

Dichiarazione
consolidata
di carattere
non finanziario
2021



sara
ti assicura



Sommario

Nota metodologica	5
1. Percorso di sostenibilità	6
Lettera agli Stakeholder	8
Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento	12
L'analisi di Materialità	14
Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	16
2. Profilo del gruppo	18
I valori del Gruppo	20
Il contesto e le prospettive strategiche	24
La struttura organizzativa e il modello di business	26
La governance	28
Il sistema dei controlli e la gestione del rischio	30
3. Solidità aziendale e integrità nella condotta	36
La gestione patrimoniale	39
Il valore economico generato e distribuito	40
La compliance normativa e la lotta alla corruzione	41
La gestione fiscale	46
La privacy e la protezione dei dati	47
Il rapporto con la catena di fornitura	48
4. Qualità e innovazione nell'offerta	50
I clienti e la customer experience	53
La trasparenza nella comunicazione e la gestione dei reclami	56
L'innovazione dell'offerta, i prodotti e i servizi sostenibili	58
La mobilità in sicurezza	60
I sistemi distributivo e liquidativo	62
5. Gestione e sviluppo del personale	70
I principali andamenti	72
La formazione e la valutazione del personale	76
La digitalizzazione dei processi del lavoro	81
La salute e sicurezza sul lavoro	82
Il benessere dei lavoratori	84
Il rapporto con le parti sociali	86
6. Responsabilità ambientale e sociale	88
Gli impatti ambientali diretti	90
La finanza sostenibile	93
La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili	94
Disclosure KPI relativo agli investimenti	95
Disclosure KPI relativo ad attività di sottoscrizione	96
Appendice: Decreto, Sezione e GRI	98
GRI Content Index	99

Eccellenza





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 2021 ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto.

Il perimetro di riferimento della DNF 2021 copre la capogruppo Sara Assicurazioni Spa e l'unica controllata Sara Vita S.p.A., e fa riferimento al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021. 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 2021, evidenzia le "Informazioni non finanziarie - Le priorità-chiave da applicare nel 2021 per le DNF (Dichiarazioni non finanziarie) redatte in conformità al D.Lgs. 254/2016" come indicato da CONSOB in data 8 novembre 2021, in conformità con il Public Statement di Esma, autorità di regolamentazione dei mercati mobiliari dell'UE, reso noto il 29 ottobre¹.

La DNF consolidata 2021 è stata sottoposta a revisione limitata da parte della società indipendente KPMG, la quale ha rilasciato la propria relazione di revisione in data 12 aprile 2022.

¹ Public statement "European common enforcement priorities for 2021 annual financial reports" Section 2: priorities related to non-financial statements

1.

Percorso di sostenibilità

Immaginazione





Alberto Tosti
Il Direttore Generale

Lettera agli Stakeholder

Il Gruppo Sara, in un anno complesso e incerto perché ancora fortemente caratterizzato dall'emergenza pandemica, ha operato con successo confermando il trend di crescita degli ultimi 5 anni, in termini sia di premi sia di clienti, completando il percorso di trasformazione digitale e consolidando la solidità patrimoniale del Gruppo.

Per affrontare le difficoltà determinate dalla diffusione del virus Covid-19, sono state rafforzate le iniziative straordinarie a supporto dei dipendenti, dei clienti e della comunità, senza trascurare l'impegno crescente a soddisfare le aspettative dei propri stakeholder sulle tematiche ambientali, sociali e di governo societario. Sara è sulla strada giusta e la conferma viene proprio dalla voce dei nostri principali stakeholder: Sara, infatti, è riuscita a registrare ottimi livelli di raccomandabilità sia dagli agenti, sia da dipendenti e clienti, questi ultimi anche con livelli di soddisfazione al top nel mercato.

L'impegno e l'attenzione di Sara alla sostenibilità del proprio business, si realizza nelle concrete azioni attuate su molteplici fronti, in linea con i valori degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030, confermati anche nel nuovo Codice Etico di Gruppo.

Le nuove idee di mobilità, il concetto di proprietà dei mezzi di trasporto e la diffusione della tecnologia aprono nuovi orizzonti per l'attenzione all'ambiente. L'utilizzo dell'intelligenza artificiale nei processi di valutazione dei sinistri auto e quello della firma elettronica avanzata totalmente da remoto dimostrano nel concreto, quanto Sara sia attenta alle performance ambientali del proprio business.

Anche l'impegno sociale si avvantaggia delle nuove tecnologie adottate grazie alle quali oggi si è in grado di fornire una relazione sui clienti su più dimensioni, in grado di completare e affiancare le competenze professionali degli agenti e delle loro risorse.

Questo impegno ha coinvolto tutte le risorse e le strutture aziendali, sviluppando una sempre maggiore consapevolezza interna delle tematiche ESG e dell'importanza, per il futuro del Gruppo Sara e per il benessere della collettività, di puntare ad uno sviluppo sostenibile. In questo contesto è stato elaborato un Brand manifesto che ha identificato la sostenibilità tra i temi fondamentali da perseguire nel futuro del Gruppo:



Brand manifesto

Immaginazione Immaginare cose nuove

Immaginiamo nuovi servizi per accompagnare le persone nella 'nuova normalità'.

Innovazione In sintonia con l'innovazione

Crediamo nell'innovazione e nella trasformazione digitale della nostra azienda e dei nostri prodotti.

Entusiasmo Agire con entusiasmo

Svolgiamo ogni compito con entusiasmo, guardando all'obiettivo finale.

Eccellenza Puntare sempre all'eccellenza

Diamo sempre il meglio, in tutto quello che facciamo.

Integrità Con integrità e rispetto

Rispettiamo ogni differenza e ogni nostro comportamento è orientato all'integrità e all'onestà.

Clima Attenzione al clima interno e alla sostenibilità

Favoriamo il miglior clima aziendale e di relazione e facciamo business in modo sostenibile e responsabile per la salvaguardia del pianeta.

Umanità Da persona a persona

Diamo del tu a colleghi, partner e clienti perché per noi è importante essere comunità.

Con ACI, per la mobilità Con ACI, partner di un mondo in movimento

Insieme ad ACI, siamo pionieri nel mondo della mobilità.



Come si evince dalla tabella, ogni tema è permeato dai criteri ESG. Cerchiamo di immaginare cosa serve alle persone e di farlo dando il meglio, guardando avanti, sviluppando una tecnologia dal volto umano, al servizio dei clienti e dell'azienda, lavorando insieme con entusiasmo e umanità, organizzandoci per rispettare ogni differenza e per lavorare con integrità e onestà, pensando alla mobilità sostenibile come soluzione di rilevante importanza per l'ambiente.

Il nostro sforzo quindi è, e sarà, quello di riuscire ad agire considerando questi temi -complessivamente- come parte integrante, fondamentale e strategica di tutta la nostra attività.

Sara continua 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 diretta i seguenti obiettivi:



SDGs n.3: Salute e benessere

Per raggiungere lo sviluppo sostenibile è fondamentale sostenere una vita sana e promuovere il benessere di tutti, a tutte le età. Per questo garantiamo alle nostre persone strumenti e ritmi di vita volti al loro benessere.

Le nostre azioni concrete

- ➔ Creiamo prodotti e servizi sostenibili per la protezione in ogni fase della vita;
- ➔ Sosteniamo la mobilità in sicurezza contribuendo attivamente alla riduzione dei sinistri stradali;
- ➔ Valorizziamo benessere, salute e sicurezza dei lavoratori attraverso anche l'assistenza sanitaria integrativa e previdenziale



SDGs n.8: Lavoro dignitoso e crescita economica

Nel mondo, moltissime persone devono combattere quotidianamente con la povertà. Siamo certi che una crescita economica e sostenibile richiederà alle società di creare condizioni che permettano alle persone di avere posti di lavoro di qualità, che stimolino le economie e al tempo stesso non danneggino l'ambiente

Le nostre azioni concrete

- ➔ Promuoviamo innovazione dell'offerta attraverso la capacità di risposta ai nuovi bisogni
- ➔ Digitalizziamo i processi per una migliore accessibilità ai servizi assicurativi
- ➔ Supportiamo la formazione di competenze e la creazione di valore per la rete distributiva
- ➔ Crediamo nel valore economico generato e distribuito
- ➔ Ci adoperiamo per una gestione responsabile della catena di fornitura



SDGs n.13: Lotta al cambiamento climatico

Il cambiamento climatico sta bussando sempre più forte alla nostra porta e gli eventi catastrofici che costantemente interessano tutto il mondo ne sono la prova.

Un'azienda che non fa qualcosa per invertire la rotta, diventa complice di questo declino. In Sara supportiamo le misure che riducono le emissioni, invitando le nostre persone a compiere scelte sostenibili.

Le nostre azioni concrete

- ➔ Siamo attenti alla valutazione delle implicazioni ambientali collegate ai soggetti su cui investiamo e ai prodotti con finalità ambientale
- ➔ Promuoviamo la riduzione degli impatti ambientali degli immobili e dell'attività della Compagnia



SDGs n.16: PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE

Promuoviamo società pacifiche e inclusive ai fini dello sviluppo sostenibile.

Supportiamo la costruzione di istituzioni responsabili ed efficaci a tutti i livelli.

Le nostre azioni concrete

- ➔ Garantiamo correttezza e trasparenza nell'informazione verso i clienti sui prodotti e servizi
- ➔ Tuteliamo la protezione dei dati e la correttezza dei sistemi di controllo



Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento

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

Elenco
stakeholders del
gruppo
Sara

- Fornitori
- Clienci
- Comunità
- Azionisti



- Lavoratori
- Fiduciari
- Agenti
- Autorità di Vigilanza
- Associazioni di Categoria

Per queste ragioni, il Gruppo realizza periodicamente azioni di ascolto e confronto dirette alle principali categorie di stakeholder. In particolare, nel corso del 2021:

- **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 del perdurare della situazione di emergenza e delle conseguenti modifiche nei processi di acquisto da parte dei clienti, Sara ha aderito a una nuova edizione della ricerca sulla soddisfazione di Agenti e Subagenti (c.d. Agent Satisfaction), con il fine di misurare il trend degli indicatori di qualità della relazione con la propria rete anche in condizioni di prolungata eccezionalità.
- **verso i clienti**, nel 2021 è stata effettuata la nuova edizione della ricerca sulla customer satisfaction, ricerca che misura la qualità del rapporto con i propri clienti. I risultati hanno confermato una generale tenuta di tutti i principali indici, segno di solidità della relazione tra Compagnia e Clienti anche in frangenti di eccezionalità come quelli vissuti negli ultimi due anni. Inoltre, nel mese di novembre 2021 è partita la sperimentazione su un subset ristretto di assicurati del test di rilevazione dell’NPS (Net Promoter Score) effettuato via e-mail ed sms sui touch point di nuova produzione e rinnovo Danni. Il 2021 è stato, infine, l’anno dell’entrata a regime dei canali digitali nella relazione con il cliente.

Inoltre, il 4 marzo 2021 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.

Facebook
Sara Assicurazioni

Twitter
@saraassicura

LinkedIn
Sara Assicurazioni S.p.A

YouTube
@saraassicura

Facebook
Sara Safe Factor

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 alle “Informazioni non finanziarie - Le priorità-chiave da applicare nel 2021 per le DNF (Dichiarazioni non finanziarie) redatte in conformità al D.Lgs. 254/2016” indicate da CONSOB in data 8 novembre 2021 e in conformità con il Public Statement di Esma, autorità di regolamentazione dei mercati mobiliari dell’UE, reso noto il 29 ottobre)

PER I DIPENDENTI

- Estensione del lavoro a distanza per tutte le figure professionali per le quali le attività possono essere gestite in modalità agile senza limiti di giorni
- Adozione di una politica di home working generalizzata e annuale che ha permesso l’abbattimento di spostamenti per raggiungere le sedi di lavoro nonché la riduzione dei consumi legati alla gestione delle sedi strumentali (riscaldamenti, condizionatori e quant’altro necessario)
- Aggiornamento continuo del Protocollo Sara anticontagio Covid-19 in conformità alle disposizioni di legge.
- Flessibilità di accedere ai luoghi di lavoro su qualsiasi sede strumentale presente sul territorio nazionale con prenotazione attraverso apposita App (“Condeco Desk Booking”)
- Sperimentazione del modello di coworking sulla sede di via Agri - Roma
- Attivazione di uno sportello di counseling per i dipendenti e i familiari
- 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 I CLIENTI

- Lato prodotti Auto, confermate le nuove modalità di frazionamento e sospensione dei contratti RC Auto rese operative dal 2020, prorogate per l’inizio del 2021 le iniziative StaiBeneAutoPiù e WebProtettoAitoPiù, consistenti in pacchetti di garanzie abbinabili alla RCA.
- Lato prodotti Rami elementari, confermate alcune iniziative già attive nel 2020 sui prodotti in portafoglio per allargarne l’operatività anche ai casi di Covid-19, introdotti frazionamenti con cadenza temporale inferiore e rinnovata l’iniziativa di proroga della validità delle polizze per ulteriori 2 mesi in caso di rinnovo nel periodo di lockdown.

PER LA COMUNITÀ

- Sostegno verso enti e strutture in prima linea nella lotta al Coronavirus, attraverso donazioni:
- Centro Vaccinale del Policlinico Campus Biomedico Euro 50.000



L'analisi di Materialità

Il processo di analisi di materialità ai fini della Dichiarazione Non Finanziari 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 2021, 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.

Le valutazioni effettuate ai fini della DNF 2021, hanno innanzitutto **identificato i 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 prospettica 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 degli Stakeholder di Sara e del Gruppo Dirigente 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.



CLIENTI



FIDUCIARI



AGENTI



DIPENDENTI

MODALITÀ
DI ASCOLTO

SURVEY INLINE

SURVEY INLINE

SURVEY INLINE

FOCUS GROUP

PARTECIPANTI

3,3%
su campione 1.026

79%
su campione 29

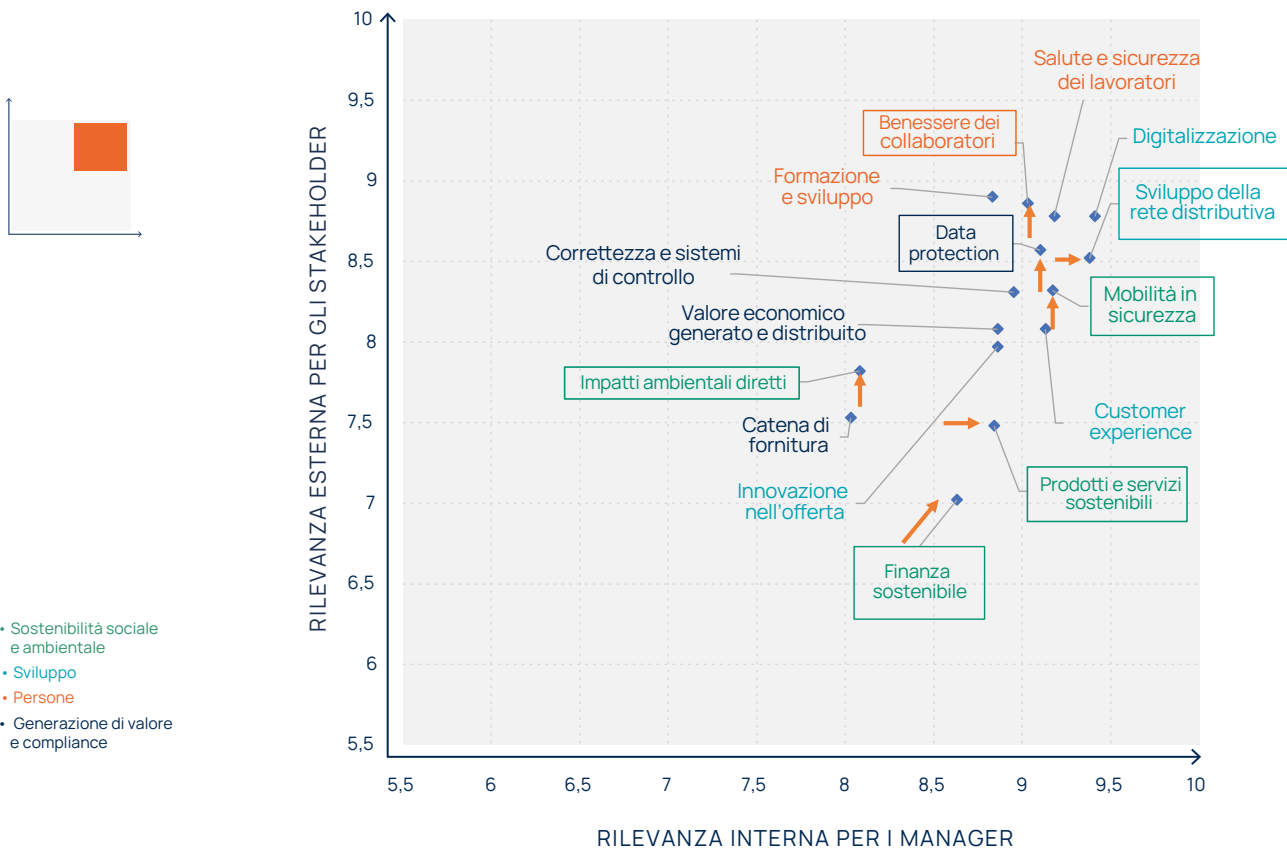
25,3%
su campione 474

32
lavoratori

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.



La Matrice di materialità del Gruppo Sara



In continuità con il processo di Analisi di materialità realizzato per la DNF 2020, **per la DNF 2021 il Gruppo Sara ha deciso di rivedere la «pesatura» dei temi materiali**, alla luce di due aggiornamenti intercorsi, ovvero:

- **l'esito del risk assessment su rischi ESG** subiti e generati collegati ai temi materiali;
- i risultati dell'attività di **ascolto su un panel di 600 soggetti** (clienti Sara e non) titolari di una polizza auto.

In particolare, gli esiti delle due attività sono stati impiegati come «fattori di ponderazione» dei punteggi dei temi materiali principalmente impattati. L'attività così realizzata ha prodotto l'aggiornamento della Matrice di Materialità che è stata sottoposta al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo per la condivisione e approvazione. Il Consiglio ha approvato le modifiche alla Matrice di Materialità in data 22 dicembre 2021.

Questo passaggio, come di consueto e in coerenza con la Politica di Sostenibilità di Sara, ha rappresentato l'elemento di «input» per l'avvio del processo di redazione della DNF consolidata 2021.



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 contributo 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 DECENTO 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
3 SALUTE E BENESSERE	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	
8 LAVORO DECENTO E CRESCITA ECONOMICA	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
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	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
16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	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	

2.

Profilo del gruppo

Entusiasmo





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 motori 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

1946

Nasce S.A.R.A. „Società. Assicuratrice Rischi Automobilistici.

L’obiettivo è mettere a disposizione degli automobilisti un’ampia gamma di servizi assicurativi.

2003 / 2004

2003 Sara Assicurazioni acquisisce il 90% delle quote azionarie di Ala Assicurazioni. In ottobre acquisisce da Fineco Group il 51% di Banca della Rete.

2004 Sara raggiunge il controllo totale di Banca della Rete, che assume la nuova denominazione di Banca Sara - Banca della Rete. Perfeziona l’acquisto di IC Gestioni e di Profilo Life, società di Banca Profilo specializzata nelle assicurazioni vita, che poi cambia nome in Sara I.life. Sempre nello stesso anno, vara il nuovo regolamento di Corporate Governance.

2015

Viene attuata la fusione per l’incorporazione di Ala Assicurazioni in Sara Assicurazioni: nasce Sara divisione Ala.

