il numero di modelli rientranti nell'elenco degli aventi diritto allo sconto.**

Anche nel 2019 è proseguita l'intesa **tra ACI, Sara Assicurazioni e il sistema anticollisione Mobileye** che rende tutte le auto più intelligenti e più sicure, anche quelle non di ultima generazione, importando le tecnologie di intelligenza artificiale sui veicoli di ogni età, perfino quelli storici. In base a questo accordo, al fine di incentivare l'aumento degli standard di sicurezza della mobilità, Sara Assicurazioni riconosce un'agevolazione tariffaria sulla garanzia RCA.

Il Gruppo Sara è associato ad ANIA, l'Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici, l'associazione volontaria senza fini di lucro che riunisce le Compagnie assicurative italiane. Lo scopo principale è sviluppare e diffondere nel nostro Paese la cultura della sicurezza e della prevenzione, perché sia le persone, sia le aziende sia la società nel suo complesso possano essere protette di più e meglio. Il Direttore Generale del Gruppo Sara è membro del Consiglio Direttivo di ANIA.

I sistemi distributivo e liquidativo

Il principale canale di contatto con il cliente è rappresentato dalla rete distributiva. Il Gruppo Sara opera attraverso una rete commerciale capillare ed integrata, strutturata in chiave "clientecentrica": i bisogni del cliente sono costantemente valutati e gestiti grazie ad un'ampia rete distributiva composta da Agenzie e da Subagenzie, col supporto rapido ed efficace dal Gruppo. Tutti gli agenti che svolgono intermediazione assicurativa per il Gruppo Sara devono rispettare i principi contenuti nel Codice Etico come previsto nella lettera di nomina ad agente in gestione libera (che contiene un'esplicita clausola che impegna al rispetto e all'osservanza dei principi etici di Sara).

In dettaglio, la struttura operativa **dell'organizzazione agenziale per distribuzione geografica delle agenzie**, nonché genere ed età degli agenti, **con esclusione della Divisione ALA** rendicontata a seguire.

AGENZIE DEL GRUPPO PER REGIONE			
Distribuzione geografica	2017	2018	2019
Numero totale agenzie per Regione*	489	503	511
Abruzzo	15	18	18
Basilicata	9	10	9
Calabria	20	21	22
Campania	36	39	40
Emilia-Romagna	43	43	45
Friuli-Venezia Giulia	10	10	10

Lazio	49	47	51
Liguria	17	18	18
Lombardia	45	47	46
Marche	11	12	12
Molise	6	6	6
Piemonte	40	43	42
Puglia	47	46	45
Sardegna	11	12	12
Sicilia	40	41	43
Toscana	46	45	46
Trentino-Alto Adige	7	7	6
Umbria	7	7	7
Valle d'Aosta	2	2	2
Veneto	28	29	31

* il numero totale agenzie per Regione non include l'Agenzia di Direzione presente all'interno della sede di via Po.

CARATTERISTICHE DEGLI AGENTI DEL GRUPPO			
Età e Genere	2017	2018	2019
Meno di 30 anni	4	1	2
Di cui Uomini	3	1	1
Di cui Donne	1	0	1
Tra i 30 e i 50 anni	230	230	240
Di cui Uomini	170	173	186
Di cui Donne	60	57	54
Sopra i 50 anni	314	339	341
Di cui Uomini	246	266	269
Di cui Donne	68	73	72
Totale agenti	548	570	583

SUBAGENTI E COLLABORATORI DI GRUPPO			
Categoria	2017	2018	2019
Subagenti	1.489	1.528	1.611
Collaboratori di agenzia	1.772	1.752	1.793

Per collaboratori di agenzia si intendono gli Impiegati iscritti al RUI, Impiegati non iscritti al RUI, Produttori, Promotori, Collaboratori da formare. Il Gruppo ha ottimizzato il processo di selezione di nuovi professionisti da inserire nella rete agenziale attraverso l'istituzione di una unità dedicata al reclutamento.

La divisione ALA nel 2019 ha commercializzato i prodotti attraverso 60 agenzie plurimandatariе, di cui 6 agenzie in corso di liberalizzazione, e 6 broker, con un decremento di 4 agenzie rispetto al 31 dicembre 2018.

L'attività della struttura commerciale di Divisione si è concentrata principalmente sulla gestione della rete distributiva e, come di consueto, vigilando sull'operato degli intermediari affinché sia garantito il pieno rispetto della normativa in vigore e delle regole assuntive definite dalla Compagnia.

Il supporto tecnico e commerciale alla rete degli intermediari è stato fornito direttamente dal personale di Divisione, così come sono stati erogati tre cicli formativi in aula, riferiti all'ampliamento del catalogo prodotti. Le ispezioni amministrative svolte nel corso dell'anno presso le agenzie non hanno evidenziato criticità rilevanti.

AGENZIE COMPLESSIVE DIVISIONE ALA			
Distribuzione geografica	2017	2018	2019

Area del Nord-Ovest (Piemonte, Lombardia, Liguria, Emilia-Romagna)	27	24	23
Area del Nord-Est (Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige)	4	5	5
Area del Centro + Sardegna (Umbria, Lazio, Sardegna)	26	30	29
Area del Sud (Puglia, Sicilia)	5	5	3
Numero totale agenzie per area geografica	62	64	60

CARATTERISTICHE DEGLI AGENTI DIVISIONE ALA			
Età e Genere	2017	2018	2019
Meno di 30 anni	0	1	1
Di cui Uomini	0	1	1
Di cui Donne	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	39	40	40
Di cui Uomini	29	31	32
Di cui Donne	10	9	8
Sopra i 50 anni	40	42	38
Di cui Uomini	33	35	29
Di cui Donne	7	7	9
Totale agenti	79	83	79

SUBAGENTI E COLLABORATORI DIVISIONE ALA			
Categoria	2017	2018	2019
Subagenti + Impiegati Sez. E	321	332	335
Impiegati di Agenzie non iscritti RUI	114	104	108

Dalla Agent Satisfaction realizzata a fine 2019 e diretta alla rilevazione della qualità del rapporto e della soddisfazione della Rete Agenti e Subagenti, emergono dati molto interessanti nel rapporto con la Compagnia: le evidenze della ricerca - fatta su un campione di oltre 3.000 Agenti del mercato per tutte le principali Compagnie - fa emergere per Sara un incremento dell'indice di raccomandabilità del marchio da parte degli Agenti. Questo significa un netto passaparola positivo da parte della Rete Sara nei confronti della Compagnia a livello di mercato, dato comune generalmente anche alla rete di Subagenti. L'NPS Agenziale si colloca a un livello di 13.3, grazie in particolare alla forte crescita dei promotori (pari al 33%, con un aumento +10.2%). Tale soddisfazione è maggiormente sentita al Sud, nelle Agenzie più grandi ma senza forte differenziazione tra storiche e di nuovo ingresso. Prodotti, informatica, innovazione, formazione e comunicazione gli ambiti con il maggior risultato in termini di soddisfazione da parte degli Agenti.

Le Agenzie rappresentano il fulcro della distribuzione del Gruppo Sara.

Il Gruppo organizza vari interventi di formazione, taluni rivolti a tutti i ruoli di agenzia, altri a gruppi selezionati, ritenendo la formazione una leva rilevante per la crescita individuale e del business del Gruppo. In particolare, la rete nel corso del 2019 è stata coinvolta in sessioni formative dedicate.

- per l'area contrattuale e prodotti, sono stati predisposti supporti formativi per il lancio dei nuovi prodotti GuidoBene, Dimensione Impresa e Dimensione Commercio, garanzia Malattie Gravi, avendo cura di fornire alla rete le necessarie argomentazioni tecniche e commerciali per valorizzarne le peculiarità nella presentazione ai clienti target;
- per l'area Giuridica sono stati sviluppati corsi di formazione a distanza volti ad approfondire le seguenti tematiche: codice etico e 231; tutela del consumatore e codice del commercio; antifrode assicurativa; previdenza complementare e sistema del welfare,
- per l'area Tecnica, assicurativa e amministrativa-gestionale, sono stati sviluppati corsi in aula, webinar e corsi a distanza per approfondire tematiche utili ad una corretta consulenza al cliente famiglia ed al cliente piccola e media impresa;
- per l'area Informatica è stato completato il percorso di formazione a distanza sulla sensibilizzazione del rischio tecnologico, come da lettera Ivass al mercato del 2018.

FORMAZIONE AGENTI GRUPPO SARA NEL TRIENNIO			
Dati sulla formazione	2017	2018*	2019**
Numero totale di ore di formazione in aula	9.901,5	18.795,5	14.357,5
Numero totale di ore di formazione in e-learning	59.095,0	89.661,3	87.355,5

Il numero di partecipanti ai corsi alla base del calcolo considera i soli utenti attivi al 31.12

* Dal dato relativo al 2018 sono ricomprese anche le ore di formazione dirette alla rete Divisione ALA.

** La diminuzione delle ore fruite nel 2019 dalla Rete è imputabile alla modifica introdotta con il Reg. 40/2018 IVASS che ha riportato a 30 il numero di ore di aggiornamento professionale annuale obbligatorio, laddove negli anni precedenti l'obbligo era di 60 ore a biennio con minimo di 15 ore annuali.

In coerenza con il percorso di digital transformation intrapreso dalla Compagnia, è stato avviato anche il progetto di evoluzione della piattaforma di formazione e-learning ad uso della rete.

I rapporti annuali IVASS, redatti per le Società del Gruppo in materia di controllo sull'attività di formazione della rete distributiva indicano che al 31 dicembre 2019, la Capogruppo ha erogato 12450.5 ore di formazione in aula e 71617.5 ore di formazione a distanza, mentre Sara Vita ha erogato 1907 ore di formazione in aula e 15738 ore di formazione a distanza.

Progetto Sara Alma Mater

Al fine di sostenere le agenzie nello sviluppo e potenziamento della propria rete di vendita, la Compagnia ha organizzato, per l'anno 2019, un **progetto di crescita professionale** denominato "Sara Alma Mater" destinato all'**inserimento di 30 produttori in 30 agenzie diverse**. Alla base del progetto c'è da un lato la volontà di inserire nelle 30 agenzie risorse di valore ed altamente qualificate, dall'altro l'intenzione di fornire loro un valido supporto per attuare il remix del portafoglio premi, ancora sbilanciato sulla quota riguardante i prodotti auto. Il progetto prevede un **percorso di formazione** della durata di un anno, che mira a fornire: sostegno alla crescita professionale, incremento delle conoscenze tecniche di prodotto e sviluppo delle competenze relazionali nella gestione del cliente, di organizzazione e pianificazione delle attività nel contesto di agenzia. Parallelamente al percorso formativo, la Compagnia ha previsto, per la durata di 18 mesi, un **sistema incentivante** incentrato su obiettivi di vendita incrementali nel tempo.

