

Gruppo Sara Assicurazioni Spa

Bilancio Consolidato al 31.12.2020

**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO (DNF) 2020
Ai sensi degli artt. 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016**



05/03/2021

Sommario

NOTA METODOLOGICA	3
PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ	4
Sara, la sostenibilità e il Covid-19	4
Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento	5
L'analisi di Materialità	7
Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	8
PROFILO DEL GRUPPO	10
I valori del Gruppo	11
Il contesto e le prospettive strategiche	13
La struttura organizzativa e il modello di business	15
La governance	17
Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	19
SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA	24
La gestione patrimoniale	24
Il valore economico generato e distribuito	26
La compliance normativa e la lotta alla corruzione	27
La gestione fiscale	31
La privacy e la protezione dei dati	32
Il rapporto con la catena di fornitura	33
QUALITÀ E INNOVAZIONE NELL'OFFERTA	35
I clienti e la customer experience	36
La trasparenza nella comunicazione e la gestione dei reclami	38
L'innovazione dell'offerta, i prodotti e i servizi sostenibili	40
La mobilità in sicurezza	42
I sistemi distributivo e liquidativo	44
GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	50
I principali andamenti	51
La formazione e la valutazione del personale	55
La digitalizzazione dei processi del lavoro	58
La salute e sicurezza sul lavoro	59
Il benessere dei lavoratori	61
Il rapporto con le parti sociali	62
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE	64
Gli impatti ambientali diretti	64
La finanza sostenibile	67
APPENDICE: DECRETO, SEZIONE E GRI	69
GRI CONTENT INDEX	69

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 2020 ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto.

Il perimetro di riferimento della DNF 2020 copre la capogruppo Sara Assicurazioni Spa e l'unica controllata Sara Vita S.p.A., e fa riferimento al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2020. 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 presente DNF 2020, in conformità al Richiamo di attenzione CONSOB n.1/21 del 16/02/2021 “COVID 19 misure di sostegno all'economia – Richiamo di attenzione sull'informativa da fornire” evidenzia gli impatti prodotti dalla pandemia e le misure assunte dal Gruppo.

La DNF consolidata 2020 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 13 aprile 2020.

PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

Sara, la sostenibilità e il Covid-19

L'evoluzione di Sara e il suo approccio alla sostenibilità nel 2020 ha giocoforza fatto i conti con la pandemia mondiale.

Queste drammatiche circostanze hanno infatti portato la Compagnia a trasformare lo sviluppo sostenibile del business, da scelta volontaria a impegno indifferibile. Per questo, grazie al percorso di trasformazione digitale che la compagnia ha sostenuto negli ultimi 3 anni, culminato con l'implementazione di un'architettura completamente in cloud, Sara ha reagito con grande agilità all'emergenza garantendo la continuità e la piena operatività dei processi aziendali anche a distanza con i clienti e con tutti gli altri stakeholder.

Per reagire alla emergenza della pandemia sono anche state rimodulate le campagne mediatiche per trasmettere agli assicurati il maggior senso di vicinanza possibile.

I primi interventi hanno poi riguardato la messa in sicurezza di tutto il personale e il supporto alla rete dei nostri agenti, dotandoli da subito degli strumenti necessari a concludere contratti anche a distanza

Per i clienti, la percezione del rischio legata alla salute, alla mobilità e ai rischi collegati all'utilizzo della rete, è maturata velocemente e la risposta di Sara è stata quella di offrire prodotti in grado di garantire copertura a questi rischi.

Sono infatti stati realizzati due prodotti che, inseriti come garanzia accessoria alla RCA, permettono di coprire il cliente in maniera più estesa.

Questi prodotti consistono in una diaria da ricovero e una indennità in caso di terapia intensiva da C-19 (oltre al videoconsulto medico e la RC per la guida di mezzi non targati), e in un prodotto completamente gratuito (riservato ai già clienti Sara al 18.12.2020), che prevede coperture specifiche sul cyber risk a fronte dell'impennata dell'uso del web e dei relativi rischi a questa collegati.

Non è mancato anche un impegno diretto a sostegno della Comunità attraverso diverse donazioni a strutture sanitarie impegnate a gestire l'emergenza Covid.

Più in generale, questa situazione ha portato l'Azienda ad un nuovo livello di consapevolezza della propria capacità di gestione delle situazioni critiche, che sicuramente sarà di valore anche per affrontare, nel breve e medio periodo, possibili nuove incertezze sociali, economiche o sanitarie.

Questo delicato momento ha stimolato Sara a continuare ad impegnarsi nel contribuire al raggiungimento dei 17 obiettivi e 169 target di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) facenti parte dell'Agenda 2030 promossa dall'ONU.

Sara ritiene di offrire il proprio contributo all'attuazione dell'Agenda 2030, in particolare supportando in maniera più diretta i seguenti obiettivi:

- **SDGs n.3: SALUTE E BENESSERE**

Obiettivo che viene perseguito attraverso lo sviluppo di: prodotti e servizi sostenibili per la protezione in ogni fase della vita; della mobilità in sicurezza contribuendo attivamente alla riduzione dei sinistri stradali; del benessere, della salute e sicurezza dei lavoratori attraverso anche l'assistenza sanitaria integrativa e previdenziale.



- **SDGs n.8: LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA**

Obiettivo sostenuto grazie alle attività di: innovazione dell'offerta attraverso la capacità di risposta ai nuovi bisogni; digitalizzazione dei processi per una migliore accessibilità ai servizi assicurativi; formazione di competenze e creazione di valore per la rete distributiva; valore economico generato e distribuito; gestione responsabile della catena di fornitura.

- **SDGs n.13: LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO**

Obiettivo che trae beneficio dalla valutazione delle implicazioni ambientali collegate ai soggetti su cui si investe e ai prodotti con finalità ambientale e dalla riduzione degli impatti ambientali degli immobili e dell'attività della Compagnia.

- **SDGs n.16: PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE**

Obiettivo supportato con la correttezza e trasparenza nell'informazione verso i clienti sui prodotti e servizi; la protezione dei dati; la correttezza dei sistemi di controllo.

Tutto ciò evidenzia e riafferma la vicinanza di Sara ai territori e ai propri Stakeholder in un momento in cui, più che in passato, occorre dare il proprio contributo e supportare la ripresa del sistema economico e sociale, messo a dura prova dall'emergenza sanitaria.

*Il Direttore Generale
Alberto Tosti*

Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento

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.

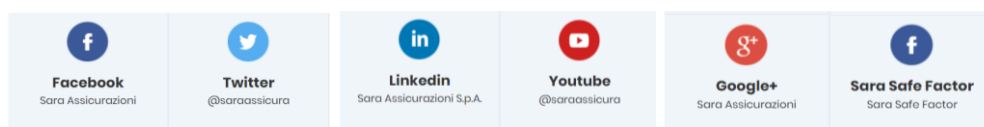
Per queste ragioni, il Gruppo realizza periodicamente azioni di ascolto e confronto dirette alle principali categorie di stakeholder. In particolare, nel corso del 2020:

- **verso i dipendenti**, sono stati realizzati, come per le annualità precedenti, i Focus Group periodici con i Responsabili di funzione che hanno il coordinamento di persone, al fine di approfondire le tematiche relative alla gestione del personale e alle normative del lavoro.
- **verso la rete agenziale**, in considerazione della eccezionalità che ha caratterizzato l'anno, è stata ripetuta la Agent Satisfaction (indagine normalmente biennale) al fine di rilevare il grado di soddisfazione percepito rispetto alle misure messe in campo dalla Compagnia per contrastare gli effetti della pandemia sul business. Anche per il 2020 la ricerca è stata estesa ai Subagenti sia in modalità CAWI (intervista digitale) che CATI (telefonica).
- **verso i clienti**, non è stata effettuata nel corso del 2020 l'analisi di soddisfazione in quanto biennale e svolta sul finire de 2019 con risultati molto positivi in termini di soddisfazione rispetto alla media di mercato.

Inoltre, il 22 dicembre 2020 si è svolta, in modalità streaming, la **Convention aziendale** diretta a **tutti i dipendenti e 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



L'azienda si propone, anche ai fini della redazione della DNF e nello specifico dell'analisi di materialità, di coinvolgere le diverse categorie di stakeholder con frequenza biennale.

Emergenza Covid-19: l'impegno del Gruppo Sara verso i suoi Stakeholder

(in conformità al Richiamo di attenzione CONSOB n.1/21 del 16/02/2021)

Per i dipendenti

- Completato il roll out dei pc portatili e assegnati i nuovi device mobile a tutta la popolazione aziendale, per consentire l'immediata operatività in sicurezza di tutte le risorse, garantendo la continuità operativa senza interruzione e senza ricorso all'utilizzo di ammortizzatori sociali o a giustificativi di assenza individuali.
- Programmi formativi su Google Workspace per facilitare la più ampia adoption degli strumenti e favorire la collaborazione e la comunicazione a distanza.
- Attraverso Successfactors, pillole e-learning per supportare le risorse dal punto di vista emotivo, sulla gestione del lavoro da remoto e su tutti gli aspetti legati alla sicurezza e alla normativa.
- Per aumentare la sicurezza nei luoghi di lavoro, customizzato un corso "Rischi Covid e comportamenti da seguire" per la conoscenza delle indicazioni del Protocollo Sara anticontagio Covid-19.
- Per contingentare gli ingressi nei locali aziendali, rilasciata apposita App ("Condeco Desk Booking") finalizzata alla prenotazione della postazione in azienda.
- Integrazione della polizza assicurativa dei lavoratori e possibilità di Test sierologico, test antigenico rapido e/o tampone molecolare, diaria e indennità per Covid19, video consulto.

Per gli Agenti:

- Estensione del pacchetto Assistenza medica telefonica con una diaria per i casi di ricovero in ospedale dovuti a COVID-19. In assenza di polizza sanitaria Sara, è stata prevista la corresponsione di un importo equivalente alla diaria a titolo di contributo organizzativo provvigionale;
- Al fine di permettere di lavorare da remoto, fornito automaticamente l'accesso ai sistemi Sara da VPN;
- Costituito un Fondo di solidarietà per contribuire agli oneri economici derivanti dalle iniziative di prevenzione e contenimento del contagio all'interno dei punti vendita agenziali;
- Sospeso il pagamento delle rivalse Sara e Sara Vita con differimento delle rate insolute in coda alla rateazione;
- Sospeso il recupero del premio delle polizze di responsabilità civile professionale e infedeltà;
- Sospeso il recupero del premio della polizza cauzioni;
- Anticipato il pagamento di una quota parte dei rami danni maturati dalle Agenzie SARA partecipanti al piano commerciale ordinario 2019 della Compagnia;
- Riconosciute delle extraprovvigioni sulla nuova produzione e sui rinnovi, sia Auto che Rami Elementari, incassati con l'utilizzo della modalità di vendita a distanza, la c.d. SaraSuperPay;
- Da marzo fino alla scadenza del mese di maggio, riconosciuta una anticipazione provvigionale Danni determinata in relazione alla differenza provvigionale tra quanto registrato al termine di ogni mese, rispetto a quanto registrato nell'analogo mese dell'esercizio precedente;
- Erogato un contributo straordinario a favore di tutta la rete agenziale.

Per i clienti:

- Lato prodotti Auto, nuove modalità di frazionamento e sospensione dei contratti RC Auto rese operative, a vantaggio dei clienti, a partire da aprile. Successivamente, a settembre, realizzata un'iniziativa volta ad omaggiare un voucher a tutti i clienti che rinnovavano la RCA offrendo un beneficio utilizzabile sia lato auto che rami elementari e, nuovamente, introdotte migliorie sui processi di sospensione RCA.
- Lato prodotti Rami elementari, effettuate alcune iniziative, a partire da aprile, sui prodotti in portafoglio per allargarne l'operatività anche ai casi di Covid-19, l'introduzione di frazionamenti con cadenza temporale inferiore e l'iniziativa di proroga della validità delle polizze per ulteriori 2 mesi in caso di rinnovo nel periodo di lockdown. Azioni analoghe rilanciate a novembre.

Per la Comunità:

Sostegno verso enti e strutture in prima linea nella lotta al Coronavirus, attraverso donazioni:

- Istituto Dermopatico dell'Immacolata - IDI Roma, Euro70.000
- Ospedale Galatina di Lecce, Euro 70.000
- Croce Rossa Italiana Euro 84.695
- Istituto Superiore Vespucci-Colombo di Livorno Euro 5.000
- Comunità S. Egidio, Euro10.000
- Casa S. Anna Onlus, Euro5.000
- Istituto Nazionale Malattie Infettive Spallanzani, Euro 120.302

L'analisi di Materialità

Il processo di analisi di materialità 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”).

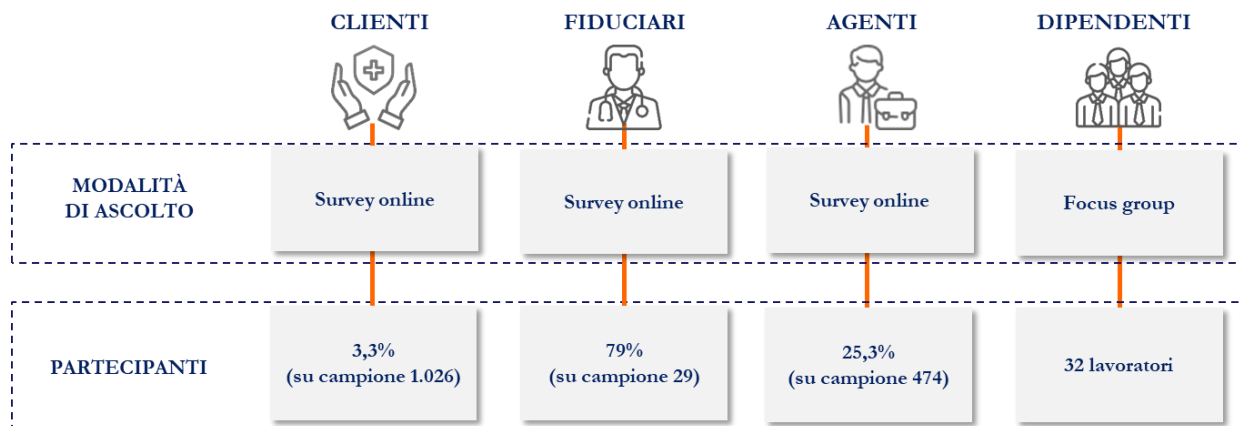
Ai fini della redazione della DNF 2020, il Gruppo Sara ha proceduto ad aggiornare l'Analisi di Materialità, in coerenza con le indicazioni della propria Politica di Sostenibilità, e con l'obiettivo di identificare le tematiche prioritarie per il Gruppo e i suoi stakeholder.

Si è innanzitutto proceduto alla **identificazione dei temi di sostenibilità**, attraverso un ampio processo di analisi diretto a comprendere:

- i **principali elementi di contesto**, con riferimento ai macrotrend maggiormente rilevanti in base a strategia e sviluppo del Gruppo Sara (es. digital revolution, nuova demografia, climate change, nuova mobilità, ...) e ai rischi globali emergenti (a partire dagli spunti offerti annualmente dalle analisi del World Economic Forum nel “The Global Risk Report”);
- i **trend di settore**, attraverso l'analisi delle ultime DNF delle Compagnie con sede in Italia nonché l'ascolto di alcuni “opinion leader” che hanno offerto evidenze utili in chiave interpretativa e prospettiva del mercato;
- il **contesto normativo**, con particolare attenzione alle evoluzioni legate al Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile della Commissione Europea.

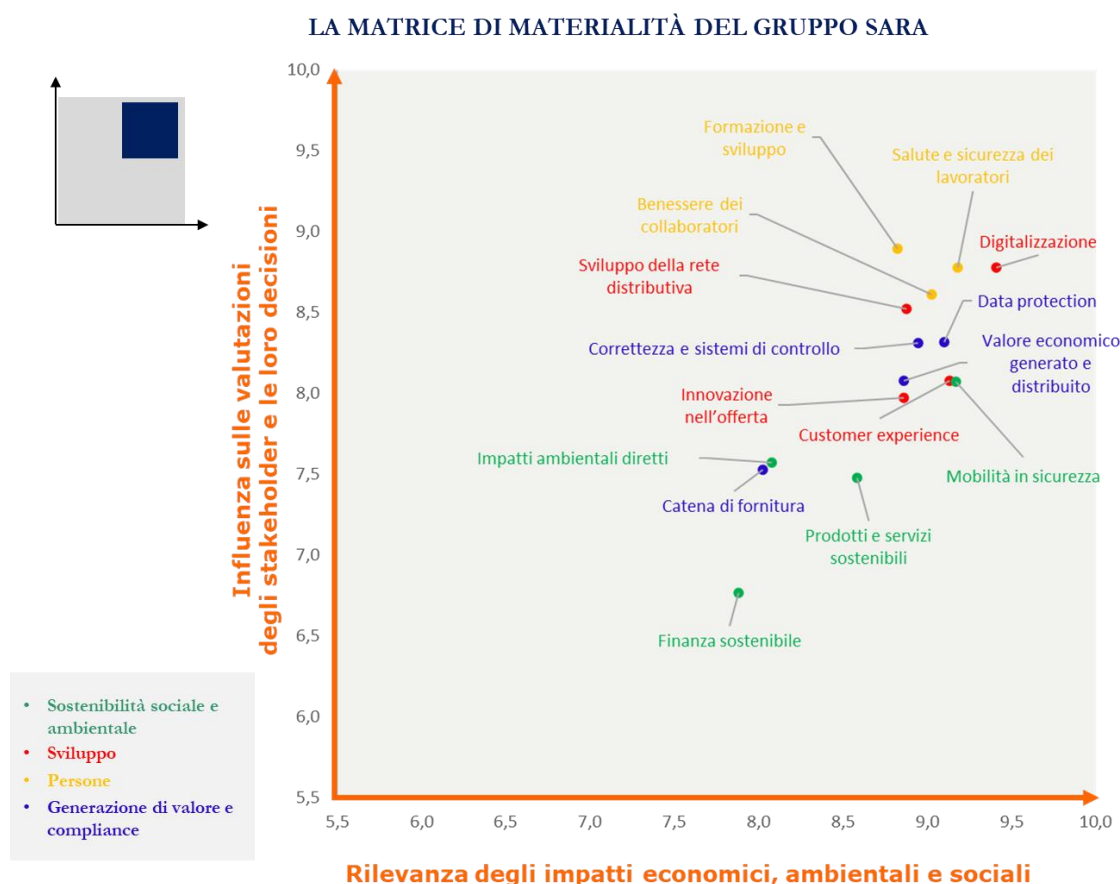
I temi così definiti sono stati sottoposti alla successiva valutazione del Gruppo Dirigente e degli Stakeholder di Sara per **valutare la priorità di ciascun tema**. In particolare, si è proceduto a:

1. **ascoltare gli stakeholder del Gruppo**, con particolare riferimento a dipendenti, agenti, clienti e fiduciari, al fine di indagare in che misura i temi di sostenibilità possano influenzarne le valutazioni e le decisioni e come includere le relative aspettative nel processo di prioritizzazione dei temi ESG (Environmental, Social e Governance) da parte del Gruppo.



- 2 **coinvolgere il Comitato di Direzione di Sara** (25 persone) tramite questionario diretto a rilevare i possibili impatti (positivi e negativi, attuali e prospettici) economici, ambientali e sociali in relazione ai temi identificati e verso gli Stakeholder. Inoltre, e successivamente alla fase di ascolto degli Stakeholder, si è realizzato un workshop, in modalità digitale, diretto ad analizzare gli esiti del processo di ascolto e comprendere il posizionamento dei temi.