1977 / 1985

1977 S.A.R.A. acquisisce il controllo di Ala Assicurazioni, specializzata nell’assistenza legale agli automobilisti e espande la propria attività anche negli altri rami danni.

1980 S.A.R.A. modifica la ragione sociale in Sara Assicurazioni, Assicuratrice ufficiale dell’Automobile Club d’Italia.

1985 Nasce Sara Vita, società dedicata al settore delle forme previdenziali e integrative, individuali e collettive.

2009 / 2011

2009 Viene attuata la fusione per l’incorporazione di Sara Life in Sara Vita.

2010 Sara esce dal mondo del risparmio gestito e dismette i propri asset in Banca Sara.

2011 Viene attuata la fusione per l’incorporazione di Sara Immobili in Sara Assicurazioni.

2018

Viene sottoscritta tra ACI, Società Reale Mutua di Assicurazioni, Generali Italia e Assicurazioni Generali il contratto di compravendita di azioni ordinarie della Compagnia. ACI acquisisce il 75% di Sara Assicurazioni.

2019

Viene sottoscritto tra ACI e Assicurazioni Generali il contratto di compravendita di azioni ordinarie della Compagnia. ACI acquisisce l’80% di Sara Assicurazioni.



I valori del Gruppo

I nuovi valori e i nuovi obiettivi aziendali hanno portato ad una forte trasformazione nel Gruppo Sara, sia nei rapporti interni sia in quelli esterni all'azienda.

Tale evoluzione nel 2021 ha reso necessaria anche la revisione del Codice Etico, che rappresenta la carta dei diritti e doveri morali e che, come tale, deve rispecchiare il profondo cambiamento e raccontare la visione e i nuovi valori aziendali, contribuendo concretamente alla definizione e al miglioramento dell'immagine del Gruppo. Non un documento normativo, dunque, ma una guida che ispiri e favorisca l'effettiva attuazione dei valori propri della Compagnia.

Al fine di rendere la nuova stesura realmente rappresentativa di Sara è stato costituito un gruppo di lavoro interno, trasversale alle diverse Direzioni aziendali. Il gruppo di lavoro, organizzato in due team, attraverso interventi formativi legati a logiche di sprint thinking si è confrontato con varie aree tematiche come la digitalizzazione di processi aziendali e la qualificazione dei processi produttivi. In fase di creazione, il gruppo di lavoro ha rivolto una particolare attenzione agli stakeholder – tra cui i dipendenti, gli agenti, i clienti – e a tutti quegli aspetti che regolano l'ecosistema umano: lavoro, ambiente, vita personale e valori. Inoltre, benchmark e interviste hanno guidato ulteriormente la realizzazione del nuovo Codice Etico.

Per creare una struttura solida e di valore che esprimesse con chiarezza e semplicità i valori del brand, sono stati utilizzati dei nuovi driver rappresentativi della Direzione di Sara, quali lo storytelling come modalità di narrazione, un tone of voice più caldo e più amichevole – ma anche autorevole – che potesse raggiungere in maniera più coinvolgente ed efficace il lettore, una narrazione grafica allineata al rebranding che esprime e anticipa, anche con le immagini, ciò che viene raccontato nel testo.

Il nuovo Codice Etico è quindi un documento co-creato, espressione di tutti i livelli organizzativi e rappresentativo di un'azienda che contribuisce concretamente a creare valore e definire l'unicità del brand.



I principi etici del Gruppo Sara

Immaginazione: Portiamo le nostre passioni e conoscenze personali all'interno dell'azienda, progettando il futuro con una mente aperta. Ascoltiamo le esigenze dei nostri clienti (assicurati, agenti e dipendenti) e immaginiamo nuovi servizi per accompagnarli nella "nuova normalità"

Innovazione: Crediamo fortemente nell'innovazione tecnologica e nella trasformazione digitale della nostra azienda e dei nostri prodotti: la tecnologia e il ricorso al cloud rappresentano per noi fattori abilitanti. "Il digitale è il nostro presente. Ogni giorno aggiorniamo i nostri strumenti e il nostro metodo di lavoro per essere sempre un passo avanti." La nostra ambizione è quella di conseguire una posizione di primato nello sviluppo delle nuove tecnologie al fine di assicurare un'esperienza straordinaria di relazione con tutti gli attori del nostro ecosistema.

Eccellenza: Siamo originali e distintivi, ci differenziamo dal mercato ponendoci al servizio degli altri attraverso un ascolto attivo di tutti i nostri stakeholder. Diamo il meglio di noi in tutto ciò che facciamo. Puntiamo sull'intelligenza collettiva e siamo convinti che "nessuno da solo può esprimere il meglio" ma solo la complementarità del gruppo ci porta al risultato migliore. Realizziamo lo sviluppo di competenze e di crescita professionale tramite l'apprendimento continuo e percorsi di formazione dedicati.

Entusiasmo: Ci impegniamo a trasmettere alle generazioni future il nostro patrimonio culturale e professionale, con il fine ultimo di valorizzare al massimo le persone e garantire il futuro della nostra Compagnia. Svolgiamo ogni compito con passione, entusiasmo ed energia, guardando all'obiettivo finale e credendo in ciò che facciamo. Lavoriamo in team interfunzionali, coltivando le eccellenze in tutte le età e nelle diverse culture, facendo emergere dalle nostre persone le migliori professionalità.

Umanità: Favoriamo il miglior clima aziendale e di relazione e poniamo nei confronti di tutti i nostri dipendenti una grande attenzione per il benessere psicofisico attivando e aggiornando politiche che favoriscano le potenzialità emotive e relazionali di ciascuno. Valorizziamo lo spirito di appartenenza promuovendo iniziative culturali, sportive e sociali all'interno e all'esterno della nostra organizzazione. Diamo del tu a colleghi, partner e clienti perché per noi è importante essere comunità.

Integrità: Ci impegniamo a costruire un rapporto di fiducia a lungo termine con le persone, siano essi dipendenti, agenti, clienti o altri stakeholder. Promuoviamo e riconosciamo come nostri punti cardine i valori dell'onestà, della trasparenza, dell'integrità, della responsabilità, della lealtà, dell'imparzialità ed il rispetto per le persone. Crediamo nell'importanza dell'Onestà, intesa anche come agire e comunicare in modo schietto e sincero, come mezzo per creare empatia, valore propedeutico per generare fiducia, spingerci verso un miglioramento continuo, ed evitando atteggiamenti finalizzati a procurarci un indebito vantaggio. "Fiducia, lealtà e rispetto sono alla base dei rapporti tra le persone che ogni giorno, in Sara, si incontrano, si confrontano e crescono assieme". L'attenzione, la correttezza e la chiarezza di comunicazione sono i nostri elementi distintivi posti alla base di ogni relazione, affinché chiunque entri in contatto con noi possa prendere una decisione consapevole.

Sinergia Aci: Insieme ad Aci siamo pionieri nel mondo della mobilità. Ci impegniamo nella diffusione della cultura sulla mobilità in sicurezza anche attraverso iniziative educative, incentivazioni economiche verso i guidatori prudenti e gli utilizzatori di sistemi di sicurezza attiva sui veicoli, nonché attraverso campagne di sensibilizzazione al rispetto degli utenti più vulnerabili della strada, coerentemente con la nostra mission di "fornire protezione" e quindi anche sicurezza in ogni tappa della vita. L'appartenenza al mondo Aci, per noi, è segno di affidabilità e di maggiore riconoscibilità del brand Sara, per questo nel nostro modello distributivo ci avvaliamo della collaborazione commerciale con parte delle delegazioni.

Clima: Facciamo business in modo sostenibile e responsabile per la salvaguardia del pianeta ponendo grande attenzione all'aspetto del risparmio energetico e alla minimizzazione degli sprechi. Incentiviamo l'utilizzo dei mezzi pubblici e della mobilità dolce, in totale sicurezza, attraverso prodotti assicurativi dedicati. "Ogni nostra scelta è sostenibile. Crediamo in una società più attenta alle esigenze del pianeta e di tutti coloro che ne fanno parte. Per salvaguardare il nostro futuro e quello delle generazioni a venire"



Il contesto e le prospettive strategiche

Il 2021 è stato caratterizzato dalle riaperture delle economie mondiali e dal miglioramento di tutti gli indicatori macroeconomici producendo una forte ripresa della crescita su scala globale dopo la recessione vista nel 2020 (PIL 2021 +5.7% USA, +4.8% Europa) supportata dai programmi espansivi delle Banche Centrali e dei Governi. I mercati azionari hanno raggiunto nuovi massimi storici in risposta ai dati incoraggianti provenienti dalle campagne vaccinali e dall'economia, mentre su quelli obbligazionari si è assistito ad un leggero aumento dei rendimenti per via del forte aumento dell'inflazione (7% in USA e 5% in Europa).

Il 2022 dovrebbe essere ancora caratterizzato da uno scenario economico in ripresa supportato dai piani fiscali espansivi sia in USA (Investimenti in Infrastrutture del piano Biden) sia in Europa (Next Generation EU), sebbene caratterizzato da un rallentamento delle politiche espansive delle Banche Centrali in risposta ai dati dell'inflazione al di sopra dei target previsti; questo, in assenza di ulteriori recrudescenze del virus che possano incidere in modo negativo sull'economia ci si attende una crescita del PIL e dei mercati azionari moderata e tassi di interesse in aumento come conseguenza di politiche monetarie meno espansive.

L'attacco russo all'Ucraina degli ultimi giorni causa ulteriori rischi e incertezze al contesto macroeconomico/finanziario. L'aumento dei prezzi del petrolio e del gas implica un aumento dell'inflazione, un rallentamento della crescita e mettono le banche centrali di fronte alla necessità di bilanciare con le loro politiche da un lato l'elevata inflazione e dall'altro i rischi di ribasso per la crescita economica. Minore crescita implica minori utili per le aziende e quindi un mercato azionario più debole.

Per quanto riguarda il mercato dell'auto, secondo le stime di Prometia, il parco circolante assicurato, è previsto in un trend di crescita di poco superiore al mezzo punto percentuale nei prossimi tre anni, in linea con gli ultimi due. I dati sulle nuove immatricolazioni, sempre secondo le stime di Prometia, dopo la previsione di crescita di poco superiori al 5% per il 2021, comunque non sufficiente a recuperare la perdita significativa del 2020 (-24,4%), mostrano una ripresa più significativa per gli anni 2022 (+7,2%) e 2023 (8,1%) per poi continuare in maniera più moderata nel 2024 (+3,8%).

Con specifico riferimento all'Rca, con l'evolversi della situazione relativa al periodo pandemico, dopo la forte riduzione della frequenza sinistri nel corso del 2020, già a partire dal secondo quadrimestre 2021, si è verificata un'importante ripresa di tale indicatore. La crescita proseguirà anche negli anni successivi, sebbene, non si ipotizza ancora un ritorno ai livelli del 2019. L'incremento della sinistrosità ed il conseguente deterioramento dei margini tecnici stanno spingendo le Compagnie a valutare l'incremento dei prezzi già nella prima parte del 2022 e ad attuare tutte le iniziative necessarie a contenere il costo per i sinistri. Entrambe le azioni, sono, però, fortemente condizionate, dalla forte competizione in atto sul mercato oltre che dall'effetto trascinamento legato alla forte riduzione del premio medio nel 2021 e dall'altra dalla difficoltà a contenere l'incremento dei prezzi dei ricambi. La previsione per il triennio 2022-2024, sulla raccolta premi RCA, per il mercato agenti, secondo le stime Prometeia sarà pari a -2,5% nel 2022, condizionato ancora dalla riduzione del premio medio (-2,0%), sebbene in frenata rispetto al 2021; nel 2023 si prevede una crescita dell'1,2% e del 3,5% nel 2024.

Per quanto riguarda la raccolta danni non auto, anche per il prossimo triennio, il mercato prevede una crescita sostenuta. Il mercato agenti, che si prevede subirà una contrazione, in termini di quota di mercato, dal 61,8% al 58,5%, è previsto in crescita del 3,6% nel 2022, del 4,4% nel 2023 e 4,2% nel 2024. In continuità con gli ultimi anni, Sara Assicurazioni conferma le linee strategiche degli ultimi piani che hanno consentito alla Compagnia una crescita organica e costante e stanno mostrando un'adeguata capacità di resilienza durante la pandemia.

In un contesto fortemente incerto e competitivo come quello che stiamo vivendo, Sara intende continuare nel processo di innovazione dei prodotti e confermare il trend di sviluppo dei Rami Elementari e del Vita.



🔗 Crescita sostenibile

La crescita per linee esterne rappresenta un elemento imprescindibile per sostenere la raccolta anche nei prossimi anni. Sara, dopo aver strutturato un'offerta di reclutamento molto ampia e competitiva, nei prossimi anni intende puntare in maniera decisa, oltre che sull'inserimento di nuovi Agenti, anche sullo sviluppo delle reti secondarie e del "nuovo modello distributivo" dell'Agenzia Light, che si basa su una piattaforma di gestione completamente digitalizzata.

🔗 Modello di business

Proseguire nel percorso di trasformazione del modello operativo da agenziale tradizionale a omnicanale ibrido. Tale cambiamento, necessario a posizionare correttamente la Compagnia in un mercato in costante e rapida modifica, si sposa non solo con le nuove forme di comportamento di acquisto dei clienti, ma anche con le linee guida tracciate nel tempo dai regolatori.

🔗 Modello operativo

Implementare la nuova offerta modulare e il portafoglio auto "connesso". La modularità permette al cliente di configurare autonomamente il proprio fabbisogno assicurativo dilazionandone l'impegno; si ragiona infatti per bisogni del cliente, dando la possibilità di creare coperture flessibili e su misura, appartenenti ad aree di protezione eterogenee. Lo sviluppo del portafoglio auto connesso si evolve per arrivare a fornire al cliente una vera e propria offerta tailor made.

Nel Vita, per i prossimi anni, il mercato è atteso in crescita, con la nuova produzione complessiva in incremento del 6,4% nel 2022, 7,1% nel 2023 e 7,8% nel 2024, spinta soprattutto dai prodotti multiramo sia Ramo I che Ramo III. Anche il canale agenti è atteso in crescita sebbene a livelli inferiori rispetto al resto del mercato.

Per quanto riguarda il business vita, le linee guida per il triennio 2022-2024 per Sara Vita sono:

🔗 Crescita

Prevista un'accelerazione sul fatturato rispetto al Piano vigente, volta a intercettare le aspettative di incremento del risparmio delle famiglie italiane nei prossimi anni. Si conferma lo sviluppo produttivo attraverso i due principali canali di vendita attivi: Agenzie e Bancassicurazione.

🔗 Rete agenziale

Prosegue il processo di reclutamento di nuove agenzie con maggior competenze anche sul Vita, lo sviluppo del portafoglio delle agenzie "storiche" mediante attività di cross selling e il mantenimento della focalizzazione produttiva sull'offerta di prodotti di puro rischio.

🔗 Bancassicurazione

Consolidamento delle relazioni commerciali attivate nel corso del 2021 e costante e attenta verifica di eventuali ulteriori opportunità di partnership da cogliere, anche in funzione dell'andamento atteso della produzione.

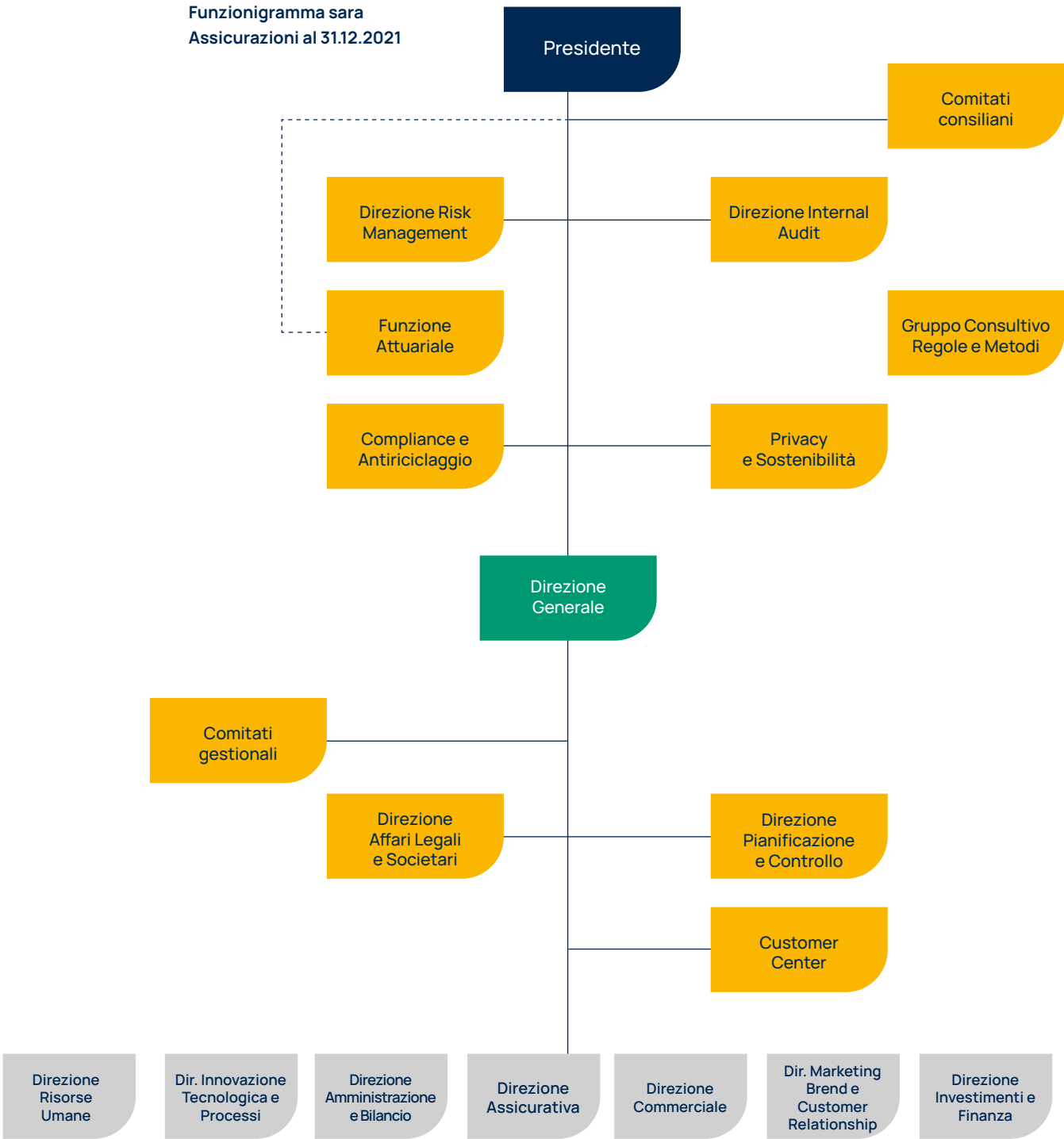


La struttura organizzativa e il modello di business

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 31.12.2021



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 sé stessi e gli altri. Inoltre, mediante 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. Dal 2021, il modello si è evoluto grazie all'adozione dell'omnicanalità, che permette al cliente di gestire la relazione con la Compagnia da diversi entry point e con differenti strumenti, pur mantenendo l'Agenzia al centro dell'ecosistema omnicanaale.
- 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.