Altro tassello fondamentale a garanzia del miglior servizio è la gestione e la successiva liquidazione dei sinistri. Le strutture liquidative del Gruppo sono distribuite in maniera capillare sul territorio e sono affiancate nella loro attività da una rete fiduciaria composta nel 2019 da 218 periti, 141 medici legali, 261 avvocati e 830 carrozzerie convenzionate.

STRUTTURA LIQUIDATIVA DEL GRUPPO		
Regione	Ufficio sinistri territoriale	2019
Lombardia	Milano	23
Piemonte	Torino	8
Veneto	Padova	10
Emilia-Romagna	Reggio Emilia, Bologna	14
Lazio	Roma (RCG e CVT)	15
Campania	Napoli	15
Liguria	Genova	8
Toscana	Sesto Fiorentino	9
Puglia	Lecce	7
	Bari (infortuni)	7
Sicilia ovest	Palermo	6
Sicilia est e Calabria	Catania, Cosenza	11

La velocità di liquidazione corrente – ovvero il rapporto tra i sinistri liquidati e i sinistri da liquidare al netto dei sinistri chiusi senza seguito – riassume il risultato dell'attività svolta; nel corso del 2017 è stata pari al 73,3%, nel 2018 al 74,2% e nel 2019 al 75,1%.

La gestione dei reclami

La gestione dei reclami, improntata al rispetto delle norme contrattuali e di legge, cura le istanze dei clienti in modo equo, con obiettività, equilibrio e imparzialità. Essa è infatti gestita all'interno della Direzione

Affari Legali e Societari che, non avendo alcuna responsabilità diretta in attività di business, può garantire l'imparzialità di giudizio. In tal senso Sara prevede:

- la corretta e tempestiva gestione dei reclami, siano essi inviati all'Impresa e/o alla rete degli Intermediari;
- la raccolta delle informazioni/prove pertinenti in merito al reclamo al fine di assicurare una risposta esaustiva, chiara, veritiera e tempestiva;
- l'identificazione dei prodotti e dei processi aziendali interessati dai reclami;
- l'individuazione delle cause che sono alla radice dei reclami e la valutazione del loro possibile impatto su altri prodotti o processi;
- di evitare l'eventuale conflitto d'interesse con le strutture o i soggetti il cui comportamento sia oggetto di reclamo;
- l'invio al reclamante, di norma, di una comunicazione di presa in carico del reclamo;
- che nelle comunicazioni al reclamante venga adottato un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

La tabella riporta i reclami trattati nell'anno suddivisi tra le due Compagnie, in base all'area aziendale di riferimento.

TIPOLOGIA	2017			2018			2019		
	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale
Reclami ricevuti trattabili									
Accolti	407	43	450	422	30	452	485	93	578
Transatti	68	0	68	72	5	94	32	125	157
Respinti	873	34	907	947	22	952	1.190	-	1.190
In fase di istruttoria	34	4	38	6	4	10	10	-	10
Totale reclami	1.382	81	1.463	1.447	61	1.508	1.717	218	1.935
Reclami per area aziendale									
Altro	40	6	46	53	8	61	47	5	52
Amministrativa	4	10	14	-	6	6	9	63	72
Commerciale	82	10	92	93	4	97	98	14	112
Industriale	17	-	17	36	-	36	26	-	26
Informatica	61	36	97	91	18	109	162	108	270
Legale	374	6	380	363	8	371	427	-	427
Liquidativa	804	13	817	811	17	828	948	28	976
Totale reclami	1.382	81	1.463	1.447	61	1.508	1.717	218	1.935

I giorni medi di risposta ai reclami nel 2019 sono stati per Sara Assicurazioni 16,9 e per Sara Vita 26,6 (al di sotto delle previsioni IVASS secondo cui, se non si riceve la risposta in 45 giorni oppure non si è soddisfatti della risposta fornita dall'impresa, è possibile rivolgersi allo stesso Istituto di Vigilanza).

Il Gruppo secondo il Rapporto IVASS – dall'ultimo dato statistico disponibile riferito al 2018 – vede:

- il valore del rapporto reclami/premi al 2,48% a fronte del 1,49% del mercato;
- il rapporto reclami/contratti pari allo 0,47% in linea con lo 0,48% del mercato.

SANZIONI NOTIFICATE DA IVASS			
Tipologia	2017	2018	2019
Atto di contestazione	26	20	9
Ordinanze di ingiunzione di pagamento	31	20	13

Ciascun atto di contestazione viene esaminato per valutare le possibilità, in relazione alla documentazione istruttoria disponibile, di presentare una memoria difensiva per ottenere un diverso e più favorevole provvedimento (derubricazione o archiviazione). Diversamente, l'atto viene conservato all'interno del corrispondente fascicolo di reclamo in attesa che pervenga l'ordinanza/ingiunzione di pagamento.

La digital innovation e l'omnicanalità integrata

La crescente diffusione delle nuove tecnologie e la disponibilità di connessione in rete rappresentano ormai fattori base nella digitalizzazione del mercato, in linea con i bisogni dei clienti di accessibilità delle informazioni e di acquisto di prodotti e servizi durante l'intero arco della giornata. Il Gruppo Sara ha avviato pertanto, a partire dal 2016, un percorso che vede nella omnicanalità il fattore di innovazione della customer experience, per lo sviluppo della relazione “azienda-cliente”.

Gli utenti dei servizi assicurativi infatti adoperano molteplici “touch point”, reali o virtuali, per entrare in relazione con le compagnie, con l'aspettativa che, a prescindere dalla modalità prescelta, il servizio offerto e l'esperienza di acquisto rappresentino un customer journey coerente e di qualità.

L'omnicanalità pone dunque le compagnie assicurative di fronte a diverse sfide e opportunità, che inevitabilmente richiedono:

- la capacità di facilitare l'accesso ai servizi e all'agenzia, conciliando gli elementi di servizio di tipo tradizionale con le richieste di un'utenza più “mobile” e connessa;
- nella gestione del rapporto post vendita, la possibilità di offrire differenti modalità di contatto (“on line”, “in mobilità”, “chatbot”, ecc.) senza vincoli di orari e di accesso;
- l'impegno a tutelare l'utente con una adeguata gestione del rischio informatico, attraverso la predisposizione di presidi a tutela della privacy e dei dati (cyber risk).

CONTATTI DIGITALI			
Tipologia di contatto	2017	2018	2019
Accessi al sito	1.126.018	1.358.746	1.276.342
Pagine visitate	2.476.712	2.510.293	2.621.693
Siti di agenzia	450	450	450
Accessi al Preventivatore	538.335	616.908	576.445
Preventivi (Fastquote)	381.447	314.887	276.695**
Clienti iscritti all'area riservata*	91.180	92.822	94.947

*L'Area Riservata è valida per Sara Assicurazioni, Sara Vita e Divisione ALA senza distinzione in quanto i clienti contraenti accedono ad un unico portale.

**Per l'anno 2019, negli ultimi due mesi (circa) è stata cambiata la logica di tracciatura: in particolare fino ad ottobre 2019 se un cliente aggiungeva due garanzie, nel conteggio veniva considerato come 3 preventivi. La stessa situazione fatta da novembre 2019 viene conteggiata come singolo preventivo.

Il Progetto pilota con Whoosnap

Sara Assicurazioni nel 2018 ha avviato un progetto pilota in 5 comuni (Roma, Milano, Torino, Bologna, Firenze) finalizzato ad attuare, attraverso un **innovativo processo tecnologico**, l'ispezione preventiva sui veicoli.

La sperimentazione è stata realizzata attraverso un accordo siglato con Whoosnap, start-up che ha creato un'applicazione (piattaforma **Insoore**) che consente di ottenere, attraverso una community di fotografi esperti e selezionati, rilevazioni fotografiche certificate sullo stato del veicolo in tempi molto rapidi.

Gli assicurati che hanno acconsentito all'ispezione preventiva del proprio veicolo, i cui costi sono stati a carico di Sara, hanno beneficiato di uno sconto tecnico sulla componente RCA.

Il pilota è stato allargato all'intero territorio nazionale e successivamente completato a Luglio 2019 per poi procedere all'analisi dei risultati ottenuti e degli eventuali possibili sviluppi.

Al contempo, il Gruppo per realizzare il cambiamento sta investendo anche al proprio interno, migliorando le infrastrutture a supporto dell'innovazione (digital innovation) – rendendole più sicure e performanti – e al contempo intraprendendo un percorso di cambiamento culturale e di crescita delle proprie persone, secondo un approccio olistico, che vede nell'interfunzionalità il vero fattore di successo.

Nel 2019 sono state completate le seguenti attività:

1. migrazione dei sistemi e delle applicazioni del data center esterno;
2. migrazione dei sistemi gestionali Vita e Danni su tablet/Mobilità e del sistema Sinistri di agenzia;
3. nuova applicazione mobile per i clienti;
4. digitalizzazione dei processi di firma interni (DocuSign);
5. firma elettronica avanzata per i contratti danni (Infocert OTP);
6. automazione dei processi di gestione delle applicazioni (DevOps);
7. aggiornamento del portale dei Dipendenti “nuovo Mondo Sara” interamente riprogettato per renderlo fruibile anche da dispositivi mobile.

Inoltre, sempre nel corso del 2019 è stato completato il progetto di trasferimento di tutte le infrastrutture tecnologiche su cloud pubblico Amazon ed è stata completata la cessazione di server fisici ad uso esclusivo nel data center IBM (salvo il mantenimento di una versione minimale per le collettive Vita).

Inoltre, è terminato il consolidamento dei DB su Oracle (PaaS); contestualmente sono state effettuate attività di Shift & Lift su 60 applicazioni e la migrazione da DB2 ad Oracle di 6.000 programmi batch.

GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE

Il Gruppo Sara declina all'interno del Codice Etico i valori che definiscono il rapporto con i propri dipendenti, esplicitando al contempo le linee di condotta attraverso le quali realizza gli impegni assunti. In particolare, opera al fine di comprendere i bisogni e dare risposte concrete alle persone, nel pieno rispetto della dignità dell'individuo e delle pari opportunità. Su queste basi il Gruppo è impegnato a sviluppare le competenze, anche attraverso la formazione continua, e a stimolare le potenzialità individuali. Inoltre, promuove iniziative di supporto concreto a favore dei dipendenti, attraverso il sistema di welfare aziendale e le azioni a sostegno della genitorialità, come previsto dal recente Contratto Integrativo Aziendale (di ottobre 2019).

Il Gruppo sostiene il principio in base al quale lo sviluppo di carriera e gli eventuali riconoscimenti (incarichi, premi, incentivazioni), nonché l'assunzione di personale debbano sempre essere correlati ai meriti individuali e ai risultati conseguiti, alle capacità e all'impegno, senza discriminazioni di genere, religione, età, origine etnica, opinioni politiche o sindacali, orientamento sessuale, disabilità o stato di salute.

Nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, si opera per un adeguato impiego delle risorse umane disponibili secondo le loro capacità e competenze, nel rispetto delle persone, evitando ogni forma di emarginazione (mobbing e bossing) e avversando qualsiasi forma di utilizzo del lavoro "irregolare". In ogni aspetto delle relazioni con i Dipendenti sono valorizzati comportamenti tesi al giusto riconoscimento dei meriti e all'evidenziazione delle aree di miglioramento. In questa logica, è data importanza alla pubblicizzazione degli avanzamenti di livello. Inoltre, sempre nell'ottica di rafforzare l'equilibrio ambientale con quello professionale e personale sono state aperte due nuove sedi di lavoro (Via della Chiusa a Milano e Via Agri a Roma), in cui sono stati realizzati interventi strutturali al fine di creare un ambiente di lavoro teso a valorizzare il co-working, modalità di lavoro agile, spazi comuni dove conservare, cucinare e consumare il cibo, con materiale ecosostenibile.

I principali andamenti nel triennio

Al 31 dicembre 2019, il Gruppo Sara è composto da 612 dipendenti. La maggior parte dei dipendenti è impiegata presso la sede legale di Roma, mentre gli addetti appartenenti alla Direzione Sinistri e alla Direzione Commerciale operano presso le sedi territoriali, presenti in tutte le regioni d'Italia.

La quasi totalità dei dipendenti è assunta a tempo indeterminato, a testimonianza dell'impegno del Gruppo a garanzia della stabilità e sicurezza occupazionali.

Le politiche e gli strumenti aziendali di gestione

- Codice etico
- Politica di Sostenibilità
- CCNL ANIA e Contratto Integrativo Aziendale (CIA) del 1° ottobre 2019
- Procedura formazione e comunicazione interna
- Procedura Gestione Sistema Remunerazione del Personale
- Sistema Valutazione e Sviluppo (Introduzione, Scheda di Valutazione, Le famiglie professionali, Accenno alla Politica meritocratica)
- Analisi dei fabbisogni formativi
- Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro secondo le Linee Guida UNI - INAIL

DIPENDENTI NEL TRIENNIO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
Categorie contrattuali	2017	2018	2019
Dipendenti a tempo indeterminato	622	611	603
Di cui Uomini	375	368	362
Di cui Donne	247	243	241

Dipendenti a tempo determinato	3	6	9
Di cui Uomini	1	3	2
Di cui Donne	2	3	7
Totale dipendenti	625	617	612

Non si riscontrano negli ultimi esercizi differenze significative in merito alla composizione dei dipendenti, per genere ed età.

DIPENDENTI PER GENERE ED ETÀ NEL TRIENNIO			
Categorie per genere e fasce d'età	2017	2018	2019
Totale di dirigenti	18	19	19
Sotto i 30 anni di età	0	0	0
Di cui Uomini	0	0	0
Di cui Donne	0	0	0
Tra i 30 e 50 anni di età	6	5	7
Di cui Uomini	5	5	7
Di cui Donne	1	0	0
Sopra i 50 anni di età	12	14	12
Di cui Uomini	12	13	11
Di cui Donne	0	1	1
Totale di funzionari	188	192	193
Sotto i 30 anni di età	0	0	0
Di cui Uomini	0	0	0
Di cui Donne	0	0	0
Tra i 30 e 50 anni di età	96	85	81
Di cui Uomini	68	61	56
Di cui Donne	28	24	25
Sopra i 50 anni di età	92	107	112
Di cui Uomini	69	77	81
Di cui Donne	23	30	31
Totale di impiegati	419	406	400
Sotto i 30 anni di età	4	5	12
Di cui Uomini	1	2	5
Di cui Donne	3	3	7
Tra i 30 e 50 anni di età	280	246	227
Di cui Uomini	140	122	107
Di cui Donne	140	124	120
Sopra i 50 anni di età	135	155	161
Di cui Uomini	81	91	97
Di cui Donne	54	64	64
Totale dipendenti	625	617	612

PERCENTUALE DIPENDENTI PER GENERE E CATEGORIA DI INQUADRAMENTO			
Categorie per genere	2017	2018	2019
Totale di dirigenti (numero)	18	19	19
Di cui Uomini (%)	94%	95%	95%
Di cui Donne (%)	6%	5%	5%

Totale di funzionari (numero)	188	192	193
Di cui Uomini (%)	73%	72%	71%
Di cui Donne (%)	27%	28%	29%
Totale di impiegati (numero)	419	406	400
Di cui Uomini (%)	53%	53%	52%
Di cui Donne (%)	47%	47%	48%

PERCENTUALE DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ E CATEGORIA DI INQUADRAMENTO			
Categorie per genere	2017	2018	2019
Totale di dirigenti (numero)	18	19	19
Sotto i 30 anni di età (%)	0%	0%	0%
Tra i 30 e 50 anni di età (%)	33%	26%	37%
Sopra i 50 anni di età (%)	67%	74%	63%
Totale di funzionari (numero)	188	192	193
Sotto i 30 anni di età (%)	0%	0%	0%
Tra i 30 e 50 anni di età (%)	51%	44%	42%
Sopra i 50 anni di età (%)	49%	56%	58%
Totale di impiegati (numero)	419	406	400
Sotto i 30 anni di età (%)	1%	1%	3%
Tra i 30 e 50 anni di età (%)	67%	61%	57%
Sopra i 50 anni di età (%)	32%	38%	40%

Il Gruppo inoltre, aderendo ai dettati normativi, impiega dipendenti appartenenti alle cosiddette “categorie protette” (ovvero i lavoratori come da art. 1 della legge 68/99 “Norme per il diritto al lavoro dei disabili”).

LAVORATORI EX ART. 1 DELLA LEGGE 68/99 NEL TRIENNIO 2017-2019						
Lavoratori	2017		2018		2019	
	N	% sulla popolazione aziendale	N	% sulla popolazione aziendale	N	% sulla popolazione aziendale
Totale	49	8%	43	7%	42	7%

Di seguito il dettaglio delle informazioni per il 2019, con la suddivisione del dato per genere ed età.

LAVORATORI EX ART. 1 DELLA LEGGE 68/99 NEL 2019		
Dipendenti per genere ed età	Numero	%
Sotto i 30 anni di età	0	0%
Di cui Uomini	0	0%
Di cui Donne	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni di età	23	100%
Di cui Uomini	15	65%
Di cui Donne	8	35%
Sopra i 50 anni di età	19	100%
Di cui Uomini	11	58%
Di cui Donne	8	42%

L'organico del Gruppo risulta molto stabile nelle numeriche complessive, come dimostrato anche dai dati relativi ai dipendenti che lasciano l'azienda ogni anno.

DIPENDENTI ENTRATI-USCITI NEL TRIENNIO			
Dipendenti per fasce di età e genere	2017	2018	2019
Numero totale dei nuovi dipendenti assunti durante l'anno	8	9	22
Sotto i 30 anni di età	4	3	8
Di cui Uomini	0	2	3
Di cui Donne	4	1	5
Tra i 30 e i 50 anni di età	2	4	14
Di cui Uomini	1	2	8
Di cui Donne	1	2	6
Sopra i 50 anni di età	2	2	0
Di cui Uomini	2	2	0
Di cui Donne	0	0	0
Dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione durante l'anno	14	13	24
Sotto i 30 anni di età	3	0	0
Di cui Uomini	0	0	0
Di cui Donne	3	0	0
Tra i 30 e i 50 anni di età	9	2	5
Di cui Uomini	4	1	4
Di cui Donne	5	1	1
Sopra i 50 anni di età	2	11	19
Di cui Uomini	2	7	13
Di cui Donne	0	4	6
Tasso di assunzioni - % per genere	1,3	1,5	3,6
Di cui Uomini	0,8	1,6	3,0
Di cui Donne	2,0	1,2	4,4
Tasso di cessazione % per genere	2,2	2,1	3,9
Di cui Uomini	1,6	2,2	4,7
Di cui Donne	3,2	2,0	2,9
Tasso di turnover % per genere	3,5	3,6	7,5
Di cui Uomini	2,4	3,8	7,7
Di cui Donne	5,2	3,3	7,3
Tasso assunzioni - % per fasce di età	1,3	1,5	3,6
Sotto i 30 anni di età	100,0	60,0	66,7
Tra i 30 e 50 anni di età	0,5	1,2	4,4
Sopra i 50 anni di età	0,8	0,8	0
Tasso cessazioni- % per fasce di età	2,2	2,1	3,9
Sotto i 30 anni di età	75,0	0,0	0
Tra i 30 e 50 anni di età	2,4	0,6	1,6
Sopra i 50 anni di età	0,8	4,2	6,67
Tasso di turnover- % per fasce di età	3,5	3,6	7,5
Sotto i 30 anni di età	175,0	60,0	66,7
Tra i 30 e 50 anni di età	2,9	1,7	6,03
Sopra i 50 anni di età	1,7	4,9	6,7

A completamento dei dati presentati in tabella, occorre altresì considerare che alcune cessazioni del rapporto di lavoro coincidono con il passaggio da un esercizio all'altro, alla mezzanotte tra ogni anno e il successivo; pertanto, alle numeriche rappresentate sono da aggiungere uscite ulteriori di fine esercizio, ovvero 4 persone a fine 2017, 3 persone a fine 2018 e 5 persone a fine 2019.