Gli esiti delle rilevazioni condotte, sia interne che esterne, hanno portato all'elaborazione della Matrice di Materialità 2020 che è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in data 10 dicembre 2020.



Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile, approvata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, ha individuato in 17 Obiettivi (Sustainable Development Goals o SDGs) e 169 Target il percorso verso la sostenibilità per tutto il mondo. Questi obiettivi, da raggiungere entro il 2030, evidenziano come l'attuale modello di sviluppo sia insostenibile e debba essere rivisto dal punto di vista sociale, ambientale ed economico, secondo una visione fortemente integrata. L'attuazione dell'Agenda 2030 coinvolge dunque gli Stati ma anche tutte le componenti della società, comprese le imprese.

Consapevole che la propria azione può contribuire positivamente al percorso delineato dall'Agenda 2030, il Gruppo Sara intende rappresentare la propria rendicontazione di sostenibilità evidenziando la relazione che intercorre tra il perseguimento dei temi materiali per il Gruppo e i suoi Stakeholder e alcuni SDGs.

CONNESSIONE TRA I TEMI MATERIALI E GLI SDGs	3 SALUTE E BENESSERE	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE
Prodotti e servizi sostenibili	■			
Finanza sostenibile			■	
Mobilità in sicurezza	■			
Impatti ambientali diretti			■	
Customer experience				■
Innovazione nell'offerta		■		
Sviluppo della rete distributiva		■		
Digitalizzazione dei processi aziendali		■		
Formazione e sviluppo		■		
Benessere dei collaboratori	■			
Salute e sicurezza dei lavoratori	■			
Valore economico generato e distribuito		■		
Catena di fornitura		■		
Data protection				■
Correttezza e sistemi di controllo				■

SDGs	TEMA MATERIALE	PRINCIPALE CONTRIBUTO
	Prodotti e servizi sostenibili	Offerta di prodotti assicurativi e previdenziali per la protezione in ogni fase della vita
	Mobilità in sicurezza	Contributo attivo alla riduzione dei sinistri stradali
	Salute e sicurezza dei lavoratori	Tutela della salute dei lavoratori e assistenza sanitaria integrativa e previdenziale
	Benessere dei collaboratori	
	Innovazione nell'offerta	Capacità di risposta ai nuovi bisogni e di creazione di valore per la Compagnia
	Digitalizzazione dei processi aziendali	Accessibilità ai servizi assicurativi
	Sviluppo della rete distributiva	Formazione delle competenze e creazione di valore per la rete
	Formazione e sviluppo	Crescita delle competenze e lavoro di qualità
	Valore economico generato e distribuito	Valore condiviso
	Catena di fornitura	Gestione responsabile dei fornitori e generazione di valore per i territori
	Finanza sostenibile	Valutazione delle implicazioni ESG collegate agli investimenti e ai prodotti con finalità ambientale
	Impatti ambientali diretti	Riduzione degli impatti degli immobili e dell'attività della Compagnia
	Customer experience	Correttezza e trasparenza nell'informativa prodotti e servizi
	Data protection	Etica dei comportamenti e tutela delle informazioni personali a garanzia dei singoli e del mercato
	Correttezza e sistemi di controllo	

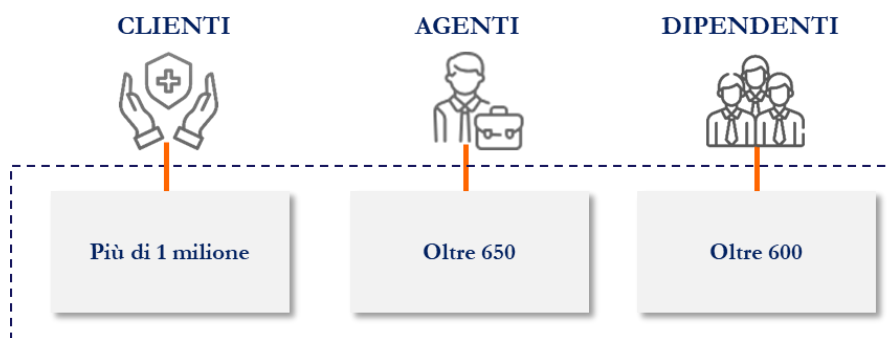
PROFILO DEL GRUPPO

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.

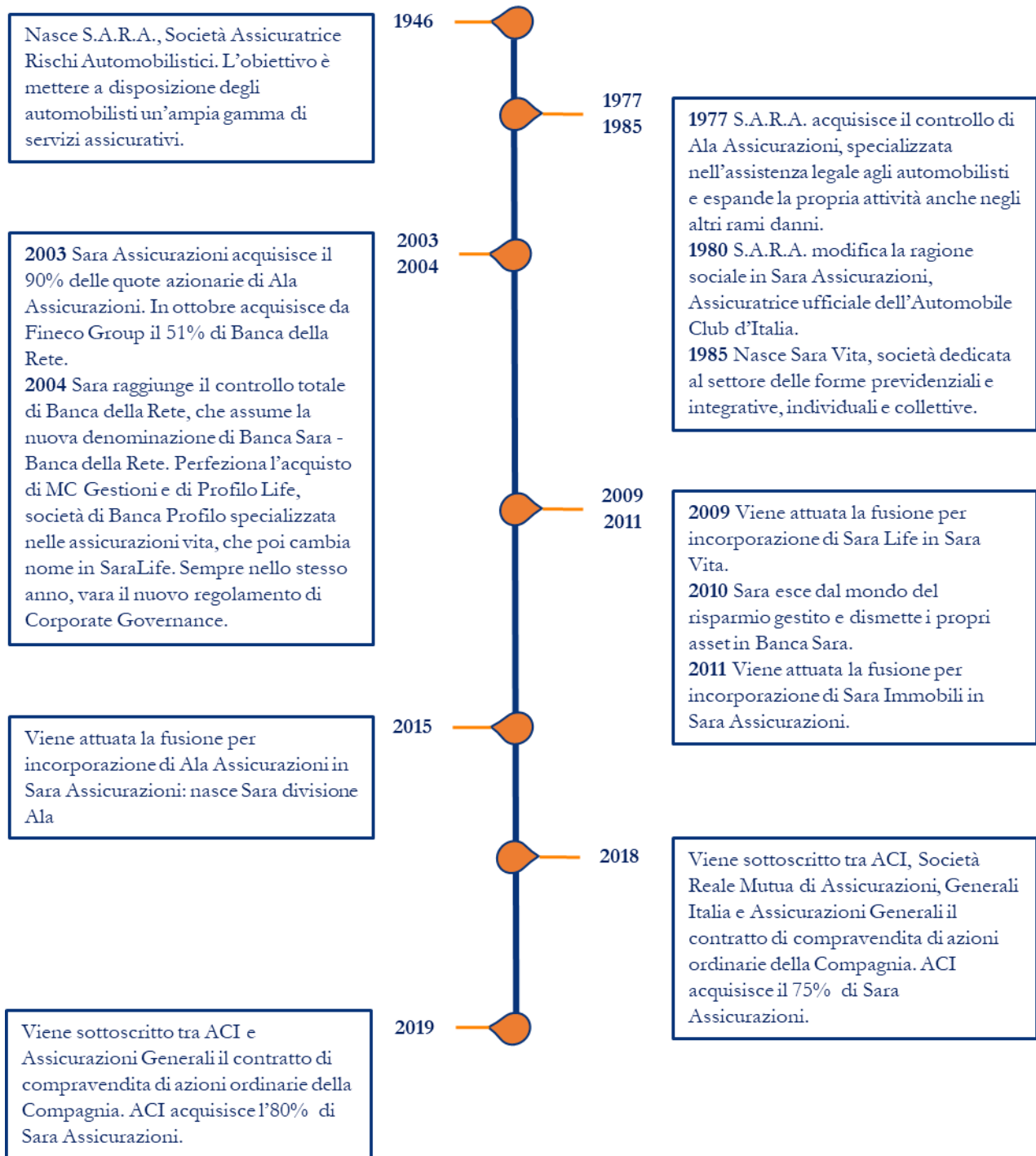
Il Gruppo, con sede legale a Roma, opera su tutto il territorio nazionale, attraverso una rete distributiva composta da Agenzie e da Subagenzie.

I NUMERI DEL GRUPPO SARA



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.

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 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.

Inoltre, nel secondo semestre 2020, attraverso relazioni interfunzionali a distanza, sono stati coinvolti alcuni colleghi, già referenti per altre attività progettuali nelle singole Direzioni, per la **review del Codice Etico**. La partecipazione ha consentito di sviluppare nuove competenze e acquisire una metodologia di lavoro funzionale alla definizione della nuova carta dei valori.

Il gruppo di lavoro, organizzato in due team, attraverso interventi formativi legati a logiche di sprint thinking ha visto i colleghi affrontare aree tematiche quali la digitalizzazione di processi aziendali e la qualificazione dei processi produttivi. Fondamentale è stato il coinvolgimento di tutti gli stakeholder al fine di definire i nuovi contenuti e aggiornare quelli esistenti. L'obiettivo per il gruppo di lavoro è quello di realizzare il nuovo Codice Etico entro il primo semestre 2021.

I principi etici del Gruppo Sara

Correttezza: Ci ispiriamo ai principi della correttezza e in particolare all'etica professionale, all'onestà, alla cooperazione e all'imparzialità. Ci impegniamo a tenere sempre comportamenti leali, ispirati al reciproco rispetto, evitando ogni tipo di conflitto d'interessi e soprattutto il privilegio del proprio tornaconto personale.

Onestà: Consideriamo l'onestà alla base della fiducia necessaria per interagire sia con il cliente esterno che con quello interno e più in generale con tutte le persone con le quali ci interfacciamo nello svolgimento delle nostre attività. Sull'onestà sono fondate le nostre relazioni personali e professionali. Per questo crediamo nella fondamentale importanza dell'onestà, intesa anche come qualità di agire e comunicare in modo schietto e sincero, come mezzo per creare empatia, valore propedeutico per generare fiducia e spingerci verso un miglioramento continuo.

Trasparenza: La trasparenza per noi rappresenta un elemento decisivo per trasmettere affidabilità a tutti gli Stakeholder. Per questo ci impegniamo ad agire fornendo sempre ai nostri interlocutori informazioni esaustive, comprensibili e tempestive; seguendo regole di comportamento e criteri di scelta chiari e oggettivi; adottando procedure univoche e verificabili; fornendo ai nostri partner e interlocutori tutti gli elementi utili a comprendere la portata delle scelte da compiere o dei comportamenti da adottare.

Centralità della persona: In ogni aspetto della nostra attività prestiamo massima attenzione alla valorizzazione del singolo, nel pieno rispetto della dignità dell'individuo e dei principi in materia di pari opportunità. Mettiamo la persona al centro dell'attenzione, per capirne a fondo i bisogni al fine di dare risposte concrete alle esigenze dei nostri Clienti acquisiti e potenziali, Dipendenti, Agenti, Fornitori e comunque di tutti coloro che a diverso titolo entrano in contatto con le Società del Gruppo Sara. Crediamo che il raggiungimento del benessere della collettività non possa prescindere dal benessere del singolo individuo.

Meritocrazia: Sosteniamo il principio in base al quale lo sviluppo di carriera e gli eventuali riconoscimenti (incarichi, premi, incentivazioni), nonché l'assunzione di personale e l'instaurazione di rapporti commerciali, 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.

Collaborazione: Siamo profondamente convinti che il raggiungimento degli obiettivi aziendali derivi da una sana e virtuosa collaborazione. Riteniamo che il lavoro di ognuno sia essenziale alla corretta esecuzione dei processi aziendali,

per questo affermiamo che prestare massima attenzione al lavoro altrui e non solo ed esclusivamente al proprio sia funzionale al raggiungimento dell'obiettivo aziendale.

Cultura del lavoro: Crediamo nel lavoro come strumento di realizzazione della persona, che si concretizza con l'impegno, l'accrescimento delle competenze, il perseguimento e il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Promuoviamo la cultura del lavoro come condizione indispensabile di crescita dell'individuo, dell'impresa e della collettività, un diritto e un dovere, e la tuteliamo in ogni sua possibile manifestazione.

Orientamento al cliente: Riconosciamo la centralità dei nostri Assicurati e predisponiamo servizi e processi sulla base delle loro esigenze, con l'obiettivo di soddisfare pienamente i loro bisogni e consolidarne fiducia e fedeltà. Ascoltiamo e valutiamo, quindi, con estrema attenzione le esigenze e aspettative del mercato, al fine di predisporre prodotti e servizi in grado di realizzare la completa soddisfazione dei clienti.

Responsabilità sociale: Siamo consapevoli degli effetti della nostra attività, sul contesto nel quale operiamo, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività. Riconosciamo la dimensione "pubblica" dell'Impresa e quindi il legame con il territorio all'interno del quale svolge la sua attività economica. Ci impegniamo a operare in modo socialmente responsabile, valorizzando le competenze interne al fine di sviluppare servizi e processi innovativi.

Tutela del Capitale Sociale, dei Creditori e del Mercato: Al fine di garantire una gestione stabile ed efficiente, ci ispiriamo al rispetto dei principi di comportamento volti alla salvaguardia del Capitale Sociale, alla tutela dei Creditori e dei terzi con i quali instauriamo rapporti, al regolare andamento del mercato, alla trasparenza e alla correttezza dell'attività sotto il profilo economico e finanziario, alla regolare tenuta delle scritture contabili.

Lotta a corruzione e concussione: Non tolleriamo alcuna forma di corruzione o concussione e ci impegniamo a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare tali fenomeni.

Tutela della salute e dell'ambiente di lavoro: Crediamo che ogni individuo abbia diritto a un luogo di lavoro adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute e atto a preservare l'integrità fisica del lavoratore. Per questo riconosciamo la tutela della salute e dell'ambiente di lavoro come diritti fondamentali dell'individuo, anche nell'interesse della collettività.

Tutela dell'ambiente: Riconosciamo la necessità della Tutela dell'ambiente e per questo ricerchiamo uno sviluppo sostenibile, minimizzando gli sprechi e razionalizzando l'uso delle risorse. Perseguiamo inoltre la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, al fine di salvaguardare i diritti delle generazioni future.

Tutela della Privacy/Riservatezza: Riconosciamo che una delle libertà fondamentali dell'individuo è la privacy. Attiviamo tutte le azioni necessarie al rispetto delle normative vigenti per assicurarne la tutela.

Consideriamo fondamentale la salvaguardia di ogni tipo di informazioni, dati, documenti e notizie attinenti l'organizzazione e le attività economiche del Gruppo Sara - comunque conosciuti da coloro che intervengono nel processo produttivo nell'ambito delle proprie mansioni - la cui divulgazione o utilizzo possa risultare pregiudizievole per il Gruppo.

Il contesto e le prospettive strategiche

Il 2020 è stato caratterizzato da una crisi sanitaria senza precedenti che ha innescato una recessione a livello mondiale (stime PIL 2020 -3,5% USA, -7,5% Europa). Vista la natura della crisi, la risposta da parte delle autorità è stata rapida e coordinata evitando un calo del PIL ancora più marcato. I mercati hanno reagito molto negativamente nella prima parte dell'anno con gli indici azionari in forte calo e l'allargamento dello spread di credito, mentre nella seconda parte dell'anno, in virtù dell'intervento coordinato di Banche Centrali e Governi, si è assistito ad un forte recupero supportato anche dall'inizio dei primi risultati positivi sui vaccini arrivati a fine anno.

Il 2021 dovrebbe essere ancora caratterizzato da un sostegno importante di politica monetaria che sarà accompagnato sempre di più dall'intervento dei Governi sia in America (investimenti in Infrastrutture del piano Biden) sia in Europa (Next Generation EU); questo, in assenza di notizie esogene sul peggioramento della situazione sanitaria, dovrebbe innescare un circolo virtuoso sulla crescita del PIL, sostenendo i listini azionari, mantenendo bassi i tassi di interesse ed evitando improvvisi aumenti di volatilità come quelli sperimentati a Marzo/Aprile 2020.

Per i prossimi anni si delineano dei macro-trend di investimento legati all'implementazione di politiche fiscali espansive soprattutto legate al tema della sostenibilità, quali la transizione energetica, la mobilità sostenibile e la digitalizzazione dell'economia.

Per quanto riguarda il mercato dell'auto, i dati sulle nuove immatricolazioni, per effetto soprattutto della pandemia, rilevano un calo molto consistente nel 2020 con una riduzione di 535 mila unità (-27,7%). A partire dal 2021, secondo le stime di Prometeia, è prevista una importante ripresa (+11,9% nel 2021 e +9,7% 2022) sebbene la stessa potrebbe essere fortemente condizionata dall'evoluzione della pandemia e dai tempi della campagna vaccinale.

Il Parco circolante, sempre secondo le elaborazioni Prometeia, in generale diminuisce dello 0,4% nel 2020, con una ripresa dello 0,3% nel 2021 e dello 0,7% nel 2022 e con incrementi che saranno presumibilmente più marcati per le due ruote rispetto alle autovetture. Nei prossimi anni, è prevedibile anche un incremento della mobilità alternativa (monopattini, bici elettriche, ecc.) che pur necessitando di opportune regolamentazioni, fanno nascere nuove esigenze assicurative nell'ambito del sempre più complesso ecosistema della mobilità.

La raccolta premi di mercato, in particolare per l'RCA, risentirà in maniera ancora più marcata dell'accelerazione della pressione competitiva determinata dal calo di sinistralità registrato in periodo Covid, con una riduzione attesa per il 2021 stimata nell'ordine del 3,3% che viene in parte compensata dalla ripresa stimata delle garanzie CVT, portando il totale Auto stimato al 2021 al -1,7% rispetto al 2020.

In un contesto fortemente incerto e competitivo come quello attuale, **Sara intende accelerare il processo di innovazione dei prodotti** e confermare il **trend di sviluppo dei Rami Elementari e Vita¹**.

La pandemia ha accelerato lo **sviluppo dell'ecosistema della mobilità** con riferimento in particolare alle seguenti tendenze:

- partnership BtoB tra Compagnie e Società fornitrici di servizi per la mobilità, case costruttrici, società di noleggio o altri attori che mirano a diventare principali player dell'ecosistema;
- offerte modulari che tendono a coprire in generale tutti i fabbisogni dell'assicurato;
- offerte accessibili in logica multicanale;
- servizi accessori alle coperture assicurative relativi all'ambito della mobilità.
- assicurazioni basate sulla rilevazione delle percorrenze e dei comportamenti alla guida degli assicurati indotte dallo sviluppo della connettività (formule behavioural Pricing) e data monetization;
- soluzioni assicurative e servizi legati alla mobilità alternativa (bici, monopattini etc.) e all'auto elettrica e progressiva introduzione degli ADAS in prospettiva guida autonoma.

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):

- configurare forme di offerta modulari, Tailor Made, per adattarsi al cambiamento dei bisogni del Cliente nel corso della vita;
- SmartLiving (SmartHome e SmartHealth) quale aggregatore e anello di congiunzione con le diverse LoB (dall'Internet of Thing all'Internet of Everything);
- nuovi modelli di business per venire incontro alle nuove esigenze del Consumatore Digitale;
- superbonus 110% - Business Acquisto Credito di imposta;

¹ Indicazioni in conformità al Richiamo di attenzione CONSOB n.1/21 del 16/02/2021 "COVID 19 - misure di sostegno all'economia - Richiamo di attenzione sull'informativa da fornire".

- sviluppo soluzioni personalizzate per le PMI, in ottica di bisogni post pandemia (rischi tecnologici), supporto alle aziende per ampliamento mercato (RC prodotti), supporto agli investimenti (polizze credito e cauzioni).