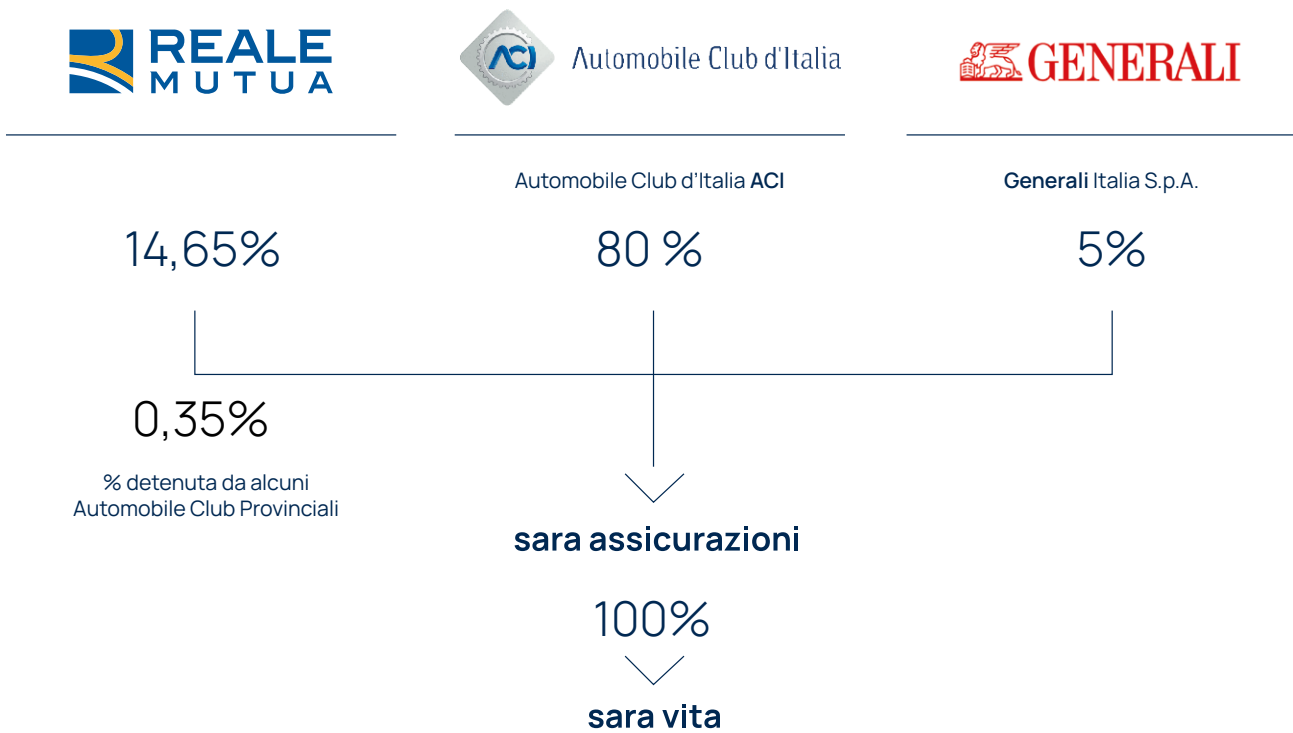
Ad essa, pertanto, si rinvia al fine della comprensione del “modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa”. In questo paragrafo sono ripresi alcuni elementi descrittivi aggiuntivi, a garanzia della trasparenza e completezza informativa.

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.

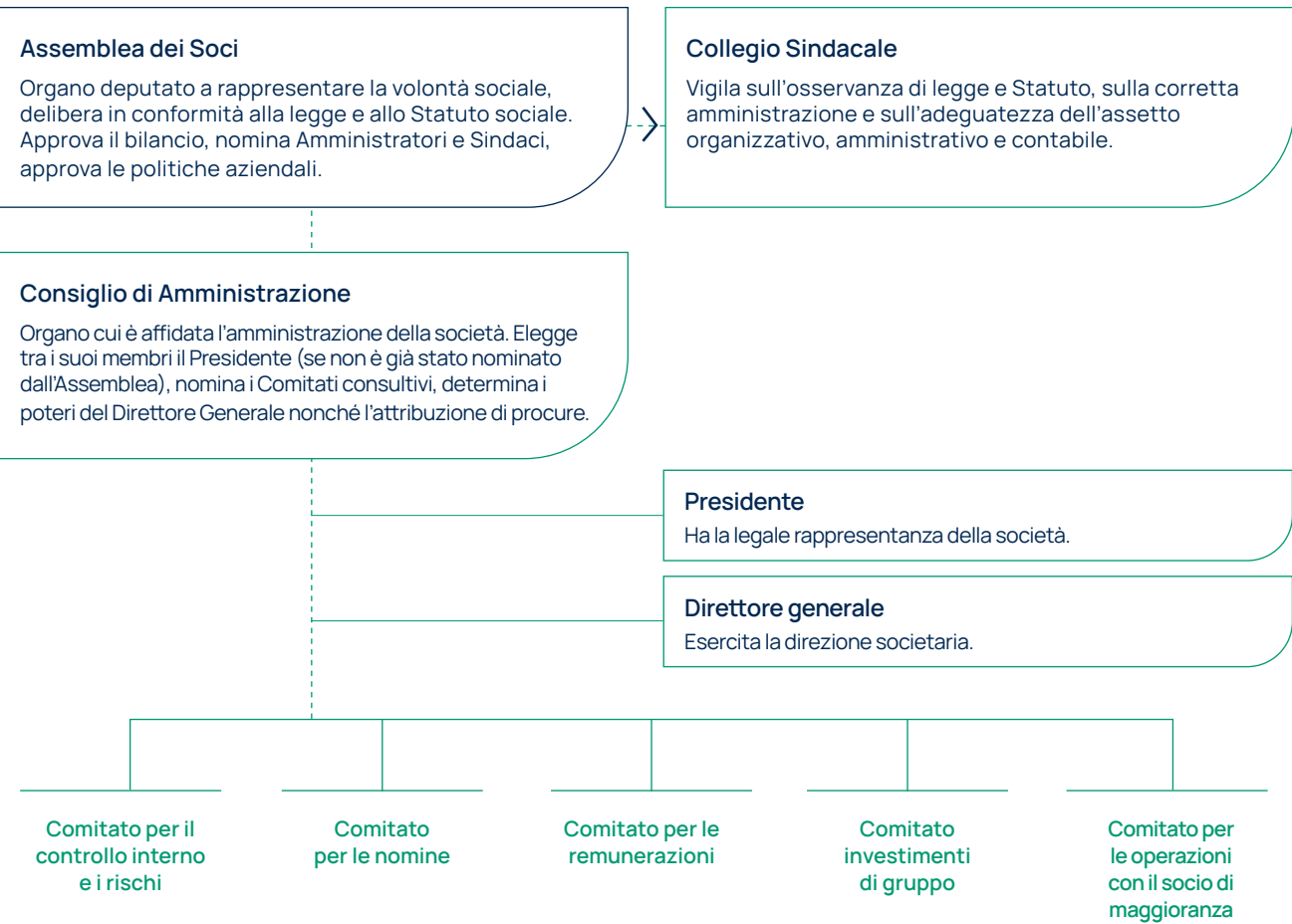
In data 28 novembre 2019 l'Automobile Club d'Italia ha acquistato l'intera quota azionaria nella Società di Assicurazioni Generali. All'esito dell'operazione di cessione, la struttura azionaria dei principali Soci di Sara Assicurazioni risulta così composta: ACI – Automobile Club d'Italia all'80%; Società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

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.

Struttura azionaria



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.

Per Sara Assicurazioni, il terzo (ed ultimo) mandato consecutivo di cogenza del vincolo normativo in materia di quote di genere è coinciso con quello conferito nel mese di aprile 2021 e relativo al triennio 2021-2023; Sara Vita, invece, ha rilasciato il terzo (ed ultimo) mandato consecutivo in vigenza dell'obbligo normativo de quo nel triennio 2019-2021.

In Sara Assicurazioni il 40% dei Consiglieri di amministrazione è di genere femminile, mentre in Sara Vita al genere femminile è riservato il 33% della rappresentanza.

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'80% dei Consiglieri di amministrazione di Sara Assicurazioni e il 100% dei Consiglieri di amministrazione 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, inquadrare 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 www.sara.it.

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.

Nel primo trimestre del 2021 si è proceduto con una review di tale processo finalizzata ad evolvere l'approccio sinora utilizzato per la gestione dei rischi di sostenibilità, sia dal punto di vista metodologico che di sensibilizzazione degli utenti. In coerenza con le principali normative (tra cui lo stesso D.Lgs. 254/2016 e il Regolamento IVASS n. 38 del 3 luglio 2018), i rischi derivanti dai fattori di sostenibilità, risultati material, sono stati analizzati nell'ottica dell'impatto subito dall'impresa e dell'impatto generato verso l'esterno. L'assessment eseguito ha evidenziato un generale basso livello di rischio. È utile sottolineare che, anche in funzione delle evidenze emerse in sede di assessment, il Gruppo Sara ha intenzione di avviare attività dirette a migliorare, in generale, il presidio sui rischi, strutturando, ove possibile, delle azioni di mitigazione efficaci.

Nell'ambito dell'assessment svolto nel corso del 2021 è stata inoltre rivolta particolare attenzione agli **argomenti riferibili alle questioni climatiche**. In tal senso, l'attività svolta è da considerarsi il primo step necessario alla futura adozione di specifiche politiche in merito da parte del Gruppo. In dettaglio, dopo aver svolto un'approfondita analisi degli argomenti climatici e della loro interrelazione con il business aziendale, si è proceduto a una valutazione quali-quantitativa degli stessi, sia in termini di impatto generato che di impatto subito, con riferimento al rischio di transizione e al rischio fisico. Il risultato dell'assessment ha evidenziato un rischio contenuto, in linea con le pratiche di business correnti. L'argomento che richiede maggiore attenzione risulta essere il potenziale incremento di rischio fisico legato a fattori ambientali, in relazione allo svolgimento dell'attività assicurativa (incremento sinistri)².

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.

2 Richiamo utile ai fini della disclosure delle "Informazioni non finanziarie - Le priorità-chiave da applicare nel 2021 per le DNF (Dichiarazioni non finanziarie) redatte in conformità al D.Lgs. 254/2016" come indicato da CONSOB e in conformità con il Public Statement di Esma, del 29 ottobre 2021.



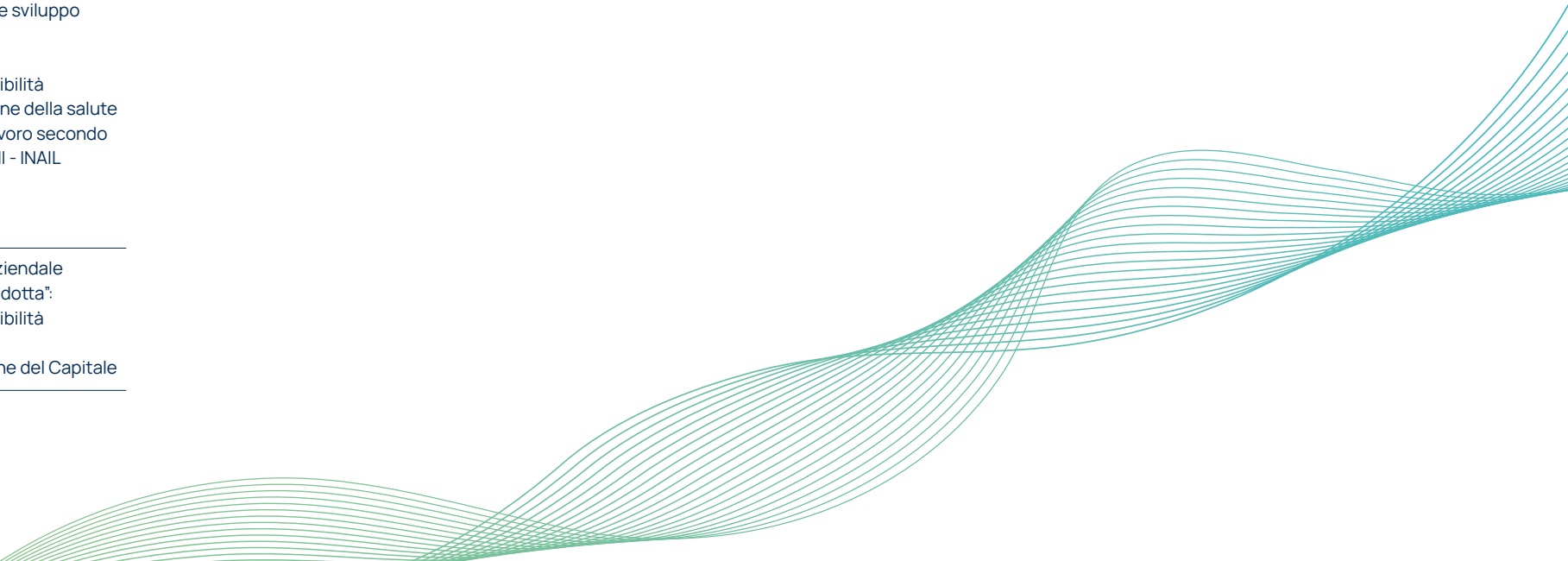
Tema Materiale	Esempio di manifestazione del rischio	Impatto potenziale su Sara (subito)	Stakeholder prevalentemente impattati	Impatto potenziale sugli Stakeholder (generati)	Principali politiche adottate e modalità di gestione
Prodotti e servizi sostenibili	Mancata gestione nei sistemi di pricing di incentivi volti a favorire comportamenti virtuosi della clientela	- Strategico - Reputazionale - Sottoscrizione	- Clienti - Comunità	- Economico - Qualità della vita	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": - Codice Etico - Politica di Sostenibilità - Politica in materia di sottoscrizione e riservazione - Linee Guida Strategiche 2022-2024
	Mancato posizionamento rispetto alle nuove preferenze degli investitori per i prodotti di investimento sostenibili	- Strategico - Reputazionale	- Comunità - Azionisti	- Qualità della vita - Economico	- Procedura sviluppo prodotti/ tariffe Sara Assicurazioni - Procedura sviluppo prodotti/ tariffe Sara Vita
Finanza sostenibile	Transizione verso un'economia a basse emissioni (Rischio di transizione)	- Operativo - Mercato - Sottoscrizione - Reputazionale	- Comunità - Azionisti	- Qualità della vita - Economico	Capitolo "Responsabilità ambientale e sociale": - Codice etico - Politica di Sostenibilità - Monitoraggio ESG del portafoglio
	Aumento della frequenza dei danni generati da eventi meteorologici estremi (Rischio fisico)	- Operativo - Mercato - Sottoscrizione - Reputazionale	- Comunità - Clienti - Azionisti	- Qualità della vita - Qualità del servizio - Economico	- Politica di sottoscrizione e riservazione - Politica di valutazione interna dei rischi e della solvibilità
Mobilità in sicurezza	Riduzione della mobilità per effetto della riduzione degli spostamenti in seguito alla pandemia nonché alla conseguente perdita del potere d'acquisto	Strategico	Azionisti	Economico	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": - Codice Etico - Politica di Sostenibilità - Linee Guida Strategiche 2021-2023
	Presenza di nuovi sistemi di mobilità integrata/collettiva e disincentivo all'utilizzo dei mezzi privati tradizionali	Strategico	Azionisti	Economico	Procedura sviluppo prodotti/ tariffe Sara Assicurazioni
Impatti ambientali diretti	Rischio di svolgimento controverso dell'attività d'impresa rispetto agli obiettivi di sostenibilità ambientale	- Reputazionale - Strategico	Comunità	Qualità della vita	Capitolo "Responsabilità ambientale e sociale": - 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	- Operativo - Reputazionale	Clienti	- Economico, - Qualità del servizio	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": - Codice Etico - Politica di Sostenibilità - Politica gestione reclami
	Gestione non adeguata dei touchpoint lungo tutta la catena del valore	- Operativo - Reputazionale	Clienti	Qualità del servizio	- Politica in materia di governo e controllo dei prodotti - Linee Guida Strategiche 2021-2023
	Dichiarazione o comportamenti discriminatori verso una parte della società nell'offerta di prodotti e servizi	- Operativo - Reputazionale - Compliance	Clienti	- Qualità del servizio - Diritti Umani	



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
Innovazione dell'offerta	Errata/non tempestiva revisione dell'offerta	- Reputazionale - Strategico	- Clienti - Azionisti	- Qualità del servizio - Economico	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": - 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	- Mercato	- Azionisti	- Economico	
Sviluppo della rete distributiva	Potenziale mismatch delle competenze	- Strategico - Reputazionale	- Clienti - Azionisti	- Qualità del servizio - Economico	Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": - 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	- Strategico - Reputazionale	- Rete agenziale - Azionisti	- Economico	
Digitalizzazione dei processi aziendali	Mancata riconversione di ruoli e competenze del personale a fronte del nuovo modo di operare	- Operativo - Reputazionale	- Azionisti - Dipendenti	- Economico - Qualità della vita	Capitolo "Gestione e sviluppo del personale": - 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	- Operativo - Reputazionale	- Azionisti - Dipendenti	- Economico - Qualità della vita	Capitolo "Gestione e sviluppo del personale": - 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	- Reputazionale - Compliance	- Azionisti - Dipendenti	- Economico - Diritti Umani, Qualità della vita	Capitolo "Gestione e sviluppo del personale": - Codice etico - Politica di Sostenibilità - CCNL ANIA e Contratto Integrativo Aziendale (CIA) del 1° ottobre 2019
	Conflittualità fra le parti sociali	- Reputazionale - Operativo	- Dipendenti	- Diritti Umani, Qualità della vita	
Salute e sicurezza dei lavoratori	Infortuni sul lavoro	- Operativo - Reputazionale	- Dipendenti - Fornitori	- Qualità della vita - Diritti Umani	Capitolo "Gestione e sviluppo del personale": - 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	- Operativo - Reputazionale	- Dipendenti	- Qualità della vita	
Valore economico generato e distribuito	Mancata capacità di corrispondere alle attese degli stakeholder (generazione di opportunità)	- Tutti i rischi	- Tutti gli stakeholder	- Economico	Capitolo "Solidità aziendale e integrità della condotta": - Politica di Sostenibilità - Codice Etico - Politica di Gestione del Capitale



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
Catena di fornitura	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sara	- Reputazionale - Strategico - Operativo	- Fornitori - Comunità	- Diritti Umani - Qualità della vita	Capitolo "Solidità aziendale e integrità della condotta": - 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	- Operativo - Reputazionale	- Clienti	- Diritto alla privacy	Capitolo "Solidità aziendale e integrità della condotta": - 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



3.

Solidità aziendale
e integrità
nella condotta

Integrità





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 2021 evidenzia mezzi propri per 900,4 milioni di euro, un requisito di capitale di 315,0 milioni di euro e un coefficiente di solvibilità pari al 288,5.

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

Informativa regolamento n. 7 Del 13 luglio 2007

Fondi propri	Gruppo Sara
Capitale sociale ordinario versato	48.600
Riserva di riconciliazione	854.269
Totale "Tier 1 unrestricted"	902.869
Azioni privilegiate	6.075
Totale "Tier 1 restricted"	6.075
Totale fondi propri di base	908.943
Totale fondi propri ammissibili	908.943
Di cui Tier 1	908.943
Di cui Tier 1 restricted	6.075

Requisiti di capitale di gruppo

Valori	Indici di solvibilità
SCR	315.024
Solvency Ratio	288,5%
Totale fondi propri ammissibili a copertura MCR	908.943
Indice di copertura del MCR	573,4%

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.

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:



- 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;
- 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;
- 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.

