

Dichiarazione
consolidata
di carattere
non finanziario

2022



sara
ti assicura

Quest'anno il nostro bilancio di sostenibilità è ispirato al concetto di "Adopting the Future", cioè utilizzare in modo attento e consapevole tutte le capacità, le competenze e gli strumenti per essere pronti ad affrontare le nuove sfide e gli scenari in evoluzione.

Grazie anche all'innovazione e alle nuove tecnologie, ci impegniamo costantemente per assicurare un'esperienza straordinaria di relazione con tutti gli attori del nostro ecosistema, realizzando una crescita sostenibile e profittevole.

Con uno sguardo sempre rivolto al futuro.

Alberto Tosti

Direttore Generale Sara Assicurazioni

Sommario

Nota metodologica	2
Percorso di sostenibilità	4
Lettera agli Stakeholder	6
Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento	10
L'analisi di Materialità	11
Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	16
Profilo del gruppo	18
I valori del Gruppo	22
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
Solidità aziendale e integrità nella condotta	36
Le politiche e gli strumenti aziendali di gestione	38
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
Qualità e innovazione nell'offerta	49
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	59
I sistemi distributivo e liquidativo	62
Gestione e sviluppo del personale	68
I principali andamenti	71
La formazione e la valutazione del personale	74
La salute e sicurezza sul lavoro	80
Il benessere dei lavoratori	82
Il rapporto con le parti sociali	85
Responsabilità ambientale e sociale	86
Gli impatti ambientali diretti	88
La finanza sostenibile	91
La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili	93
Appendice: decreto, sezione e GRI	97
GRI content index	98

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 2022 ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto.

Il perimetro di riferimento della DNF 2022 copre la capogruppo Sara Assicurazioni S.p.A. e l'unica controllata Sara Vita S.p.A., e fa riferimento al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022. 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 2021 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 - with reference". 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. Rispetto all'esercizio precedente, non sono state apportare revisioni significative dei contenuti.

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 2022 evidenzia le "Informazioni non finanziarie - Le priorità chiave da applicare nel 2022 per le DNF (Dichiarazioni non finanziarie) redatte in conformità al D.Lgs. 254/2016" in conformità con il Public Statement di Esma, autorità di regolamentazione dei mercati mobiliari dell'UE, reso noto il 28 ottobre¹.

La DNF consolidata 2022 è stata sottoposta a revisione limitata da parte della società indipendente KPMG, la quale ha rilasciato la propria relazione di revisione in data 11 aprile 2023.

¹ Public statement "European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports" Section 2: priorities related to non-financial statements

1.

Percorso
di sostenibilità



**Alberto Tosti**

Il Direttore Generale

Lettera agli Stakeholder

Cosa vuol dire oggi fare impresa in modo sostenibile? È possibile creare valore assicurando il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere le possibilità delle generazioni future?

Sappiamo come la nostra attività incida sul contesto in cui operiamo e per questo orientiamo le nostre scelte e le nostre strategie nel rispetto di quanti ne subiscono direttamente o indirettamente gli impatti.

La responsabilità sociale è per noi un impegno primario, come abbiamo scritto nel nostro Codice Etico. Sviluppo sostenibile vuol dire imparare a vivere nei limiti di questo unico pianeta, e questo ci porta a perseguire l'obiettivo di coniugare redditività, giustizia sociale e protezione dell'ambiente in un'ottica di creazione di valore nel lungo periodo (in linea con le indicazioni dell'Agenda ONU 2030).

Crediamo che la tutela della salute e dell'ambiente di lavoro siano diritti fondamentali dell'individuo, nell'interesse della collettività.

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'.

Entusiasmo

Agire con entusiasmo

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

Innovazione

In sintonia con l'innovazione

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

Eccellenza

Puntare sempre all'eccellenza

Diamo sempre il meglio, in tutto quello che facciamo.

Umanità

Da persona a persona

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

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.

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, 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

Inoltre, nel 2022 il Gruppo Sara ha ottenuto due importanti riconoscimenti:

Il Corriere della Sera – Dossier Pianeta 2030 ha inserito Sara nella classifica 2022 delle 100 aziende italiane più green ed eco-friendly, attente al clima e al tema della sostenibilità ambientale. Sara, nel settore Assicurazioni, risulta una delle aziende italiane con il più alto tasso di Carr (Compound annual reduction rate), cioè la capacità di ridurre le emissioni in relazione al fatturato.