La formazione

Obiettivo del Gruppo è quello di incrementare le competenze dei propri dipendenti, attraverso una formazione continua, e coinvolgerli nella condivisione delle linee di sviluppo, del modello manageriale e dello stile di leadership, rafforzando così la cultura d'impresa. I dipendenti, infatti, rappresentano per il Gruppo Sara uno dei principali fattori di successo e, attraverso le loro competenze, contribuiscono direttamente all'evoluzione di Sara, per offrire un servizio sempre più elevato qualitativamente e meglio corrispondente alle esigenze della clientela.

Anche a garanzia di questo impegno, il Gruppo si è dotato di una Procedura per la Formazione e comunicazione interna con lo scopo principale di definire le modalità operative con riferimento alle attività volte alla definizione e al soddisfacimento delle **esigenze di apprendimento e sviluppo** dei dipendenti dell'azienda, tramite l'individuazione delle esigenze formative, la progettazione e realizzazione di corsi di formazione, l'erogazione e la gestione della partecipazione agli stessi; all'attivazione di eventuali **bandi disponibili** attraverso i Fondi interprofessionali in modo da predisporre piani in grado di interpretare le linee guida strategiche dell'azienda e accogliere i fabbisogni formativi individuati; alle attività finalizzate a garantire la **diffusione dei valori, della circolazione di idee e delle informazioni** all'interno dell'azienda, mediante l'organizzazione di incontri/eventi aziendali e l'utilizzo di strumenti informatici dedicati (Intranet aziendale).

Le risorse delle società del Gruppo sono coinvolte in iniziative formative di tipo tecnico, su aspetti di aggiornamento normativo e in formazione di carattere manageriale. Inoltre, è realizzata formazione dedicata in materia di salute e sicurezza sul lavoro e formazione e-learning sul modello organizzativo ex 231 e il Codice Etico del Gruppo Sara Assicurazioni.

Inoltre, i temi legati all'innovazione sono stati al centro della formazione 2019, associati ad interventi volti al cambiamento delle metodologie di lavoro e all'apertura culturale, anche rivolta ad altri settori.

Un esempio è il programma di Open Innovation di LVenture dedicato alle start up che, nel corso del 2019, si è focalizzato sull'Urban Tech con l'obiettivo di lanciare nuove soluzioni hi-tech per migliorare la vita delle città rendendole più sicure, vivibili ed ecologicamente sostenibili. Sara come partner progettuale ha avuto l'opportunità di individuare 5 proprie risorse che hanno partecipato, insieme con le start up, ad un programma di pre-accelerazione della durata di tre mesi (duranti il quale hanno seguito seminari su Lean & Business Concept, Scrum e Team, Lean & Analytics, Digital Marketing e un verticale Tecnico). Alla fine del percorso sono stati selezionati 11 dei 20 progetti innovativi presentati in start up per la trasformazione tecnologica nelle città, diretti al miglioramento della mobilità cittadina, anche elettrica, alla rigenerazione verde degli spazi urbani, allo sviluppo di tecnologie cleantech per lo smaltimento dei rifiuti e a combattere l'inquinamento atmosferico.

ORE DI FORMAZIONE EROGATE NEL TRIENNIO						
Dettagli	2017		2018		2019	
	Ore complessive	Ore medie pro capite	Ore complessive	Ore medie pro capite	Ore complessive	Ore medie pro capite
Numero totale di ore di formazione	15.711	25	9.686	16	16.225	26,5
Numero totale di ore di formazione dipendenti uomini	10.312	27	6.329	17	10.175	28
Numero totale di ore di formazione dipendenti donne	5.399	22	3.357	14	6.050	24
Numero totale di ore di formazione per i dirigenti	1.323	74	791	42	543	29
Numero totale di ore di formazione per i funzionari	3.708	20	3.685	19	8.074,5	42
Numero totale di ore di formazione per gli impiegati	10.680	25	5.211	13	7.607,5	19

Negli ultimi anni la quasi totalità dei corsi e percorsi per aggiornare le competenze dei dipendenti, su tematiche comportamentali e manageriali, prevede l'utilizzo di strumenti di rilevazione in auto somministrazione o alla presenza di consulenti in modo da verificare il livello in entrata/uscita.

Nella maggior parte dei casi è **previsto un Follow up a distanza di tempo** per verificare la “messa a terra” nella vita lavorativa. Inoltre, nel 2019 in alcuni corsi comportamentali è proseguito l'utilizzo della metodologia “blended” che prevede l'alternanza di momenti d'aula con momenti on line in cui i partecipanti possono approfondire i temi trattati in presenza. Ove possibile, viene richiesto l'utilizzo in aula del Tablet in modo da rafforzare le competenze digitali anche in sede di formazione.

I corsi/percorsi su tematiche tecniche prevedono ove possibile test di verifica delle conoscenze acquisite in modo da poter valutare l'efficacia e predisporre eventuali approfondimenti. Il Gruppo eroga la formazione utilizzando i Fondi Interprofessionali (FBA) in modo da contenere l'impatto economico; fondamentale è l'utilizzo di risorse interne debitamente formate per ricoprire il ruolo di “Formatori Interni” che erogano corsi su temi tecnici di settore sia a favore di altre Direzioni, sia alla Rete Agenziale. In tale ottica sono stati attivati moduli dedicati alla progettazione e all'erogazione di formazione in modalità blended (corso formatori per webinar).

In continuità con i piani di formazione precedenti, anche nel 2019 il gruppo Sara ha rafforzato le competenze tecniche in relazione sia all'innovazione tecnologica sia al sostegno della trasformazione digitale. Sono stati inoltre costruiti dei training di conoscenze tecniche per incrementare e potenziare le conoscenze, inerenti alla formazione tecnica e giuridica dei principali rami di danni, l'evoluzione ed il recepimento del quadro normativo di riferimento nonché la conoscenza e la gestione dei nuovi software introdotti.

Per quanto riguarda invece i programmi di assistenza alla transizione, cioè forniti per facilitare la continuità dell'occupabilità e la gestione del fine carriera, nel corso dell'anno 2019 il Gruppo ha attivato un percorso di reverse leadership dedicato all'efficacia relazionale soprattutto nei confronti dei responsabili con l'intento di agevolare la trasmissione di conoscenze interfunzionali. All'interno dei Piani di Formazione Finanziata sono sempre presenti percorsi di Riconversione e Nuove Professionalità che nell'anno 2019 hanno riguardato l'approccio alla metodologia Agile che consentirà di accelerare la realizzazione di progetti strategici e di migliorare le performance sul fronte dell'innovazione.

Inoltre, Sara Assicurazioni ha **strutturato percorsi e singoli interventi di mobilità interna**, volti allo sviluppo di nuove professionalità nonché alla soddisfazione dei fabbisogni organizzativi che nascono nel corso del tempo; in tal senso nel 2019 sono stati supportati i colleghi che hanno attivato l'istituto dello Smart Working e del Telelavoro anche attraverso percorsi riguardanti la gestione delle relazioni a distanza sia per gli smart worker/telelavoristi sia per i colleghi d'ufficio.

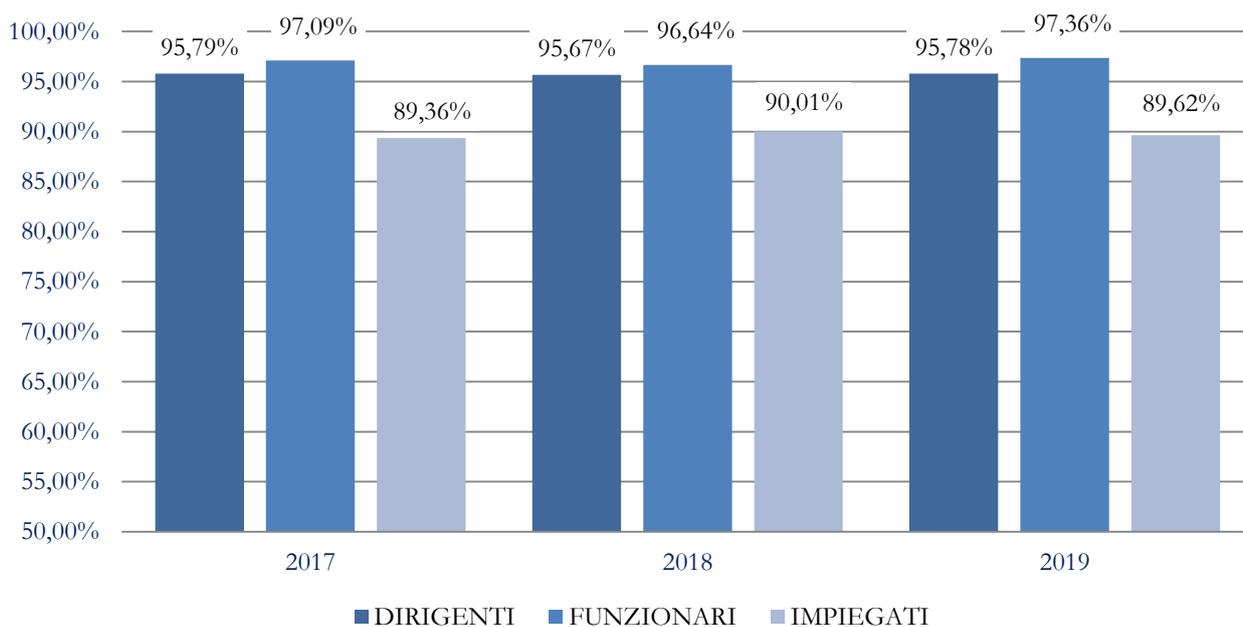
Al fine di conciliare l'esigenza di acquisizione di contenuti linguistici con quelli personali e professionali ma anche con l'obiettivo di ridurre gli spostamenti, circa il 20% della popolazione è stato coinvolto in formazione linguistica a distanza tramite piattaforma dedicata.

La valutazione del personale

Il Gruppo Sara sostiene il principio in base al quale l'assunzione di personale, lo sviluppo di carriera e gli eventuali riconoscimenti debbano sempre essere correlati ai meriti individuali e ai risultati conseguiti, senza discriminazioni di genere, religione, età, origine etnica, opinioni politiche o sindacali, orientamento sessuale, disabilità o stato di salute.

Il Gruppo Sara riconosce in primis un trattamento salariale equo per tutti i dipendenti, indipendentemente dal genere: il grafico illustra il rapporto tra le retribuzioni maschili e femminili per inquadramento nel triennio (calcolato come “retribuzione uomini : 100 = retribuzione donne : X”).