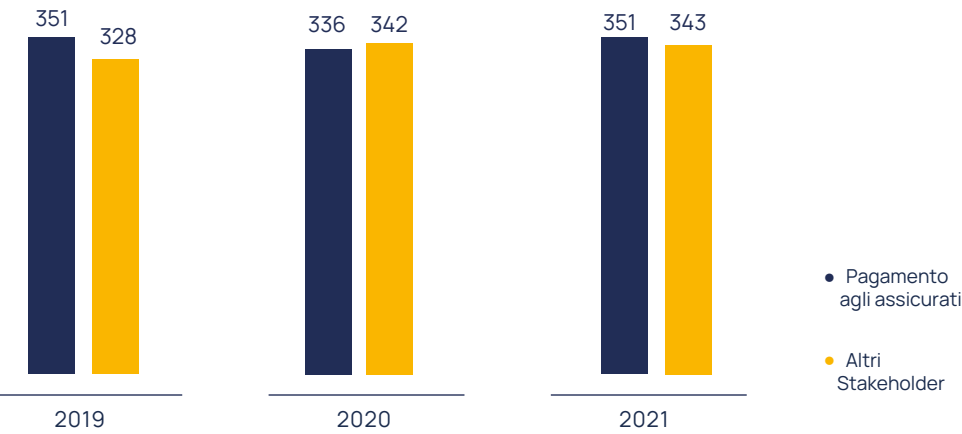
Il Valore economico direttamente generato è determinato dai ricavi di vendita, tratti dal Conto Economico Consolidato di Gruppo.

Valore economico direttamente generato dal Gruppo Sara – in mln di euro

Composizione	2019	2020	2021
Premi di competenza netti	695	701	808
Proventi finanziari	88	82	89
Commissioni attive	1	1	1
Plusvalenze da vendite	2	0	1
Totale Valore Generato	786	783	898

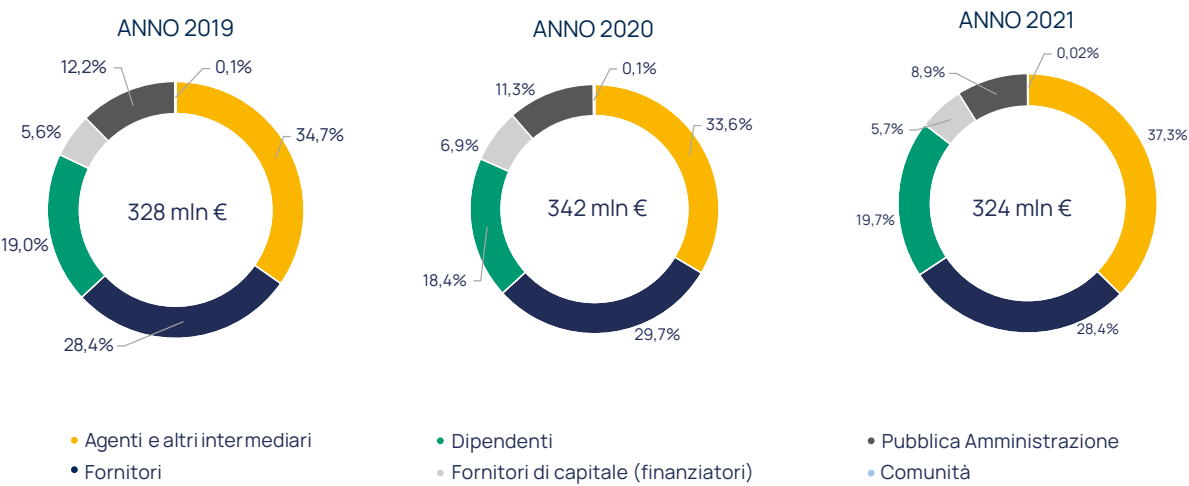
Il valore generato è distribuito principalmente ai clienti assicurativi sotto forma di pagamenti di indennizzi.

Valore distribuito 2019 - 2021 (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 2019- 2021 (mln di euro)



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.

Tra gli eventi più significativi del 2021 vi è stata l'approvazione, il 27 ottobre, da parte dei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo Sara, della versione aggiornata del Codice Etico.

Tale circostanza ha rappresentato l'epilogo di un processo iniziato nel 2020 tramite la costituzione di un apposito gruppo di lavoro avente la finalità di aggiornare il Codice Etico per adeguarlo alla naturale evoluzione dei valori e della sensibilità collettiva.

Nella versione aggiornata del documento, il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Codice Etico è stato affidato ai responsabili della Direzione Internal Audit, della Funzione Compliance e Antiriciclaggio e della Direzione Legale della Capogruppo, i quali, collegialmente, possono ricevere e analizzare le segnalazioni di eventuali violazioni del Codice.

Diversamente, il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza Modelli di organizzazione e gestione adottati dalle Società del Gruppo ai sensi del D.Lgs. 231/01 e successive modificazioni (Modello 231) è sempre assegnato ai singoli Organismi interni di Vigilanza.

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 2021, 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 e corsi interni, alcuni dei quali obbligatori in base alla relativa normativa specialistica; a causa della pandemia legata al Covid 19, nel corso del 2021 la modalità esclusiva di erogazione della formazione è stata tramite l'utilizzo di piattaforme digitali.

Nel complesso le iniziative progettate e 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 2021, ha erogato verso gli addetti all'intermediazione (agenti, subagenti e collaboratori di agenzia) i seguenti corsi attinenti tematiche di conformità alle norme.



Forma su conformità normativa diretta alla rete commerciale nel 2021

Corso	Numero partecipanti
Libero Domani ed. 2019	504
Previdenza Complementare	388
FATCA	90
Antiriciclaggio edizione ottobre 2017	390
La gestione dei reclami	130
Regolamento PRIIPs: principi ispiratori e tematiche principali	27
Antiriciclaggio: le novità normative introdotte in attuazione della «quarta direttiva» (d.lgs. 90 del 24.05.2017)	58
La protezione dei dati personali, nel settore assicurativo, bancario e finanziario	159
IDD - la Nuova Direttiva Europea della Distribuzione Assicurativa	105
L'applicazione della POG nei processi d'agenzia	44
Compliance di agenzia: le nuove norme per l'intermediario assicurativo alla luce della IDD	50
Compliance di agenzia: le nuove norme per l'intermediario assicurativo alla luce della IDD- corso integrativo per agenti	138
Tutela del consumatore e codice del consumo	155
Il modello organizzativo ex231 ed il codice etico del Gruppo Sara Assicurazioni	182
Antifrode assicurativa	171
Il risarcimento del danno nella RCA: norme e procedure. Ed. 2019	234
Faq Pip	186
Cliente: Bisogni alla luce dei gap pubblici. Il Sistema previdenziale INPS e INAIL	173
Antiriciclaggio: le novità normative introdotte dal Reg. Ivass 44/2019	511
La responsabilità dell'amministratore di condominio	792
Nuova normativa IDD - ed. marzo 2021	3756
Il Contratto base RCA e Nuovo Preventivatore Pubblico	3469
Regole Privacy Italiane ed Europee applicate al Marketing	1730

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 e 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 la Parte Generale del MOG 231, l'approvazione della versione 7.0 da parte del C.d.A. di Sara Assicurazioni è avvenuta in data 23/06/2020.

Con riferimento, invece, alla Parte Generale del MOG 231 della controllata Sara Vita, risulta ancora in vigore la versione 6.0 approvata dal C.d.A. in data 30/07/2019.

Relativamente, invece, alle Parti Speciali 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.

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.

Nei primi mesi del 2022 è programmato, sia per Sara Assicurazioni che per Sara Vita:

- l'aggiornamento della Parte Generale del Modello, per tener conto delle modifiche derivanti dalla nuova versione del Codice Etico;
- l'aggiornamento della Parte Speciale del Modello, per rappresentare gli esiti del nuovo Risk Assessment in corso di esecuzione.

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 2021, 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.

Nel corso del 2021 non è stata erogata ai componenti dei Consigli di Amministrazione di Sara Assicurazioni e di Sara Vita formazione specifica in materia di prevenzione della corruzione, sia



per ragioni legati alle difficoltà connesse alla pandemia che per la circostanza che nel gennaio 2020 era stato, comunque, realizzato un Workshop di aggiornamento relativo alla prevenzione della corruzione, in particolare la corruzione tra privati e il traffico di influenze illecite.

Inoltre, si evidenzia che i membri dei CdA di Sara Assicurazioni e Sara Vita ogni anno approvano gli aggiornamenti del MOG che, di norma, contengono anche prescrizioni afferenti ai reati di corruzione e sono dunque tutti debitamente informati a tal proposito, aggiungendo che nel 2021 i componenti dei CdA hanno anche approvato la nuova versione del Codice Etico come sopra evidenziato.

Tutti i dipendenti del Gruppo hanno accesso, attraverso la Intranet aziendale "MondoSara", alla normativa interna aziendale e in particolare al Codice Etico, MOG, protocolli e procedure in materia (tra cui in particolare per l'anticorruzione 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 corso del 2021 non è stata erogata specifica formazione in materia di prevenzione della corruzione ai dipendenti, anche in considerazione del fatto che nel corso del 2020 agli stessi era stato somministrato 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.

Durante il 2021 si è comunque provveduto a somministrare il menzionato corso e-learning alla quasi totalità di dipendenti che nel corso del 2020 non avevano adempiuto, per diverse motivazioni, all'obbligo formativo.

La tabella rappresenta dunque le percentuali dei dipendenti coinvolti per singola annualità nel periodo 2019-21 in rapporto con la numerica complessiva per categoria.

N. E % dipendenti formati in materia di anticorruzione nel triennio 2019-2021

Categoria (n. dipendenti/n. totale dipendenti per categoria)	2019*	2020 (n.)	2020 (%)	2021 (n.)	2021 (%)
Dirigenti	Na	16	80%	0	0%
Funzionari	Na	193	97%	6	3%
Impiegati	Na	372	95%	4	1%
Totale	Na	581	96%	10	2%

* 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 2021, la clausola in oggetto è stata controfirmata dal 100% dei nuovi contratti di mandato stipulati (50 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 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 politica prevede una serie di passaggi autorizzativi che, in linea più o meno diretta, fanno riferimento agli stakeholder. In questo modo si assicura che le informazioni a disposizione degli stakeholder stessi siano sempre aggiornate e che gli stessi siano in grado di poter far pervenire alla Compagnia eventuali opinioni o preoccupazioni sui temi fiscali. L’approccio che la Compagnia persegue, basato sulla massima disclosure volontaria nei confronti dell’amministrazione fiscale, assicura una ulteriore garanzia di trasparenza.

Di seguito le informazioni fiscali relative al 31.12.2021. La rendicontazione fiscale di Sara si riferisce solo all’Italia.



Rendicontazione fiscale di gruppo al 31.12.2021

Informativa	2021
Dipendenti (n.)	615
Ricavi da vendite a terze parti (€)	837.133.502,33
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (€)	0
Utile/perdita al lordo delle imposte (€)	66.317.074,95
Attività materiali diverse dalle disponibilità liquide e mezzi equivalenti (€)	48.916.087,54
Imposte sul reddito delle società corrisposte in contanti (€)	39.411.961,93
Imposta sul reddito delle società maturata sull'utile/perdita (€)	27.511.118,13

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 2021 garantendo il mantenimento di elevati standard qualitativi nell’adozione di misure organizzative e tecniche di protezione dei dati. Nel periodo **sono stati formati 486 dipendenti, per un totale di 1.146 ore di formazione**, sui temi della cyber security e della protezione dei dati personali.

Nel 2021 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**; inoltre, Sara ha soddisfatto nei termini le richieste di esercizio dei diritti ricevute dagli interessati.



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.

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 2021 e verranno dunque completate nel 2022.

Il nuovo Albo fornitori e Vendor Rating approvato ad aprile 2020, per particolari categorie di gruppi merce, ha introdotto tra i "Requisiti di eventuale qualificazione" alcuni parametri ESG tra cui:

- redazione di un documento di Rendicontazione Non Finanziaria o Bilancio Sociale o comunque autocertificazione delle iniziative intraprese sulle tematiche della responsabilità sociale d'impresa;
- possesso di certificazione ambientale riconosciuta (UNI EN ISO 14001 o EMAS o equivalenti) o comunque autocertificazione delle iniziative intraprese sulle tematiche di tutela dell'ambiente;
- possesso di certificazione per la sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001 o equivalente) o comunque autocertificazione delle iniziative intraprese sulle tematiche di sicurezza sul lavoro oltre quelle obbligatorie per legge.

Queste informazioni sono prodotte facoltativamente da parte del Fornitore. La verifica è ad oggi realizzata tramite self assessment.

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 chiamati 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.

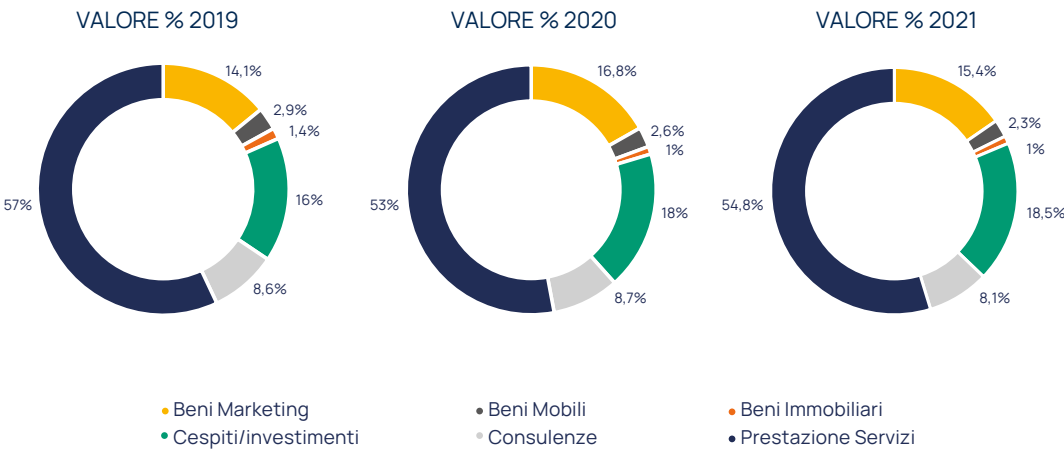
Il Gruppo al 2021 conta 742 imprese fornitrici, per un valore economico complessivo pari a 49,757 milioni di euro (dati derivano dal Sistema di Gestione aziendale, Modulo acquisti SAP). Circa il 94,4% della spesa sostenuta per forniture è effettuata in Italia, a conferma dell'inclinazione territoriale del Gruppo.



Fornitori per area geografica nel triennio 2019-2021

Area Geografica	2019			2020			2021		
	N.	Euro	% spesa	N.	Euro	% spesa	N.	Euro	% spesa
Nord-Est	82	1.818.039	4,03%	64	2.172.927	4,23%	84	2.177.659	4,38%
Nord-Ovest	274	22.139.865	49,11%	240	30.521.329	59,35%	272	29.723.427	59,74%
Centro-Nord	42	587.773	1,30%	23	1.776.874	3,46%	38	951.476	1,91%
Centro	263	16.273.049	36,09%	223	13.789.946	26,82%	223	13.048.436	26,22%
Sud	96	1.904.683	4,22%	57	1.008.314	1,96%	89	1.097.897	2,21%
Estero	23	2.362.079	5,24%	32	2.155.147	4,19%	36	2.758.767	5,54%
Totale Italia	757	42.723.409	94,76%	607	49.269.391	95,81%	706	46.998.893	94,46%
Totale	780	45.085.488	100,00%	639	51.424.538	100,00%	742	49.757.661	100,00%

% Del valore erogato per tipologia di fornitura nel triennio 2019 - 2021



4.

Qualità e innovazione nell'offerta

Innovazione





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 2021 è continuato lo sviluppo dei prodotti collocati on line (Bici2Go, MiMuovo, Viaggiare, Serenetà e Guido Bene), che hanno permesso di migliorare i processi digitali e alimentare il modello ibrido, secondo cui il cliente online è sempre assegnato a un punto vendita fisico per lo sviluppo delle sue necessità assicurative.

Nel 2021 Sara ha ottenuto i seguenti riconoscimenti:



Insurance Connect Awards, dedicato alle eccellenze del settore assicurativo che si sono distinte per capacità innovativa, evoluzione dell'offerta, centralità del cliente e approccio al mercato. Sara, in particolare, ha ottenuto riconoscimenti per le categorie Open Innovation nell'Auto (con SaraPass, pacchetto che abbina le coperture della Garanzia Kasko Autostradale ai servizi tecnologici) e Claims Management (anch'esso nell'Auto per il servizio SelfPeriziA, il sistema automatizzato per la stima dei costi di riparazione tramite intelligenza artificiale e smartphone);

Le Fonti Awards 2021 per Bici2Go, premiata come prodotto assicurativo dell'anno per la mobilità alternativa;

Insurance Elite per la miglior strategia di risposta tecnologica al new normal, velocità di reazione e innovazione delle soluzioni per i clienti;

Best of Best 2021 per WebProtetto AutoPiù, il pacchetto con la gestione dei rischi digitali.

Nell'anno, è continuato il processo di adozione della piattaforma Salesforce, sia da parte della Direzione centrale sia da parte delle Agenzie. Se da un lato la roadmap di progetto ha visto rilasciare numerose attività formative mirate alla completa adozione dei nuovi processi da parte della Rete, dall'altro ha registrato sia il rilascio di nuove componenti (come, ad esempio, Survey Builder per il rilevamento dell'indicatore NPS) sia la massimizzazione delle potenzialità della piattaforma, in particolare tramite CRM e Marketing Cloud. Quest'ultima componente, nello



specifico, ha permesso la sistematizzazione delle attività di digital marketing quali invio di DEM (direct email marketing), SMS e notifiche push via app SaraConMe per attività e iniziative legate alle scadenze, al customer care e alle campagne di marketing mirate a cross/up selling.

Nell'ottica di migliorare i livelli di servizio e di personalizzazione, infine, sono state rilasciate anche la nuova Scheda Cliente (componente Salesforce che raccoglie in un'unica videata tutte le principali informazioni del cliente, dal possesso polizze alle caratteristiche digitali, dalle scadenze alle interazioni ai sinistri), il tool di analisi delle esigenze assicurative e gli algoritmi di Next Best Product, sistemi predittivi in grado di identificare i principali prodotti Danni con maggior probabilità di acquisto in base a similarità statistica del target.

Clienti del gruppo – ultimo triennio

Categoria di clientela	2019	2020	2021
Clienti complessivi	1.072.774	1.077.577*	1.111.062
Di cui persone fisiche	1.006.430	1.009.348	1.036.652
Di cui clienti ramo danni*	981.533	987.538	1.091.055
Di cui clienti ramo vita*	43.594	43.195	46.020
Di cui clienti ALA*	72.658	71.882	68.709

* 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. 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 2021, dal punto di vista strategico, ha visto continuare le attività di passaggio al modello ibrido omnicanale: 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.

Il perdurare delle condizioni di eccezionalità della situazione generale legata alla pandemia ha consolidato, infatti, i trend già registrati nel corso dell'anno precedente, caratterizzati da un aumento costante del ricorso alla relazione a distanza da parte dei clienti. Tale relazione, se agli inizi è stata in parte una necessità legata alla contingenza, nel tempo si è trasformata in un comportamento sempre più diffuso. Sara, con la sua strategia omnicanale, è stata quindi in grado di intercettare il bisogno di tutte le tipologie di comportamento - dal full digital al tradizionale - garantendo modalità di interazione per tutti i profili di clientela.