Nel **Vita**, per i prossimi anni, è atteso un recupero progressivo a partire dal 2021, con il canale agenti atteso in crescita sebbene a livelli molto inferiori rispetto al resto del mercato. Nel 2021 il Ramo I dovrebbe confermarsi il business principale della rete agenziale intercettando il 76% della raccolta (56% l'analogo dato per l'intero Mercato).

Per quanto riguarda il business Vita, si prevede che l'offerta della Società destinata alla rete agenziale rimanga in linea con quella attuale, salvo il necessario aggiornamento dei prodotti con le tendenze in atto nel mercato. È peraltro 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 continuità con gli ultimi anni, **si confermano le linee strategiche** degli ultimi piani che hanno consentito alla Compagnia **una crescita organica e costante nell'ultimo quadriennio**, e stanno mostrando un'adequata capacità di resilienza durante la pandemia:

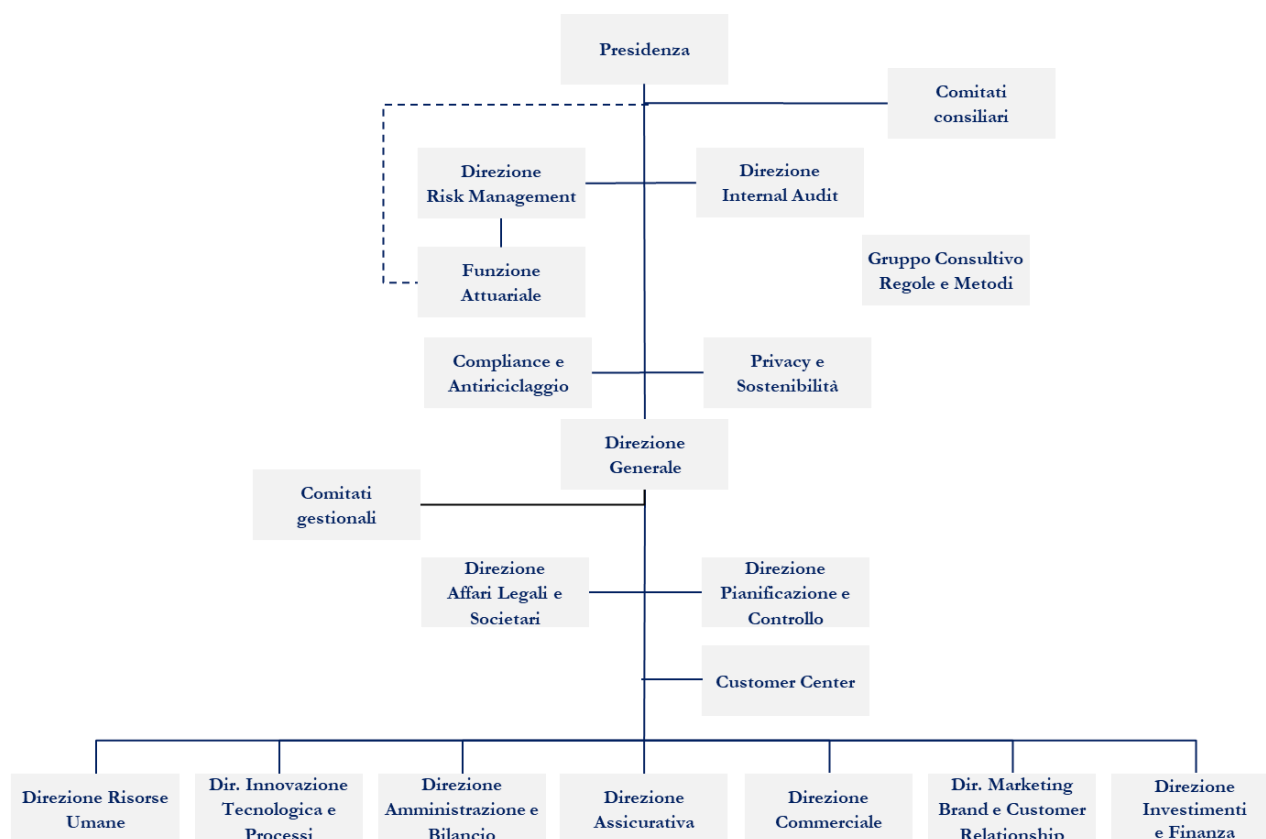
- *Sviluppo del business:*
 - sviluppo organico e sostenibile con costante impegno allo sviluppo del portafoglio delle agenzie storiche e all'individuazione di nuove realtà agenziali da attuare anche con specifici investimenti per impiegare in maniera efficace il capitale in eccesso,
 - continua e prioritaria focalizzazione sulla redditività di Compagnia e Agenzie.
- *Modello di business:*
 - accelerazione nel percorso di trasformazione del modello operativo da agenziale tradizionale a omnicanale ibrido,
 - utilizzazione della piattaforma Salesforce con attivazione di diverse funzionalità modulari.
- *Modello operativo:*
 - nuova offerta modulare che rivoluziona l'attuale *customer experience* permettendo al cliente di configurare autonomamente il proprio fabbisogno assicurativo dilazionandone l'impegno,
 - sviluppo del portafoglio auto "connesso" con soluzioni assicurative e pricing personalizzati basati sull'osservazione del comportamento alla guida.

La struttura organizzativa e il modello di business

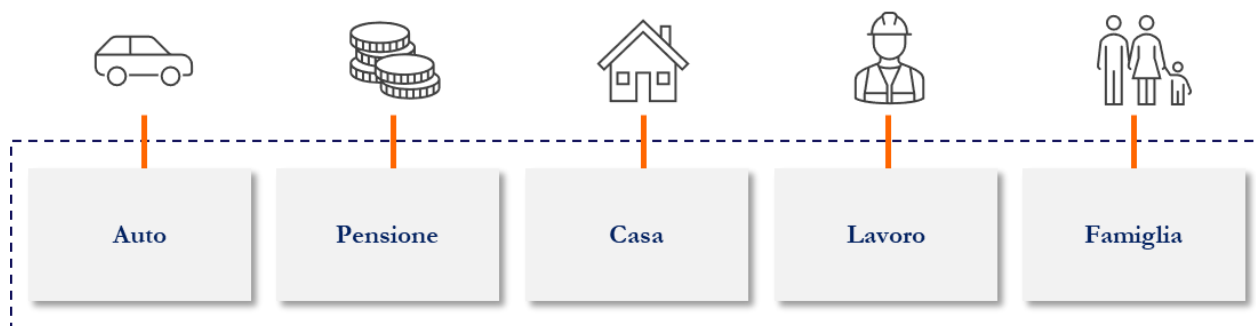
Nelle società del Gruppo, l'Alta Direzione è affidata al Direttore Generale i cui poteri e le conseguenti deleghe sono determinati, in via esclusiva, dal Consiglio di Amministrazione.

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 31.12.2020



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.

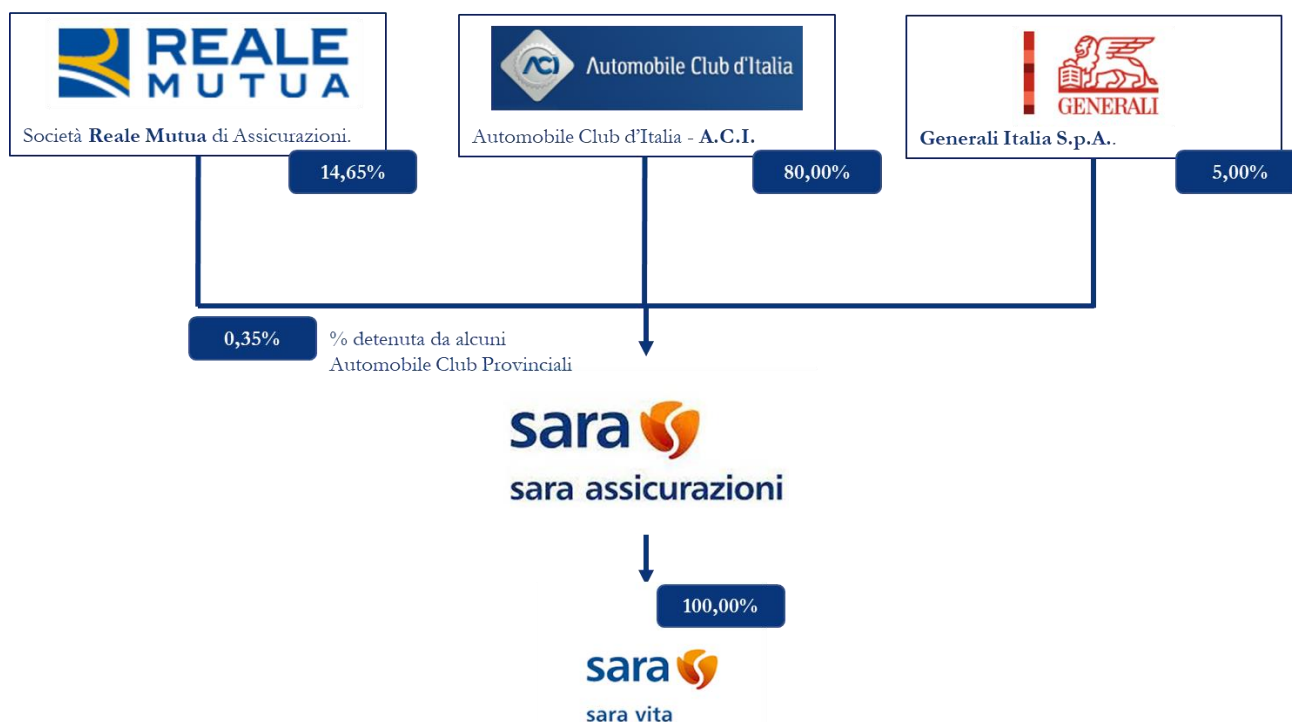
La governance

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.

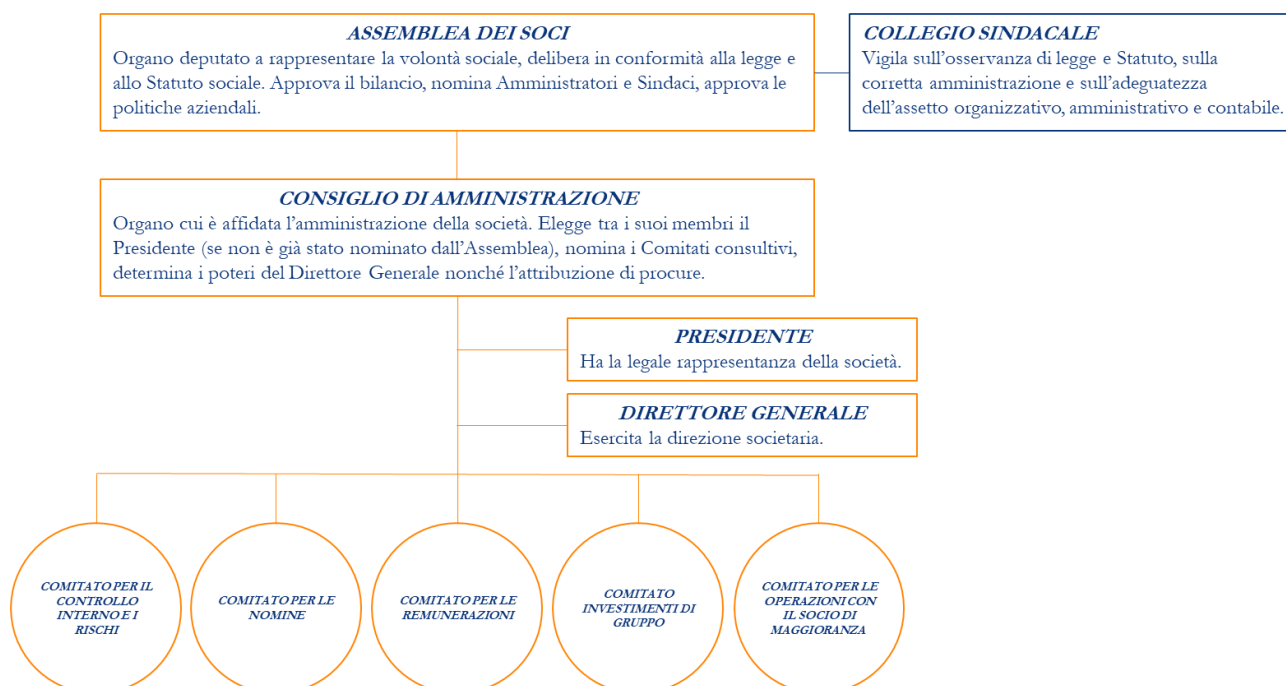
In data 28 novembre 2019 l'Automobile Club d'Italia ha acquistato l'intera quota azionaria nella Società di Assicurazioni Generali. All'esito dell'operazione di cessione, la struttura azionaria dei principali Soci di Sara Assicurazioni risulta così composta: ACI – Automobile Club d'Italia all'80%; Società 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%).

STRUTTURA AZIONARIA



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. 38/2018 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.

Il sistema dei controlli e la gestione del rischio

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 Direzione 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 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.

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 Direzione 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).

Le ulteriori linee guida inerenti il sistema di gestione dei rischi insiti nelle attività di business del Gruppo Sara sono declinate:

- relativamente al Processo ORSA, nella Politica di Valutazione interna dei rischi e della solvibilità;
- nella Politica di gestione del rischio operativo e del rischio cyber.

Tale framework documentale è stato integrato, inoltre, a partire dal mese di luglio 2020, dalla Politica di gestione dei parametri specifici nel continuo (USP).

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 - Environmental, Social e Governance**) 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. Tali rischi sono oggetto di valutazione annuale da parte delle funzioni di business (Key-officer) tramite metodologia di Self-risk assessment. Per l'esercizio 2021, tenuto conto degli esiti dell'analisi di materialità approvata nell'ambito dell'adunanza consiliare di dicembre 2020, è stato revisionato il catalogo dei rischi ESG e con esso anche la metodologia alla base delle valutazioni, realizzate nei primi mesi dell'anno.

In coerenza con il D.Lgs. 254/2016 che indica di esplicitare "i principali rischi, generati o subiti, connessi" ai temi materiali, la tabella presenta, per ciascuno dei temi identificati, una esemplificazione del rischio connesso e il tipo di impatto per Sara e per le principali categorie di stakeholder coinvolte.

Tema Materiale	Esempio di manifestazione del rischio	Impatto potenziale su Sara (subito)	Stakeholder prevalentemente impattati	Impatto potenziale sugli Stakeholder (generati)	Principali politiche adottate e modalità di gestione
Prodotti e servizi sostenibili	Mancata gestione nei sistemi di pricing di incentivi volti a favorire comportamenti virtuosi della clientela	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Reputazionale Sottoscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> Clienti Comunità 	<ul style="list-style-type: none"> Economico Qualità della vita 	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": <ul style="list-style-type: none"> Codice Etico Politica di Sostenibilità Politica in materia di sottoscrizione e riservazione Linee Guida Strategiche 2021-2023 Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Assicurazioni Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Vita
	Mancato posizionamento rispetto alle nuove preferenze degli investitori per i prodotti di investimento sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Comunità Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità della vita Economico 	
Finanza sostenibile	Transizione verso un'economia a basse emissioni (Rischio di transizione)	<ul style="list-style-type: none"> Operativo Mercato Sottoscrizione Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Comunità Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità della vita Economico 	Capitolo "Responsabilità ambientale e sociale": <ul style="list-style-type: none"> Codice etico Politica di Sostenibilità Monitoraggio ESG del portafoglio Politica di sottoscrizione e riservazione Politica di valutazione interna dei rischi e della solvibilità
	Aumento della frequenza dei danni generati da eventi meteorologici estremi (Rischio fisico)	<ul style="list-style-type: none"> Operativo Mercato Sottoscrizione Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Comunità Clienti Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità della vita Qualità del servizio Economico 	
Mobilità in sicurezza	Riduzione della mobilità per effetto della riduzione degli spostamenti in seguito alla pandemia nonché alla conseguente perdita del potere d'acquisto	<ul style="list-style-type: none"> Strategico 	<ul style="list-style-type: none"> Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> Economico 	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": <ul style="list-style-type: none"> Codice Etico Politica di Sostenibilità Linee Guida Strategiche 2021-2023 Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Assicurazioni
	Presenza di nuovi sistemi di mobilità integrata/collettiva e disincentivo all'utilizzo dei mezzi privati tradizionali	<ul style="list-style-type: none"> Strategico 	<ul style="list-style-type: none"> Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> Economico 	

Impatti ambientali diretti	Rischio di svolgimento controverso dell'attività d'impresa rispetto agli obiettivi di sostenibilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> • Reputazionale • Strategico 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità della vita 	Capitolo "Responsabilità ambientale e sociale": <ul style="list-style-type: none"> • 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
Customer experience	Collocamento di prodotti inadeguati e/o mancata trasparenza nella comunicazione dei prodotti/servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico, • Qualità del servizio 	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": <ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Politica di Sostenibilità • Politica gestione reclami • Politica in materia di governo e controllo dei prodotti • Linee Guida Strategiche 2021-2023
	Gestione non adeguata dei touchpoint lungo tutta la catena del valore	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio 	
	Dichiarazione o comportamenti discriminatori verso una parte della società nell'offerta di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reputazionale • Compliance 	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Diritti Umani 	
Innovazione dell'offerta	Errata/non tempestiva revisione dell'offerta	<ul style="list-style-type: none"> • Reputazionale • Strategico 	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Economico 	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": <ul style="list-style-type: none"> • Linee Guida Strategiche 2021-2023 • Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Assicurazioni • Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Vita
	Persistenza della crisi economica e aumento della disoccupazione con potenziale contrazione del mercato delle polizze	<ul style="list-style-type: none"> • Mercato 	<ul style="list-style-type: none"> • Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico 	
Sviluppo della rete distributiva	Potenziale mismatch delle competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Economico 	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": <ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Rapporti annuali IVASS in materia di controllo sull'attività di formazione della rete distributiva
	Aumento della conflittualità legata all'incremento della vendita diretta da parte della Compagnia di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Rete agenziale • Azionisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico 	
Digitalizzazione dei processi aziendali	Mancata riconversione di ruoli e competenze del personale a fronte del nuovo modo di operare	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Azionisti • Dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Qualità della vita 	Capitolo "Gestione e sviluppo del personale": <ul style="list-style-type: none"> • Codice etico • Procedura formazione e comunicazione interna • Sistema Valutazione e Sviluppo • Analisi dei fabbisogni formativi
Formazione e sviluppo professionale	Inadeguata gestione delle competenze e di mancato engagement interno/livello di motivazione adeguati	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Azionisti • Dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Qualità della vita 	Capitolo "Gestione e sviluppo del personale": <ul style="list-style-type: none"> • Codice etico • Politica di Sostenibilità • Procedura formazione e comunicazione interna • Procedura Gestione Sistema Remunerazione del Personale • Sistema Valutazione e Sviluppo • Analisi dei fabbisogni formativi
Benessere dei collaboratori	Dichiarazioni o comportamenti discriminatori nella gestione del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Reputazionale • Compliance 	<ul style="list-style-type: none"> • Azionisti • Dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Diritti Umani, Qualità della vita 	Capitolo "Gestione e sviluppo del personale": <ul style="list-style-type: none"> • Codice etico • Politica di Sostenibilità

	Conflittualità fra le parti sociali	<ul style="list-style-type: none"> • Reputazionale • Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti Umani, Qualità della vita 	<ul style="list-style-type: none"> • CCNL ANIA e Contratto Integrativo Aziendale (CIA) del 1° ottobre 2019
Salute e sicurezza dei lavoratori	Infortuni sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità della vita • Diritti Umani 	Capitolo "Gestione e sviluppo del personale": <ul style="list-style-type: none"> • Codice etico • Politica di Sostenibilità • Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro secondo le Linee Guida UNI - INAIL
	Stress da lavoro-correlato e/o altri impatti sulla salute dei dipendenti a causa delle mutate condizioni lavorative legate alla pandemia	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità della vita 	
Valore economico generato e distribuito	Mancata capacità di corrispondere alle attese degli stakeholder (generazione di opportunità)	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti i rischi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti gli stakeholder 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico 	Capitolo "Solidità aziendale e integrità della condotta": <ul style="list-style-type: none"> • Politica di Sostenibilità • Codice Etico • Politica di Gestione del Capitale
Catena di fornitura	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sara	<ul style="list-style-type: none"> • Reputazionale • Strategico • Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori • Comunità 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti Umani • Qualità della vita 	Capitolo "Solidità aziendale e integrità della condotta": <ul style="list-style-type: none"> • Politica di Sostenibilità • Codice Etico • Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 • Procedura Acquisti
Data protection	Inefficace presidio della privacy nei principali processi aziendali e perdita dei dati dovuta ad attacchi cyber	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritto alla privacy 	Capitolo "Solidità aziendale e integrità della condotta": <ul style="list-style-type: none"> • Modello Organizzativo Privacy • Politica in materia di data retention • Politica in materia di data governance • ICT Security Policy • Regolamento per l'utilizzo della dotazione informatica
Correttezza e sistemi di controllo	Inadeguatezza dei sistemi di controllo interno, di segnalazione delle violazioni e di protezione dei segnalanti	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Reputazione • Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti gli stakeholder 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Qualità del servizio • Qualità della vita 	Capitolo "Solidità aziendale e integrità della condotta": <ul style="list-style-type: none"> • 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

SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA

Le politiche e gli strumenti aziendali di gestione

- Politica di Sostenibilità
- Codice Etico
- Politica relativa alla Funzione di Compliance
- Politica di Gestione del Capitale
- Politica di Gestione e Valutazione del Rischio Fiscale
- Modello di Compliance
- Report formazioni in materia di conformità
- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001
- Modello Organizzativo Privacy
- Politica in materia di data retention
- Politica in materia di data governance
- ICT Security Policy
- Regolamento per l'utilizzo della dotazione informatica
- Procedura Acquisti

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, così come rispetto nel trattamento dei dati e delle informazioni dei propri Stakeholder (clienti, dipendenti, fornitori, ecc.) e di altri soggetti che a vario titolo entrano in relazione con essi.