Statista, in collaborazione con **Il Sole 24 Ore**, ha premiato Sara come **Leader della Sostenibilità 2022** inserendola nelle migliori 200 aziende italiane più attente ai temi sostenibili.





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.

[GRI 2-29]

Elenco
stakeholders del
gruppo
Sara

Fornitori

Clienti

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.

Il 24 febbraio 2022 si è svolta, in modalità streaming, la Convention aziendale, un **Digital Event** dedicato a oltre 1200 tra dipendenti, Agenti e rappresentanti del mondo ACI, che ha costituito una preziosa occasione per presentare la chiusura dell'anno contabile 2021 e le linee di indirizzo strategico per il 2022.

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 ha come obiettivo, anche ai fini della redazione della DNF e nello specifico dell'analisi di materialità, di coinvolgere le diverse categorie di stakeholder con frequenza biennale.



L'analisi di Materialità

[GRI 3-1, 3-2]

Il processo di analisi di materialità sinora adottato dalle imprese, in applicazione del D. Lgs. 254/2016, è stato articolato secondo un approccio di **«classic materiality»** che, **in coerenza con gli standard e secondo quanto realizzato dal mercato**, prevede la determinazione della rilevanza delle tematiche sulla base di informazioni strategiche e coinvolgimento del management e le aspettative dei principali stakeholder.

Già nel corso del 2019 la pubblicazione delle linee guida CE sulla comunicazione delle informazioni legate al clima ha introdotto per la prima volta il concetto di **«double materiality (impact materiality e financial materiality)»** richiamato anche da linee guida BCE sui rischi climatici e ambientali.

La **Global Reporting Initiative** ha pubblicato nel 2021, un nuovo standard GRI 3 – Material Topics”, in vigore dal 1° gennaio 2023, che ridefinisce il processo di materialità e introduce il concetto di **Impact Materiality**, ove con il termine “impatto” si intende l'effetto che un'organizzazione ha sull'economia, sull'ambiente e/o sulla società (sia esso positivo o negativo), inclusi gli effetti sui diritti umani.

L'analisi di materialità 2022 è stata condotta dunque attraverso una metodologia che consentisse di soddisfare pienamente le richieste normative contenute nel D. Lgs. 254/2016, e dall'altro di allinearsi alle future richieste normative in materia (Corporate Social Responsibility Directive – CSRD) e ai nuovi standard di rendicontazione introdotti dalla Global Reporting Initiative.

Il processo che ha condotto alla definizione dell'analisi di materialità 2022 del Gruppo Sara è stato costituito da tre fasi:

- **Identificazione dei temi e dei relativi impatti** per rispondere al nuovo standard GRI obbligatorio a partire dal 1° gennaio 2023
- **Selezione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni** per la valutazione relativa alla capacità del Gruppo di generare impatti
- **Aggiornamento del Risk Assessment** e dei rischi collegati ai fattori ESG in coordinamento con la funzione Risk Management

Identificazione dei temi e dei relativi impatti

Per quanto riguarda la definizione dei temi materiali per il 2022, anche a partire dall'analisi di contesto svolta, sono stati confermati i temi di sostenibilità presenti all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2021, già identificati a valle di un processo di analisi che ha tenuto in considerazione i principali elementi di contesto, i trend di settore e l'evoluzione del contesto normativo in relazione all'Action Plan per la Finanza Sostenibile. Per il 2022 si è provveduto a realizzare un'analisi di benchmark di settore e best practice per individuare eventuali nuovi temi potenzialmente rilevanti in ottica di impatto per l'analisi di materialità 2022. In particolare, a partire da tale lista di temi, si è proceduto a identificare, per ciascun tema materiale, gli impatti potenziali, positivi e negativi, che il Gruppo Sara può generare su ambiente, società ed economia.

Selezione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni

I temi così definiti sono stati sottoposti alla successiva valutazione degli Stakeholder di Sara e del Gruppo Dirigente per **valutare la capacità del Gruppo Sara di generare impatti** su ambiente, società ed economia per **ciascun tema**. In particolare, si è proceduto a:

- ascoltare gli stakeholder del Gruppo, con particolare riferimento a dipendenti, agenti, clienti e fiduciari, al fine di indagare la percezione della misura in cui i temi di sostenibilità possono generare impatti e al fine di raccogliere eventuali suggerimenti.