Su questa medesima linea, si è sviluppata anche una strategia di lead generation che ha permesso di intercettare potenziali clienti da canali web, creando sia traffico digitale sulle Agenzie sia nuovi clienti provenienti dall'acquisto online. In questo contesto, particolare rilevanza ricopre l'Area Riservata SaraConMe (ex disposizione Reg. 41/2018 IVASS) raggiungibile sia da desk sia da app. L'Area Riservata ha registrato un costante incremento di funzionalità e servizi a disposizione della clientela, tra le quali - a titolo esemplificativo - la piattaforma



SelfPerizIA (sistema guidato che, per determinate tipologie di sinistri auto di lieve entità d senza danni a persona permette, con l'intervento dell'Intelligenza Artificiale, di proporre una stima del danno in poche ore, con finalizzazione dell'offerta e chiusura del sinistro in tempi ridotti), il tracking del carro attrezzi in caso di richiesta di soccorso stradale, ecc.. 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 2021 è stata effettuata una ulteriore edizione della **Agent Satisfaction** aperta anche ai Subagenti che, nell'ambito dell'impianto della voce del cliente, misura il livello di soddisfazione della rete agenziale nei confronti della mandante. Il dettaglio dell'esito della survey è riportato nel paragrafo dedicato alla rete distributiva.

Nel 2021 è stata effettuata la nuova edizione della ricerca sulla **customer satisfaction**. I risultati hanno confermato una generale tenuta di tutti i principali indici, segno di solidità della relazione tra Compagnia e Clienti anche in frangenti di eccezionalità come quelli vissuti negli ultimi due anni. L'indice di soddisfazione si conferma all'81% (valore derivante dalla somma dei clienti che hanno dato voti 7 e 8 su scala 3-8, in cui 8 è massima soddisfazione). Sostanziale tenuta di tutte le altre assi di misurazione, tra le quali il servizio (81%), soddisfazione verso l'agente (90%) e soddisfazione dell'esperienza di acquisto. In quest'ultimo caso, si rileva come il canale tradizionale resti al momento quello maggiormente utilizzato (90% degli intervistati con una soddisfazione dell'85%) mentre quello online - al quale ha fatto ricorso il rimanente 10% - registra però un tasso di soddisfazione sostanzialmente assimilabile (81%).

Inoltre, nel mese di **novembre 2021 è partita la sperimentazione su un subset ristretto di assicurati del test di rilevazione dell'NPS** (Net Promoter Score, indice di advocacy e di raccomandabilità del marchio) effettuato via e-mail e sms sui touch point di nuova produzione e rinnovo Danni. Le prime evidenze - seppur considerando la consistenza limitata di survey inviate e la natura di warm up della fase progettuale - fanno emergere un **NPS positivo**, con valori leggermente migliori per la nuova produzione rispetto ai rinnovi.

Il 2021 è stato anche l'anno dell'entrata a regime dei canali digitali nella relazione con il cliente. L'attività figlia del modello omnicanale, ne persegue gli obiettivi, puntando allo sviluppo di tutti i touch point con il supporto della **piattaforma di customer engagement e onboarding** e consentendo l'aumento dei momenti di contatto e relazione con il cliente, per valorizzare la relazione e i servizi messi a disposizione sia nella fase di vendita che di postvendita. Per raggiungere questi scopi sono state predisposte comunicazioni e-mail/SMS/notifiche push inerenti l'onboarding (welcome), i servizi disponibili e/o acquistati, le promozioni in corso, le attività di CSR della compagnia e le sponsorizzazioni, gli eventi contrattuali e i promemoria di servizio, arrivando ad un totale di circa 2.800.000 di email inviate e 2.500.000 sms. Le comunicazioni sono concepite in sinergia con la rete agenziale, sempre informata preventivamente rispetto al catalogo delle iniziative di comunicazione, e dotata di strumenti di interazione che le consentono di gestire preventivamente l'effettivo target coinvolto, personalizzare i messaggi e integrare con ulteriori iniziative e comunicazioni. La misurazione dell'engagement su questi canali conferma la sostanziale soddisfazione della clientela, con un tasso di apertura medio del 38% e di click del 4,2%, che raggiungono picchi rispettivamente del 60% e 7% nella serie di comunicazioni per l'onboarding dei nuovi clienti.

Approvato, infine, a novembre 2021 il progetto per il lancio di un programma di referral (member-get-member o "presenta un amico") mirato a costruire un ulteriore canale di lead generation che faccia leva sul passaparola positivo dei migliori clienti, uno dei canali più importanti di circolazione del brand.



Indice di fedeltà – clienti ramo danni

Indicatori	2019	2020	2021
Clienti presenti da più di 10 anni	398.810	400.734	89.205*

* L'adozione esclusiva del modello dati Salesforce (al netto di integrazioni di sistemi di database clienti precedenti) si basa su sistema rolling che esclude dal computo informazioni vecchie più di una certa data. A seguito di ciò, come preavvisato, non è più possibile confrontare i dati mancando la base di calcolo coerente.

Contatti digitali

Tipologia di contatto	2019	2020	2021
Accessi al sito del Gruppo	1.276.342	1.479.736	1.061.569
Pagine visitate	2.621.693	3.589.370	2.908.565
Siti di Agenzia	450	530	581
Accessi al Preventivatore	576.445	497.537	229.779
Preventivi (Fastquote)	276.695**	136.725	108.679
Clienti iscritti all'area riservata*	94.947	116.608	130.888

*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	2019			2020			2021		
Reclami ricevuti trattabili	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale
Accolti	485	93	578	446	23	469	308	4	312
Transatti	32	125	157	15	0	15	21	0	21
Respinti	1.190	0	1.190	897	26	923	791	14	805
In fase di istruttoria	10	0	10	0	0	0	11	1	12
Totale reclami	1.717	218	1.935	1.358	49	1.407	1.131	19	1.150
Reclami per area aziendale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale
Altro	47	5	52	41	6	47	30	1	31
Amministrativa	9	63	72	5	10	15	4	6	10
Commerciale	98	14	112	95	15	110	80	5	85
Industriale	26	0	26	18	0	18	17	0	17
Informatica	162	108	270	17	9	26	14	3	17
Legale	427	0	427	397	3	400	312	0	312
Liquidativa	948	28	976	785	6	791	674	4	678
Totale reclami	1.717	218	1.935	1.358	49	1.407	1.131	19	1.150

I giorni medi di risposta ai reclami nel 2021 sono stati per Sara Assicurazioni 18,06 e per Sara Vita 20,07 (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 2020 – vede:

- per Sara Assicurazioni, il valore del rapporto reclami/premi (numero di reclami per milione di premi) al 2,24% a fronte del 1,99% del mercato; per Sara Vita, il valore del rapporto reclami/premi (numero di reclami per milione di premi) allo 0,39% a fronte del 1,14% del mercato;
- per Sara Assicurazioni, il rapporto reclami/contratti (numero di reclami/10.000 contratti) pari al 3,73% a fronte del 4,59% del mercato (relativo a Vita e Danni); per Sara Vita, il rapporto reclami/contratti (numero di reclami/10.000 contratti) pari al 10,42% a fronte del 4,59% del mercato (relativo a Vita e Danni).

Sanzioni notificate da IVASS

Tipologia	2019	2020	2021
Atto di contestazione	9	6	3
Ordinanze di ingiunzione di pagamento	13	1	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 una più favorevole quantificazione della sanzione. L’atto viene conservato informaticamente all’interno della specifica cartella predisposta nel Drive di Gestione Reclami (attualmente denominata “Archivio Atti”).

Nel corso del 2021 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 2021 gli impegni assunti dal Gruppo, sia nel lancio di nuovi prodotti sia nello sviluppo migliorativo di quelli già a catalogo, mantenendo sempre grandissima attenzione alle possibili esigenze connesse alla situazione pandemica dovuta al diffondersi del Covid-19 e agli ulteriori sviluppi normativi, generali e di settore, di recente introduzione.

Lato prodotti Auto, si è proceduto a prorogare, per tutta la prima parte del 2021, la possibilità di attivare sulle polizze Auto i pacchetti studiati per soddisfare i bisogni emergenti dei clienti a seguito della pandemia: **StaiBene AutoPiù e WebProtetto AutoPiù**.

Da maggio, in linea con i requisiti normativi, sono stati effettuati gli sviluppi necessari all’introduzione dell’offerta del Contratto base, che agevola la comparazione delle coperture RCA delle varie compagnie.

Poco prima dell’estate è stato lanciato un bundle denominato SaraPass, che regala il servizio Telepass a chi acquista una piccola garanzia di Kasko autostradale, abbinamento che fornisce ai clienti il valore aggiunto di ridurre le file ai caselli, accedere alle zone a circolazione limitata e agevolare il pagamento di pedaggi e parcheggi. Il bundle è poi diventato oggetto anche della campagna di black friday realizzata a novembre.

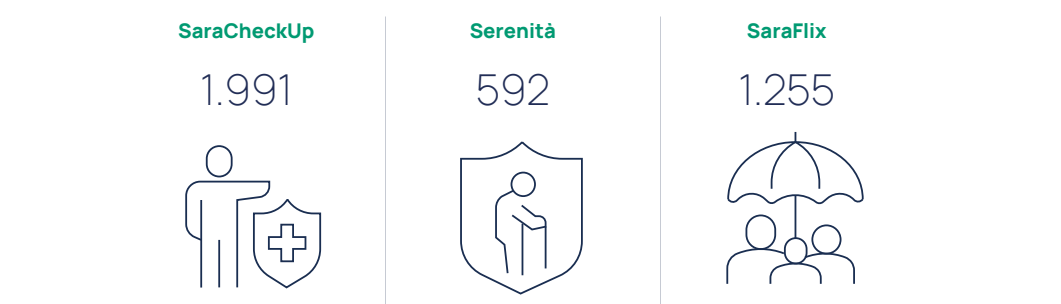
Lato prodotti Rami elementari, a livello di innovazione dell’offerta, si è aggiunto il servizio di consegna farmaci su SaraCheckUp, prodotto ulteriormente rivisto a fine anno con l’aggiunta della medical malpractice, ossia la garanzia di tutela legale che difende i diritti dell’assicurato nel caso in cui abbia subito qualche danno a seguito di prestazioni mediche mal eseguite.



In linea con quanto già fatto negli anni precedenti, in occasione del Giro d’Italia, è stata introdotta nuovamente una versione del prodotto **Bici2Go** al costo di 50 euro, che limita la copertura per infortuni a quelli più gravi. Il prodotto è poi stato oggetto di una operazione a premi che prevedeva il regalo di un buono Amazon nel caso di acquisto di nuove polizze auto o rami.

Grande attenzione è stata rivolta al tema Ecobonus e Superbonus, in primis inserendo queste garanzie all’interno delle **polizze professionali** a tutela dei professionisti, poi prevedendo una serie di sconti sulle polizze collegati e da ultimo, ma forse più importante di tutti, studiando e introducendo sia una copertura completa lato cliente (disponibile sul prodotto Casa) sia il servizio vero e proprio di cessione del credito tramite piattaforma dedicata, in partnership con Deloitte.

Prodotti a valenza sociale e ambientale 2021



Tipologia polizze	2021
Garanzie StaiBeneAutoPiù su tutti i prodotti Auto	1.676
Garanzie WebProtettoAutoPiù su tutti i prodotti Auto	11.286
Garanzie SaraPass su tutti i prodotti Auto	1.275

Il prodotto **SerenEtà**, lanciato nel 2016 e dedicato a clienti di età compresa tra i 65 e gli 85 anni, ha subito un restyling volto a rafforzare la componente assicurativa e di servizio assicurativo eliminando le prestazioni di conciergerie, il cui utilizzo da parte dei clienti era man mano diminuito. Migliora dunque la rispondenza al tema della solitudine della terza età. Il prodotto, nella sua nuova formulazione, è stato anche aperto alla vendita online sul sito istituzionale.

Sempre allo scopo di **soddisfare bisogni emergenti**, anche connessi alla pandemia, il pacchetto WebProtetto, introdotto sull’Auto nel 2020, è stato esteso e, a partire da luglio, è diventato parte integrante dei prodotti SaraInCasa e Dimensione Famiglia.

Inoltre, Sara ha messo a disposizione di tutti gli assicurati con un pacchetto RC Capofamiglia “il Certificato dello sciatore”, ovvero un certificato che attesta la copertura per sciare, in linea con la richiesta normativa in vigore dal 1° gennaio 2022.

La vera innovazione dell’offerta Sara del 2021 è però trasversale alle linee di business Auto e Rami elementari ed è rappresentata dal **nuovo prodotto SaraFlix**, un prodotto che, partendo dalla necessità di adempiere all’obbligo assicurativo sulla RCA, permette di inserire tutte le altre coperture di cui il cliente abbia bisogno, coprendo quindi, in modo altamente personalizzato e con un unico contratto, tutta la famiglia: il parco veicoli, le case, le persone, etc. La maggiore efficienza burocratica e amministrativa si traduce in una riduzione di oneri per il cliente, quantificabili (maggiori sconti) e non quantificabili (unificazione delle scadenze, unico contratto, etc.).

Per quanto riguarda **Sara Vita**, infine, 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 2021 e sono stati previsti nuovi limiti di capitale/età per polizze TCM assunte senza visita medica in senso favorevole al cliente.



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 di conseguenza 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 2021, l'offerta mobilità, finalizzata al sostegno della mobilità in sicurezza, si è sviluppata grazie al proseguimento della vendita di alcuni prodotti:

MiMuovo	Guido Bene	Bici2go
Disponibile sia sul canale tradizionale sia online - è l'offerta specificatamente dedicata alla mobilità alternativa a minor impatto ambientale, acquistabile sia come prodotto standalone che come garanzia accessoria alla copertura RCA.	È il prodotto auto comportamentale con rilevamento dello stile di guida, che premia i buoni comportamenti di guida e le basse percorrenze.	Il prodotto specificatamente dedicato al target degli amanti della bicicletta che, nel proteggere integralmente il veicolo, incentiva la mobilità alternativa nei propri spostamenti.

Prodotti per la mobilità in sicurezza

Tipologia polizze	2019	2020	2021
Polizza Guido Bene	7.881	16.353	21.398
Prodotti Bici2Go	1.170	1.405	2.858
MiMuovo*	998	4.934	3.644

Per i prodotti Guido Bene e Bici2Go viene indicato il totale polizze esistenti al 31.12 al netto di eventuali storni e/o annullamenti.
Per Mi nuovo il dato 2019 si riferisce alla garanzia Mobilità protetta, il dato 2020 e 2021 si riferisce complessivamente alle garanzie MiMuovo (garanzia accessoria e prodotto standalone, sia sul canale agenziale che online).

L'impegno del Gruppo nel promuovere con continuità iniziative di sensibilizzazione sui temi inerenti alla **sicurezza stradale** è confermato anche per il 2021.

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

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

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



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 incidenti su 10 sono da attribuire a fattori umani, 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 nel corso degli anni successivi, 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 2021 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.

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**.

Dopo la pausa forzata dovuta alla pandemia, nel 2021 il progetto è ripartito con un'edizione limitata a sole 6 tappe che si sono svolte tra novembre e dicembre, nel pieno rispetto della sicurezza e delle misure anti Covid.

Complessivamente, nel corso del 2021 le attività legate alla sicurezza stradale hanno visto impegnato il **60% del budget previsto**. Ciò è stato dovuto alle restrizioni imposte dalla Pandemia da Covid-19 che hanno limitato la realizzazione del progetto Sara Safe Factor. Per il 2022 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 realizzare al 100% le progettualità che contraddistinguono l'impegno di Sara e ACI su questo tema dipenderà dall'evoluzione della pandemia nel Paese.

Nel 2021 Sara Assicurazioni ha, come già indicato, sponsorizzato la 104^a edizione del Giro d'Italia con l'hashtag **#rispettiamoci**, e preso parte con uno special team a 5 tappe del Giro-E, la competizione riservata alle bici a pedalata assistita. L'impegno di Sara Assicurazioni nel ciclismo ha testimoniato da un lato l'attenzione della Compagnia Assicuratrice Ufficiale di ACI ai temi della sicurezza sulle strade e della nuova mobilità dolce con le sue forme innovative (dai monopattini alle bici elettriche), sempre più diffusi nelle città italiane; dall'altro, nell'attuale congiuntura, la vicinanza e il sostegno alla ripartenza del Paese dopo l'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 e 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.

Agenzie del gruppo per regione

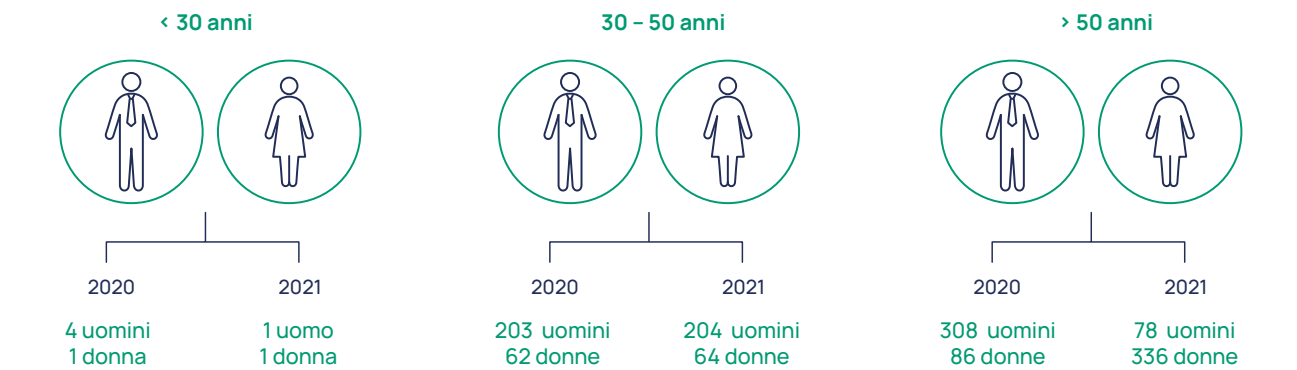
Distribuzione geografica	2020	2021
Abruzzo	20	20
Basilicata	10	11
Calabria	21	20
Campania	40	44
Emilia-Romagna	46	47
Friuli-Venezia Giulia	12	12
Lazio	71	72
Liguria	20	21
Lombardia	60	66
Marche	13	15
Molise	5	5
Piemonte	50	48
Puglia	48	52
Sardegna	24	24
Sicilia	44	46
Toscana	47	48
Trentino-Alto Adige	8	8
Umbria	9	9
Valle d'Aosta	2	2
Veneto	36	37
Numero totale agenzie per Regione*	586	607

* Il numero totale agenzie per Regione include gli iscritti in D, ma non include l'Agenzia di Direzione presente all'interno della sede di via Po.

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 2021, nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria, sono state in totale 35, di cui 22 Sara, 4 Agenzia Light, 9 per la Divisione ALA.



Caratteristiche degli agenti del gruppo



* Dal 2021 il conteggio degli Agenti annovera anche gli intermediari iscritti in D che operano per conto di Sara Vita S.p.A

Subagenti e collaboratori di gruppo

Categoria	2020	2021
Subagenti*	1.945	2.024
Collaboratori di agenzia	2.027	2.210

* Dal 2021 il numero dei subagenti annovera anche i collaboratori degli intermediari iscritti in D che operano per conto di Sara Vita S.p.A.

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.