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 2020 evidenzia mezzi propri per 853,3 milioni di euro (796,1 milioni di euro a fine 2019), un requisito di capitale di 309,6 milioni di euro (283,7 milioni di euro a fine 2019) e un coefficiente di solvibilità pari al 275,6 (280,63 % al 31 dicembre 2019).



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	54.675
Riserva di riconciliazione	816.222
Totale "Tier 1 unrestricted"	864.822
Azioni privilegiate	6.075
Totale "Tier 1 restricted"	6.075
Totale fondi propri di base	870.897
Totale fondi propri ammissibili	870.897
Di cui Tier 1	864.822
Di cui Tier 1 restricted	6.075

REQUISITI DI CAPITALE DI GRUPPO	
Valori	Indici di solvibilità
SCR	380.7
Solvency Ratio	282.0
Totale fondi propri ammissibili a copertura MCR	870.897
Indice di copertura del MCR	573.1

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 valore economico generato e distribuito

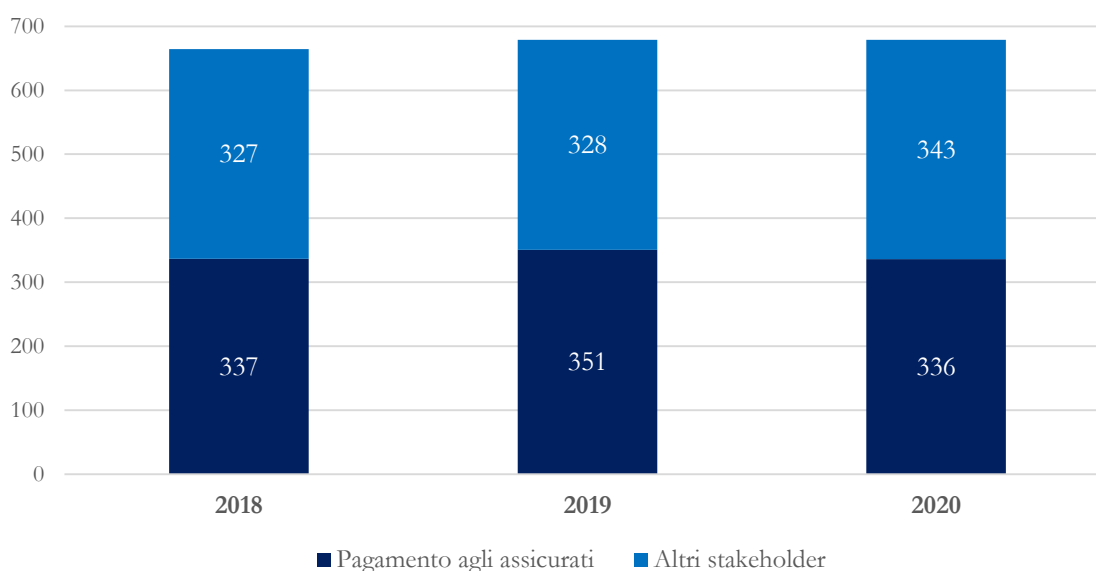
Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza creata da Sara che viene distribuita agli stakeholder con cui il Gruppo si rapporta nella sua operatività.

Il Valore economico direttamente generato è determinato dai ricavi di vendita, tratti dal Conto Economico Consolidato di Gruppo.

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO DAL GRUPPO SARA – IN MLN DI EURO			
Composizione	2018	2019	2020
Premi di competenza netti	660	695	701
Proventi finanziari	39	88	82
Commissioni attive	0	1	1
Plusvalenze da vendite	0	2	0
Totale Valore Generato	700	786	783

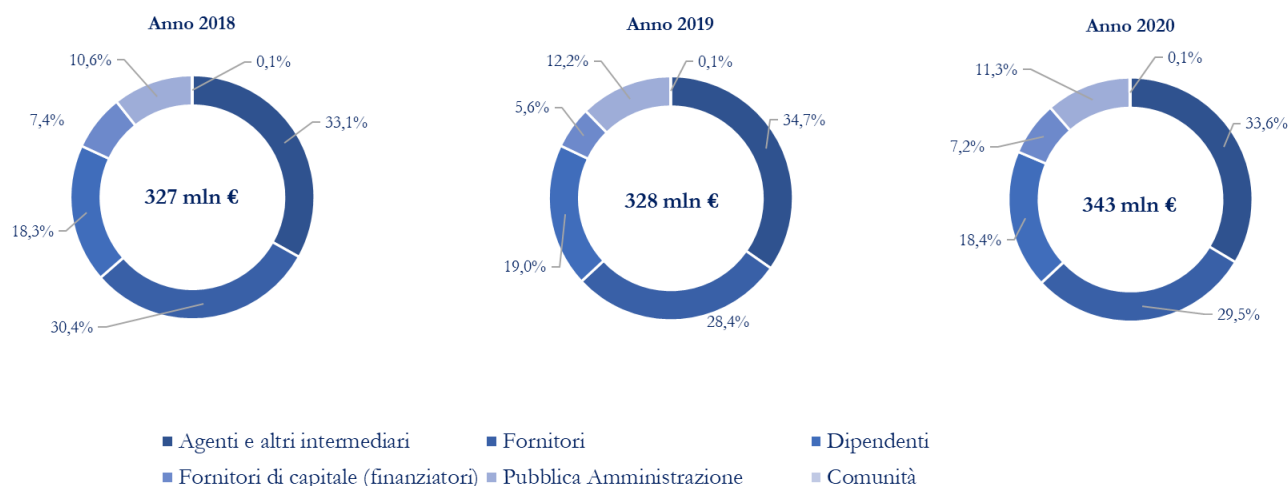
Il valore generato è distribuito principalmente ai clienti assicurativi sotto forma di pagamenti di indennizzi.

VALORE DISTRIBUITO 2018- 2020 (MLN DI EURO)



In dettaglio il riparto del valore distribuito tra i diversi stakeholder del Gruppo, con esclusione della quota diretta agli assicurati.

VALORE DISTRIBUITO TRA GLI STAKEHOLDER - DETTAGLIO



La compliance normativa 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. La funzione, in particolare, definisce 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).

Inoltre, un gruppo di lavoro appositamente formato nel 2020 ha in corso l'aggiornamento del Codice Etico, al fine di adeguarlo alla naturale evoluzione dei valori e della sensibilità collettiva.

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 2020, i dipendenti della Società, a tutti i livelli, hanno potuto fruire di corsi in diverse aree tematiche normative.

Sono stati effettuati corsi a catalogo, di formazione finanziata, corsi interni, alcuni dei quali obbligatori in base alla relativa normativa specialistica; a causa della pandemia legata al Covid 19, nel corso del 2020 la modalità esclusiva di erogazione della formazione è stata tramite l'utilizzo di piattaforme digitali.

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, tenendo anche in considerazione la situazione congiunturale determinata dalla menzionata pandemia

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 2020, 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 2020	
Corso	Numero partecipanti
Libero Domani ed. 2019	660
Previdenza Complementare	463
FATCA	36
Antiriciclaggio edizione ottobre 2017	266
Il decreto Orlando e gli obblighi assicurativi per la professione avvocato	3
La gestione dei reclami	90
Regolamento PRIIPs: principi ispiratori e tematiche principali	33
Antiriciclaggio: le novità normative introdotte in attuazione della «quarta direttiva» (d.lgs. 90 del 24.05.2017)	39
La protezione dei dati personali, nel settore assicurativo, bancario e finanziario	104
IDD - la Nuova Direttiva Europea della Distribuzione Assicurativa	303
L'applicazione della POG nei processi d'agenzia	118
Compliance di agenzia: le nuove norme per l'intermediario assicurativo alla luce della IDD	121
Compliance di agenzia: le nuove norme per l'intermediario assicurativo alla luce della IDD- corso integrativo per agenti	496
Tutela del consumatore e codice del consumo	114
Il modello organizzativo ex231 ed il codice etico del Gruppo Sara Assicurazioni	164
Antifrode assicurativa	155
Il risarcimento del danno nella RCA: norme e procedure. Ed. 2019	236
Faq Pip	182
Cliente: Bisogni alla luce dei gap pubblici. Il Sistema previdenziale INPS e INAIL	140
Antiriciclaggio: le novità normative introdotte dal Reg. Ivass 44/2019	1.528
La responsabilità dell'amministratore di condominio	1.609

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 6.0 approvate da parte dei C.d.A. di Sara Assicurazioni e Sara Vita in data 24/09/2020; 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 evidenzia che nell'ultimo risk assessment condotto è stato oggetto di valutazione, nonché di inserimento nel Modello di Organizzazione per la prima volta, anche il reato di Traffico di influenze illecite (art. 346 bis c.p.), introdotto nel novero dei reati ex D.Lgs. 231/01 dal legislatore con la Legge n. 3/2019.

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 2020, 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 2020, 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, agli Agenti e ai collaboratori di questi ultimi, 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.

Per quanto concerne **la formazione dei componenti dei Consigli di Amministrazione** di Sara Assicurazioni e di Sara Vita, in data 21 gennaio 2020 è stato realizzato un Workshop di aggiornamento relativo alla prevenzione della corruzione, in particolare la corruzione tra privati e il traffico di influenze illecite. Al workshop ha preso parte il **94% dei consiglieri** (assente 1 consigliere di Sara Assicurazioni).

Inoltre, si evidenzia che i membri dei CdA di Sara Assicurazioni e Sara Vita ogni anno approvano gli aggiornamenti del MOG che contengono anche prescrizioni afferenti i reati di corruzione e sono dunque tutti debitamente informati a tal proposito.

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-corruzione 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 V05 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. La scadenza prevista per la somministrazione del corso è stata fissata in data 29 febbraio 2020. La **quasi totalità dei dipendenti ha fruito del corso nel 2020** e, al momento della redazione della presente DNF, la Direzione Risorse Umane ha in corso le attività di sollecito per i dipendenti che ancora risultano inadempienti rispetto all'obbligo di formazione. La tabella rappresenta dunque le percentuali dei dipendenti coinvolti per singola annualità 2018-20 in rapporto con la numerica complessiva per categoria.

N. E % DIPENDENTI FORMATI IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE NEL TRIENNIO 2018-2020					
Categoria (n. dipendenti/n. totale dipendenti per categoria)	2018 (n.)	2018 (%)	2019*	2020 (n.)	2020 (%)
Dirigenti	2	10%	na	16	80%
Funzionari	4	2%	na	193	97%
Impiegati	17	4%	na	372	95%
Totale	23	4%	na	581	96%

* Non sono riportati i dati del 2019, avendo avviato la formazione nel solo mese di dicembre con termine 29 febbraio 2020. I dati sono dunque riportati tutti con riferimento al 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 2020, la clausola in oggetto è stata controfirmata dal 100% dei nuovi contratti di mandato stipulati (40 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.

La gestione fiscale

Sara Assicurazioni si è dotata di una Politica di Gestione e Valutazione del Rischio Fiscale in base alla quale le Società del Gruppo si impegnano a gestire gli adempimenti fiscali sulla base dei principi di integrità e correttezza e ad operare con competenza e professionalità nel pieno rispetto di leggi e regolamenti.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione i dipendenti e collaboratori delle Società sono tenuti alla massima trasparenza, chiarezza e correttezza al fine di instaurare un rapporto di professionalità, collaborazione e reciproca fiducia.

Una corretta gestione degli adempimenti fiscali è fondamentale per il Gruppo Sara, per i suoi azionisti e per tutti i soggetti coinvolti nelle operatività.

La politica identifica e prescrive i principi e le regole generali che governano il processo di gestione degli adempimenti in materia fiscale, descrive gli elementi essenziali del sistema di gestione del rischio fiscale ("tax control framework") e stabilisce ruoli e responsabilità dei principali soggetti coinvolti nel processo fiscale e nella gestione dei rischi fiscali. Infatti la gestione dei "Rischi Fiscali" vede il coinvolgimento di più attori con ruoli e responsabilità definite e formalizzate nella documentazione interna alla Compagnia; in particolare, il Consiglio di Amministrazione definisce le linee guida in materia di gestione del rischio fiscale mentre la Direzione Amministrazione e Bilancio, attraverso la Funzione Fiscale, garantisce il rispetto della normativa e degli adempimenti di natura fiscale, comprese le attività legate al "fiscal planning", assicurando la produzione e il controllo delle dichiarazioni dei

redditi e dei libri obbligatori; esegue inoltre i controlli di primo livello in relazione alle attività fiscali. I controlli di secondo e terzo livello sono demandati alla Direzione Risk Management, alla Funzione di Compliance e alla Direzione Internal Audit che contribuiscono, secondo le rispettive attribuzioni, alla gestione dei rischi aziendali, al monitoraggio degli adempimenti normativi, al rispetto degli stessi e al riscontro dell'efficacia ed efficienza del sistema di controllo interno.

La Politica definisce e regola il processo di risk assessment, consistente sostanzialmente nella individuazione e valutazione dei rischi fiscali e dei relativi controlli, affidato alla responsabilità operativa della Funzione Fiscale.

Il Gruppo Sara dimostra il proprio impegno verso i principi di conformità con la normativa fiscale, di trasparenza, correttezza, professionalità e verso gli altri principi che governano il processo fiscale attraverso la formalizzazione e diffusione della Politica di rilevazione e gestione del rischio fiscale, l'adozione dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo e dei relativi Protocolli ex D.Lgs. 231/2001, la formalizzazione e diffusione di procedure, istruzioni operative, circolari e altri strumenti normativi interni che governano i processi fiscalmente rilevanti e che identificano i principi e le regole da rispettare.

Le Società del Gruppo hanno deciso di dotarsi volontariamente di uno strumento di gestione del rischio fiscale in quanto le stesse Società non rientrano nelle “condizioni per l'accesso” stabilite dal D.Lgs. 128/15, rubricato “Disposizioni sulla certezza del diritto nei rapporti tra fisco e contribuente, in attuazione degli articoli 5, 6 e 8, comma 2, della legge 11 marzo 2014, n. 23”.

La privacy e la protezione dei dati

L'attività economica del Gruppo Sara si basa in gran parte sul trattamento dei dati e delle informazioni dei propri stakeholder (clienti, dipendenti, fornitori, ecc.) e di altri soggetti che a vario titolo entrano in relazione con essi (ad es. terzi danneggiati).

Si può affermare che tali trattamenti sono funzionali e, in molti casi, indispensabili al fine sia di perseguire i legittimi e responsabili obiettivi economici della Società sia di soddisfare i “bisogni assicurativi” delle persone e, più in generale, di tutelare e salvaguardare gli interessi della collettività degli assicurati e dei cittadini.

Sara è consapevole dei rischi che possono derivare ai soggetti cui i dati si riferiscono, sia in connessione ad episodi di violazione incidentale o intenzionale (perdita di riservatezza, di integrità o di disponibilità dei dati) sia per gli effetti che il trattamento delle informazioni, di per sé, può comportare sui loro diritti e sulle loro libertà, quali ad esempio lesioni della dignità, perdite di tempo, di denaro, di reputazione, del lavoro, indisponibilità di accesso ai servizi, danni alla proprietà, alla salute fisica o psichica, scarsa trasparenza, potenziali discriminazioni, diniego di servizi, previsioni imprecise, confinamento in categorie con accesso limitato a proposte e servizi, ecc.. Per questi motivi, Sara considera la protezione e la sicurezza dei dati e delle informazioni dei propri Partner e dei propri Clienti come un valore che trascende il mero rispetto delle normative.

Consapevole del valore che un corretto trattamento dei dati riveste per la Società nonché dei potenziali rischi per gli individui, **Sara fa della protezione e della sicurezza dei dati personali un elemento strategico per il proprio business e di responsabilità sociale nei confronti dei portatori di interesse.**

Considerare il rispetto della privacy un elemento essenziale della responsabilità sociale e un valore significa, dunque, impegnarsi a perseguire, nella progettazione dei processi aziendali, la tutela dei diritti e delle libertà degli individui per impostazione predefinita e indipendentemente dal loro grado di consapevolezza e da quanto comunque imposto dalle norme vigenti. Con questi obiettivi, Sara ha operato anche **nel corso del 2020 rafforzando sensibilmente**, parallelamente all'innovazione dei

processi digitali, **le misure organizzative e tecniche di protezione dei dati**. In particolare è stata rinforzata la funzione a presidio dei rischi di cyber security, sono stati valutati rischi di sicurezza anche relativamente agli impatti sui diritti e sulle libertà degli interessati, sono state aggiornate le politiche e le procedure connesse alla protezione dei dati, sono stati rafforzati i presidi tecnici di sicurezza, sono state introdotte misure di presidio dei rischi in caso di ricorso a terze parti, **sono stati formati 597 dipendenti per complessive 697,5 ore di formazione** sui temi della cyber security e della conformità alla normativa privacy dei trattamenti di dati con finalità di marketing.