RAPPORTO STIPENDIO BASE DONNE/UOMINI NEL TRIENNIO



Dal calcolo del rapporto nella categoria Dirigenti è escluso il Direttore Generale in quanto figura avente anche il ruolo di membro del Consiglio di Amministrazione, dunque non comparabile con i restanti dirigenti.

Il Gruppo Sara si è dotato dal 2013 di una Procedura per la Gestione del sistema di remunerazione del personale (revisionata nel 2015) in cui sono disciplinati ruoli, responsabilità e principali attività inerenti al processo. La Procedura garantisce che, annualmente e in ragione delle intervenute modifiche organizzative, le politiche di remunerazione aziendale siano conformi con i criteri di valutazione indicati dal Regolamento ISVAP n. 38.

Definisce altresì annualmente l'allocazione delle risorse economiche da destinare al sistema incentivante di tutto il personale aziendale, formalizzata nel budget d'esercizio. In particolare, l'allocazione è differenziata tra:

- MBO per il personale dirigente o contrattualmente soggetto a MBO;
- variabile connesso ai risultati di business per le figure tecniche che si decida debbano essere premiate con un variabile strettamente connesso a risultati misurabili attraverso indicatori quantitativi;
- variabile erogabile per la restante popolazione aziendale.

Nel 2019 il Gruppo ha applicato il **Sistema di Valutazione e Sviluppo** introdotto l'anno precedente. Si tratta di un processo continuo a frequenza annuale, con la finalità di:

- **valutare la performance** delle persone e assicurare che ciascuno all'interno dell'organizzazione abbia una comprensione chiara del proprio ruolo, della propria responsabilità e dei risultati attesi;
- favorire la **crescita personale e professionale** fornendo strumenti di monitoraggio della propria professionalità;
- indirizzare i comportamenti delle persone verso i **valori chiave dell'azienda** e in coerenza con le strategie aziendali;
- **favorire lo scambio tra capi e collaboratori** in merito agli aspetti essenziali del lavoro.

Il sistema di valutazione è assegnato a tutti i dipendenti a tempo indeterminato: il diretto responsabile della risorsa assegna e valida la scheda degli obiettivi individuale. Ciascun dipendente può accedere con le proprie credenziali, alla intranet aziendale (MondoSara) per visionare e firmare la propria scheda. Tutte le fasi del processo sono eseguite on-line.

Il Sistema è costituito da 2 sezioni principali: obiettivi e competenze. In particolare, il modello di competenze è guidato dai valori aziendali e dalla famiglia professionale, è funzionale allo sviluppo di comportamenti in sintonia con la cultura aziendale e con gli obiettivi strategici dell'azienda ed è slegato dall'inquadramento.

SVOLGIMENTO DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE ANNUALE



Il sistema di **valutazione delle performance**, nel 2019, ha coinvolto complessive 603 persone **pari al 100% del totale dell'organico di Gruppo** (esclusi i lavoratori a tempo determinato), dunque ha interessato il 100% dei dipendenti uomini e donne per tutti i livelli di inquadramento assunti a tempo indeterminato.

Il sistema prevede un'attenta analisi dei fabbisogni formativi e di sviluppo individuale in fase di consuntivazione dei risultati. In tali momenti, scadenziati in diversi periodi dell'anno, viene valutata l'opportunità di conferire riconoscimenti economici in rapporto ai meriti individuali e di gruppo.

Il Gruppo ha inoltre sviluppato un **processo di gestione meritocratico** che presuppone che vi siano significativi risultati sulle performance in termini di valore e continuità. Il processo coinvolge circa 1/3 della popolazione: al singolo dipendente è assegnata una scheda di sviluppo nella quale sono indicati ogni anno progetti e obiettivi quali/quantitativi nonché una valutazione delle performance individuali di ruolo, a seguito della quale è previsto l'accesso al sistema premiante. A seguito di questa valutazione complessiva si valutano inoltre eventuali interventi di merito legati alle performance, adeguamenti retributivi o passaggi di livello per mutate condizioni organizzative

I Change Ambassador e l'indagine di clima

Nel corso del 2016, il Gruppo ha realizzato la **prima indagine** di clima aziendale al fine, da un lato di ottenere utili spunti di riflessione per il management anche a supporto del cambiamento e del miglioramento e, dall'altro per attivare il coinvolgimento e l'ascolto del personale. A seguito di questa attività, sempre dal 2016 l'Azienda ha creato le figure dei Change Ambassador, referenti di direzione democraticamente eletti dalle singole realtà aziendali.

Tali figure hanno ricevuto adeguata formazione con l'obiettivo di seguire tutte le iniziative, sia della propria Direzione di appartenenza sia trasversali all'Azienda nel suo complesso, volte a migliorare il clima aziendale e snellire attività/processi in azienda.

L'elevata adesione anche per la **seconda edizione** dell'Analisi di Clima, erogata tra novembre e dicembre 2018, ha dimostrato quanto l'impegno di queste figure sia stato importante per il Gruppo nel contribuire a migliorare il clima aziendale. All'indagine infatti ha aderito complessivamente l'87,1% della popolazione. Dal mese di febbraio ad aprile 2019 i risultati sono stati condivisi con l'intera popolazione aziendale attraverso dei workshop direzionali, durante i quali sono stati anche eletti i nuovi Change Ambassador. Tali risorse seguiranno i piani di azione sui quali ogni singola direzione ha scelto di lavorare per i successivi due anni.

La sicurezza sul lavoro

Sul fronte della tutela della salute e sicurezza sul lavoro il Gruppo Sara è impegnato nel predisporre ambienti di lavoro idonei e si è dotato di Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conformi alle linee guida Uni-Inail. Tutti i lavoratori sono rappresentati nei comitati azienda-lavoratori per la salute e sicurezza, in coerenza con le previsioni della normativa in materia, grazie alle figure dei RLS che operano in rappresentanza della compagine occupazionale aziendale.

La cultura della sicurezza nei confronti dei propri dipendenti è inoltre promossa attraverso la comunicazione, la formazione continua e la tutela della salute (è previsto un check up annuale gratuito per i dipendenti).

INFORTUNI SUL LAVORO - DIPENDENTI			
Numero di incidenti	2017	2018	2019
Numero totale degli infortuni sul lavoro registrabili	4	8	6

Di cui numero totale di infortuni sul lavoro (escludendo i decessi)	0	3	1
Di cui numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0	0
Di cui numero totale di infortuni sul lavoro in itinere (per raggiungere o ritornare dalla sede di lavoro)	4	5	5
Dati temporali			
Ore	2017	2018	2019
Ore lavorate	1.129.324	1.117.787	1.117.664
TASSI DEGLI INFORTUNI - DIPENDENTI			
Tasso	2017	2018	2019
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	0,708388525	1,43139917	1,073668263
INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI ESTERNI			
Numero di incidenti	2017*	2018	2019
Numero totale degli infortuni sul lavoro registrabili	0	0	0
Di cui numero totale di infortuni sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0	0
Di cui numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0	0
Di cui numero totale di infortuni sul lavoro in itinere* (per raggiungere o ritornare dalla sede di lavoro)	0	0	0
Dati temporali			
Ore	2017*	2018	2019
Ore lavorate	N.D.	30.268	35.561
TASSI DEGLI INFORTUNI - LAVORATORI ESTERNI			
Tasso	2017*	2018	2019
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	0	0	0

* Il dato del 2017 non è reperibile né stimabile in quanto riferito a precedente fornitore con contabilizzazione diversa

Non si registrano all'interno del Gruppo malattie professionali né decessi per cause legate allo svolgimento della mansione lavorativa.

Gli infortuni verificatisi nel triennio si riferiscono sia a infortuni in itinere che ad infortuni accaduti sul luogo di lavoro. In particolare, nel 2019 si sono verificati 5 infortuni in itinere.

Nel numero degli infortuni non sono inclusi eventuali episodi di lesioni minori che possono aver determinato l'impiego di piccole attività di primo soccorso e che non hanno determinato alcun giorno di assenza dal lavoro.

I dati relativi agli infortuni dei dipendenti sono registrati direttamente dalla Direzione Risorse Umane, che cura anche l'invio telematico agli enti competenti delle relative informative. I dati relativi ad eventuali infortuni di lavoratori terzi (es. personale di ditte appaltatrici di servizi) sono invece curati e gestiti dalla Funzione Facility Management, anch'essa all'interno della Direzione Risorse Umane. Tutte le informazioni relative agli infortuni sono comunicate tempestivamente via e-mail al RSPP e alla funzione Sicurezza del lavoro, per l'analisi e l'individuazione di eventuali opportune azioni correttive. All'interno del Sistema aziendale per la gestione della sicurezza del lavoro (SGSL) è prevista inoltre una procedura per la Gestione degli infortuni sul lavoro, che rappresenta il riferimento cui rifarsi a fronte di un eventuale accadimento.

Il welfare aziendale e le pari opportunità

Il Gruppo Sara ha rafforzato all'interno del nuovo contratto integrativo aziendale il proprio sistema di welfare al fine primario di fornire ai propri dipendenti soluzioni flessibili, con l'obiettivo di conciliare la vita privata e il lavoro. L'adesione avviene mediante un piano di employability legato a risultanze individuali attraverso le quali si possono utilizzare servizi e strumenti welfare.

Tutti i dipendenti del Gruppo Sara sono assunti in base al Contratto Collettivo “CCNL ANIA dei dipendenti delle imprese assicurative” oltre al quale il Gruppo, ad integrazione, ha rinnovato il Contratto Integrativo Aziendale (CIA) il 1° ottobre 2019, che prevede alcuni importanti elementi migliorativi, tra cui gli aspetti maggiormente interessanti riguardano, l’opportunità di utilizzare le “ferie solidali”, trattamento di trasferta e di missione temporanea, la previdenza e assistenza integrativa e l’assistenza integrativa sanitaria, il prestito ai dipendenti oltre alle casistiche tipicamente coperte, il premio aziendale “Sara Family Welfare”, attraverso il piano di employability nonché il premio di partecipazione.

Il Contratto Integrativo Aziendale prevede che i benefit, tra cui il sistema di welfare e il premio aziendale (PAV), siano applicabili ai soli dipendenti a tempo indeterminato, che rappresentano la quasi totalità degli occupati in Sara. Per alcune figure professionali è prevista inoltre la vettura aziendale (uso promiscuo con 10.000 km ad uso personale); per alcuni dipendenti è prevista la copertura dei costi relativi all’abitazione (per assunzioni o trasferimenti a Roma da altre città); infine sono riconosciute tariffe speciali su tutte le polizze per i dipendenti.