Sara ha aderito a una nuova edizione della ricerca sulla soddisfazione di Agenti e Subagenti (c.d. Agent Satisfaction), con il fine di misurare il trend degli indicatori di qualità della relazione con la propria rete anche in condizioni di prolungata eccezionalità. Le evidenze emerse sono positive, con indicatori di raccomandabilità (NPS, Net Promoter Score o indice di advocacy, su scala -100/+100) del +34,6, in incremento rispetto al trend degli ultimi anni. La soddisfazione percepita dalla rete, infine, su tutte le principali aree di relazione (informatica, innovazione, marketing, assunzione, formazione, ecc.) è risultata positiva e con indicatori che registrano diffusi incrementi.

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.

Gli obiettivi formativi trainanti del piano 2021 sono stati il potenziamento delle **competenze digitali della rete** al fine di agevolare la adoption del **modello di agenzia omnicanale** e il rinforzo delle capacità di offerta di innovative soluzioni assicurative per il cliente e la sua famiglia; oltre che il rafforzamento delle **competenze tecnico assicurative** e l'aggiornamento della rete con riferimento alla **evoluzione normativa**. Di seguito il dettaglio dei passaggi formativi dedicati alle varie figure professionali in rete.

Con riferimento al primo obiettivo, nel 2021 sono proseguiti gli interventi formativi sui diversi ruoli di agenzia avviati nel 2020 con il percorso di change management chiamato Customer First, creando un vero e proprio ecosistema di formazione a supporto della adoption del modello di agenzia omnicanale e della sottostante piattaforma di customer engagement.

I primi ad essere coinvolti sono stati gli Agenti del “Club Mercurio” che, da modello consolidato 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. A questo scopo, nel corso del 2021 sono stati coinvolti in più incontri con l'obiettivo di disegnare l'assetto organizzativo



di agenzia che meglio recepisce il modello omnicanale basato sulla piattaforma di customer engagement, tenendo in considerazione le differenze tra realtà agenziali.

Successivamente sono stati organizzati dei webinar operativi su risorse selezionate di front-end delle stesse agenzie Mercurio, con l'obiettivo di valorizzarne il ruolo nella messa a terra dei nuovi processi e strumenti correlati alla nuova piattaforma di customer engagement, approfondirne le possibilità e modalità di utilizzo in coerenza con le guidelines della Compagnia e amplificare il ruolo di volano del front end, rispetto all'utilizzo dello strumento da parte di altri collaboratori di agenzia.

Partendo dall'output prodotto nei laboratori Mercurio, la Compagnia ha incontrato tutti gli agenti in 6 Meet organizzati per area commerciale; sono stati organizzati anche 27 webinar a cui hanno partecipato 290 risorse di agenzia. Al fine di formare tutta la rete, è stata rilasciata anche una videopillola contenente gli stessi messaggi dei webinar organizzati per le risorse di agenzia.

Per affinare le conoscenze della rete nell'utilizzo della nuova piattaforma, inoltre, sono stati realizzati tutorial e infografiche.

Nel secondo semestre 2021, il focus si è spostato sui subagenti che sono stati coinvolti in un primo incontro con l'obiettivo di promuovere l'adozione della piattaforma di customer engagement per massimizzare l'efficacia dell'azione commerciale. In particolare, 10 webinar per un totale di 150 subagenti. Successivamente gli stessi subagenti sono stati coinvolti in un follow up al fine di presentare i principali processi e funzionalità della piattaforma e i rilasci più recenti per migliorare la relazione con il cliente, condividendo le esperienze maturate sul campo e i punti di attenzione per un utilizzo maggiormente consapevole delle funzionalità della piattaforma.

Al fine di irrobustire il percorso di adoption del modello omnicanale e relativa piattaforma di customer engagement che la Compagnia ha intrapreso insieme a tutta la rete agenziale, si è deciso di individuare, all'interno di ogni agenzia, una figura di riferimento avviando il **progetto "pivot di agenzia"**. Il progetto ha come obiettivo la formazione e guida di una figura di riferimento presente in ogni agenzia che:

- faccia da collettore delle novità di processo della piattaforma,
- supporti l'Agente per favorire la comprensione degli impatti, anche organizzativi, che ne derivano,
- contribuisca a diffondere le novità tra gli altri componenti del team di Agenzia/Sub-Agenzia, promuovendone l'utilizzo.

In occasione dell'incontro di avvio, volto a condividere l'iniziativa e a delineare il profilo della figura del Pivot, è stata anche presentata una survey per la raccolta dei bisogni formativi e la definizione di un programma formativo, finalizzato al potenziamento delle conoscenze e competenze della figura individuata come Pivot, che sarà erogato a partire dal 2022. Sono stati organizzati 12 Meet per l'avvio del progetto.

Sempre nel corso del secondo semestre del 2021, per gli agenti appartenenti al "Club Mercurio", è stato avviato un percorso formativo dedicato e centrato sul modello Net Promoter Score in agenzia, lo strumento per misurare il sentiment del cliente e valutare possibili azioni correttive per migliorare l'experience e la fiducia nel brand. Gli agenti del Club Mercurio hanno partecipato a un incontro di ingaggio dal quale ha preso avvio la fase sperimentale che si concretizzerà nel corso del 2022 in sessioni di lavoro e confronto in laboratorio e in plenaria.



Con riferimento al secondo obiettivo, il rinforzo delle capacità di offerta di innovative soluzioni assicurative per il cliente e la sua famiglia, il 2021 ha visto l'avvio della proposta modulare. È stato individuato un gruppo di una ventina di agenzie pilota che ha sperimentato il nuovo modello di offerta per un periodo di circa 4 mesi. Al fine di poter garantire la conoscenza degli elementi tecnici e commerciali, delle potenzialità della nuova offerta modulare, nonché il valore della stessa nella relazione con il cliente, dopo alcuni incontri di ingaggio e condivisione della vision con la Direzione Sara, sono state erogate sessioni formative dedicate ad agenti e collaboratori selezionati.

Una volta conclusa la fase sperimentale, la nuova offerta modulare è stata lanciata a favore di tutta la rete attraverso plenarie in streaming a cura della Direzione Sara a cui hanno fatto seguito sessioni formative dedicate agli agenti. Nei webinar è stata nel dettaglio analizzata la nuova offerta modulare SaraFlix, che dà la possibilità di riunire sotto un unico contratto le coperture assicurative dedicate all'autovettura, al motociclo/ciclomotore, alla casa e alla persona. Le sessioni formative, erogate a cura di docenza specializzata, hanno visto anche il supporto della struttura commerciale di Sara Assicurazioni. La formazione verrà ripresa ad inizio 2022 attraverso sessioni di coinvolgimento di agenti e collaboratori.

Allo scopo di consolidare le competenze tecniche assicurative della rete, anche nel 2021 sono stati organizzati percorsi formativi rivolti alle diverse figure professionali di agenzia.

In ambito rami elementari corporate sono stati erogati corsi di specializzazione delle competenze tecniche dei prodotti impresa, a cominciare dal percorso "Mercato e clienti PMI: approfondimenti tecnici e di prodotto", progettato nel 2020 ed esteso nel 2021 ad un'ulteriore selezione di agenti; sono stati inoltre organizzati webinar specialistici rivolti agli Agenti, ad adesione volontaria, per approfondire specifici contenuti tecnici relativi alle garanzie dei prodotti impresa e al loro funzionamento attraverso l'uso di casistiche concrete, nonché webinar specialistici in materia di Superbonus 110% al fine di valorizzare nuove opportunità di business per le agenzie

A favore di subagenti e collaboratori e al fine di potenziare le competenze tecnico-commerciali delle migliori risorse del gruppo "Incentive 2021", sono state invece erogate sessioni formative in tema auto, con "obiettivo di diversificare l'offerta per il cliente in relazione alle sue esigenze e condividere metodi efficaci per migliorare i risultati in termini di sviluppo e mantenimento del portafoglio auto".



Il 2021 è stato caratterizzato anche da importanti novità normative, su due ambiti in particolare: il completamento della normativa sui temi della distribuzione dei prodotti assicurativi e l'entrata in vigore della normativa relativa al nuovo Preventivatore per l'offerta del "Contratto base" RCAuto. Al fine di consentire a tutta la rete di conoscere le novità normative e gli impatti sulle procedure, la Compagnia ha messo a disposizione su ciascuna delle due tematiche un corso di formazione a distanza (wbt), la cui fruizione è obbligatoria per gli agenti e fortemente consigliata per i collaboratori. Una volta fruito il corso è stata data la possibilità agli agenti di formulare domande ai referenti di Compagnia sulle tematiche in questione, le cui risposte sono state fornite in sessioni di webinar dedicate.

In considerazione dell'interesse manifestato dalle agenzie circa le modalità di comportamento che l'intermediario deve osservare per realizzare i cosiddetti "presidi organizzativi", imprescindibili per non incorrere in una eventuale inosservanza della normativa, sono state erogate, a cura di docenza specializzata, sessioni di webinar sulla compliance in agenzia.

Nel 2021 Sara ha avviato un percorso formativo dedicato al settore delle Convenzioni.

Il percorso è iniziato a luglio con l'organizzazione di 2 live streaming rivolti a tutta la rete Sara e ALA, con l'obiettivo di analizzare l'impatto positivo che le Convenzioni hanno in termini di raggiungimento degli obiettivi commerciali e di qualità del mix di portafoglio.

Il percorso è proseguito nel mese di settembre con l'organizzazione di un webinar, con docenza interna, che ha coinvolto 106 agenti non ancora operanti nel settore delle Convenzioni. Il webinar, articolato in 4 sessioni per aree geografiche di provenienza delle agenzie, ha approfondito i meccanismi di gestione delle convenzioni e gli strumenti a disposizione per valorizzarle.

È proseguita nel 2021 ed è stata ulteriormente estesa l'attività formativa dedicata ai progetti di sviluppo della attività di intermediazione rivolta ai subagenti operanti nelle delegazioni ACI. A questo scopo sono stati erogati percorsi formativi via webinar, personalizzati in base alle caratteristiche territoriali del gruppo d'appartenenza e tenendo conto delle competenze maturate e dell'esperienza acquisita nell'attività assicurativa da parte dei partecipanti, mentre agli agenti con risorse in Sinergia ACI è stato messo a disposizione un percorso di formazione manageriale per potenziare la leadership dell'agente nella gestione e sviluppo delle risorse e nell'affiancarle ai fini del conseguimento degli obiettivi.

Inoltre, in ambito Vita, a favore degli agenti sono stati erogati diversi webinar:

- per il lancio dei nuovi **prodotti** a premio unico **SaraMultiValore, SaralInvestoBene e ContoCheVale**, approfonditi da un punto di vista tecnico-commerciale, con docenza a cura di consulenza specializzata,
- in tema di **previdenza**, per approfondire le conoscenze tecnico-normative del settore e disporre delle leve per sensibilizzare e accompagnare il cliente verso la soluzione previdenziale adatta, con docenza esterna,
- da febbraio a dicembre, con cadenza mensile, per approfondire le dinamiche dei **fondi assicurativi** Sara in relazione all'andamento dei mercati, con docenza curata direttamente dai gestori dei fondi Sara.

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 per i Rami Elementari Retail: SaraEcoBonus, il pacchetto di coperture introdotte nella polizza abitazione per i clienti che cedono il credito a Sara Assicurazioni nell'ambito del Superbonus 110%; SerenEtà edizione 2021 e SaraCheckup edizione 2021, revisione dei prodotti dedicati rispettivamente agli over 65 e alla tutela della salute; SaraFlix l'offerta modulare di Sara Assicurazioni, che offre innovazione, flessibilità e più valore per



il cliente, per accompagnare l'intermediario nella conoscenza della rivoluzionaria offerta modulare e nelle modalità di presentazione al cliente; nel Vita sui nuovi prodotti a premio unico, SaraMultiValore, SaralInvestoBene e ContoCheVale. 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**, oltre ai summenzionati corsi sulla normativa IDD e Contratto base, è stato rilasciato un ulteriore corso di aggiornamento professionale che esamina le disposizioni normative, europee e nazionali, che regolano il trattamento dei dati personali nell'ambito delle attività commerciali, promozionali e di marketing;
- per l'**area tecnica-assicurativa** sono stati sviluppati nuovi corsi inerenti i rami specialistici, quali il rischio agricolo, il rischio cauzionale e appalti pubblici, un corso sulla Responsabilità Civile generale (RCT) e un corso sulla tutela legale nei prodotti auto. Inoltre, al fine di accompagnare le risorse che iniziano l'attività distributiva o come ripasso delle conoscenze acquisite dagli intermediari più esperti, è stato messo a disposizione un pacchetto di 5 corsi sui principali rischi auto e rami elementari;
- in ambito di **processo per la gestione del cliente** è stato rilasciato un corso volto ad analizzare i riflessi degli interventi legali nei sinistri CARD, sia sugli andamenti tecnici delle agenzie che sul rapporto con l'assicurato;
- 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.



Formazione agenti gruppo sara nel triennio

Dati sulla formazione	2019	2020	2021*
Numero totale di ore di formazione in aula/webinar	14.357,5	8.846,0	11.958
Numero totale di ore di formazione in e-learning	87.355,5	60.488,7	106.904,50

*Il numero di partecipanti ai corsi alla base del calcolo considera gli utenti attivi nel 2021.

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 2021, la **Capogruppo** ha erogato 9.715 ore di formazione in aula/webinar e 95.099,50 ore di formazione a distanza, mentre **Sara Vita** ha erogato 2.243 ore di formazione in aula/webinar e 11.805 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 complementarità 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**:

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; **fidelizzare** il cliente; intraprendere un **percorso di sviluppo professionale del delegato** che potrebbe evolvere nella sinergia in senso stretto.

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**.



Altro tassello fondamentale a garanzia del miglior servizio è la gestione e la successiva liquidazione dei sinistri. Le **strutture liquidative del Gruppo** sono dist. ribuite in maniera capillare sul territorio e sono affiancate nella loro attività da una **rete fiduciaria** composta, nel 2021, da 236 periti, 137 medici legali, 249 avvocati e 880 carrozzerie convenzionate.



Struttura liquidativa del gruppo

Regione	Ufficio sinistri territoriale	2019	2020	2021
Lombardia	Milano	23	24	24
Piemonte	Torino	8	7	7
Veneto	Padova	10	10	8
Emilia-Romagna	Reggio Emilia, Bologna (property)	14	14	13
Lazio	Roma (RCG e CVT)	15	17	18
Campania	Napoli	15	15	15
Liguria	Genova	8	8	8
Toscana	Sesto Fiorentino	9	9	9
Puglia	Lecce	7	7	7
	Bari (infortuni)	7	7	7
Sicilia ovest	Palermo	6	6	6
Sicilia est e - Calabria	Catania, Cosenza	11	11	10

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 2019 è stata pari al 75,1%, nel 2020 al 75,2% e nel 2021 pari al 75,5%.

5.

Gestione
e sviluppo
del personale

Umanità





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
- Politiche di Remunerazione e Regolamento degli Strumenti Finanziari partecipativi
- 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 si stanno riorganizzando alcune sedi di lavoro attraverso lavori di rifacimento, 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 2021, il Gruppo Sara è composto da 615 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	2019	2020	2021
Dipendenti a tempo indeterminato	603	605	613
Di cui Uomini	362	358	362
Di cui Donne	241	247	251
Dipendenti a tempo determinato	9	3	2
Di cui Uomini	2	3	2
Di cui Donne	7	0	0
Totale dipendenti	612	608	615

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	2019		2020		2021	
Numero totale di dirigenti	19	100,0%	20	100,0%	20	100,0%
- Totale Uomini	18	94,7%	18	90,0%	18	90,0%
- Totale Donne	1	5,3%	2	10,0%	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	7	36,8%	5	25,0%	3	15,0%
Di cui Uomini	7	36,8%	4	20,0%	2	10,0%
Di cui Donne	0	0,0%	1	5,0%	1	5,0%
Sopra i 50 anni di età	12	63,2%	15	75,0%	17	85,0%
Di cui Uomini	11	57,9%	14	70,0%	16	80,0%
Di cui Donne	1	5,3%	1	5,0%	1	5,0%
Numero totale di funzionari	193	100,0%	198	100,0%	204	100,0%
- Totale Uomini	137	71,0%	138	69,7%	144	70,6%
- Totale Donne	56	29,0%	60	30,3%	60	29,4%
Sotto i 30 anni di età	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Di cui Uomini	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Di cui Donne	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Tra i 30 e 50 anni di età	81	42,0%	86	43,4%	86	42,2%
Di cui Uomini	56	29,0%	59	29,8%	60	29,4%
Di cui Donne	25	13,0%	27	13,6%	26	12,7%
Sopra i 50 anni di età	112	58,0%	112	56,6%	117	57,4%
Di cui Uomini	81	42,0%	79	39,9%	83	40,7%
Di cui Donne	31	16,1%	33	16,7%	34	16,7%
Numero totale di impiegati	400	100,0%	390	100,0%	391	100,0%
- Totale Uomini	209	52,3%	205	52,6%	202	51,7%
- Totale Donne	191	47,8%	185	47,4%	189	48,3%
Sotto i 30 anni di età	12	3,0%	14	3,6%	14	3,6%
Di cui Uomini	5	1,3%	6	1,5%	5	1,3%
Di cui Donne	7	1,8%	8	2,1%	9	2,3%
Tra i 30 e 50 anni di età	227	56,8%	206	52,8%	200	51,2%
Di cui Uomini	107	26,8%	98	25,1%	94	24,0%
Di cui Donne	120	30,0%	108	27,7%	106	27,1%



Inquadramento, genere, età	2019		2020		2021	
Sopra i 50 anni di età	161	40,3%	170	43,6%	177	45,3%
Di cui Uomini	97	24,3%	101	25,9%	103	26,3%
Di cui Donne	64	16,0%	69	17,7%	74	18,9%
Totale dipendenti	612		608		615	

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	2019		2020		2021	
N	% sulla popolazione aziendale		N	% sulla popolazione aziendale	N	% sulla popolazione aziendale
Totale	42	7%	42	7%	41	7%

Di seguito il dettaglio delle informazioni per il 2021, 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	2019		2020		2021	
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	23	54,8%	22	52,4%	21	51,2%
Di cui Uomini	15	35,7%	13	31,0%	12	29,3%
Di cui Donne	8	19,0%	9	21,4%	9	22,0%
Sopra i 50 anni di età	19	45,2%	20	47,6%	20	48,8%
Di cui Uomini	11	26,2%	12	28,6%	12	29,3%
Di cui Donne	8	19,0%	8	19,0%	8	19,5%
Totale	42	100,0%	42	100,0%	41	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	2019	2020	2021
Numero totale dei nuovi dipendenti assunti durante l'anno	22	19	24
Sotto i 30 anni di età	8	3	5
-Di cui Uomini	3	2	1
-Di cui Donne	5	1	4
Tra i 30 e i 50 anni di età	14	15	19
-Di cui Uomini	8	9	14
-Di cui Donne	6	6	5
Sopra i 50 anni di età	0	1	0
-Di cui Uomini	0	1	0
-Di cui Donne	0	0	0
Dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione durante l'anno	24	19	17
Sotto i 30 anni di età	0	0	1
-Di cui Uomini	0	0	1
-Di cui Donne	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni di età	5	5	6
-Di cui Uomini	4	1	5
-Di cui Donne	1	4	1
Sopra i 50 anni di età	19	14	10
-Di cui Uomini	13	11	6
-Di cui Donne	6	3	4
Tasso di assunzioni - % per genere	3,6	3,1%	3,9%
Di cui Uomini	3,0	3,3%	4,1%
Di cui Donne	4,4	2,8%	3,6%
Tasso di cessazione % per genere	3,9	3,1%	2,8%
Di cui Uomini	4,7	3,3%	3,3%
Di cui Donne	2,9	2,8%	2,0%
Tasso di turnover % per genere	7,5	6,3%	6,7%
Di cui Uomini	7,7	6,6%	7,4%
Di cui Donne	7,3	5,7%	5,6%
Tasso assunzioni - % per fasce di età	3,6	3,1%	3,9%
Sotto i 30 anni di età	66,7	21,4%	33,3%
Tra i 30 e 50 anni di età	4,4	5,1%	6,6%
Sopra i 50 anni di età	0	0,3%	0,0%
Tasso cessazioni- % per fasce di età	3,9	3,1%	2,8%
Sotto i 30 anni di età	0	0,0%	6,7%
Tra i 30 e 50 anni di età	1,6	1,7%	2,1%
Sopra i 50 anni di età	6,67	4,7%	3,2%
Tasso di turnover- % per fasce di età	7,5	6,3%	6,7%
Sotto i 30 anni di età	66,7	21,4%	40,0%
Tra i 30 e 50 anni di età	6,0	6,7%	8,7%
Sopra i 50 anni di età	6,7	5,1%	3,2%

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 5 persone a fine 2019, 2 persone a fine 2020 e 1 persona a fine 2021.