	 CLIENTI	 DIPENDENTI	 AGENTI	 FUDUCIARI
MODALITÀ DI ASCOLTO	SURVEY ONLINE	SURVEY ONLINE	SURVEY ONLINE	SURVEY ONLINE
PARTECIPANTI	24	26	113	17

- **individuare un panel di 7 stakeholder “esperti”**, rappresentanti di comunità finanziaria, network dedicati al tema, organizzazioni, accademici, fornitori qualificati ai quali, tramite approfondite interviste in modalità one-to-one, è stato chiesto di valutare i temi in termini di impatti e di esprimere il proprio parere informato, con l’obiettivo di raccogliere suggerimenti e commenti qualitativi utili ad orientare le azioni del Gruppo in ambito sostenibilità.
- **coinvolgere il Comitato di Direzione di Sara (24 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.

Aggiornamento del Risk Assessment

In continuità con il processo di Analisi di materialità realizzato per la DNF 2020 e 2021, anche per la DNF 2022 il Gruppo Sara ha deciso di rivedere la «pesatura» dei temi materiali alla luce dell’esito del risk assessment su rischi ESG subiti e generati collegati ai temi materiali. Per l’attività sono state intervistate 8 direzioni Sara²: i Direttori coinvolti nel processo di valutazione, hanno contribuito, in qualità di «risk owner», a fornire evidenze utili a prioritizzare i rischi.

In particolare, gli esiti dell’attività sono stati impiegati come «fattori di ponderazione» dei punteggi dei temi materiali.

Le attività di assessment sono state realizzate a partire dai rischi presenti nel catalogo del Risk Assessment 2021, individuati attraverso:

- l’analisi di benchmark delle principali Dichiarazioni Non Finanziarie di peers e competitors
- l’analisi dei principali report relativi ai rischi emergenti (es. Global Risk Report WEF 2020, Major Trends and Emerging Risk Radar del CRO Forum)
- l’analisi del Consultation Paper di EIOPA su “Opinion on the supervision of the use of climate change risk scenarios in ORSA”.

Per l’assessment 2022, è stata realizzata una nuova analisi di benchmark che ha portato all’**individuazione di un nuovo evento di rischio associato al tema «Data protection»**.

² Direzione Assicurativa, Direzione Risorse Umane, Direzione Affari Legali e Societari, Direzione Vita, Direzione Investimenti e Finanza, Direzione Commerciale, Direzione Marketing Brand e Customer Relationship, Direzione Innovazione Tecnologica e Processi - Cyber Security



Impact Materiality Score

Mobilità in sicurezza		4,33
Formazione e Sviluppo professionale		4,23
Data protection		4,22
Benessere dei collaboratori		4,20
Salute e Sicurezza dei lavoratori		4,18
Digitalizzazione dei processi aziendali		4,16
Sviluppo della rete distributiva		4,08
Customer Experience		4,02
Innovazione nell'offerta		3,98
Correttezza e sistemi di controllo		3,84
Valore economico generato e distribuito		3,81
Finanza sostenibile		3,76
Prodotti e servizi sostenibili		3,67
Gestione responsabile della catena di fornitura		3,63
Impatti ambientali diretti		3,56

Risultati del processo di materialità e prioritizzazione degli impatti

L'attività così realizzata ha prodotto l'aggiornamento dell'Analisi di Materialità che è stata sottoposta al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo per la condivisione e approvazione.

Il **punteggio finale di Impact Materiality** è dato dall'aggregazione (media aritmetica) dei diversi contributi utilizzati nell'analisi:

- La valutazione degli **stakeholders e degli opinion leader** (peso pari al 50%)
- La valutazione del **Comitato di Direzione** coinvolto tramite survey (peso pari a 50%)

Inoltre, la valutazione di ogni tema da parte del Comitato di Direzione è stata integrata da un correttivo alla luce delle **valutazioni espresse dalle diverse Direzioni sugli impatti generati nell'ambito del processo di Risk Assessment**.

Il Consiglio ha approvato l'Analisi di Materialità condotta seguendo la nuova metodologia in data 15 dicembre 2022. 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 2022.