In ottemperanza al CCNL il Gruppo ha istituito una Commissione pari opportunità mista, composta per la Società da 3 rappresentanti e per le RSA da un esponente per ciascuna di essa, con gli incarichi da assolvere secondo quanto previsto dall’allegato n.15 del CCNL ANIA in tema di occupazione (es. offerte di lavoro e programmi formativi).

In particolare, il CIA evidenzia, tramite l’istituzione della Commissione, la necessità di rafforzare le condizioni per una più significativa presenza quantitativa e qualitativa del Personale femminile in Azienda e ciò in armonia con le attuali disposizioni di legge. Le riunioni della Commissione avvengono con cadenza semestrale.

Uno strumento a tutela della conciliazione vita-lavoro, in particolare per le lavoratrici donne, è il contratto di lavoro part time. Nel corso del 2019 il numero di dipendenti che vi ha fatto ricorso è pari al 4,9% del totale ed è composto esclusivamente da dipendenti di genere femminile.

DIPENDENTI PER ORARIO DI LAVORO			
Categorie contrattuali per genere	2017	2018	2019
Totale dipendenti	625	617	612
Lavoratori full time	586	581	582
Di cui Uomini	375	369	364
Di cui Donne	211	212	218
Lavoratori part time	39	36	30
Di cui Uomini	1	2	0
Di cui Donne	38	34	30

In aggiunta, nel CIA firmato nel 2019, è stata inserita la possibilità di devolvere a fronte di comprovate ragioni di salute personale o di familiari, ai colleghi che ne avessero bisogno, la quinta settimana del proprio monte ferie annuo.

Il Gruppo ha consolidato nel nuovo CIA l’istituto del telelavoro e dello smart working, dando l’opportunità di fruire di massimo 6 giorni al mese.

Nel 2019, il Gruppo ha inoltre consolidato **lo Smart Working** quale strumento volto a rendere maggiormente flessibile l’attività lavorativa per determinate categorie di lavoratori. Lo Smart Working - normato dalla Legge 22 maggio 2017, n.81 (artt. da 18 a 24) - è uno strumento caratterizzato dalla flessibilità nei tempi, nei modi, nei contenuti e negli strumenti di lavoro, e deve essere necessariamente accompagnato da una responsabilizzazione delle persone rispetto ai risultati da conseguire. Implica dunque un processo di cambiamento che coinvolge tutta l’organizzazione in quanto modifica la cultura aziendale, le modalità operative di lavoro e collaborazione e richiede lo sviluppo di nuove competenze, sia digitali sia manageriali. Il Gruppo ha rafforzato il progetto di esecuzione della prestazione lavorativa in Smart

Working, inizialmente in via sperimentale rendendolo fruibile per tutta la popolazione aziendale e integrando le 4 giornate mese inizialmente previste nella fase sperimentale a 6 giornate mese.

Alla fine del 2019 sono stati attivati dei corsi a distanza per tutti gli smart worker e telelavoristi volti a rafforzare le conoscenze specialistiche in tema di sicurezza e di normativa del lavoro a distanza.

DIPENDENTI CON CONTRATTO DI TELELAVORO E SMART WORKING			
Tipologia	2017	2018	2019
Telelavoro per aspettativa facoltativa post partum	4	3	5
Telelavoro per grave disagio personale e/o familiare	13	26	25
Smart Working	-	27	60
Totale	17	56	90

La tabella che segue presenta i dati relativi alle richieste di congedo parentale relative all'ultimo triennio.

CONGEDO PARENTALE NEL TRIENNIO			
Andamento	2017	2018	2019
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	32	31	22
Di cui uomini	1	2	3
Di cui donne	31	29	19

Sempre nell'ottica di conciliazione, benessere aziendale e personale sono stati attivati incontri di counseling anonimi presso una struttura terza. Tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale, secondo le casistiche previste dalla normativa e dal CCNL. Tutti i dipendenti che nel triennio hanno usufruito del periodo di congedo sono rientrati regolarmente al lavoro alla scadenza dello stesso, confermando dunque l'attaccamento all'azienda e una generale condizione di benessere nel luogo di lavoro.

Nel CIA (art. 5) tra i permessi retribuiti riconosciuti dal Gruppo ai propri dipendenti, oltre che nei casi stabiliti dalla normativa vigente, sono anche previsti 5 giorni di permessi retribuiti – complessivamente nei 3 anni - come congedi per la malattia del bambino e/o per l'inserimento al nido/materna fino a 3 anni; fruizione a giornate intere, mezze giornate o a ore.

A partire dal 2015 il Gruppo ha avviato un "percorso per le neo-mamme": l'intervento si colloca all'interno dell'area "Pari opportunità". Nel corso dell'anno 2019 sono state coinvolte anche le mamme con figli entro i tre anni di età nonché i padri. In particolare, le risorse sono supportate nella fase di rientro in azienda dopo l'assenza per maternità e in fase di allattamento, attraverso incontri incentrati su temi concreti volti a valorizzare le esperienze/competenze sviluppate con la maternità viste in ottica aziendale. Si tratta di team coaching incentrato su momenti di confronto e casi pratici.

Sempre a supporto delle lavoratrici e della genitorialità, con la finalità di garantire nel periodo estivo quando le scuole sono chiuse la migliore gestione dei bambini, il Gruppo in accordo con il Consiglio Direttivo del CRAL Sara, organizza annualmente i Centri Estivi, offrendo a tutti i figli dei soci l'opportunità di parteciparvi. La partecipazione è gratuita, con contributi CRAL, per una settimana per ciascun figlio con età dai 4 ai 12 anni.; per tutto il restante periodo estivo è comunque possibile accedere al servizio con tariffe agevolate. Il servizio prevede inoltre il trasporto con navetta per i bambini, che possono essere prelevati direttamente dalla sede amministrativa di Roma via Po e alla stessa ricondotti alla fine della giornata. Il contributo CRAL viene elargito anche al personale con sede di lavoro sul territorio, in misura identica a quanto stanziato per i dipendenti della sede amministrativa di Roma.

Infine, il CIA prevede importanti strumenti aggiuntivi a tutela della salute dei dipendenti, come i Check up gratuiti per uomini e donne del Gruppo secondo le previsioni indicate negli allegati del Contratto stesso.

È importante sottolineare anche le iniziative che il Gruppo attiva ogni anno a favore dei dipendenti, con la finalità di produrre il coinvolgimento loro e delle loro famiglie in attività ludiche o sociali, quali momenti utili per accrescere il senso di appartenenza e la partecipazione attiva di tutti.

Ogni anno prima di Natale è realizzato il Sara Family Party presso la sede legale di Roma, e dal 2017 anche presso la sede di Milano. Sempre dedicato ai dipendenti e ai loro bambini è la Domenica in Pista, una giornata di scuola guida all'insegna dell'educazione stradale per i bambini.

I dipendenti, a rotazione annuale tra team delle diverse direzioni aziendali, sono impegnati in **Social team building**, iniziative attraverso le quali realizzano **attività sociali** e al contempo sviluppano competenze distintive e senso di identità individuali e di gruppo. Nel corso del 2019 l'attività ha visto coinvolti i dipendenti della Direzione Auto che sono stati impegnati nella costruzione di due science box building, una postazione per l'energia fotovoltaica e un'altra per l'energia idroelettrica, consegnate all'Istituto Comprensivo "Maria Capozzi" di Roma.

Nel mese di ottobre è stata effettuata la mappatura delle competenze digitali dell'Azienda. Il progetto ha consentito di mappare le competenze digitali di tutta la popolazione del Gruppo secondo il quadro di riferimento Digicomp e di rilevare la capacità\abilità delle risorse di adattarsi ai cambiamenti tecnologici (Digital Mindset). La survey online è stata somministrata su base volontaria e ha avuto una redemption del 90%; ciò ha consentito di individuare dei percorsi formativi specifici alle esigenze di ognuno (pillole e-learning) e di identificare anche i Digital Ambassador che potranno essere coinvolti in progetti supporto della digital transformation. Nell'anno 2020 saranno realizzati dei workshop d'aula tematici di approfondimento sempre su base volontaria.

Anche nel 2019 in partnership con Codemotion kids - Start Up ideata appositamente per i più giovani da un team didattico che attraverso il concetto di "creative learning" coinvolge i ragazzi stimolando la sperimentazione e l'esplorazione - si è svolta una giornata di formazione/avvicinamento rivolta ai figli dei dipendenti che si sono cimentati con realtà virtuale, programmazione di piccoli robot da guidare su un percorso composto da tasselli e "AR photobooth" che, sfruttando la "realtà aumentata", permette di scattarsi fotografie in scenari interattivi.

Il rapporto con le parti sociali

Il Gruppo riconosce l'importanza di una corretta relazione con le Rappresentanze dei Lavoratori; rispettando ogni singola persona ed evitando comportamenti vessatori e discriminatori nei confronti delle controparti, e lo sancisce nel proprio Codice Etico.

Nelle aziende del Gruppo sono presenti 5 sigle sindacali tutte firmatarie sia del CCNL sia del CIA.

Almeno 2 volte l'anno l'azienda incontra le OOSSAA sui temi previsti dal CCNL e dal CIA; in particolare per confrontarsi su condizioni dell'impresa e del lavoro, prospettive di sviluppo, redditività e piano industriale; livelli occupazionali, previsione di nuove assunzioni, costo del lavoro, trasferimenti; formazione; consegna del bilancio depositato e della relazione redatta dalla società di revisione.

Il Gruppo Sara informa le OOSSAA in tutti i casi di riorganizzazioni; sono infatti previste specifiche procedure di confronto sindacale nei casi di rilevanti ristrutturazioni aziendali che possano incidere sui livelli occupazionali, che modifichino lo svolgimento della prestazione lavorativa di gruppi di personale o ne comportino la mobilità di in termini di sede di lavoro.