La formazione e la valutazione del personale

Sara è impegnata a incrementare le competenze dei propri dipendenti, attraverso una formazione continua, nonché il coinvolgimento 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 qualitativamente sempre più elevato 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 di definire le modalità operative volte, in primo luogo, 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; in secondo luogo, 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; infine, a garantire la diffusione dei valori, delle 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, in continuità con i piani di formazione precedenti, sono state coinvolte anche nel 2021 in iniziative che ne hanno rafforzato le competenze tecniche - in relazione sia all’innovazione tecnologica (come la gestione dei nuovi software introdotti) sia al sostegno della trasformazione digitale -, su aspetti di aggiornamento normativo per accogliere l’evoluzione del quadro di riferimento e in formazione di carattere manageriale. Per quanto riguarda la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul lavoro, i corsi di aggiornamento e quelli per i neoassunti sono stati erogati sulle piattaforme di e-learning o attraverso webinar.

Nel corso del 2021, capitalizzando l’esperienza dell’anno precedente, il Gruppo ha fornito una formazione online e sempre più personalizzata. In particolare, la library presente sulla piattaforma di formazione “Successfactors”, dedicata ai dipendenti e disponibile anche da app, è stata ampliata rilasciando nuovi contenuti di libera fruizione, suddivisi per aree tematiche, con lo scopo di rafforzare le competenze tecniche e comportamentali. Il piano di comunicazione ha previsto il rilascio di nuovi contenuti mensili attraverso una newsletter sul portale MondoSara.

Per poter contrastare le aumentate minacce informatiche, di concerto con la Direzione ICT, è stato progettato ed erogato internamente un corso di Cyber Security reso obbligatorio per tutta la popolazione aziendale e costruito sulle specificità del Gruppo Sara. Similmente, al fine di diffondere le logiche sottostanti il processo di protezione dei dati personali nel modello organizzativo (MOP) di Sara, è stato erogato internamente, dalla funzione Privacy, un corso obbligatorio per tutti i dipendenti interessati da tali tematiche.



Ore di formazione erogate nel triennio

Dettagli	2019		2020		2021	
	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	10.175	28	10.778	30	6.617	18
Numero totale di ore di formazione dipendenti donne	6.050	24	6.497	26	4.840	19
Numero totale di ore di formazione per i dirigenti	543	29	634	32	744	37
Numero totale di ore di formazione per i funzionari	8.074,5	42	4.955	25	2.852	14
Numero totale di ore di formazione per gli impiegati	7.607,5	19	11.686	30	7.861	20
Numero totale di ore di formazione	16.225	26,5	17.275	28	11.457	19

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 verso la Rete Agenziale. A tal proposito è stato somministrato il corso “train the trainer” per poter fornire ai docenti interni gli elementi teorici e progettuali per erogare la formazione online e, in generale, per essere efficaci nelle modalità di lavoro smart.

All’interno dei Piani di Formazione Finanziata sono sempre presenti percorsi in linea con le strategie aziendali, di riconversione e nuove professionalità. In particolare, nell’anno 2021, è stato attivato un percorso finalizzato a internalizzare e accrescere le competenze in ambito Salesforce, che ha visto la partecipazione dei colleghi della Direzione ICT. Analogamente, a inizio 2022, sarà attivato un programma dedicato alla Direzione Sinistri per facilitare l’acquisizione di competenze necessarie per ricoprire il ruolo di liquidatore. Tale training si inserisce in un programma più ampio di mobilità interna, volto allo sviluppo di nuove professionalità nonché alla soddisfazione dei fabbisogni organizzativi che nascono nel corso del tempo; in tal senso nel 2021 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.

In linea con gli obiettivi aziendali, per supportare l’adozione del nuovo template è stato inoltre attivato un corso, trasversale alle diverse direzioni, relativo a presentazioni efficaci e l’arte dello storytelling con l’obiettivo di trasmettere gli strumenti per l’ideazione e la realizzazione delle presentazioni e, di conseguenza, per gestire con successo la comunicazione nella realtà aziendale.

Nella consapevolezza che le performance aziendali sono legate anche al rafforzamento delle linee manageriali e alla creazione di un clima collaborativo e volto alla condivisione delle conoscenze e delle competenze, nelle sessioni per i responsabili di risorse senior sono state approfondite le tematiche riguardanti le diversità tra la gestione in presenza e quella da remoto, e la creazione di una cultura organizzativa coerente con il nuovo modo di lavorare che tutte le organizzazioni stanno sperimentando. Ad integrazione della suddetta formazione, per i responsabili junior, nel 2022 è previsto un percorso per costruire un efficace stile manageriale.

Infine, per 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.



Nel mese di ottobre, nel rispetto del protocollo COVID-19, si è tenuto un team building residenziale di due giornate che ha coinvolto la Direzione Organizzazione con lo scopo di sviluppare lo spirito di squadra e di collaborazione necessario ad affrontare le nuove sfide aziendali. Tale esigenza è nata dalla riorganizzazione del team, avvenuta durante la pandemia, in regime di home working che ha reso necessario un intervento per aumentare la coesione del gruppo e la cooperazione all'interno della propria struttura organizzativa.

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. Anche nel 2021, il Gruppo ha erogato corsi/percorsi su tematiche tecniche che prevedono, ove possibile, test di verifica delle conoscenze acquisite in modo da poter valutare l'efficacia e predisporre eventuali approfondimenti.

Design your future - percorso di sviluppo in Sara Assicurazioni

Nel mese di febbraio 2021 è stato avviato il percorso di formazione "Design your future", che nel corso di tutto l'anno, ha coinvolto 15 partecipanti provenienti da diverse direzioni aziendali. I colleghi sono stati selezionati tra coloro che avevano un'anzianità organizzativa non superiore ai 5 anni, competenze tecniche consolidate nel ruolo e un'anzianità di servizio non elevata. L'obiettivo del programma è stato quello di favorire lo sviluppo e la crescita professionale dei partecipanti attraverso l'acquisizione di competenze di general management e self empowerment, con interventi che hanno contribuito alla valorizzazione di competenze emotive, metodologiche, digitali e strumentali, funzionali alla propria evoluzione lavorativa. Durante tutto il percorso sono stati affiancati da uno Steering Committee interno - che li ha supportati in forma di tutorship e ha accompagnato fino alla cerimonia di chiusura - e da un Comitato scientifico esterno - composto da formatori e coach esperti provenienti dall'Accademia e dalla consulenza manageriale. La metodologia di formazione è stata sia teorica sia esperienziale, in modo da consentire ai partecipanti un uso pragmatico di quanto acquisito nel percorso, come segue:

Prework	Modulo Didattico	Attività post-aula	Test
I contenuti teorici vengono anticipati e il loro apprendimento avviene in asincrono (auto-formazione)	Il momento d'aula è dedicato ad approfondimenti, discussione di casi applicativi, lavori di gruppo e simulazioni	Assignment e attività tra le sessioni sono dirette a consolidare gli apprendimenti	Verifica dell'apprendimento effettuata ai fini del rilascio dell'attestato

Il programma è stato erogato con una formula blended con il supporto di una piattaforma e-learning per la fruizione di video pillole, webinar, materiali. Durante il percorso sono state approfondite le tematiche afferenti alle competenze tecniche, comportamentali e digitali. Inoltre, nel mese di luglio i partecipanti sono stati suddivisi in tre team e hanno potuto sviluppare i tre progetti di innovazione di prodotto che sono stati presentati durante la cerimonia di chiusura avvenuta a dicembre.



Sara On Air - Corporate Gamification

Con la prosecuzione dello stato di emergenza e il prolungamento dell'home working, il Gruppo ha individuato nell'iniziativa di gamification "Sara On Air" la modalità privilegiata per sostenere i dipendenti, aumentare la socialità, l'engagement e il senso di appartenenza. L'intera popolazione aziendale è stata coinvolta in uno spazio virtuale per condividere dei momenti che andassero oltre l'attività lavorativa, dove incontrarsi, conoscersi, divertirsi e cimentarsi in una sana competizione e confronto, non solo con il proprio team. I colleghi sono stati suddivisi in 20 squadre in base alla direzione di appartenenza e, per tre mesi, si sono confrontati in sfide con tematiche differenziate, in modo da coinvolgere attivamente i partecipanti e dare occasione a tutti di esprimersi, indipendentemente dal ruolo, dalla direzione di appartenenza e dalle attività svolte.

Nel kick-off, su una visual radio, sono state presentate le regole del gioco e le sei sfide (cucina, quiz, manifesto, calendario, storytelling, song), suddivise in: SOCIAL - ogni team per quindici giorni si è cimentato in una sfida facendo acquisire punti alla propria squadra - e BLENDED - ogni team ha preparato un output nei quindici giorni antecedenti al live. Nei tre live radio successivi sono state lanciate le nuove sfide, svelate le classifiche di quelle concluse e rivisti gli highlight e i post più divertenti pubblicati dai colleghi.

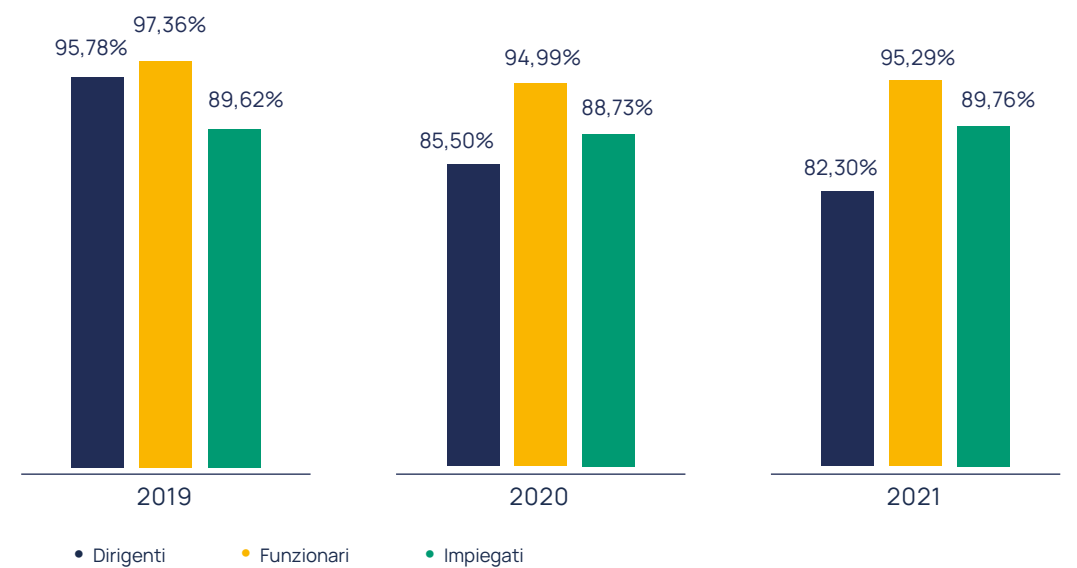
L'iniziativa è stata supportata da ON, una piattaforma di Social Engagement accessibile sia via desktop che mobile; i partecipanti hanno avuto a disposizione una bacheca centrale aperta a tutti e una bacheca laterale accessibile al solo gruppo di appartenenza per chattare e pubblicare in funzione della sfida affidata.

I vincitori sono stati decretati da una giuria tecnica e da una giuria interna Sara, che ha assegnato un super bonus a performance particolarmente creative e rappresentative dello spirito di squadra.

"Sara On Air" ha fatto, inoltre, da sfondo all'iniziativa #SaraH2O: una borraccia termica brandizzata Sara consegnata a tutti i dipendenti del Gruppo. Il gadget è in linea con la politica di sostenibilità del Gruppo, che si pone, tra gli altri, l'obiettivo di contrastare l'utilizzo di plastiche e microplastiche e il conseguente inquinamento ambientale.

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 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").





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 PRO-SA-70-V03 (revisionata nel 2021) in cui sono disciplinati ruoli, responsabilità e principali attività inerenti al processo nel pieno rispetto della Politica di remunerazione definita dal Consiglio di Amministrazione e approvata dall'Assemblea. 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.

Tra le principali modifiche apportate nel corso del 2021 alla politica di remunerazione, si evidenzia l'emissione di uno strumento finanziario partecipativo legato al raggiungimento dei risultati annuali e con criteri di riscatto a medio/lungo termine.

Lo strumento è parametrato a indicatori aziendali che ne sostengono la valorizzazione economica in forma di erogazione differita in un arco temporale di almeno 3 anni.

La procedura 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 alcune figure tecniche che vengono incentivate con un variabile strettamente connesso a risultati misurabili attraverso indicatori quantitativi;
- variabile erogabile per la restante popolazione aziendale.

La procedura descrive infine i processi di "Definizione degli obiettivi del sistema meritocratico" e di "Consuntivazione delle performance" differenziata per:

- Direttore Generale e relativi primi riporti, Dirigenti e Titolari funzioni fondamentali;
- Obiettivi della restante personale.

Il sistema di valutazione delle Performance per il personale dipendente (ad esclusione quindi del Direttore Generale e i relativi primi riporti, Dirigenti e Titolari funzioni fondamentali) funziona mediante il Sistema di Valutazione e Sviluppo. 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 2021 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 individuali. 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 due sezioni principali: obiettivi e competenze. In particolare, il modello di competenze è guidato dai valori aziendali e dalla famiglia professionale di appartenenza, è funzionale allo sviluppo di comportamenti in sintonia con la cultura aziendale e con gli obiettivi strategici dell'azienda ed è slegato dall'inquadramento.

Svolgimento del processo di valutazione annuale



Il sistema di **valutazione delle performance**, nel 2021, ha coinvolto il personale dipendente (impiegati e funzionari); il sistema è accessibile a tutti i dipendenti 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.

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

Il Gruppo Sara prosegue nell'adozione di 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 valle di questa valutazione complessiva si valutano inoltre eventuali interventi di merito legati a 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 2020, ha proseguito anche nel 2021 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 2021 sono state dunque completate le implementazioni delle seguenti progettualità:

- Sviluppi App condeco - desk booking,
- Rilascio app per autenticazione duo mobile,
- Realizzazione sala di regia presso la sede legale per facilitare la diffusione di eventi in streaming,
- Rydoo per la gestione delle trasferte in mobilità.



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 - Rappresentanti Aziendali, Medico Competente, RLS e Organizzazioni Sindacali Aziendali - 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	2019	2020	2021
Numero totale degli infortuni sul lavoro registrabili	6	1	0
Di cui numero totale di infortuni sul lavoro (escludendo i decessi)	1	1	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)	5	0	0
Dati temporali			
Ore	2019	2020	2021
Ore lavorate	1.117.664	1.116.109	1.123.607
Tasso degli infortuni - Dipendenti			
Tassi degli infortuni - Dipendenti	2019	2020	2021
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 registrabil ³	1,07	0,18	0



Infortuni sul lavoro - lavoratori esterni			
Numero di incidenti	2019	2020	2021
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	2019	2020	2021
Ore lavorate	35.561	27.637	28.914
Tassi degli infortuni - lavoratori esterni			
Tasso degli infortuni - Lavoratori Esterni	2019	2020	2021
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

Gli infortuni verificatisi nel triennio si riferiscono sia a infortuni in itinere che ad infortuni accaduti sul luogo di lavoro. In particolare, nel 2021 non si sono verificati infortuni. 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.

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

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 2021, il numero di dipendenti che vi ha fatto ricorso è pari al 3,7% del totale ed è composto esclusivamente da dipendenti di genere femminile.

Dipendenti per orario di lavoro nel triennio

Categorie contrattuali per genere	2019	2020	2021
Lavoratori full time	582	580	592
Di cui Uomini	364	361	364
Di cui Donne	218	219	228
Lavoratori part time	30	28	23
Di cui Uomini	0	0	0
Di cui Donne	30	28	23
Totale dipendenti	612	608	615

A partire dal 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 di comunicazione, autonomia e responsabilizzazione nel raggiungimento dei risultati.

Per favorire la ripresa delle relazioni in presenza, nell'ottobre 2021 è stato richiesto un rientro in azienda di almeno 2 giorni settimanali nel rispetto dei protocolli sanitari (ad esclusione delle persone fragili). Con l'acuirsi dei contagi, l'Azienda ha nuovamente disposto l'home working per tutti i dipendenti dal mese di dicembre 2021, lasciando libertà di rientro.

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	2019	2020	2021
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	22	19	12
Di cui uomini	3	2	5
Di cui donne	19	17	7

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 in toto dell'attuale forza lavoro, confermando 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 2021 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 del perdurare 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, anche nel 2021 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.

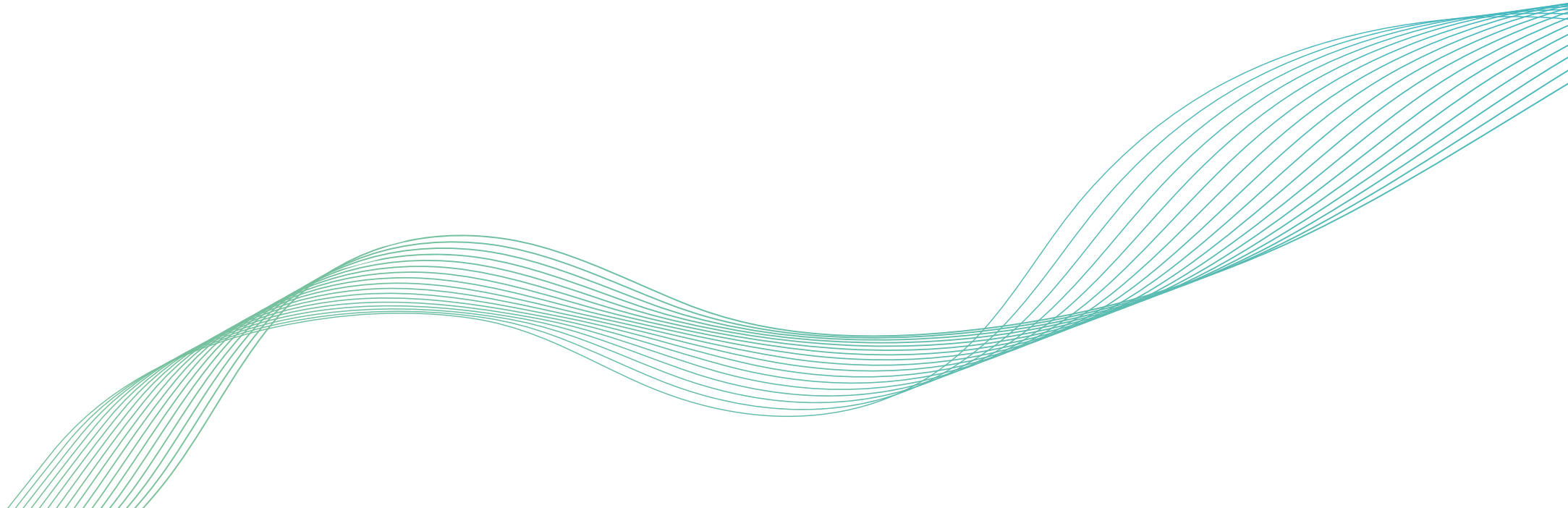
Nelle aziende del Gruppo sono presenti 5 sigle sindacali tutte firmatarie sia del CCNL sia del CCIA.