La Società ha nominato nel 2018 il Responsabile per la Protezione dei Dati personali, con il compito di supportare l'intera organizzazione in merito alle tematiche di protezione dei dati personali e di interagire con gli interessati e l'Autorità di Controllo. **Nel 2020 non sono stati riscontrati episodi di violazione di dati** che abbiano avuto impatti sulle libertà e sui diritti delle persone fisiche, **non sono pervenute sanzioni o richieste di informazioni dall'Autorità Garante** per la protezione dei dati personali e **non sono stati presentati reclami** fondati da parte di interessati.

Il rapporto con la 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 2020 e verranno dunque completate nel 2021.

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 2020 conta 639 imprese fornitrici, per un valore economico complessivo superiore a 51 milioni di euro (dati derivano dal Sistema di Gestione aziendale, Modulo acquisti SAP). Oltre il 95% della spesa sostenuta per forniture è effettuata in Italia, a conferma dell'inclinazione territoriale del Gruppo.

FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA NEL TRIENNIO 2018-2020									
Area Geografica	2018			2019			2020		
	N.	Euro	% spesa	N.	Euro	% spesa	N.	Euro	% spesa
Nord-Est	80	4.367.984	8,90%	82	1.818.039	4,03%	64	2.172.927	4,23%
Nord-Ovest	243	23.463.715	47,80%	274	22.139.865	49,11%	240	30.521.329	59,35%
Centro-Nord	37	933.685	1,90%	42	587.773	1,30%	23	1.776.874	3,46%
Centro	253	16.267.328	33,10%	263	16.273.049	36,09%	223	13.789.946	26,82%
Sud	107	1.936.167	4,00%	96	1.904.683	4,22%	57	1.008.314	1,96%
Estero	17	2.132.008	4,30%	23	2.362.079	5,24%	32	2.155.147	4,19%
Totale Italia	720	46.968.882	95,70%	757	42.723.409	94,76%	607	49.269.391	95,81%
Totale	737	49.100.890	100,00%	780	45.085.488	100,00%	639	51.424.538	100,00%

% DEL VALORE EROGATO PER TIPOLOGIA DI FORNITURA NEL TRIENNIO 2018-2020			
Tipologia	Valore % 2018	Valore % 2019	Valore % 2020
Beni marketing	16,0%	14,1%	16,8%
Beni mobili	2,6%	2,9%	2,6%
Beni immobiliari	1,8%	1,4%	1,0%
Cespiti/investimenti	21,6%	16,0%	18,0%
Consulenze	10,5%	8,6%	8,7%
Prestazione servizi	47,5%	57,0%	53,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

QUALITÀ E INNOVAZIONE NELL'OFFERTA

Le politiche e gli strumenti aziendali di gestione

- Codice Etico
- Politica di Sostenibilità
- Politica in materia di sottoscrizione e riservazione
- Politica gestione reclami
- Politica in materia di governo e controllo dei prodotti
- Linee Guida Strategiche 2021-2023
- 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



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”.

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. 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 clienti e la customer experience

Il Gruppo, attraverso le due Compagnie, ha sviluppato un adeguato catalogo prodotti, nei settori danni e vita.

Nel 2020, è stato allargato il perimetro dei **prodotti collocati on line** aggiungendo, al già presente Bici2Go, anche MiMuovo, Viaggiare, Serenità e Guido Bene, quest'ultima polizza auto con rilevamento dello stile di guida. Questa gamma prodotto ha permesso di esplorare il tema delle vendite online, tarando quindi al meglio processi, strumenti e contenuti dell'offerta - sempre in logica omnicanale – così da preparare le basi per lo sviluppo di questo canale distributivo, che Sara intende in supporto e al fianco delle Agenzie. Nel modello Sara, infatti, il cliente online è sempre assegnato a un punto vendita fisico per la gestione e lo sviluppo delle sue necessità assicurative.

Anche per il 2020 Sara ha continuato la sua collaborazione con il **programma di incubazione di start up** di LVenture, in collaborazione con LuissEnlabs, laboratorio dell'omonima università romana, mirato a osservare e studiare le principali innovazioni di mercato tramite la partecipazione ai programmi di accelerazione.

Nel 2020 Sara ha ottenuto, per il secondo anno consecutivo, da parte dell'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza il **premio “Digital Star” per l'innovazione digitale** nel mondo finanziario e assicurativo: si tratta di un riconoscimento prestigioso che certifica il percorso di innovazione e di digitalizzazione avviato dall'azienda. Sempre nel 2020 Sara ha ricevuto un altro importante riconoscimento: **l'Operational Excellence Lighthouse Award** conferito da TIBCO Software Inc. (leader globale nella gestione dei Big Data) alle aziende più innovative, per la loro capacità di utilizzare la tecnologia nel superare le sfide e **per ridefinire il concetto di player assicurativo centrato sul cliente**.

L'adozione di SalesForce ha permesso inoltre di **migliorare il livello qualitativo della gestione dei dati**. Infatti, sia l'elevata capacità analitica sia i moduli di gestione verticale operativa e di elaborazione dati hanno dato vita a un nuovo “punto zero” di misurazione, in cui anche piccole differenze di conteggio sui clienti - non rilevabili, per limiti di algoritmo, nelle situazioni precedenti - sono state sanate a beneficio di una maggior verosimiglianza dei dati con la realtà di portafoglio. Ciò è evidenziato anche nella tabella sui clienti, in cui la numerosità del parco clienti dal 2020 riporta i dati al netto delle sovrastime del passato, avvalorando un ulteriore beneficio derivante dall'adozione della nuova piattaforma.

CLIENTI DEL GRUPPO – ULTIMO TRIENNIO			
Categoria di clientela	2018	2019	2020
Clienti complessivi	980.936	1.072.774	1.077.577*
Di cui persone fisiche	898.510	1.006.430	1.009.348
Di cui clienti ramo danni*	960.733	981.533	987.538
Di cui clienti ramo vita*	44.727	43.594	43.195
Di cui clienti** ALA*	n.d.	72.658	71.882

*Dato rettificato a seguito dell'adozione della piattaforma Salesforce: rilevata una sovrastima del numero dei clienti del 2019 di circa 10mila unità che non rende evidente l'aumento effettivo registrato nel 2020 pari a + 15mila clienti.

** Fino al 2018 i clienti ALA non erano monitorabili (era registrato il numero di polizze pari nel 2018 a 82.651 polizze individuali e 239 polizze collettive)

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

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.

L'anno 2020, dal punto di vista strategico, ha visto avviare in pieno il processo di costruzione del **modello omnicanale ibrido**: il modello prevede che il cliente possa liberamente operare sul canale a lui più congeniale, passando da una dimensione fisica a una digitale in totale libertà e in ogni fase della relazione con la Compagnia. Perseguendo tale strategia, Sara mira al riposizionamento sul mercato in modo coerente con le esigenze più affermate e diffuse. In tal senso, i comportamenti di relazione e acquisto dei clienti nel 2020, tra l'altro spinti dagli "effetti collaterali" della pandemia (a titolo esemplificativo, il ricorso forzato al digitale o la diffusione di relazioni a distanza), hanno nel corso di pochi mesi subito un'accelerazione improvvisa e una mutazione profonda, orientandosi ancora di più verso questo genere di modelli. Nei primi mesi del 2020, Sara ha introdotto **SaraSuperpay**, un sistema di accettazione e pagamento dei contratti assicurativi in remoto utilizzabile sia per l'acquisto di polizze online, (applicato a tutta la gamma prodotti disponibile sul web), sia per l'acquisto e il rinnovo a distanza di polizze intermedie dall'agenzia. Questo strumento si è evoluto nella seconda parte del 2020 con l'introduzione di un **sistema di Firma Elettronica Avanzata** che ha consentito di offrire a clienti e agenti, in parallelo alle modalità di sottoscrizione e pagamento tradizionali, anche una modalità full digital, rispondente ai criteri più avanzati a disposizione sul mercato.

Degno di nota, in questo contesto, è stato il rilascio dell'Area Riservata dispositiva (ex disposizione Reg. 41/2018 IVASS) che ha *de facto* aperto a una omnicanalità operativa introducendo - almeno su alcune aree della relazione con i clienti - una operatività a distanza. Sara ha rilasciato la propria Area Riservata in linea con i tempi di legge, inserendo una serie di funzionalità innovative sia a livello di usabilità da laptop che in mobilità da app (la **app SaraConMe**), disponibile in tutti i principali store.

Costante, infine, rimane l'attenzione alla misurazione degli **indicatori di soddisfazione del cliente**, inteso sia come cliente finale sia come cliente interno, vale a dire la rete di Agenti.

Nel 2020 è stata effettuata una **edizione straordinaria della Agent Satisfaction** (normalmente biennale) aperta anche ai Subagenti, che nell'ambito dell'impianto della *voice of customer*, raccoglie la percezione di soddisfazione della rete agenziale nei confronti della mandante. Il dettaglio dell'esito della survey è riportato nel paragrafo dedicato alla rete distributiva.

Sempre a fine 2020, lato Clienti è stata avviata l'analisi di fattibilità di un **modello di NPS bottom up**, da sviluppare nel 2021. Si tratta di un Net Promoter Score (indicatore di raccomandabilità) mirato a rilevare la percezione del cliente su ogni singolo touch point che lo vede coinvolto, al fine di identificare eventuali aree di criticità, di miglioramento e punti di forza.

Approvato infine, a dicembre 2020, il progetto per il lancio di un **programma di Customer Engagement** per presidiare, con strumenti e logiche moderne, la loyalty dei clienti, il passaparola positivo e aumentare le interazioni tra cliente e compagnie.

INDICE DI FEDELTA' – CLIENTI RAMO DANNI			
Indicatori	2018	2019	2020
Clienti presenti da più di 10 anni	389.931	398.810	400.734

Sui clienti, nel 2020 non è stata effettuata la Customer Satisfaction - conclusa alla fine del 2019 - ma ne sono stati presentati i risultati. Sara si rinnova come compagnia con un **elevato standard di soddisfazione percepita (81%)** superiore alla media di mercato (poco sotto il 70%). L'immagine di compagnia solida (80%) e vicina al cliente (72%) è stata ampiamente confermata dalla rilevazione, che ha anche fatto emergere una generale attenzione dei clienti Sara a qualità dei prodotti (28%), l'integrità e la prevenzione delle frodi (22%). Si attesta oltre l'80% anche la soddisfazione per il servizio offerto. Su valori molto elevati (81%) anche l'importanza dell'appartenenza ad ACI, che su coloro che conoscono tale relazione, ha determinato la scelta di Sara in molto casi (57%).

L'adozione della piattaforma Salesforce, nel 2020, con la sua capacità di creare una visione a 360° del cliente, ha permesso l'avvio di attività di analisi, gestione e presidio di una serie di funzioni quali l'adozione strutturata di modelli di targeting, la gestione delle campagne di direct marketing e il loro monitoraggio, il presidio di tutto il funnel della lead generation e, in genere, della creazione di modelli di prospecting sul mondo digital.

CONTATTI DIGITALI			
Tipologia di contatto	2018	2019	2020
Accessi al sito del Gruppo	1.358.746	1.276.342	1.479.736
Pagine visitate	2.510.293	2.621.693	3.589.370
Siti di Agenzia	450	450	530
Accessi al Preventivatore	616.908	576.445	497.537
Preventivi (Fastquote)	314.887	276.695**	136.725
Clienti iscritti all'area riservata*	92.822	94.947	116.608

*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: fino ad ottobre 2019 se un cliente aggiungeva 2 garanzie, nel conteggio veniva considerato come 3 preventivi. La stessa situazione da novembre 2019 viene conteggiata come singolo preventivo.

La trasparenza nella comunicazione e la gestione dei reclami

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 Set 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.

Analogamente, già dal 2018, con l'entrata in vigore della IDD, si è proceduto ad allineare ai nuovi requisiti normativi anche la documentazione precontrattuale e contrattuale dei prodotti Danni e Vita puro rischio con la predisposizione di Set informativi che rispondessero ai nuovi format forniti in termini di DIP e DIP aggiuntivo.

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	2018			2019			2020		
Reclami ricevuti trattabili	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale
Accolti	422	30	452	485	93	578	446	23	469
Transatti	72	5	94	32	125	157	15	0	15
Respinti	947	22	952	1.190	0	1.190	897	26	923
In fase di istruttoria	6	4	10	10	0	10	0	0	0
Totale reclami	1.447	61	1.508	1.717	218	1.935	1.358	49	1.407
Reclami per area aziendale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale
Altro	53	8	61	47	5	52	41	6	47
Amministrativa	0	6	6	9	63	72	5	10	15
Commerciale	93	4	97	98	14	112	95	15	110
Industriale	36	0	36	26	0	26	18	0	18
Informatica	91	18	109	162	108	270	17	9	26
Legale	363	8	371	427	0	427	397	3	400
Liquidativa	811	17	828	948	28	976	785	6	791
Totale reclami	1.447	61	1.508	1.717	218	1.935	1.358	49	1.407

I giorni medi di risposta ai reclami nel 2020 sono stati per Sara Assicurazioni 18 e per Sara Vita 24 (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 2019 – vede:

- il valore del rapporto reclami/premi al 2,84% a fronte del 1,43% del mercato;
- il rapporto reclami/contratti pari allo 0,59% in linea con lo 0,52% del mercato.

SANZIONI NOTIFICATE DA IVASS			
Tipologia	2018	2019	2020
Atto di contestazione	20	9	6
Ordinanze di ingiunzione di pagamento	20	13	1

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

Nel corso del 2020 non sono stati rilevati episodi di non conformità in materia di comunicazioni di marketing.

L'innovazione dell'offerta, i prodotti e i servizi sostenibili

L'attenzione del Gruppo verso i bisogni del cliente si traduce **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.

Nello specifico dei **nuovi bisogni emergenti**, diversi sono stati nel 2020 gli impegni assunti da Gruppo sia nel lancio di nuovi prodotti sia nello sviluppo migliorativo di quelli già a catalogo, anche riservando grandissima attenzione alle possibili esigenze connesse alla situazione pandemica dovuta al diffondersi del Covid-19, con diversi interventi finalizzati ad aiutare i clienti.

Lato prodotti Auto, si è proceduto ad introdurre, nell'ambito delle coperture disponibili sulla polizza Auto, due nuovi pacchetti utili a soddisfare i bisogni emergenti dei clienti.

Il primo di questi, **StaiBene AutoPiù**, è una combinazione di garanzie che prevede: il servizio di videoconsulto medico, operativo h24, grazie al quale il cliente può contare su un medico generico e diversi specialisti che possono anche rilasciare ricette per farmaci di fascia C; una diaria da ricovero per Covid-19 e, qualora ci sia terapia intensiva, un'ulteriore indennità forfettaria; una tutela per la mobilità alternativa comprensiva della copertura di RC terzi per la circolazione con mezzi quali monopattino o bicicletta, a vantaggio dei clienti che vogliono evitare i possibili assembramenti tipici dei mezzi pubblici.

Il secondo di questi, **WebProtetto AutoPiù**, è stato creato a fine 2020 e omaggiato a tutti i clienti Sara già in portafoglio, anche e soprattutto nell'ottica di restituire, come suggerito da IVASS, un valore a tutti gli Assicurati che, per via delle limitazioni imposte dal Covid, hanno tenuto i loro mezzi fermi più a lungo. Il nuovo pacchetto nasce per la tutela dei rischi del web e comprende: la responsabilità civile del genitore in caso di danni da violazione della privacy tramite l'uso di social network da parte dei figli minorenni; il rimborso dell'importo illegalmente sottratto a seguito di un utilizzo fraudolento dei propri mezzi di pagamento elettronici, di un uso illecito dei propri dati di identificazione o di autenticazione (abuso di identità) oppure di un accesso diretto e non autorizzato ai propri conti bancari; le spese legali

per fatti illeciti inerenti a cyber bullismo o stalking su blog, forum, social network o siti web subito o commessi dai figli minori conviventi.

Lato prodotti Rami elementari, a livello di innovazione dell'offerta, si è provveduto ad introdurre la nuova garanzia Rendita vitalizia da malattia a completamento delle garanzie già presenti all'interno del prodotto infortuni SaraDefender, con un intervento simile a quanto fatto nel corso del 2019 con l'inserimento della garanzia Critical Illness.

Si è poi inserita una nuova garanzia **a protezione dei Danni ambientali** nel prodotto Dimensione Impresa e una **garanzia Cyber risk** all'interno dei prodotti Dimensione Impresa e Dimensione Commercio, in continuità con quanto fatto nel corso del 2019 su SaraProfessionista e con il prodotto Data & Privacy Protection.

Infine, il prodotto malattia **SaraCheckUp** è stato completato con l'inserimento del servizio di Videoconsulto, operativo h24 e grazie al quale, come per StaiBene AutoPiù, il cliente può contare su un medico generico e diversi specialisti che possono anche rilasciare ricette per farmaci di fascia C.

Il Gruppo ha riconfermato anche nel 2020, 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. Tuttavia, visti i numeri in calo, tale proroga è stata ritenuta conclusa con la fine del 2020.

La tabella che segue sintetizza la numerica complessiva di polizze attivate al 31.12.2020 per ciascun prodotto sul quale è possibile attivare garanzie a carattere ambientale e sociale così da rispondere ai nuovi bisogni espressi dai clienti del Gruppo.

PRODOTTI A VALENZA SOCIALE E AMBIENTALE		
Tipologia polizze	2019	2020
Polizze PMI e Commercio	22.233	23.509
Polizza SaraProfessionista	11.206	12.348
Polizze SaraInCasa	132.963	140.521
Di cui aventi diritto al check up ambientale Nuvap (incassate nell'anno)	3.786	3.480
Polizze Data & Privacy Protection	178	239

Per ciascun prodotto è indicato il numero pari al totale delle polizze esistenti al 31.12 al netto di eventuali storni e/o annullamenti

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 2020 risulta che nel 54% dei casi gli assicurati sono uomini e che nel 74% 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	2019		2020	
Fasce di età degli assicurati	N.	%	N.	%
Tra 65 e 70 anni	52	8%	29	5%
Tra 71 e 75 anni	138	22%	109	20%
Tra 76 ed 80 anni	236	37%	191	36%
Oltre 80 anni	211	33%	204	38%
Totale	637	100%	533	100%

Per quanto riguarda la **compagnia Sara Vita**, la campagna avviata già nel 2019 per introdurre sulle coperture rischio morte (TCM SaraTutelaVita) **un’agevolazione tariffaria a favore dei non fumatori**, incentivando quindi i comportamenti più salutari e virtuosi, è stata prorogata per tutto il 2020.

La mobilità in sicurezza

Nella società odierna in continuo cambiamento e condizionata dalla pandemia mondiale, i comportamenti degli utenti in tema di mobilità stanno subendo una significativa ridefinizione.

Nuovi stili di vita e di consumo impongono pertanto un’evoluzione dal concetto di “sicurezza stradale” verso quello più ampio di “mobilità in sicurezza”. Sara intercettando questo rinnovato bisogno degli utenti, collegato al tema della mobilità sostenibile e condivisa, ha intrapreso un percorso finalizzato a tutelare la sicurezza, intesa in un’accezione sempre più ampia e diretta “a tutte le persone in movimento”, estendendo il suo impegno verso una protezione allargata alle nuove forme di mobilità (monopattini, bici elettriche, etc.) attraverso una serie di prodotti mirati, che si aggiungono all’impegno già in essere nel campo della sicurezza e dell’educazione stradale, volto a favorire comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada.