RELAZIONI SINDACALI			
Indicatori	2017	2018	2019
Dipendenti iscritti a sindacato	451	435	429
% iscritti su dipendenti complessivi	72%	71%	69%
Numero ore impiegate per partecipazione ad assemblee e incontri sindacali	8.060,44	8.878,09	8.616,06
Numero ore perse per sciopero, dispute, chiusura aziendale nel corso dell'anno	0	0	0
Periodo minimo di preavviso applicato, in caso di cambiamenti organizzativi rilevanti (giorni)	30	30	30

Il periodo di preavviso per la comunicazione ai dipendenti, in caso di cambiamenti organizzativi rilevanti, è equivalente a 4 settimane lavorative.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Il Gruppo Sara, come definito nel proprio Codice Etico e dalla Politica di Sostenibilità, riconosce l'importanza della tutela dell'ambiente e per questo ricerca uno sviluppo sostenibile perseguendo la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, al fine primario di salvaguardare i diritti delle generazioni future. Per queste ragioni considera gli impatti derivanti dallo svolgimento delle proprie attività, in relazione al consumo di risorse e alla generazione di emissioni e rifiuti (impatti diretti), ma anche nella valutazione degli effetti generati da attività correlate al business (es. investimenti immobiliari).

Il Gruppo promuove dunque l'adozione di iniziative volte a incentivare comportamenti responsabili, minimizzando ove possibile gli sprechi e razionalizzando l'utilizzo delle risorse.

Le principali iniziative:

- Codice etico
- Politica di Sostenibilità
- Monitoraggio dei consumi e delle emissioni
- Regolamento auto aziendali dirigenti Gruppo Sara
- Incentivi per la mobilità sostenibile dei propri dipendenti

Trattandosi di un Gruppo assicurativo, gli ambiti di principale impatto diretto risultano essere:

- quelli riferiti all'attività delle **sedì operative**, per ciò che concerne i consumi, in primis di acqua ed energia, e le conseguenti emissioni in atmosfera. Nel corso del 2019 sono state chiuse alcune sedi (una a Milano e altre due a Sassari e Biella) e contestualmente sono state aperte tre nuove sedi (a Milano, Roma e Sassari);
- quelli generati dalle **autovetture** sia assegnate ai dipendenti che adoperate dai dipendenti per spostamenti legati all'attività lavorativa (e per questo motivo monitorati dalla società).

Il Gruppo ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre Compagnie. In dettaglio, il Gruppo Sara misura:

- Scope 1: cioè le emissioni dirette di GHG provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione.
- Scope 2: cioè le emissioni indirette di GHG, derivanti dalla generazione di energia elettrica, energia a vapore, da riscaldamento e raffreddamento, importati e consumati all'interno dell'organizzazione.

Il perimetro di rendicontazione dei consumi si basa sul concetto di "controllo". In tabella sono dunque rendicontati i consumi degli edifici su cui il Gruppo Sara ha un controllo diretto, dagli uffici direzionali e territoriali fino agli edifici adibiti a magazzino e archivio.

I CONSUMI DEL PATRIMONIO STRUMENTALE (IN GIGAJoule - GJ)

Tipologia	2017	2018	2019
Gas metano riscaldamento	1.318,9	1.317,7	1.398,25
Gasolio riscaldamento	648,3	864,5	828,44
Carburante autovetture - benzina	64,1	106,4	155,52
Carburante autovetture - diesel	5.755,9	5.556,8	5.560,28
Elettricità	7.829,7	8.121,6	7.872,69
Energia da fonte rinnovabile (pannelli fotovoltaici) *	10,7	11,3	8,75
Consumo totale di energia	15.627,6	15.978,3	15.823,93

*Impianto con fermo tecnico

Alcuni dati sui consumi di energia elettrica nel triennio considerato sono stati rettificati e stimati per il mancato conteggio di 2 POD.

In riferimento a 11 uffici territoriali privi di informazioni puntuali sui consumi energetici, i dati sono stati stimati sulla base dei consumi reali di un ufficio simile per attività svolta, metratura, numerica di addetti (massimo 2 addetti). I dati 2019 comprendono infine i consumi elettrici riferiti ad un periodo di 5 mesi della nuova sede in Roma di Via Agri 2/A.

Il Gruppo impiega energia da fonte rinnovabile attraverso la produzione di energia dell'impianto fotovoltaico da kW 2,88 posto sul tetto della sede di via Po n.20 in Roma; questo impianto nel 2019 ha prodotto kW/h 2.430, con un calo rispetto al 2018 a fronte di un fermo tecnico dell'impianto.

Sono anche presenti due impianti fotovoltaici (attivi dal 2012) sulle coperture di due edifici industriali di proprietà siti in Monterotondo (RM) che hanno prodotto nel 2019 complessivamente kW/h 123.624, rivenduti al fornitore di energia.

LE EMISSIONI GENERATE DAL PATRIMONIO STRUMENTALE (TONNELLATE DI CO ₂ EQUIVALENTI)			
Tipologia	2017	2018	2019
Scope 1	557	557	568
Scope 2	707	728	705
Emissioni totali	1.264	1.285	1.273

Nel corso del 2019, ai consumi rappresentati in tabella, si aggiungono 559 kW/h derivanti dall'utilizzo di Auto Elettriche/Ibride Plug-in.

Il Gruppo pone grande attenzione all'aspetto del risparmio energetico; in particolare - oltre agli interventi di riqualificazione impiantistica dell'ultimo triennio che hanno consentito un risparmio energetico nella sede di via Po 20 in Roma - nel mese di agosto 2019 ha attivato la nuova sede di Via Agri 2/A in Roma completamente ristrutturata con caratteristiche energetiche di categoria A e dotata anche di un impianto fotovoltaico sulla copertura della potenza di kW 16,80 (impianto che verrà attivato nel 2020). Tale impianto consentirà un ulteriore risparmio di energia elettrica con conseguente diminuzione delle emissioni di CO₂.

Il Gruppo Sara monitora inoltre il proprio consumo di acqua presso gli uffici e le filiali. L'acqua impiegata negli immobili in cui sono svolte le attività aziendali proviene da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici ed è adoperata prevalentemente per usi civili.

Il volume totale di acqua prelevata nel 2017 pari a 22.062 m³, nel 2018 è stato pari a 32.187 m³ e nel 2019 pari a 27.539 m³ (il volume totale di acqua prelevata è stato quantificato a partire dai costi sostenuti, e sulla base della nuova metodologia di stima per alcune piccole sedi introdotta nel corso del 2018). I consumi di acqua 2019 comprendono anche 5 mesi della nuova sede in Roma di Via Agri 2/A.

Anche nel corso del 2019 è proseguito il percorso di trasformazione volto alla digitalizzazione dei processi, anche al fine di favorire la dematerializzazione dei documenti e la conseguente riduzione di carta impiegata nelle attività d'impresa.

Il Gruppo Sara ha da tempo avviato un'attività di incentivazione della mobilità sostenibile da parte dei propri dipendenti: al fine di incrementare l'utilizzo del trasporto pubblico, Sara ha firmato una convenzione con Atac S.p.A. - Azienda per i Trasporti Autoferrotranviari del Comune di Roma - per l'acquisto di abbonamenti annuali con agevolazioni per i propri dipendenti. Dal 2016, ha introdotto un Regolamento auto aziendali per i dirigenti, con lo scopo di definire criteri, costi e specifiche per l'assegnazione delle vetture aziendali ai dirigenti. L'obiettivo è di garantire attraverso vetture nuove ed efficienti, la salvaguardia dell'ambiente con la scelta di auto a bassa emissione di CO₂ e a bassi impatti ambientali (ibride o elettriche).

Infine, si consideri che la Capogruppo, sia direttamente sia indirettamente tramite il Fondo Helios, gestisce il patrimonio immobiliare del Gruppo, considerato accessorio all'attività di investimento delle società assicurative. Non è svolta, rispetto a questi immobili, un'attività di monitoraggio dei consumi e delle emissioni generate in quanto non si tratta di immobili adoperati direttamente dal Gruppo al fine della gestione delle proprie attività di business bensì di immobili per lo più locati/affittati.

PATRIMONIO IMMOBILIARE NON STRUMENTALE A GESTIONE DIRETTA				
Città	Indirizzo	Destinazione prevalente	Mq commerciali	N. Camere
Roma	Via Solferino 32*	Ufficio	5.078	
Roma	Via Milano 42	Albergo		44

Roma	Via Milano 58	Albergo	1.740	
Roma	Via Virgilio/Boezio/Orazio/Plinio (intero isolato)	Residenziale	5.826	
		Ufficio	1.452	
		Commerciale	813	
		Autorimessa	313	
		Albergo		161**
Roma	Via G. Marconi	Autorimessa	2.467	
Roma	Via Portuense***	Residenziale	9.778	
Roma	Via C. Pascarella****	Residenziale	7.385	
Roma	Via Martucci 33	Residenziale	2.006	
Monterotondo Scalo	Via L. Da Vinci 1	Industriale	8.576	
Chieti	Via Valignani	Ufficio	1.454	
Venezia Mestre	Corso del Popolo	Ufficio	271	
Prato	Via del Romito	Autorimessa	612	
Sassari	Via P. Casu 12/14	Ufficio	331	
Torino	Via Caraglio 7	Residenziale	88	
Genova	Via E. Lucarno 87	Residenziale	99	
Genova	Via R. Merello 24	Residenziale	74	
Genova	Via R. Merello*****	Residenziale	74	
Bergamo	Via A. Maj	Ufficio	2.235	

*Immobile venduto in data 14.11.2019

**Nella perizia della REAG l'albergo è valutato con un DCF, e non è riportato il numero di camere

*** Immobile venduto in data 23.12.2019

**** Immobile venduto in data 23.12.2019

*****Immobile venduto in data 13.09.2019

APPENDICE: DECRETO, TEMI MATERIALI E GRI

RACCORDO CON IL GRI		
Rif. D.lgs. 254/2016	Sezione DNF	GRI Standards
Art. 3 comma 1 "temi che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa"	Il modello aziendale di gestione e organizzazione	
Art. 3 comma 1a "il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa" Art. 10 comma 1a "Diversità nella composizione degli organi di amministrazione" (NB: parte delle informazioni sono rinviate alla Relazione sulla gestione)	Tutela della solidità aziendale e gestione dei rischi di impresa	204 "Pratiche di approvvigionamento"
Art. 3 comma 1 "Temi attinenti ad aspetti sociali" Art. 3 comma 1b "le politiche, i risultati conseguiti ed i relativi indicatori" Art. 3 comma 1c "i principali rischi" (NB: parte delle informazioni sono rinviate alla Relazione sulla gestione)	Integrità e rigore nella condotta aziendale	405 "Diversità e pari opportunità" 205 "Anticorruzione"
Art. 3 comma 1 "Temi attinenti alla lotta contro la corruzione" Art. 3 comma 1b "le politiche, i risultati conseguiti ed i relativi indicatori"	Digital & social innovation	Il gruppo ha utilizzato misure/metriche specifiche dell'organizzazione e del settore in riferimento agli indicatori relativi al tema
Art. 3 comma 1 "Temi attinenti ad aspetti sociali" Art. 3 comma 1b "le politiche, i risultati conseguiti ed i relativi indicatori"	Gestione e sviluppo delle persone	401 "Lavoro e occupazione" 402 "Relazioni industriali" 403 "Salute e sicurezza sul lavoro" 404 "Formazione" 405 "Diversità e pari opportunità"