Di seguito si riporta altresì una **vista sintetica dei principali impatti generati** connessi alle tematiche materiali del Gruppo Sara:

[GRI 3-3]

Tema	Tipologia dell'impatto	Descrizione dell'impatto generato
Mobilità in sicurezza	⊕	Impatto sulla riduzione dei sinistri grazie all'aumento di conducenti attenti e responsabili
	⊖	Potenziati effetti negativi sugli azionisti dovuti alla potenziale perdita di quote di mercato a causa della presenza di nuovi sistemi di mobilità integrata/collettiva e di disincentivo all'utilizzo dei mezzi privati tradizionali e mancata reattività alle evoluzioni del mercato
Formazione e sviluppo del personale	⊕	Effetti positivi sul tasso di occupazione nazionale e sulle competenze dei dipendenti grazie allo sviluppo di attività formative
	⊖	Aumento dell'insoddisfazione dei dipendenti a causa di retribuzioni non in linea con il mercato o alle responsabilità e compiti svolti
Data protection	⊕	Riduzione del rischio di violazione dei dati degli stakeholder grazie a migliorati processi nell'ambito della sicurezza informatica
	⊖	Violazione dei dati degli stakeholder legata all'incremento dei reati informatici e alla contemporanea stagnazione delle competenze interne in materia di tutela dei dati e di sicurezza informatica
Benessere dei collaboratori	⊕	Aumento della qualità della vita dei dipendenti grazie al raggiungimento di una migliore work-life balance
	⊖	Contributo all'aumento del gender pay gap
Salute e sicurezza dei lavoratori	⊕	Minore incidenza di infortuni e malattie professionali tra lavoratori dipendenti e fornitori all'interno dell'azienda grazie all'adozione di procedure e ad efficaci azioni preventive
	⊖	Danni alla salute dei lavoratori in relazione alle attività svolte, ai luoghi e alle attrezzature utilizzate
Digitalizzazione dei processi aziendali	⊕	Aumento della performance ambientale grazie a un più efficiente utilizzo di materie prime (es. riduzione dell'uso della carta o aumento della quota di carta riciclata negli uffici)
	⊖	Aumento delle emissioni del gruppo a causa dell'aumento delle attività informatiche svolte
Sviluppo della rete distributiva	⊕	Aumento della consapevolezza dei clienti e della comunità sui temi ESG grazie alla promozione di prodotti ESG e sensibilizzazione sui temi da parte della rete
	⊖	Potenziato impatto su clienti e azionisti dovuto al deterioramento della qualità del servizio a causa del potenziale mismatch delle competenze e progressiva inadeguatezza/insostenibilità del modello organizzativo della rete
	⊕	Aumento della soddisfazione del cliente grazie ad una comunicazione efficace, trasparente e accountable.
Customer experience	⊖	Violazione del principio di parità di trattamento e deterioramento della qualità del servizio, a causa di dichiarazioni o comportamenti discriminatori verso una parte della società nell'offerta di prodotti e servizi

Tema	Tipologia dell'impatto	Descrizione dell'impatto generato
Innovazione nell'offerta		Riduzione del digital divide attraverso azioni di affiancamento nelle fasi di passaggio per le categorie di stakeholder meno digitalizzate
		Mancata assicurabilità di nuovi rischi a causa di errata/non tempestiva revisione dell'offerta (catalogo prodotti/garanzie) anche in relazione a modifiche dello scenario socio-economico (es invecchiamento, flussi migratori) e ai nuovi rischi (es. cyber risk)
Correttezza e sistemi di controllo		Implementazione di politiche ESG a 360° grazie all'implementazione di una governance aziendale votata al presidio della sostenibilità
		Diminuzione della fiducia da parte degli stakeholder a causa del verificarsi di illeciti che ne minano la reputazione
Valore economico generato e distribuito	/	Distribuzione/mancata distribuzione del valore economico generato agli stakeholder
Finanza sostenibile		Incentivazione delle tematiche ESG verso i propri clienti attraverso politiche di esclusione, investimenti sostenibili, attività di tutorship.
		Potenziati impatti negativi sull'ambiente generati da investimenti in attività ad alta intensità di carbonio.
Prodotti e servizi sostenibili		Riduzione delle emissioni attraverso prodotti/servizi legati alla mobilità green che ne incentivino l'utilizzo
		Esecuzione di attività di greenwashing verso la clientela rispetto ai propri prodotti
Gestione responsabile della catena di fornitura		Supporto a realtà imprenditoriali attente all'impiego di risorse, attraverso scelte di procurement sostenibile
		Mancato presidio dei processi di selezione e valutazione dei fornitori rispetto ai temi ambientali, sociali e di governance e impatti negativi - ambientali e/o sociali - causati dalle azioni dei fornitori
Impatti ambientali diretti		Riduzione del consumo di materie prime grazie all'efficientamento dei processi e all'utilizzo responsabile delle risorse
		Aumento dei livelli di concentrazione di gas climalteranti in atmosfera a causa delle emissioni dirette generate dal Gruppo



Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile, approvata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, ha individuato in 17 Obiettivi (Sustainable Development Goals o SDGs) e 169 Target il percorso verso la sostenibilità per tutto il mondo.

Questi obiettivi, da raggiungere entro il 2030, evidenziano come l'attuale modello di sviluppo sia insostenibile e debba essere rivisto dal punto di vista sociale, ambientale ed economico, secondo una visione fortemente integrata. L'attuazione dell'Agenda 2030 coinvolge dunque gli Stati ma anche tutte le componenti della società, comprese le imprese.

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

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



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

2.

Profilo del gruppo





Profilo del gruppo

[GRI 2-1]

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



CLIENTI

1⁺
Mln



AGENTI

700⁺



DIPENDENTI

600⁺

[GRI 2-28]

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.

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.

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.

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.

2015

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

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 2022 ha fatto registrare rendimenti negativi per la maggioranza delle asset class, ad eccezione delle commodity e del dollaro, che tuttavia non sono stati immuni dalla volatilità che ha caratterizzato l'anno.

Le motivazioni alla base di questa ondata negativa sono da ricercarsi principalmente in tre fattori che, agendo contemporaneamente, hanno amplificato i rispettivi effetti:

- livelli di inflazione sorprendentemente elevata;
- restrizione simultanea e aggressiva della politica monetaria da parte delle principali Banche Centrali;
- fattori geopolitici (Guerra Russo-Ucraina e politiche cinesi).

Sebbene inizialmente si prevedesse una frenata dell'economia globale nel 2023, le nuove stime si attestano su scenari migliori, che in alcuni casi escludono una recessione, o proiettano un rallentamento verso la fine dell'anno.

Le previsioni per il 2023 vedono livelli di inflazione inferiori rispetto al 2022, ma ancora piuttosto elevati rispetto al passato (soprattutto nell'Eurozona). In tale contesto, la FED e la BCE continueranno il loro processo di rialzo dei tassi nella prima metà dell'anno, per poi osservare gli effetti di normalizzazione di politica monetaria sull'economia. Le aspettative per il 2023 vedono i corsi azionari rimanere vicino ai livelli attuali, permanendo, tuttavia, livelli di volatilità simili a quelli osservati nel 2022.

Per quanto riguarda il mercato dell'auto, secondo le stime di Prometeia, il parco circolante assicurato si manterrà sostanzialmente stabile nel prossimo triennio, seppur in crescita le previsioni per le nuove immatricolazioni dopo un 2022 condizionato dagli effetti dell'inflazione e quindi dalla crisi economica indotta dal conflitto Russia-Ucraina. Questo si dovrebbe tradurre in una crescita del comparto Auto - Canale Agenti, trainata dagli incrementi tariffari nella RCA (delta premi: +5,5% nel 2023, +3,1% nel 2024 e +1,6% nel 2025) e dalla conferma dello sviluppo nella CVT (delta premi: +2,8% nel 2023, +3,8% nel 2024 e +5,1% nel 2025). I risultati tecnici attesi sono però condizionati nel 2023 da un recupero della frequenza RCA (+2,1%) e dalla dinamica dei costi medi dei sinistri condizionati dall'inflazione (+3,3%).

Per quanto riguarda la raccolta danni non auto, Canale Agenti, anche per il prossimo triennio il mercato prevede la conferma del trend di crescita in tutti i comparti (delta premi: +6,4% nel 2023, +5,1% nel 2024 e +4,9% nel 2025).

Infine, per il settore Vita, Canale Agenti, è previsto un costante trend di crescita trainato dal ramo I (delta premi +4,3% nel 2023, +5,1% nel 2024 e +4,7% nel 2025) e III (delta premi +3,0% nel 2023, +6,4% nel 2024 e +6,5% nel 2025). 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.