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	2019	2020	2021
Dipendenti iscritti a sindacato	429	418	408
% iscritti su dipendenti complessivi	69%	69%	67%
Numero ore impiegate per partecipazione ad assemblee e incontri sindacali	8.616,06	5.546,11	6874,82
Numero ore perse per sciopero, dispute, chiusura aziendale nel corso dell'anno	0	0	32
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.			



6.

Responsabilità ambientale e sociale

clima





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	2019	2020	2021
Gas metano riscaldamento	1.398,3	1.187,3	1.124,5
Gasolio riscaldamento	828,4	867,6	864,5
Carburante autovetture - benzina	155,5	236,4	3.183,5**
Carburante autovetture - diesel	5.560,3	3.151,1	1.505,5
Elettricità	7.872,7	6.464,0	6.045,1
Energia da fonte rinnovabile (pannelli fotovoltaici)*	8,8	13,0	88,6
Consumo totale di energia	15.823,9	11.919,3	12.811,5

*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.

**Il dato sul carburante benzina 2021 risente della sostituzione del parco auto personale viaggiante, passato a 55 auto alimentate a benzina su un totale di 66 auto complessive.

Nel 2021, nei consumi di elettricità rappresentati in tabella, sono compresi anche 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 di Roma via Isonzo 50 per controversia amministrativa in corso tra il fornitore ENEL ed il distributore di energia elettrica ACEA ancora in corso di definizione.

In riferimento a 10 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).

Anche per il 2021 i minori consumi energetici rispetto a quelli del 2019 e del 2020 sono dovuti principalmente allo stato di emergenza sanitaria che, per le norme anticontagio COVID-19, ha portato ad una forte riduzione della presenza dei dipendenti negli uffici e all'impiego dello smart working semplificato, con anche una conseguente riduzione degli spostamenti con gli autoveicoli aziendali presso le sedi e la rete agenziale.

Da ultimo, il notevole incremento dell'energia elettrica verde autoprodotta del 2021 è dovuto alla attivazione dell'impianto da KW 16,8 della sede di via Agri 2/A in Roma.

Emissioni generate dal patrimonio strumentale (tonnellate di CO₂ equivalenti)⁵

Tipologia	2019	2020	2021
Scope 1	568	385	476
Scope 2	705	535	469
Emissioni totali	1.273	920	945

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.

4 Fonte: ABI - Linee Guida sull'applicazione in banca degli standards GRI in materia ambientale - dicembre 2021.



Prelievo idrico in m³

Fonte	2019	2020	2021
Servizi idrici municipali	27.538,63	11.845,92	7.352,50

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), i dati 2021 sono invece reali da conteggio.

Anche nel corso del 2021 è proseguito il percorso di trasformazione volto alla digitalizzazione dei processi, al fine di favorire la dematerializzazione dei documenti e la conseguente riduzione di carta im piegata nelle attività d'impresa. In tabella sono riportati i dati relativi ai materiali adoperati dalle sedi direzionali del Gruppo.

Materiali impiegati in kg

Tipologia	2019	2020	2021
Carta da ufficio certificata FSC	13.625	3.325	3.844
Toner e cartucce	231	132	133,5

Il trend risente, come per il 2020, 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. Nel maggio 2021 è stato aggiornato il Regolamento auto aziendali per i dirigenti, valorizzando ulteriormente la scelta di vetture 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. Sempre, nel corso del 2021 l'intera flotta aziendale del personale viaggiante è stata sostituita con veicoli ad alimentazione benzina, a minor impatto ambientale, in luogo delle vetture ad alimentazione diesel precedentemente assegnate.

Nel 2021 nella sede direzionale in Roma di via Isonzo 29 – via Po 18 sono stati avviati - e sono tutt'ora in corso - lavori di totale ristrutturazione edilizia interna, per 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 complessivi. Sempre nel 2021, sono stati avviati i lavori di ristrutturazione ai fini dell'efficientamento energetico anche per la sede di via Po 20 (sostituzione infissi esterni dell'intero edificio).

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



Patrimonio immobiliare non strumentale a gestione diretta

Città	Indirizzo	Destinazione prevalente	Mq commerciali	N. Camere
Roma	Via 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	

* preliminare di vendita nel 2021, rogito previsto per settembre 2022
** venduto 1 appartamento
*** preliminare di vendita nel 2021, rogito previsto per gennaio 2023

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.

Nel novembre 2021 si è tenuta la Conferenza Mondiale sul Clima a Glasgow (COP26) che si è posta come obbiettivi principali l'azzeramento delle emissioni nette a livello globale entro il 2050 di cui 45% entro il 2030 e la limitazione dell'aumento delle temperature a 1.5°C.

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 ha adottato,



a partire da marzo 2021, una Politica in materia di investimenti responsabili (anche “Politica”) che disciplina la valutazione degli 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 valuta 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, Convenzione di Basilea sul controllo dei movimenti oltre frontiera di rifiuti pericolosi e della loro eliminazione);
- **Obbligazioni Societarie e Azioni:** si valuta l’investimento anche rispetto alla qualità dell’emittente in relazione ad aspetti ambientali, sociali e di governance in cui l’emittente opera, in coerenza con le informazioni disponibili rinvenibili da strumenti di info-providing e approfondimenti della Compagnia. Il Gruppo Sara esclude inoltre ex ante l’investimento in società che operano nei settori del gioco d’azzardo, del tabacco, della produzione di armi non convenzionali e della pornografia;
- **Investimenti indiretti (Fondi FIA/OICR):** si valuterà l’investimento anche rispetto agli impegni ESG e alle Politiche adottate dai principali gestori, con preferenza per i gestori e/o i fondi sottoscrittori dei principi PRI.

Nell’ambito di questo percorso, si riportano di seguito, con riferimento al 31 dicembre 2021, i risultati derivanti da un’attività di “monitoraggio ex-post” dei principi perseguiti dal Gruppo Sara 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 47%): 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 l’81% del patrimonio investito è coperto da rating forniti da un primario info-provider a livello ESG, con un rating medio pari ad AA (l’85% del capitale è investito in emittenti che hanno ottenuto una valutazione con rating pari o superiore alla classe BBB);
- **Investimenti indiretti** (peso all’interno del portafoglio pari a circa 32%): per circa il 62% 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).

La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili

La Tassonomia Europea, così come definita dal **Regolamento (Ue) 852/2020**⁵ (Regolamento Tassonomia Ue) e relativi Atti Delegati, istituisce un **sistema di classificazione delle attività economiche come eco-sostenibili** dal punto di vista climatico e ambientale definendo specifici criteri scientifici e di prestazione per l’identificazione di tali attività. Il Regolamento 852/2020 richiede alle imprese di assicurazione, che hanno l’obbligo di redigere la Dichiarazione Non Finanziaria⁶, la rendicontazione di informazioni sulle attività economiche ecosostenibili relativamente agli investimenti e alle attività di sottoscrizione sulla base di quanto previsto al Regolamento Delegato (UE) 2021/2178⁷. In ottemperanza a tali richieste normative, il Gruppo Sara ha costituito **due gruppi di lavoro trasversali** - uno per il “KPI relativo agli investimenti” e uno per il “KPI relativo ad attività di sottoscrizione”, supportati dalla funzione Privacy e

5 Regolamento (Ue) 852/2020: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020R0852>
6 Direttiva 2014/95/UE: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=IT>
7 Regolamento Delegato 2021/2178: [Publications Office \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021L0217&from=IT)



Sostenibilità – che, ai fini della presente disclosure, hanno provveduto ad analizzare e interpretare la normativa e implementare i KPI.

Di seguito sono riportate quindi:

- Disclosure KPI relativo agli investimenti
- Disclosure KPI relativo ad attività di sottoscrizione.

Disclosure KPI relativo agli investimenti

Il KPI relativo agli investimenti riguarda la **politica di investimento** del Gruppo Sara per i fondi raccolti dalle attività di sottoscrizione e indica, al 31 dicembre 2021, la **quota di attivi investiti in attività ammissibili alla tassonomia nell’ambito degli attivi complessivi**, dove per investimenti si intendono tutti gli investimenti diretti e indiretti, compresi quelli in organismi di investimento collettivo e partecipazioni, prestiti e ipoteche, immobili, impianti e macchinari, nonché, se del caso, attivi immateriali.

Di seguito si riporta quindi la **quota delle esposizioni in attività economiche non ammissibili alla tassonomia e ammissibili alla tassonomia nell’ambito dei loro attivi totali**, oltre alla quota di **esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali, in derivati, verso imprese non soggette all’obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie**⁸ relative all’esercizio 2021⁹.

Esposizione	Ammissibile***		Non Ammissibile	
	Valore contabile lordo	% su Attivi totali	Valore contabile lordo	% su Attivi totali
Attivi coperti*	291.892.412,69 €	9,26%	922.074.085,46 €	29,24%
Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali			1.209.819.397,06 €	38,37%
Derivati			0	0%
Esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD**			729.316.187,52 €	23,13%
* Gli attivi coperti sono stati calcolati a partire dal valore contabile lordo degli attivi totali in bilancio in considerazione delle indicazioni di cui ai commi 1, 2, 3 dell’articolo 7 del Regolamento Delegato 2021/2178 ovvero escludendo le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali, i derivati e le esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD. I valori percentuali riportati vengono calcolati rapportando il valore contabile lordo delle esposizioni, rispettivamente ammissibili e non ammissibili, sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio come da richiesta alla lettera a) del comma 3 dell’art. 10 del medesimo Regolamento Delegato.				
** *Le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD sono state calcolate escludendo le esposizioni in emittenti sovranazionali, amministrazioni centrali e le banche centrali, derivati e imprese soggette a NFRD.				
***Sono state considerate esposizioni ammissibili le esposizioni relative a Fondi Immobiliari assieme agli immobili diretti “a Reddito” mentre quelli Strumentali sono considerate esposizioni non ammissibili.				

Le esposizioni ammissibili sono circa il 9,26% sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio.

Considerando invece al denominatore¹⁰ il totale degli investimenti (voce 4 dello Stato Patrimoniale) ad esclusione degli investimenti in entità sovrane (pari al 43,59% del valore contabile lordo degli attivi in bilancio), la percentuale di ammissibilità corrisponde al 21,24%.

8 Ai sensi dell’articolo 19 bis o 29 bis della direttiva 2013/34/UE.
9 Il Gruppo Sara per l’esercizio 2021 segue i template suggeriti dalla Piattaforma per la Finanza Sostenibile nelle sue Linee Guida di dicembre 2021.
10 Per il calcolo del denominatore in considerazione delle indicazioni di cui al comma 1 art. 7 del Regolamento Delegato 2021/2178 (Le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali sono escluse dal calcolo del numeratore e del denominatore degli indicatori fondamentali di prestazione delle imprese finanziarie) e delle indicazioni di cui all’allegato IX del medesimo Regolamento Delegato che richiamano come denominatore il “Totale degli investimenti” (voce 4 Stato Patrimoniale), dal valore contabile lordo del “Totale degli investimenti” sono state escluse le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali



Disclosure KPI relativo ad attività di sottoscrizione

L'attività di (ri)assicurazione è inclusa nella Tassonomia come attività economica che può fornire un contributo sostanziale all'obiettivo di adattamento al cambiamento climatico, così come indicato nell'Annex II, punti 10.1 e 10.2, dell'atto delegato sul clima¹¹. In particolare, l'Annex II dell'atto delegato individua nei seguenti servizi assicurativi le attività che possono contribuire all'obiettivo di adattamento e contenere la sottoscrizione di **pericoli legati al clima**:

- a) assicurazione spese mediche;
- b) assicurazione protezione del reddito;
- c) assicurazione di compensazione dei lavoratori;
- d) assicurazione sulla responsabilità civile risultante dalla circolazione di autoveicoli;
- e) altre assicurazioni auto;
- f) assicurazione marittima, aeronautica e trasporti;
- g) assicurazione incendio e altri danni ai beni;
- h) assistenza.

Al fine di comprendere la quota di premi lordi contabilizzati ammissibili sul totale della raccolta premi non-vita, Sara ha analizzato i premi risultanti dalle singole garanzie e ha selezionato come ammissibili, secondo la Tassonomia, le garanzie nelle quali sono presenti coperture di pericoli legati al clima.

Il Gruppo Sara Assicurazioni ha elaborato il KPI considerando quindi:

- al numeratore, il totale dei premi lordi contabilizzati che si riferiscono esclusivamente alle garanzie considerate ammissibili poiché contengono la copertura di pericoli legati al clima;
- al denominatore il totale dei premi lordi contabilizzati non-vita.

Di seguito si riporta il totale premi lordi contabilizzati suddiviso tra Ammissibili e Non Ammissibili.

Esposizione	Ammissibile		Non Ammissibile		Totale	
	Valore contabile lordo	% su totale	Valore contabile lordo	% su totale	Valore contabile lordo	% su totale
Premi lordi contabilizzati non-vita	49.718.925 €	8%	572.374.767 €	92%	622.093.692 €	100%

11 10.1 - Assicurazione non vita: sottoscrizione di pericoli legati al clima e 10.2 - Riassicurazione: EUR-Lex - C(2021)2800 - IT - EUR-Lex (europa.eu)



Le garanzie considerate ammissibili secondo la Tassonomia individuate dal Gruppo Sara fanno riferimento alle seguenti Linee di Business (Line of Business, LoB):

- (e) Altre assicurazioni auto – relativa al Ramo Ministeriale 3 (“Corpi di veicoli terrestri”)
- (f) assicurazione marittima, aeronautica e trasporti – relativa al Ramo Ministeriale 6 (“Corpi di veicoli marittimi”)
- (g) Assicurazione incendio e altri danni ai beni – Relativa ai Rami Ministeriali 8 e 9 (“Incendio” e “Altri Danni ai Beni”)

Per quel che riguarda quindi le restanti cinque LoB, tra quelle indicate dall'Atto Delegato sul clima, non sono state individuate garanzie a copertura di pericoli legati al clima.

Per una maggiore trasparenza si specifica che i premi lordi contabilizzati riferiti alle LoB “(e) Altre assicurazioni auto”, “(f) assicurazione marittima, aeronautica e trasporti” e “(g) Assicurazione incendio e altri danni ai beni” corrispondono a 128.742.174 euro, ovvero il 20,7 % del totale del totale premi lordi contabilizzati.

Dettaglio metodologico

La presente disclosure si riferisce a dati puntuali qualora disponibili, mentre ove le informazioni normativamente richieste non sono ancora disponibili in maniera puntuale il Gruppo Sara ha deciso di realizzare una disclosure volontaria tramite l'utilizzo di proxy.

Nello specifico per il **KPI relativo agli investimenti**, le esposizioni in **amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e derivati fanno riferimento a dati puntuali**, mentre è **stata attuata una stima tramite proxy per le restanti informazioni**. Di seguito si riporta il dettaglio delle proxy utilizzate:

- **Identificazione delle esposizioni ammissibili alla Tassonomia UE:** il Gruppo ha valutato il settore prevalente delle attività economiche delle proprie esposizioni sulla base della presenza tra le attività che possono contribuire agli obiettivi di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico in coerenza con l'Atto Delegato sul clima¹². Ove non disponibile il look-through in presenza di investimenti indiretti, si è proceduto nel seguente modo:
 - per i **fondi alternativi**, alla luce della natura delle società che emettono strumenti di debito o equity nei mercati privati, le esposizioni sono state considerate verso **imprese non soggette all’obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie (NFRD)**;
 - per i **fondi aperti**, le esposizioni sono state considerate verso **imprese non soggette all’obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie (NFRD) se il fondo ha come benchmark un indice extra-EU**, altrimenti sono state considerate “Ammissibili” o “Non Ammissibili” con la stessa proporzione del portafoglio di investimenti diretti di SARA nelle stesse asset class del fondo, ad eccezione dei fondi che investono da regolamento in strumenti di emittenti in settori non ricompresi all'interno della Tassonomia (es. Bond Finanziari), che sono stati considerati come “Non Ammissibili”.
- **Esposizioni verso imprese non soggette all’obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie:** il Gruppo Sara ha individuato le imprese soggette a NFRD a partire dall'elenco pubblicato da Consob per il perimetro italiano e sulla base di una proxy dimensionale per il perimetro europeo, escludendo tutte le imprese operanti al di fuori dell'UE e in maniera complementare le esposizioni in imprese non soggette a NFRD.

Per quel che concerne il **KPI Sottoscrizione** i premi lordi contabilizzati si basano su dati attuali e puntuali.



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'OGANIZZAZIONE			
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 INTEGRITA'			
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	



Codice indicatore GRI	Topic	Capitolo/Paragrafo	Omissioni/Note
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 2020 è stata pubblicata in data 29/04/2021
	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	



Codice indicatore GRI	Topic	Capitolo/Paragrafo	Omissioni/Note
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	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).
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	
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	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Solidità aziendale e integrità nella condotta - La gestione fiscale	
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	Solidità aziendale e integrità nella condotta - La gestione fiscale	



Codice indicatore GRI	Topic	Capitolo/Paragrafo	Omissioni/Note
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. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO2, CH4, N2O. 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"
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2)	Responsabilità ambientale e sociale Gli impatti ambientali diretti	



Codice indicatore GRI	Topic	Capitolo/Paragrafo	Omissioni/Note
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



Codice indicatore GRI	Topic	Capitolo/Paragrafo	Omissioni/Note
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	



Codice indicatore GRI	Topic	Capitolo/Paragrafo	Omissioni/Note
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	

Sinergia con Aci





Il Comitato di Direzione

sara 
ti assicura



Quest'anno abbiamo deciso, per dare ancora più concretezza al bilancio di sostenibilità e alle nostre azioni, non solo di esprimere i valori di Sara Assicurazioni, ma di rappresentarli proprio attraverso i volti dei nostri Dipendenti.

Insieme continueremo a costruire, passo dopo passo, una Compagnia capace di innovarsi e di mantenere un ruolo leader nel mercato, in un'ottica di sviluppo sostenibile del business e creazione di valore nel lungo periodo. Per la società, e per tutti gli stakeholder.

Alberto Tosti

Direttore Generale Sara Assicurazioni

Progetto e credits

Design: Inarea Identity Design

Shooting: Social Reporters

Per Sara Assicurazioni hanno partecipato:

Marina Alimonti, Massimiliano Colombo,
Dora Cordero, Sara Crescenzi, Fabio Crestoni,
Giuseppina Di Cecca, Emiliano De Salazar,
Amir El Saidi, Alessio Erculei, Pierluigi Felici,
Serena Forte, Raffaella Gaetano, Ilaria Masone,
Stefania Mastronuzzi, Massimo Migliorini,
Marilisa Pezzotti, Valeria Piazza, Fabrizio Pistoia,
Barbara Premutico, Simone Ricciardi, Alessandro
Taschini, Flavia Torella, Veronica Zacchini.



sara
ti assicura