Art. 3 comma 1 "Temi attinenti alla gestione del personale"	Rispetto dell'ambiente	302 "Energia"
Art. 3 comma 1b "le politiche, i risultati conseguiti ed i relativi indicatori"		303 "Acqua"
		305 "Emissioni"

GRI CONTENT INDEX

Codice indicatore GRI	Topic	Paragrafo	Omissioni/Note
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
GRI 102: Informativi Generali	102-1 Nome dell'organizzazione	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA - II. MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	
	102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	IL MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE - La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	
	102-3 Sede principale	IL MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	
	102-4 Paesi di operatività	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	La struttura di Corporate Governance	
	102-6 Mercati serviti	IL MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	I sistemi distributivo e liquidativo - I principali andamenti nel triennio	Per i dati economico-finanziaria si rimanda alle specifiche sezioni del presente Bilancio
	102-8 Caratteristiche della forza lavoro	I principali andamenti nel triennio - Il welfare aziendale e le pari opportunità	I dati non sono forniti suddivisi per area geografica in quanto il Gruppo opera esclusivamente all'interno del territorio italiano, con prevalente concentrazione degli occupati nell'area sede
	102-9 Catena di fornitura dell'organizzazione	La gestione della catena di fornitura	
	102-10 Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione	La struttura di Corporate Governance - La gestione della catena di fornitura	
	102-11 Approccio precauzionale della gestione dei rischi	Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG - La gestione della catena di fornitura	
	102-12 Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	La sicurezza stradale	
	102-13 Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	La sicurezza stradale	
STRATEGIA			
	102-14 Dichiarazione della rilevanza della sostenibilità per l'Organizzazione nonché della strategia dell'Organizzazione per gestire la sostenibilità	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
ETICA E INTEGRITÀ			
	102-16 Descrizione dei valori, principi, degli standard e norme di comportamento	I Valori del Gruppo	
GOVERNANCE			
	102-18 Struttura di governo	La struttura di Corporate Governance	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
	102-41 Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Il welfare aziendale e le pari opportunità	
	102-42 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
	102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
	102-44 Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
CRITERI DI RENDICONTAZIONE			
	102-45 Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA - La struttura di Corporate Governance	
	102-46 Principi per la definizione dei contenuti del report	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
	102-47 Elenco degli aspetti identificati come materiali	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
	102-48 Modifiche di informazioni inserite in report precedenti	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	
	102-49 Spiegazione di eventuali cambiamenti rispetto al precedente bilancio rispetto ai temi	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	

	material e al perimetro		
	102-50 Periodo di rendicontazione	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	
	102-51 Data di pubblicazione del report più recente	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	La DNF 2018 è stata pubblicata in data 16 aprile 2018
	102-52 Periodicità della rendicontazione	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	
	102-53 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	
	102-54 Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli standard GRI	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	GRI CONTENT INDEX	
	102-56 Verifica del rapporto da parte di un revisore esterno	INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA	
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA			
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	204-1 Percentuale di spesa allocata a fornitori locali nelle sedi operative significative	La gestione della catena di fornitura	La definizione di "locale" dell'organizzazione è data dalle regioni italiane, in quanto il Gruppo svolge la propria attività esclusivamente all'interno del territorio italiano. Le "sedi operative più significative" sono rappresentate dalla sede legale di Roma e dalle sedi territoriali, presenti in tutte le regioni d'Italia, in cui svolgono le proprie attività gli addetti della Direzione Sinistri e alla Direzione Commerciale. Il dato è rappresentato in forma aggregata, attraverso la determinazione di macro aree geografiche (Nord-Est, Nord-Ovest, Centro-Nord, Centro, Sud, Estero).
ANTICORRUZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La struttura di Corporate Governance - La compliance normative e la lotta alla corruzione	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	La struttura di Corporate Governance	
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni oggetto di valutazione per rischi connessi alla corruzione	La compliance normative e la lotta alla corruzione	
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	La compliance normative e la lotta alla corruzione	
	205-3 Casi confermati di corruzione e azioni intraprese	La compliance normative e la lotta alla corruzione	
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE²			
GRI 302: Energia	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	RISPETTO DELL'AMBIENTE	La fonte dei fattori di conversione utilizzati per il 2019 è la linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative), elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana.
ACQUA			
GRI 303: Acqua	303-3 Prelievo idrico	RISPETTO DELL'AMBIENTE	
EMISSIONI			
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 1)	RISPETTO DELL'AMBIENTE	La fonte dei fattori di emissione utilizzati per il 2019 e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) è la linea guida sull'applicazione
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2)	RISPETTO DELL'AMBIENTE	

² I temi ambientali non sono material per il Gruppo Sara

			<p>in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana.</p> <p>I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO2, CH4, N2O.</p> <p>I fattori di emissione forniti dalla guida sono stati utilizzati come proxy anche per il calcolo delle emissioni secondo il metodo "market based", quindi il calcolo delle emissioni secondo il metodo "location based" coincide con il metodo "market based"</p>
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
OCCUPAZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	I principali andamenti nel triennio - Il welfare aziendale e le pari opportunità	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	I principali andamenti nel triennio	
GRI 401: Occupazione	401-1 Assunzioni e turnover del personale dipendente	I principali andamenti nel triennio	
	401-2 Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	Il welfare aziendale e le pari opportunità	La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" fa riferimento al Gruppo Sara: i benefit applicabili ai soli dipendenti a tempo indeterminato (che rappresentano la quasi totalità degli occupati in Sara) sono infatti definiti dal Contratto Integrativo Aziendale, che si applica al Gruppo nella sua interezza.
LAVORO/ GESTIONE DELLE RELAZIONI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE - Il rapporto con le parti sociali	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE	
GRI 402: Lavoro/ gestione delle relazioni	402-1 Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	Il rapporto con le parti sociali	
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE - La sicurezza sul lavoro	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE	
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La sicurezza sul lavoro	
	403-9 Infortuni sul lavoro	La sicurezza sul lavoro	I dati non sono forniti suddivisi per area geografica in quanto il Gruppo opera esclusivamente all'interno del territorio italiano. Non si sono verificati infortuni o decessi di lavoratori del gruppo né che non sono dipendenti di Sara.
	403-10 Malattie professionali	La sicurezza sul lavoro	L'informazione non è disponibile per i lavoratori che non sono dipendenti ma il cui lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione.
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE - La formazione	

	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE - La valutazione del personale	
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1 Numero di ore di formazione procapite medie annue per genere e inquadramento	La formazione	
	404-2 a Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle fasi di transizione	La formazione	
	404-3 Percentuale di dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera per genere e inquadramento	La valutazione del personale	
DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La struttura di Corporate Governance - GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE - La valutazione del personale	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE	
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	La struttura di Corporate Governance, I principali andamenti nel triennio	
	405-2 Rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne e quello degli uomini	La valutazione del personale	La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" è il Gruppo Sara: i dati dunque fanno riferimento alla totalità dei dipendenti del Gruppo.
TEMI MATERIALI			
GESTIONE RISCHI DI IMPRESA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La gestione patrimoniale - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
INVESTIMENTI RESPONSABILI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La struttura organizzativa e il modello di business - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
TUTELA DELLA SOLIDITÀ E REDDITIVITÀ AZIENDALE			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	TUTELA DELLA SOLIDITÀ AZIENDALE E GESTIONE DEI RISCHI DI IMPRESA - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
CUSTOMER EXPERIENCE E QUALITÀ DEL SERVIZIO			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La struttura organizzativa e il modello di business - La digital innovation e l'omnicanalità integrata	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	
DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti - La digital innovation e l'omnicanalità integrata	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	La digital innovation e l'omnicanalità integrata - RISPETTO DELL'AMBIENTE	
OMNICANALITÀ INTEGRATA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La digital innovation e l'omnicanalità integrata	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	La digital innovation e l'omnicanalità integrata	
PARTNERSHIP CON ACI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - I numeri del Gruppo in sintesi - La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - I numeri del Gruppo in sintesi - La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	

PRODOTTI E SERVIZI CON FINALITÀ SOCIALI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	
QUALITÀ DEI PRODOTTI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti	
RELAZIONE CON LA RETE DISTRIBUTIVA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	I numeri del Gruppo in sintesi - I sistemi distributivo e liquidativo	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	I sistemi distributivo e liquidativo	
SICUREZZA STRADALE			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - La qualità dell'offerta per rispondere ai bisogni dei clienti, La sicurezza stradale	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	La sicurezza stradale	
SVILUPPO DELLA RETE DISTRIBUTIVA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	IL PERCORSO 2019 E L'ANALISI DI MATERIALITÀ - Il processo di gestione del rischio e la valutazione dei fattori ESG	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	I numeri del Gruppo in sintesi - I sistemi distributivo e liquidativo	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	I sistemi distributivo e liquidativo	



Sara Assicurazioni SpA

Relazione della società di revisione indipendente

*sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
ai sensi dell'art. 3, c.10, Dlgs 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento
Consob adottato con delibera n°20267 del gennaio 2018*

Esercizio chiuso al 31 dicembre 2019



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione
della Sara Assicurazioni SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Sara Assicurazioni SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Sara") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, presentata nella specifica sezione della Relazione sulla gestione e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a);

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Sara Assicurazioni SpA, e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i

processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

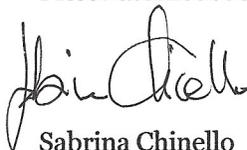
- a livello di Capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Sara Assicurazioni SpA, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato verifiche e acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi utilizzati per il calcolo degli indicatori.

Conclusioni

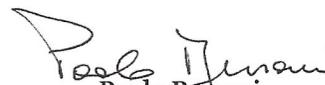
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Sara relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Roma, 14 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA



Sabrina Chinello
(Revisore legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)