Nel 2020, l’innovazione nell’offerta mobilità, finalizzata dunque al sostegno della mobilità in sicurezza, si è sviluppata grazie a diversi interventi:

1. ampliamento del pacchetto Mobilità Protetta introdotto nel 2019 e sua riformulazione nel più completo **pacchetto MiMuovo**, disponibile all’interno dei prodotti auto Ruota libera e Guido Bene, e finalizzato a offrire, oltre alla protezione sui mezzi pubblici, in sharing o a noleggio, anche la protezione nell’utilizzo di mezzi non targati quali monopattino o bicicletta, ampliando così la spinta verso la mobilità alternativa a minor impatto ambientale.
2. introduzione della **formula a KM sul prodotto SaraVintage**, che garantisce una tariffa agevolata a chi percorre un numero limitato di km spingendo dunque a migliorare l’impatto ambientale.
3. introduzione del **nuovo prodotto MiMuovo**, sia sul canale tradizionale che online, per offrire le medesime garanzie in forma autonoma anche a chi non vuole assicurare la propria Auto, fondendo dunque un’offerta specificatamente dedicata alla mobilità alternativa a minor impatto ambientale.
4. revisione dell’offerta **Guido Bene** attraverso una differenziazione dei pacchetti disponibili e dei relativi dispositivi, così da fornire i servizi telematici più adatti ad ogni tipo di cliente senza cambiare lo spirito di fondo del prodotto, che continua a premiare i buoni comportamenti di guida e le basse percorrenze, con uno sconto più o meno ampio al rinnovo. Il prodotto Guido Bene è inoltre stato aperto, a partire da fine luglio 2020, anche alla vendita online così da raggiungere il maggior numero possibile di clienti.
5. **StaiBene AutoPiù**, combinazione di garanzie (già citata nel precedente paragrafo) con finalità di copertura dedicata ai mezzi senza targa e quindi orientata ad una forma di mobilità alternativa a minor impatto ambientale (stessa componente di protezione presente anche in MiMuovo combinata con le garanzie connesse al Covid-19).

L’offerta Sara vanta inoltre la presenza di un prodotto specificatamente dedicato al target degli **amanti della bicicletta** che, nel proteggere integralmente il veicolo, incentiva la mobilità alternativa nei propri spostamenti. Anche nel 2020 si è dunque deciso di procedere - ad ottobre, in concomitanza del Giro

d'Italia di cui il Gruppo è stato sponsor – ad attivare un'offerta speciale consistente in una scontistica di periodo. La stessa iniziativa è stata applicata anche sul canale online.

PRODOTTI PER LA MOBILITA' IN SICUREZZA		
Tipologia polizze	2019	2020
Polizza Guido Bene	7.881	16.353
Prodotti Bici2Go	1.170	1.405
Di cui polizze vendute online	174	283
MiMuovo*	998	4.934

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

*Il dato 2019 si riferisce alla garanzia Mobilità protetta, il dato 2020 si riferisce complessivamente alle garanzie MiMuovo (garanzia accessoria e prodotto stand-alone).

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 e il 2020 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 2020 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.

L'impegno del Gruppo nel promuovere con continuità iniziative di sensibilizzazione sui temi inerenti alla **sicurezza stradale** è confermato anche per il 2020.

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 scontistiche sulle polizze RC auto a tutti coloro che presentano in Agenzia l'attestato di partecipazione al Corso di guida sicura.

L'attenzione alla **sicurezza stradale** è anche confermata dal progetto Sara Safe Factor, attivo ormai da quindici 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. Il numero degli **studenti** coinvolti dal progetto nel suo complesso ha superato i **100.000 studenti**.

Nel 2020 il progetto Sara Safe Factor si è inevitabilmente interrotto a causa della pandemia, ma verrà ripreso appena sarà possibile svolgere le attività in piena sicurezza.

Complessivamente, nel corso del 2020 le attività legate alla sicurezza stradale hanno visto impegnato il **60% del budget previsto**. Ciò è stato dovuto, come già evidenziato, alle limitazioni imposte dalla Pandemia da Covid-19 che hanno reso impossibile la realizzazione del progetto Sara Safe Factor e hanno limitato le attività dei centri di guida sicura ACI (di Vallelunga e Arese). Per il 2021, sono confermate a budget le risorse per lo svolgimento delle attività di promozione della guida sicura (per un

importo complessivo superiore a 600.000 euro), pur sapendo che la possibilità di riprendere le progettualità che contraddistinguono l'impegno di Sara e Aci su questo tema dipenderanno dall'evoluzione della pandemia nel Paese.

Nel 2020 Sara Assicurazioni ha, come già indicato, sponsorizzato la 103^a edizione del Giro d'Italia con l'hashtag **#AlVostroFianco**. Raddoppiando l'impegno come Sponsor Maglia Rossa del Giro-E, nella competizione riservata alle bici a pedalata assistita, ha premiato il leader della Classifica Sprint. L'impegno di Sara Assicurazioni nel ciclismo ha testimoniato da un lato l'attenzione della Compagnia Assicuratrice Ufficiale dell'ACI ai temi della sicurezza sulle strade e della nuova mobilità dolce, con le sue forme innovative, sempre più diffusi nelle città italiane (dai monopattini alle bici elettriche), dall'altro, nell'attuale congiuntura, la vicinanza e il sostegno di Sara alla ripartenza del Paese dopo la prima fase dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

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 del 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, genere ed età degli agenti.

Il numero totale delle agenzie ricomprende, a partire dal 2020, anche le agenzie della Divisione ALA, (precedentemente rendicontante a parte) in conformità a quanto stabilito dal C.d.A. del 30 luglio 2020, che ha attribuito alla Direzione Commerciale di Sara Assicurazioni anche lo sviluppo, le responsabilità e la gestione della Rete Agenziale della Divisione ALA. Le nuove aperture nel 2020, nonostante l'emergenza sanitaria in atto, sono state in totale 30, di cui 21 Sara, 1 Agenzia Light, 8 per la Divisione ALA.

AGENZIE DEL GRUPPO PER REGIONE	
Distribuzione geografica	2020
Abruzzo	20
Basilicata	10
Calabria	21
Campania	40
Emilia-Romagna	46
Friuli-Venezia Giulia	12
Lazio	71
Liguria	20
Lombardia	60
Marche	13
Molise	5
Piemonte	50
Puglia	48
Sardegna	24
Sicilia	44
Toscana	47
Trentino-Alto Adige	8
Umbria	9
Valle d'Aosta	2
Veneto	36
Numero totale agenzie per Regione*	586

CARATTERISTICHE DEGLI AGENTI DEL GRUPPO	
Età e Genere	2020
Meno di 30 anni	5
Di cui Uomini	4
Di cui Donne	1
Tra i 30 e i 50 anni	265
Di cui Uomini	203
Di cui Donne	62
Sopra i 50 anni	394
Di cui Uomini	308
Di cui Donne	86
Totale Agenti	664

SUBAGENTI E COLLABORATORI DI GRUPPO	
Categoria	2020
Subagenti	1.945
Collaboratori di agenzia	2.027

Per collaboratori di agenzia si intendono gli Impiegati iscritti al RUI, Impiegati non iscritti al RUI, Produttori, Promotori e Procuratori. 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.

Dopo quella del 2019, tra settembre e ottobre 2020 è stata nuovamente realizzata la **Agent Satisfaction** - normalmente biennale - al fine di registrare il giudizio della rete sulle misure adottate per contrastare gli effetti della pandemia, sia in ottica cliente che in ottica Agenzie. La Agent Satisfaction è diretta alla rilevazione della qualità del rapporto e della soddisfazione della Rete Agenti e Subagenti verso la mandante. Emergono dati molto interessanti nel rapporto con la Compagnia: le evidenze della ricerca - condotta su un campione di 168 Agenti della Compagnia e 162 Subagenti - fa emergere un **NPS ai massimi storici**: 21,5%, in aumento di 8,2 punti rispetto al 2019 (13,3%). I detrattori calano di 6,9 punti percentuali. In leggera crescita rispetto al 2019 i promotori, dal 33% al 37,4%. Visto sul lungo periodo, l'incremento del NPS è notevole: quasi 70 punti rispetto al 2014 e 30 punti in più dal 2017. Eccellente è anche la valutazione fornita dai nuovi agenti Sara che fanno registrare un punteggio NPS di 47,1%. In generale la *proposition* di Sara è percepita positivamente dagli agenti: pochi segnalano peggioramenti significativi. L'innovazione è l'area che registra il miglioramento più netto, con il 59,9% della rete Sara e il 43,9% del mercato.

Le Agenzie rappresentano il fulcro della distribuzione del Gruppo Sara. Per tale ragione 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.

Due sono stati gli obiettivi formativi trainanti del Piano 2020:

1. l'ottimizzazione della customer experience, grazie all'evoluzione omnicanale del modello di agenzia,
2. il rafforzamento delle competenze tecniche assicurative della rete.

Per perseguire il primo obiettivo, la Compagnia ha avviato **un articolato percorso di *change management***, chiamato **Customer First**, che ha coinvolto, in tempi e con modalità diverse, tutti i ruoli di agenzia.

Tale percorso, articolato in diverse fasi, ha prodotto il rilascio graduale di contenuti formativi per i diversi ruoli di agenzia.

La **prima fase** ha avuto come obiettivo quello di trasmettere agli Agenti la visione strategica della Compagnia e il punto di arrivo nella innovazione dei processi. A tal fine sono stati organizzati 7 incontri, tenuti dalla Direzione Marketing, Commerciale e ICT. È seguita poi una intensa attività di coinvolgimento e formazione della struttura commerciale esterna a cui è stato affidato il compito di trasmettere a tutte le risorse di agenzia le conoscenze base sui processi operativi della piattaforma di customer engagement. In virtù dell'emergenza Covid, il piano di formazione di aula è stato riconvertito in sessioni formative erogate online: 35 workshop per gli agenti e 37 per i collaboratori di agenzia, a cui sono seguiti 478 incontri online di attivazione, dedicati alle singole agenzie.

La **seconda fase** è stata focalizzata sull'attivazione dei nuovi processi della home insurance dispositiva, in recepimento del regolamento Ivass 41/2018. Sono state organizzate 12 sessioni per gli agenti, erogate dalla direzione Marketing attraverso webinar. Visione strategica del modello "agenzia centrico", aspetti normativi e processi operativi sono stati trasmessi a tutte le risorse di agenzia tramite pubblicazione sulla intranet di *video teaser* e tutorial strutturati su casi concreti e interattivi, in cui sfruttare l'Home Insurance per soddisfare esigenze dei clienti e per migliorare la relazione di vendita e post-vendita.

La **terza fase** ha avuto come obiettivo il potenziamento della capacità di risposta *omnichannel* della rete nella relazione con clienti e potenziali clienti. Attraverso un intenso programma di incontri coinvolgenti e immersivi, è stata promossa l'adozione di un nuovo approccio e nuove abitudini nell'espletamento delle attività quotidiane di agenzia. Più nel dettaglio sono stati organizzati 6 incontri online per gli agenti, erogati dalle Direzioni Marketing e Commerciale, a cui sono seguiti 14 workshop per gli agenti e 12 workshop per il resto della rete, per un totale di 767 persone.

A seguito di questi incontri, è stato messo a disposizione della rete il corso "La Customer Experience nell'agenzia omnicanale" che affronta il concetto di omnicanalità come strategia per offrire al cliente la

migliore esperienza possibile e promuove il cambio di *mindset* perché l'approccio omnichannel diventi sempre più realtà. Il corso propone due *edu-game* che hanno come obiettivo quello di mettersi alla prova nel mondo omnichannel.

Per affinare le conoscenze della rete nell'utilizzo della nuova piattaforma, inoltre, sono stati realizzati tutorial e corsi WBT (Web Based Training).

È stato poi messo a disposizione di tutta la rete sulla piattaforma di formazione un corso con l'obiettivo di presentare, dal punto di vista operativo, peculiarità e caratteristiche della nuova lista scadenze e il nuovo impianto di comunicazione degli avvisi di scadenza.

Al fine di supportare la rete nell'utilizzo di queste funzionalità sono state inoltre organizzate 9 sessioni live in cui un team dedicato Sara ha risposto alle domande poste dalle agenzie, con un confronto diretto in cui sono stati chiariti tutti i quesiti e i dubbi emersi.

Come da prassi consolidata, anche nel 2020 gli **agenti appartenenti al 'Club Mercurio'** sono stati coinvolti in un percorso formativo dedicato, centrato sempre sulla evoluzione del servizio omnicanale al cliente. Il percorso "Il modello operativo di agenzia per la gestione della *customer centricty*" è stato organizzato mantenendo lo scopo di analizzare e valutare le novità introdotte dalla Compagnia con un gruppo ristretto di agenti, prima di diffonderle a tutta la rete. Gli agenti best performer appartenenti al Club, nel corso di sessioni di laboratorio e coordinati da consulenti/formatori/personale di Direzione, hanno condiviso e analizzato le loro esperienze su temi attinenti alla gestione manageriale, commerciale e organizzativa di agenzia. Le best practice identificate sono divenute la base e l'impulso per l'attività formativa da erogare alle restanti agenzie della rete. Gli agenti, in questo modo, contribuiscono, riunendosi in plenaria o in gruppi di lavoro, a testare nuovi processi o strumenti di agenzia prima della eventuale estensione all'intera rete agenziale.

Per perseguire il secondo obiettivo, ovvero il **rafforzamento delle competenze tecniche**, sono invece stati realizzati un percorso formativo dedicato agli Agenti centrato sullo sviluppo del business PMI e corsi di aggiornamento sull'andamento dei mercati finanziari e le soluzioni di investimento, con particolare riferimento al periodo di emergenza Covid.

Infine, come ogni anno, l'offerta formativa generale ha riguardato le diverse aree di lavoro ed è stata rivolta a tutti i ruoli di agenzia:

- per l'**area Contrattuale e Prodotti**, sono stati predisposti supporti formativi per il lancio dei nuovi prodotti (come: SaraVintage a kilometro, la polizza per le auto storiche con rilevatore di percorrenze; Dimensione Mare, nuova polizza a copertura dei natanti; nei Rami elementari retail, SaraViaggiare, revisione del prodotto per assicurare i viaggi; nei Rami elementari specialistici, la garanzia Data&Privacy Protection e Danni ambientali; nel prodotto PMI, Dimensione Impresa e Dimensione Albergo, revisione del prodotto SaraAlbergo; nel Vita, Saradanaio Bi-fuel); in tutti i corsi si ha cura di fornire alla rete le necessarie argomentazioni tecniche e commerciali per valorizzarne le peculiarità nella presentazione ai clienti target;
- per l'**area Giuridica** è stato sviluppato il nuovo corso in materia di Antiriciclaggio, volto ad approfondire le novità introdotte dal Reg. Ivass 44/2019;
- 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;
- per l'**area Informatica**, il percorso di formazione a distanza sulla sensibilizzazione del rischio tecnologico, come da lettera Ivass al mercato del 2018, è stato arricchito di ulteriori 6 moduli.

Progetto Sara Alma Mater

Al fine di sostenere le agenzie nello sviluppo e potenziamento della propria rete di vendita, la Compagnia - nell'anno 2019 - ha dato il via a un percorso professionale, denominato **Sara Alma Mater**, mirato al reclutamento e alla formazione di **30 produttori** da inserire nelle Agenzie Sara. Il percorso è proseguito anche nell'anno 2020 per terminare nel primo trimestre del 2021. Si è trattata di una **prima edizione**, alla quale seguirà una seconda, già aperta al reclutamento nel corso del 2020. L'obiettivo del Progetto è quello di creare una classe di professionisti oltre l'Auto e un vivaio di possibili talenti da inserire nelle Agenzie con percorsi qualificati, animati da **sistemi incentivanti dedicati**, incentrati su obiettivi di vendita incrementali nel tempo. Nel corso del **2020** sono stati effettuati 13 incontri (tutti a distanza data la situazione di emergenza), della durata complessiva di 21,5 ore complessive, che hanno portato i produttori a terminare il percorso formativo loro dedicato, sostenendoli nella fase iniziale della loro carriera da intermediari assicurativi.

L'emergenza Covid, come già evidenziato, ha richiesto la ridefinizione del piano di formazione annuale, trasformando le sessioni di formazione in aula in erogazione via webinar (dunque certificate ai fini Ivass) e via Meet (non certificate ai fini Ivass e dunque non rendicontate in tabella). Con avviso pubblicato sul proprio sito, il 1° ottobre 2020, inoltre, Ivass ha prorogato al 31 marzo 2021 il termine ultimo (normalmente fissato al 31/12) per l'espletamento degli obblighi previsti in materia di aggiornamento professionale per tutti gli intermediari assicurativi. Tale iniziativa è correlata alle difficoltà organizzative conseguenti all'emergenza sanitaria legata al Covid-19 e spiega la diminuzione nelle ore di fruizione dei corsi di aggiornamento da parte della rete agenziale.

FORMAZIONE AGENTI GRUPPO SARA NEL TRIENNIO			
Dati sulla formazione	2018*	2019**	2020
Numero totale di ore di formazione in aula/webinar	18.795,5	14.357,5	8.846,0
Numero totale di ore di formazione in e-learning	89.661,3	87.355,5	60.488,7

Il numero di partecipanti ai corsi alla base del calcolo considera gli utenti attivi nel 2020.

* Nel 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.

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 2020, la **Capogruppo** ha erogato 6.670 ore di formazione in aula/webinar e 4.6713,5 ore di formazione a distanza, mentre **Sara Vita** ha erogato 2.176 ore di formazione in aula/webinar e 13.775,25 ore di formazione a distanza.

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**.

In uno scenario di forte competizione come quello attuale, la sinergia tra ACI e Sara si conferma una **leva strategica** in grado di raggiungere due obiettivi fondamentali

**Sviluppare il
portafoglio**

Crescita del business agendo sui Soci
ACI non assicurati e fornendo i servizi
associativi ai clienti Sara

**Generare
redditività**

Per le Agenzie: aumentando la capacità distributiva
grazie al coinvolgimento delle Delegazioni
Per le Delegazioni: aumentando le opportunità di
business, creando redditività e fidelizzando i clienti

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 2020 da 221 periti, 139 medici legali, 256 avvocati e 843 carrozzerie convenzionate.

STRUTTURA LIQUIDATIVA DEL GRUPPO				
Regione	Ufficio sinistri territoriale	2018	2019	2020
Lombardia	Milano	21	23	24
Piemonte	Torino	9	8	7
Veneto	Padova	10	10	10
Emilia-Romagna	Reggio Emilia, Bologna (property)	13	14	14
Lazio	Roma (RCG e CVT)	14	15	17
Campania	Napoli	14	15	15
Liguria	Genova	8	8	8
Toscana	Sesto Fiorentino	10	9	9
Puglia	Lecce	6	7	7
	Bari (infortuni)	8	7	7
Sicilia ovest	Palermo	6	6	6
Sicilia est e - Calabria	Catania, Cosenza	12	11	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 2018 è stata pari al 74,2%, nel 2019 al 75,1% e nel 2020 al 75,2%.

GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

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



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 vigente 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

Al 31 dicembre 2020, il Gruppo Sara è composto da 608 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.

DIPENDENTI NEL TRIENNIO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
Categorie contrattuali	2018	2019	2020
Dipendenti a tempo indeterminato	611	603	605
Di cui Uomini	368	362	358
Di cui Donne	243	241	247
Dipendenti a tempo determinato	6	9	3
Di cui Uomini	3	2	3
Di cui Donne	3	7	0
Totale dipendenti	617	612	608

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

DIPENDENTI NEL TRIENNIO PER INQUADRAMENTO, GENERE ED ETÀ						
Inquadramento, genere, età	2018		2019		2020	
Numero totale di dirigenti	19	100,0%	19	100,0%	20	100,0%
- Totale Uomini	18	94,7%	18	94,7%	18	90,0%
- Totale Donne	1	5,3%	1	5,3%	2	10,0%
Sotto i 30 anni di età	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Di cui Uomini	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Di cui Donne	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Tra i 30 e 50 anni di età	5	26,3%	7	36,8%	5	25,0%
Di cui Uomini	5	26,3%	7	36,8%	4	20,0%
Di cui Donne	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%
Sopra i 50 anni di età	14	73,7%	12	63,2%	15	75,0%
Di cui Uomini	13	68,4%	11	57,9%	14	70,0%
Di cui Donne	1	5,3%	1	5,3%	1	5,0%
Numero totale di funzionari	192	100,0%	193	100,0%	198	100,0%
- Totale Uomini	138	71,9%	137	71,0%	138	69,7%
- Totale Donne	54	28,1%	56	29,0%	60	30,3%
Sotto i 30 anni di età	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Di cui Uomini	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Di cui Donne	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Tra i 30 e 50 anni di età	85	44,3%	81	42,0%	86	43,4%
Di cui Uomini	61	31,8%	56	29,0%	59	29,8%
Di cui Donne	24	12,5%	25	13,0%	27	13,6%
Sopra i 50 anni di età	107	55,7%	112	58,0%	112	56,6%
Di cui Uomini	77	40,1%	81	42,0%	79	39,9%
Di cui Donne	30	15,6%	31	16,1%	33	16,7%
Numero totale di impiegati	406	100,0%	400	100,0%	390	100,0%
- Totale Uomini	215	53,0%	209	52,3%	205	52,6%
- Totale Donne	191	47,0%	191	47,8%	185	47,4%
Sotto i 30 anni di età	5	1,2%	12	3,0%	14	3,6%
Di cui Uomini	2	0,5%	5	1,3%	6	1,5%
Di cui Donne	3	0,7%	7	1,8%	8	2,1%
Tra i 30 e 50 anni di età	246	60,6%	227	56,8%	206	52,8%
Di cui Uomini	122	30,0%	107	26,8%	98	25,1%
Di cui Donne	124	30,5%	120	30,0%	108	27,7%
Sopra i 50 anni di età	155	38,2%	161	40,3%	170	43,6%
Di cui Uomini	91	22,4%	97	24,3%	101	25,9%
Di cui Donne	64	15,8%	64	16,0%	69	17,7%
Totale dipendenti	617		612		608	

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						
Lavoratori	2018		2019		2020	
	N	% sulla popolazione aziendale	N	% sulla popolazione aziendale	N	% sulla popolazione aziendale
Totale	43	7%	42	7%	42	7%

Di seguito il dettaglio delle informazioni per il 2020, con la suddivisione del dato per genere ed età.

LAVORATORI EX ART. 1 DELLA LEGGE 68/99 NEL TRIENNIO PER GENERE ED ETÀ						
Età e genere	2018		2019		2020	
Sotto i 30 anni di età	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Di cui Uomini	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Di cui Donne	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Tra i 30 e 50 anni di età	25	58,1%	23	54,8%	22	52,4%
Di cui Uomini	15	34,9%	15	35,7%	13	31,0%
Di cui Donne	10	23,3%	8	19,0%	9	21,4%
Sopra i 50 anni di età	18	41,9%	19	45,2%	20	47,6%
Di cui Uomini	10	23,3%	11	26,2%	12	28,6%
Di cui Donne	8	18,6%	8	19,0%	8	19,0%
Totale	43	100,0%	42	100,0%	42	100,0%

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	2018	2019	2020
Numero totale dei nuovi dipendenti assunti durante l'anno	9	22	19
Sotto i 30 anni di età	3	8	3
Di cui Uomini	2	3	2
Di cui Donne	1	5	1
Tra i 30 e i 50 anni di età	4	14	15
Di cui Uomini	2	8	9
Di cui Donne	2	6	6
Sopra i 50 anni di età	2	0	1
Di cui Uomini	2	0	1
Di cui Donne	0	0	0
Dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione durante l'anno	13	24	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 i 50 anni di età	2	5	5
Di cui Uomini	1	4	1
Di cui Donne	1	1	4
Sopra i 50 anni di età	11	19	14
Di cui Uomini	7	13	11
Di cui Donne	4	6	3
Tasso di assunzioni - % per genere	1,5	3,6	3,1%
Di cui Uomini	1,6	3,0	3,3%
Di cui Donne	1,2	4,4	2,8%
Tasso di cessazione % per genere	2,1	3,9	3,1%
Di cui Uomini	2,2	4,7	3,3%
Di cui Donne	2,0	2,9	2,8%
Tasso di turnover % per genere	3,6	7,5	6,3%
Di cui Uomini	3,8	7,7	6,6%
Di cui Donne	3,3	7,3	5,7%
Tasso assunzioni - % per fasce di età	1,5	3,6	3,1%
Sotto i 30 anni di età	60,0	66,7	21,4%
Tra i 30 e 50 anni di età	1,2	4,4	5,1%
Sopra i 50 anni di età	0,8	0	0,3%
Tasso cessazioni- % per fasce di età	2,1	3,9	3,1%
Sotto i 30 anni di età	0,0	0	0,0%
Tra i 30 e 50 anni di età	0,6	1,6	1,7%
Sopra i 50 anni di età	4,2	6,67	4,7%
Tasso di turnover- % per fasce di età	3,6	7,5	6,3%
Sotto i 30 anni di età	60,0	66,7	21,4%
Tra i 30 e 50 anni di età	1,7	6,0	6,7%
Sopra i 50 anni di età	4,9	6,7	5,1%

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 3 persone a fine 2018, 5 persone a fine 2019 e 2 a fine 2020.

La formazione e la valutazione del personale

Sara è impegnata ad incrementare le competenze dei propri dipendenti, attraverso una formazione continua, nonché nel coinvolgimento e nella condivisione delle linee di sviluppo, del modello manageriale e dello stile di leadership, al fine di rafforzare 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 dell'azienda, per offrire un servizio sempre più elevato qualitativamente e 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 in materia di salute e sicurezza sul lavoro e quella, e-learning, su Modello Organizzativo ex 231 e su cyber security.

Nel corso del 2020, a causa della pandemia, anche la Formazione ha offerto un contributo significativo per affrontare l'emergenza e per sostenere il processo di accelerazione verso il cambiamento. A tal fine, sono stati riprogettati tutti gli interventi formativi già pianificati e trasformati in *virtual classroom*.

Dato il momento, i programmi formativi hanno particolarmente insistito su Google Workspace supportando la conoscenza e favorendo la più ampia adoption degli strumenti, per favorire la collaborazione e la comunicazione a distanza. A seguito di un sondaggio di self assessment su Google Workspace, rivolto a tutta la popolazione aziendale, sono state avviate delle sessioni formative personalizzate. Contestualmente, sono state rilasciate sul portale delle Risorse Umane - Successfactors, alcune pillole e-learning per supportare le risorse dal punto di vista emotivo, sulla gestione del lavoro da remoto e su tutti gli aspetti legati alla sicurezza e alla normativa.

Infine, tutte le risorse sono state impegnate nei corsi di aggiornamento quinquennale obbligatori sulla sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08. Oltre all'Aggiornamento "Rischi Specifici" è stato customizzato un corso "Rischi Covid e comportamenti da seguire" con le indicazioni riportate nel Protocollo Sara anticontagio Covid-19.

ORE DI FORMAZIONE EROGATE NEL TRIENNIO						
Dettagli	2018		2019		2020	
	Ore complessive	Ore medie pro capite	Ore complessive	Ore medie pro capite	Ore complessive	Ore medie pro capite
Numero totale di ore di formazione dipendenti uomini	6.329	17	10.175	28	10.778	30
Numero totale di ore di formazione dipendenti donne	3.357	14	6.050	24	6.497	26
Numero totale di ore di formazione per i dirigenti	791	42	543	29	634	32
Numero totale di ore di formazione per i funzionari	3.685	19	8.074,5	42	4.955	25
Numero totale di ore di formazione per gli impiegati	5.211	13	7.607,5	19	11.686	30
Numero totale di ore di formazione	9.686	16	16.225	26,5	17.275	28

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.

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. Al termine dell'anno 2020 è stato definito il corso “train the trainer” che sarà erogato a partire dal mese di gennaio 2021.

In continuità con i piani di formazione precedenti, anche nel 2020 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 2020 il Gruppo ha attivato un percorso dedicato a responsabili e collaboratori che ha coinvolto circa 20 persone, durante i abbiamo ascoltato le risorse, ci siamo confrontati sulle nuove modalità di lavoro e sugli impatti all'interno dei team. I feedback raccolti hanno fornito idee su come costruire relazioni efficaci e produttive anche in home working.

All'interno dei Piani di Formazione Finanziata sono sempre presenti percorsi di riconversione e nuove professionalità; in particolare, nell'anno 2020 si è attivato un percorso di change management, principalmente rivolto ai colleghi della rete commerciale con lo scopo di favorire l'ingaggio sulla piattaforma digitale di relazione con il cliente Salesforce. Inoltre, per illustrare i vantaggi, le opportunità, le funzionalità e i cases introdotti da Salesforce, sono stati organizzati workshop facoltativi per la restante popolazione aziendale.

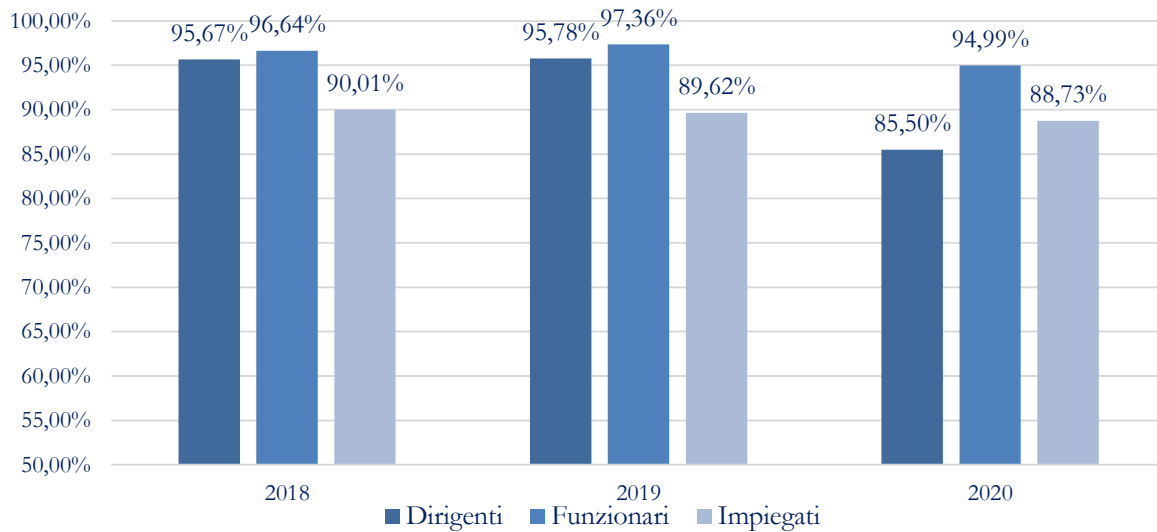
Sara Assicurazioni ha **strutturato percorsi e singoli interventi di mobilità interna**, volti allo sviluppo di nuove professionalità nonché alla soddisfazione dei fabbisogni organizzativi che nascono nel corso del tempo; in tal senso nel 2020 sono stati supportati i colleghi coinvolti in mobilità interna con i quali, attraverso uno strumento dedicato, sono stati condivisi gli interventi formativi tecnici e comportamentali funzionali all'acquisizione delle competenze previste per il nuovo ruolo.

Al fine di conciliare l'esigenza di acquisizione di contenuti linguistici con quelli personali e professionali - e con l'obiettivo di ridurre gli spostamenti – è stata erogata formazione linguistica a distanza tramite piattaforma dedicata

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 RETRIBUZIONE (RAL) 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. L'aumento del gender pay gap tra i Dirigenti deriva dalla promozione, avvenuta nel 2020, di una funzionaria a bassa seniority nel ruolo di dirigente di prima nomina. Questa promozione porta a 2 le Dirigenti donne del Gruppo.

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.

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.

Nel 2020 il Gruppo, in continuità con l'anno precedente, ha gestito il Sistema di Valutazione e Sviluppo attraverso il gestionale Sap -Successfactor.

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, al sistema Sap - Successfactors 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 legato dall'inquadramento.

SVOLGIMENTO DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE ANNUALE



Il sistema di **valutazione delle performance**, nel 2020, ha coinvolto tutto il personale dipendente (impiegati e funzionari); il sistema è accessibile a tutti i colleghi che possono monitorare, anche dopo l'assegnazione degli obiettivi, lo stato di conseguimento degli stessi e attivare momenti di follow up nel corso dell'anno. Nel corso del 2021 il sistema sarà accessibile anche per i contratti a tempo determinato.

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

La digitalizzazione dei processi del lavoro

Il Gruppo in continuità con le attività e gli investimenti del 2019, ha proseguito anche nel 2020 gli interventi finalizzati al miglioramento delle infrastrutture a supporto dell'innovazione (digital innovation), rendendole più sicure e performanti – e al contempo - proseguendo il percorso di cambiamento culturale e di crescita delle proprie persone, secondo un approccio olistico, che vede nell'interfunzionalità un grande fattore di successo.

Nel 2020 sono state dunque completate le implementazioni delle seguenti progettualità:

- SAP SuccessFactors- Gestionale HR,
- Progetto Paperless,
- Roll out Pc e cellulari per tutta la popolazione aziendale,
- App condeco - desk booking,
- Migrazione cartelle Hercl vs Google,
- Supporto formativo roll out Salesforce.

All'interno del processo di trasformazione digitale, nel 2020 Sara ha rilasciato ulteriori funzionalità del gestionale SAP Successfactor, un sistema di Human Capital Management che consente la gestione,

l'aggiornamento e la visualizzazione di tutte le informazioni attinenti il personale in tempo reale. Questo consente, tra l'altro, un'ottimale valorizzazione delle risorse umane con percorsi di formazione e sviluppo ad hoc.

Sempre nel corso del 2020, in relazione alla pandemia sono stati accelerati tutti i progetti di operatività a distanza; è stato completato il roll out dei pc portatili e sono stati assegnati i nuovi device mobile a tutta la popolazione aziendale. Tali dotazioni hanno consentito l'immediata operatività e sicurezza di tutte le risorse, garantendo la continuità operativa senza interruzione e senza dover ricorrere all'utilizzo di ammortizzatori sociali o a giustificativi di assenza individuali. Inoltre, in coerenza con il protocollo anticontagio, al fine di contingentare gli ingressi nei locali aziendali, è stata rilasciata un'apposita App finalizzata alla prenotazione della propria postazione in azienda (per dettagli si veda anche il paragrafo seguente). A conclusione delle attività e, sempre nella logica di consentire l'accesso a tutto il materiale di lavoro anche a distanza, è stato completato il processo di migrazione delle cartelle di rete sul cloud (Google drive).

La salute e 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 dipendenti è inoltre promossa attraverso la comunicazione, la formazione continua e la tutela della salute nel rispetto del dettato del D.Lgs. 81/08 (è previsto anche un check up annuale gratuito per i dipendenti).

Nel corso del 2020, a seguito della proclamazione dello Stato di Emergenza da parte del Governo in relazione alla pandemia da Coronavirus Sars-CoV-2 e delle successive misure anticontagio Covid-19 decretate progressivamente dal Governo, il Gruppo Sara, riconoscendo che la prima misura di protezione è il "senso di responsabilità", ha definito la costituzione di un apposito Comitato Sara Covid-19 incaricato della redazione di un Protocollo anticontagio specifico in relazione alle attività aziendali.

Con tale obiettivo, in data 15/05/2020, i componenti del Comitato hanno sottoscritto il Protocollo Sara Anticontagio Covid-19 quale Linea Guida Comportamenti in Azienda (con effetto dal 18/05/2020) redatto secondo le indicazioni previste dal Protocollo di sicurezza firmato in data 14/03/2020 dal Governo e le Parti Sociali.

Inoltre, per la migliore applicazione delle prescrizioni riportate nelle Linee Guida Comportamenti in Azienda, dal 18 novembre 2020, per le sedi di Roma, Milano e Napoli, dotate di maggiore numero di postazioni di lavoro, è stata attivata la app "Condeco Desk Booking" per la prenotazione obbligatoria giornaliera della postazione di lavoro da parte dei dipendenti in caso di lavoro in presenza in azienda.

INFORTUNI SUL LAVORO - DIPENDENTI			
Numero di incidenti	2018	2019	2020
Numero totale degli infortuni sul lavoro registrabili	8	6	1
Di cui numero totale di infortuni sul lavoro (escludendo i decessi)	3	1	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)	5	5	0
Dati temporali			
Ore	2018	2019	2020
Ore lavorate	1.117.787	1.117.664	1.116.109
Dati temporali			
Tassi degli infortuni - Dipendenti	2018	2019	2020
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 ²	1,43	1,07	0,18
INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI ESTERNI			
Numero di incidenti	2018	2019	2020
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	2018	2019	2020
Ore lavorate	30.268	35.561	27.637
TASSI DEGLI INFORTUNI - LAVORATORI ESTERNI			
Tasso degli infortuni – Lavoratori Esterni	2018	2019	2020
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

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 2020 si è verificato 1 infortunio. 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.

² Il tasso degli infortuni sul lavoro dei Dipendenti è stato calcolato sulla base di 200.000 ore lavorate

Il benessere dei lavoratori

Il Gruppo Sara ha rafforzato all'interno del nuovo contratto integrativo aziendale il proprio sistema di Company Welfare attraverso la previsione e l'aggiornamento di benefit e soluzioni di conciliazione vita-lavoro. Tutti i dipendenti del Gruppo Sara (100% dei lavoratori) 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 Collettivo Integrativo Aziendale (CCIA) il 1° ottobre 2019, che prevede alcuni importanti elementi migliorativi, tra cui il potenziamento dei flexible benefits, 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", 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 di risultato (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 aggiunta, nel CCIA firmato nel 2019, è stata inserita la possibilità di devolvere ai colleghi che ne hanno bisogno, a fronte di comprovate ragioni di salute personale o familiari, la quinta settimana del proprio monte ferie annuo.

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 CCIA 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 2020 il numero di dipendenti che vi ha fatto ricorso è pari al 4,6% del totale ed è composto esclusivamente da dipendenti di genere femminile.

DIPENDENTI PER ORARIO DI LAVORO NEL TRIENNIO			
Categorie contrattuali per genere	2018	2019	2020
Lavoratori full time	581	582	580
Di cui Uomini	369	364	361
Di cui Donne	212	218	219
Lavoratori part time	36	30	28
Di cui Uomini	2	0	0
Di cui Donne	34	30	28
Totale dipendenti	617	612	608

Nel 2020, il Gruppo ha consentito l'immediata operatività, per tutti i colleghi che potevano svolgere la loro prestazione lavorativa a distanza, del home working collettivo anche attraverso un roll out della dotazione informatica, in attuazione dello **Smart Working in azienda**. 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

Sempre nell'ottica di conciliazione, benessere aziendale e personale sono stati attivati incontri di counseling anonimi presso una struttura terza.

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

CONGEDO PARENTALE NEL TRIENNIO			
Andamento	2018	2019	2020
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	31	22	19
Di cui uomini	2	3	2
Di cui donne	29	19	17

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 e fanno parte tutti dell'attuale forza lavoro, confermando dunque l'attaccamento all'azienda e una generale condizione di benessere nel luogo di lavoro.

Nel CCIA (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.

Infine, il CCIA 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.

Nell'anno 2020 il tradizionale Sara Family Party, svolto di consueto presso la sede legale di Roma, e dal 2017 anche presso la sede di Milano, dedicato ai dipendenti e ai loro bambini, è stato svolto a distanza tramite la piattaforma Google meet. Ulteriori iniziative previste a calendario negli anni precedenti non si sono invece potute svolgere a causa dello stato di emergenza.

Dal 2018 la Direzione HR organizza Focus Group periodici diretti a tutti i Responsabili Aziendali con responsabilità di coordinamento di persone, al fine di supportarli fattivamente e condividere temi e soluzioni utili al difficile compito del manager di risorse. A tal fine, nel 2020 sono stati svolti Focus Group online con approfondimenti su tematiche relative alla gestione del personale e alle normative del lavoro, con particolare riferimento a protocolli anticontagio, smart working ordinario ed emergenziale, stato di emergenza con riferimento ai vari DPCM, difficoltà della gestione del personale "a distanza" nonché su futura organizzazione del lavoro nella nuova normalità. Gli incontri, realizzati ogni 2-3 mesi vedono coinvolti gruppi da 6-8 persone, partecipanti a rotazione, al fine di garantire la maggiore interazione tra tutti.

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 CCIA. Almeno 2 volte l'anno l'azienda incontra le OO.SS.AA. sui temi previsti dal CCNL e dal CCIA; 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 preventivamente le OO.SS.AA. 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 in termini di sede di lavoro.

RELAZIONI SINDACALI			
Indicatori	2018	2019	2020
Dipendenti iscritti a sindacato	435	429	418
% iscritti su dipendenti complessivi	71%	69%	69%
Numero ore impiegate per partecipazione ad assemblee e incontri sindacali	8.878,09	8.616,06	5.546,11
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.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE



Le principali iniziative:

- Codice etico
- Politica di Sostenibilità
- Politica di sottoscrizione e riservazione
- Politica di valutazione interna dei rischi e della solvibilità
- Monitoraggio dei consumi e delle emissioni
- Regolamento auto aziendali dirigenti Gruppo Sara
- Incentivi per la mobilità sostenibile dei propri dipendenti

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.

Al contempo, e su stimolo dell'evoluzione in atto nel contesto normativo e di mercato, il Gruppo intende rafforzare il proprio impegno nel promuovere e offrire investimenti sostenibili attraverso un approccio che integri l'analisi delle performance economico/finanziarie con la valutazione di criteri ambientali, sociali e di governance (cosiddetti ESG - Environmental, Social e Governance).

Gli impatti ambientali diretti

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

- quelli riferiti all'attività delle **sedi operative**, per ciò che concerne i consumi, in primis di acqua ed energia, e le conseguenti emissioni in atmosfera;
- 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.

CONSUMI DI ENERGIA IN GIGAJOULE (GJ) ³			
Tipologia	2018	2019	2020
Gas metano riscaldamento	1.317,7	1.398,3	1.187,3
Gasolio riscaldamento	864,5	828,4	867,6
Carburante autovetture - benzina	106,4	155,5	236,4
Carburante autovetture - diesel	5.556,8	5.560,3	3.151,1
Elettricità	8.121,6	7.872,7	6.464,0
Energia da fonte rinnovabile (pannelli fotovoltaici) *	11,3	8,8	13,0
Consumo totale di energia	15.978,3	15.823,9	11.919,3

*Impianto con fermo tecnico

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. Nel 2020 i consumi riferiti ai primi 6 mesi di attività sono stati stimati, in base alla media consumi del secondo semestre.

Nel corso del 2020, ai consumi rappresentati in tabella, si aggiungono 1.043 kW/h derivanti dall'utilizzo di Auto Elettriche/Ibride Plug-in.

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).

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 2020 ha prodotto kW/h 3.610, in deciso aumento rispetto ai 2.430 Kw/h del 2019.

Sono anche presenti due impianti fotovoltaici sulle coperture di due edifici industriali di proprietà siti in Monterotondo (RM), di cui solo uno attivo; l'impianto funzionante ha prodotto nel 2020 ulteriori kW/h 114.153 (al netto del dato di dicembre, non disponibile alla data di pubblicazione della DNF) rivenduti al fornitore di energia.

Anche nella nuova sede di Via Agri 2/A in Roma, completamente ristrutturata con caratteristiche energetiche di categoria A, è stato installato un impianto fotovoltaico sulla copertura della potenza di kW 16,80, attivato sul finire del 2020. Tale impianto consentirà un ulteriore impiego di energia elettrica da rinnovabile con conseguente diminuzione delle emissioni di CO₂ a partire dal 2021.

EMISSIONI GENERATE DAL PATRIMONIO STRUMENTALE (TONNELLATE DI CO ₂ EQUIVALENTI) ⁴			
Tipologia	2018	2019	2020
Scope 1	557	568	385
Scope 2	728	705	535
Emissioni totali	1.285	1.273	920

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.

PRELIEVO IDRICO IN M ³			
Fonte	2018	2019	2020
Servizi idrici municipali	32.187,00	27.538,63	11.845,92

Il volume totale di acqua prelevata è stato quantificato a partire dai costi sostenuti (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.

I consumi di acqua 2020 della sede in Roma di Via Agri 2/A sono stimati sulla base di quelli di altre sedi simili per numero di postazioni di lavoro (ancora in corso la voltura dell'utenza ACEA ATO2 dalla proprietà dell'immobile).

³ Fonte: ABI - Linee Guida sull'applicazione in banca degli standards GRI in materia ambientale - dicembre 2020.

⁴ Fonte: ABI - Linee Guida sull'applicazione in banca degli standards GRI in materia ambientale - dicembre 2020.

Per il 2020 la considerevole diminuzione dei consumi di energia elettrica e di acqua rispetto a quelli del 2019 è principalmente dovuta allo stato di emergenza sanitaria che, per le norme anticontagio Covid-19, ha comportato l'utilizzo minimo delle sedi di lavoro del Gruppo Sara da parte dei dipendenti prevalentemente in smart working.

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.

In tabella sono riportati i dati relativi ai materiali adoperati dalle sedi direzionali del Gruppo.

MATERIALI IMPIEGATI IN KG			
Tipologia	2018	2019	2020
Carta da ufficio certificata FSC	32.600	13.625	3.325
Toner e cartucce	404	231	132

Il trend, in costante diminuzione, risente nel caso del 2020 anche dell'effetto legato ai periodi di smart working da parte dei dipendenti a causa della pandemia.

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). Inoltre, nel 2020 è stata rivista la Policy Auto Aziendali per il Personale Dipendente (relativa alle assegnazioni 2021/2024), nella quale è stata ampliata la possibilità per tutti i dipendenti assegnatari di auto aziendale di optare per un'auto ibrida.

Nel 2021 la sede direzionali in Roma di via Isonzo 29 – via Po 18 sarà oggetto di totale ristrutturazione edilizia interna con l'adozione di impianti di illuminazione e di climatizzazione ad alta efficienza energetica, il rifacimento della copertura, la sostituzione infissi che consentiranno un risparmio sui consumi. Sempre nel 2021 Sara avvierà lavori di ristrutturazione ai fini dell'efficientamento energetico anche per la sede legale di via Po 20 (sostituzione infissi esterni dell'intero edificio).

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 assicuratrici. 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 Milano 42	Albergo	2.509	44
Roma	Via Milano 58	Albergo	1.740	37
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 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	
Bergamo	Via A. Maj	Ufficio	2.235	

*Venduti 5 appartamenti

In data 24 gennaio 2020 è stato venduto l'immobile sito in Genova, via Merello.

La finanza sostenibile

Con la sottoscrizione degli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e dell'Accordo di Parigi sul Clima nel 2015, l'Unione Europea ha posto la sostenibilità ambientale e sociale al centro delle proprie politiche, impegnandosi nella transizione verso modelli di crescita sostenibili.

Ciò ha portato al lancio del Piano d'Azione (Action Plan on financing sustainable growth), a marzo 2018, con l'obiettivo di finanziare la crescita sostenibile, di incrementare gli investimenti in progetti sostenibili e di promuovere l'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance – ESG).

Per conseguire i suoi obiettivi, la Commissione Europea ha pubblicato un pacchetto di proposte legislative volte a promuovere una “finanza sostenibile”. In tale contesto, si inserisce il Regolamento (UE) 2019/2088, successivamente integrato e modificato dal Regolamento (UE) 2020/852, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari, che si pone l'obiettivo di fornire una maggiore trasparenza dell'integrazione dei rischi di sostenibilità nelle decisioni di investimento e di integrare il set informativo a disposizione dei clienti per effettuare scelte di investimento consapevoli.

In linea con le richieste normative e in coerenza con il percorso avviato nel 2019, il Gruppo si pone l'obiettivo di cogliere le opportunità derivanti dalla normativa e rafforzare la propria vocazione nel promuovere e offrire investimenti sostenibili. A tal fine, il Gruppo Sara intende adottare, a partire da marzo 2021, una Politica in materia di investimenti responsabili (anche “Politica”) che disciplinerà la valutazione dei nuovi investimenti attraverso un approccio che integra l'analisi delle performance economico/finanziarie con la valutazione di criteri ambientali, sociali e di governance (ESG). In particolare:

- **Emittenti Governativi:** si valuterà l'investimento in Paesi che rispettano le principali norme e standard internazionali al fine di valorizzare l'impegno delle nazioni su temi di carattere ambientale, sociale e di governance (ad es. Dichiarazione Universale dei Diritti Umani,

Convenzione ILO-Organizzazione Internazionale del Lavoro, UNFCCC-Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici);

- Obbligazioni Societarie e Azioni: si valuterà l'investimento anche rispetto al potenziale impatto degli aspetti ambientali e sociali in cui l'emittente opera, in coerenza con le informazioni disponibili rinvenibili da strumenti di info-providing e approfondimenti della Compagnia;
- Investimenti indiretti (Fondi FIA/OICR): si valuterà l'investimento anche rispetto agli impegni ESG e le Politiche adottate dai principali gestori.

Nell'ambito di questo percorso, si riportano di seguito, con riferimento al 31 dicembre 2020, i risultati derivanti da un'attività di "monitoraggio ex-post" dei principi che il Gruppo Sara perseguirà, attraverso l'adozione della Politica. L'attività è stata svolta sulla totalità del portafoglio mobiliare del Gruppo (escluse le partecipazioni infragruppo). In particolare:

- Emittenti Governativi (peso all'interno del portafoglio pari a circa 46%): il 100% dei titoli governativi presenti in portafoglio è rappresentato da emittenti che hanno aderito alle principali ratifiche e convenzioni internazionali;
- Obbligazioni Societarie e Azioni (peso all'interno del portafoglio pari a circa 21%): circa il 67% del patrimonio investito è coperto da rating forniti da un primario info-provider a livello ESG, con un rating medio pari ad AA (il 95% del capitale è investito in emittenti che hanno ottenuto una valutazione con rating superiore alla classe BBB);
- Investimenti indiretti (peso all'interno del portafoglio pari a circa 33%): per circa il 57% del patrimonio investito è stato possibile verificare che i Gestori hanno aderito a politiche ESG (ad esempio attraverso l'adesione ai principali standard in materia di gestione degli investimenti responsabili, come i PRI Principles for Responsible Investment.).

APPENDICE: DECRETO, SEZIONE 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"	Percorso di sostenibilità	
Art. 3 comma 1a "il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa" Art. 3 comma 1c "i principali rischi" Art. 10 comma 1a "Diversità nella composizione degli organi di amministrazione" (NB: parte delle informazioni sono rinviate alla Relazione sulla gestione)	Profilo del Gruppo	405 "Diversità e pari opportunità"
Art. 3 comma 1 "temi sociali", "attinenti al rispetto dei diritti umani" "alla lotta contro la corruzione attiva e passiva" Art. 3 comma 1b "le politiche, i risultati conseguiti ed i relativi indicatori" (NB: parte delle informazioni sono rinviate alla Relazione sulla gestione)	Solidità aziendale e integrità nella condotta	201 "Performance economiche" 204 "Pratiche di approvvigionamento" 205 "Anticorruzione" 418 "Privacy dei clienti"
Art. 3 comma 1b "le politiche, i risultati conseguiti ed i relativi indicatori"	Qualità e innovazione dell'offerta	417 "Marketing ed etichettatura" 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 del personale	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 ambientali" Art. 3 comma 1b "le politiche, i risultati conseguiti ed i relativi indicatori"	Responsabilità ambientale e sociale	301 "Materiali" 302 "Energia" 303 "Acqua" 305 "Emissioni"

GRI CONTENT INDEX

Codice indicatore GRI	Topic	Capitolo/Paragrafo	Omissioni/Note
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
GRI 102: Informative Generali	102-1 Nome dell'organizzazione	PROFILO DEL GRUPPO	
	102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	PROFILO DEL GRUPPO - La struttura organizzativa e il modello di business	
	102-3 Sede principale	PROFILO DEL GRUPPO	
	102-4 Paesi di operatività	NOTA METODOLOGICA PROFILO DEL GRUPPO	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	PROFILO DEL GRUPPO - La governance	
	102-6 Mercati serviti	PROFILO DEL GRUPPO - La struttura organizzativa e il modello di business	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	QUALITÀ E INNOVAZIONE DELL'OFFERTA - I sistemi distributivo e liquidativo – GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - I principali andamenti	Per i dati economico-finanziaria si rimanda alle specifiche sezioni del presente Bilancio
	102-8 Caratteristiche della forza lavoro	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - I principali andamenti - Il benessere dei lavoratori	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	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ DELLA CONDOTTA – Il rapporto con la catena di fornitura	
	102-10 Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione	NOTA METODOLOGICA PROFILO DEL GRUPPO - La governance SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ DELLA CONDOTTA – Il rapporto con la catena di fornitura	
	102-11 Approccio precauzionale della gestione dei rischi	PROFILO DEL GRUPPO – Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	102-12 Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	
	102-13 Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	PROFILO DEL GRUPPO	
STRATEGIA			
GRI 102: Informative Generali	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – Sara, la sostenibilità e il Covid-19	
ETICA E INTEGRITÀ			
GRI 102: Informative Generali	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	PROFILO DEL GRUPPO - I Valori del Gruppo	
GOVERNANCE			
GRI 102: Informative Generali	102-18 Struttura di governo	PROFILO DEL GRUPPO - La governance	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
GRI 102: Informative Generali	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento	
	102 – 41 Accordi di contrattazione collettiva	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - Il benessere dei lavoratori	
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento	
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento L'analisi di Materialità	
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento L'analisi di Materialità	
CRITERI DI RENDICONTAZIONE			
GRI 102: Informative Generali	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	NOTA METODOLOGICA	
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	102-47 Elenco degli aspetti identificati come materiali	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	102-48 Revisione delle informazioni	NOTA METODOLOGICA	
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	NOTA METODOLOGICA PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	102-50 Periodo di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	
	102-51 Data del report più recente	NOTA METODOLOGICA	La DNF 2019 è stata pubblicata in data 30 aprile 2020
	102-52 Periodicità della rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	NOTA METODOLOGICA	
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	NOTA METODOLOGICA	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	GRI CONTENT INDEX	
	102-56 Assurance esterna	NOTA METODOLOGICA	
GRI SERIE 200: TEMI ECONOMICI			

PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	Il valore economico generato e distribuito	
GRI 201: Performance economiche	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA – Il valore economico generato e distribuito	
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	Il rapporto con la catena di fornitura	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	204-1 Percentuale di spesa allocata a fornitori locali nelle sedi operative significative	Il rapporto con la 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	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	La compliance normative e la lotta alla corruzione	
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni oggetto di valutazione per rischi connessi alla corruzione	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA - La compliance normative e la lotta alla corruzione	
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA - La compliance normative e la lotta alla corruzione	
	205-3 Casi confermati di corruzione e azioni intraprese	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA - La compliance normative e la lotta alla corruzione	
ANTICORRUZIONE			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA – La gestione fiscale	
GRI 207: Imposte	207-1 Approccio alla fiscalità	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA – La gestione fiscale	
	207 – 2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA	

		– La gestione fiscale	
GRI SERIE 300: TEMI AMBIENTALI			
MATERIALI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE	
GRI 301: Materiali	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE – Gli impatti ambientali diretti	
ENERGIA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE	
GRI 302: Energia	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE – Gli impatti ambientali diretti	La fonte dei fattori di conversione utilizzati per il 2020 è la linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative), elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana.
ACQUA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE	
GRI 303: Acqua	303-3 Prelievo idrico	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE – Gli impatti ambientali diretti	
EMISSIONI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE	
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 1)	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE – Gli impatti ambientali diretti	La fonte dei fattori di emissione utilizzati per il 2020 e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) è la linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana.
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2)	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE – Gli impatti ambientali diretti	I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O. 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"
GRI SERIE 400: TEMI SOCIALI			
OCCUPAZIONE			

GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	
GRI 401: Occupazione	401-1 Assunzioni e turnover del personale dipendente	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - I principali andamenti	
	401-2 Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE – Il benessere dei lavoratori	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.
	401-3 Congedo parentale	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE – Il benessere dei lavoratori	
LAVORO/ GESTIONE DELLE RELAZIONI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	
GRI 402: Lavoro/ gestione delle relazioni	402-1 Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - 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	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	
GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - La salute e sicurezza sul lavoro	
	403-9 Infortuni sul lavoro	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - La salute e sicurezza sul lavoro	I dati non sono forniti suddivisi per area geografica in quanto il Gruppo opera esclusivamente all'interno del territorio italiano
	403-10 Malattie professionali	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - La salute e 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	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1 Numero di ore di formazione procapite medie annue per genere e inquadramento	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - La formazione e la valutazione del personale	
	404-2 a Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle fasi di transizione	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - La formazione e la valutazione del personale	
	404-3 Percentuale di dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera per genere e inquadramento	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - La formazione e la valutazione del personale	

DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	PROFILO DEL GRUPPO - La Governance	
	405-2 Rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne e quello degli uomini	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE - La formazione e 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.
MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	QUALITÀ E INNOVAZIONE NELL'OFFERTA - La trasparenza nella comunicazione e la gestione dei reclami	
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-3 Casi di non conformità in materia di comunicazione commerciale	QUALITÀ E INNOVAZIONE NELL'OFFERTA - La trasparenza nella comunicazione e la gestione dei reclami	
PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA – La privacy e la protezione dei dati	
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1 Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	SOLIDITÀ AZIENDALE E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA – La privacy e la protezione dei dati	
ALTRI TEMI MATERIALI			
FINANZA SOSTENIBILE			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE – La finanza sostenibile	
PRODOTTI E SERVIZI SOSTENIBILI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	QUALITÀ E INNOVAZIONE NELL'OFFERTA – L'innovazione dell'offerta, i prodotti e i servizi sostenibili	
DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE – La digitalizzazione dei processi del lavoro	
MOBILITÀ IN SICUREZZA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	QUALITÀ E INNOVAZIONE	

		NELL'OFFERTA – La mobilità in sicurezza	
INNOVAZIONE NELL'OFFERTA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	QUALITÀ E INNOVAZIONE NELL'OFFERTA – L'innovazione dell'offerta, i prodotti e i servizi sostenibili	
SVILUPPO DELLA RETE DISTRIBUTIVA			
GRI 103: Approccio di gestione	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ – L'analisi di Materialità	
	103-2 Gestione della tematica e delle sue componenti	Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	
	103-3 Valutazione dell'approccio di gestione	QUALITÀ E INNOVAZIONE NELL'OFFERTA – I sistemi distributivo e liquidativo	