Le linee guida possono essere ricondotte ai seguenti driver:

➔ Crescita Sostenibile

- L'inserimento di nuovi punti vendita, anche nel prossimo triennio, sarà un elemento fondamentale per continuare nel percorso di crescita sostenibile (focalizzazione prioritaria sulla redditività della Compagnia e delle Agenzie);
- 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 continuando ad attrarre figure professionali che nel medio periodo possano garantire un

andamento tecnico soddisfacente, anche sullo sviluppo delle reti secondarie con l'obiettivo di potenziare e sostenere le agenzie storiche;

- In relazione Mercato dell'Auto, la strategia di Sara nel prossimo triennio dovrà essere volta soprattutto a un contenimento dei costi medi e a una graduale ripresa del premio medio anche con riferimento all'apporto che potrebbe derivare dalle garanzie accessorie e dallo sviluppo dei servizi non assicurativi connessi alla mobilità e di aree di business in ambito B2B. Per il Non Auto Sara intende continuare nel processo di innovazione dei prodotti e confermare il trend di sviluppo (utilizzo di soluzioni modulari, sia nel comparto retail che PMI e sviluppo offerta collettive, anche con accordi Captive attraverso Broker).

➔ **Evoluzione del sistema di offerta**

- A partire dal 2023, Sara si propone di ampliare il proprio sistema di offerta integrando soluzioni assicurative e servizi a valore aggiunto, fisici e digitali, che possano accompagnare al meglio i clienti nell'evoluzione delle proprie esigenze ed abitudini di vita. Per questo sono stati identificati alcuni interventi abilitanti o aree di sviluppo da indirizzare in via prioritaria, in particolare:
 - il consolidamento e l'ulteriore sviluppo di un ecosistema della mobilità che comprenda una revisione complessiva dell'offerta, con l'inclusione di servizi a valore aggiunto; questo per confermare il ruolo di Sara come punto di riferimento per i bisogni legati alla mobilità, sviluppando un'offerta assicurativa sempre più completa e innovativa in una logica di promozione di una cultura della prevenzione e della sicurezza stradale (tra le opportunità di maggior rilievo si segnalano l'azione sinergica con le diverse realtà del mondo ACI e la valorizzazione di partnership innovative che consentano di eguagliare l'offerta dei migliori competitor);
 - l'avvio di un ecosistema health&property che possa permettere l'evoluzione del modello di offerta verso servizi a valore aggiunto analogamente a quanto già realizzato in ambito mobilità (p.e. IoT);
 - l'ulteriore evoluzione della gamma d'offerta telematica a sostegno dello sviluppo dei volumi del portafoglio connesso anche tramite l'adozione di soluzioni tecnologiche innovative (p.e. black box evolute, servizi di predictive maintenance);
 - lo sviluppo del business B2B, con particolare riferimento alle linee Collettive e Flotte Auto;
 - la revisione dell'Offerta modulare Saraflix transitando verso un nuovo assetto della configurazione d'offerta abilitante soluzioni preconfigurate e logiche di composizione dinamica, customizzabili su specifici bisogni e target di clientela.

➔ **Bancassicurazione**

Consolidamento delle relazioni commerciali esistenti e sviluppo di ulteriori partnership nel Vita:

- offerta commerciale più orientata verso prodotti collegati alle Gestioni Separate piuttosto che verso prodotti a più alto contenuto finanziario, in linea con quanto si osserva sul mercato;
- proseguire nel processo di integrazione dell'offerta prettamente finanziaria della Bancassicurazione con prodotti di puro rischio, laddove i partner siano disponibili/pronti per condividere un percorso di consulenza al cliente più completa;
- sostenere gli investimenti sullo sviluppo organizzativo e professionale sia della Direzione Finanza che del team di Sara che cura la selezione e lo sviluppo dei rapporti commerciali con i banker, per dotarli di tutte le competenze necessarie a rispondere in maniera sempre più efficiente alle aspettative dei partner attuali e futuri. L'attenzione è comunque sempre volta a mantenere i rendimenti delle Gestioni Separate e dei Fondi Unit a livelli interessanti e competitivi con il mercato e contestualmente a garantire un adeguato livello di Solvibilità.

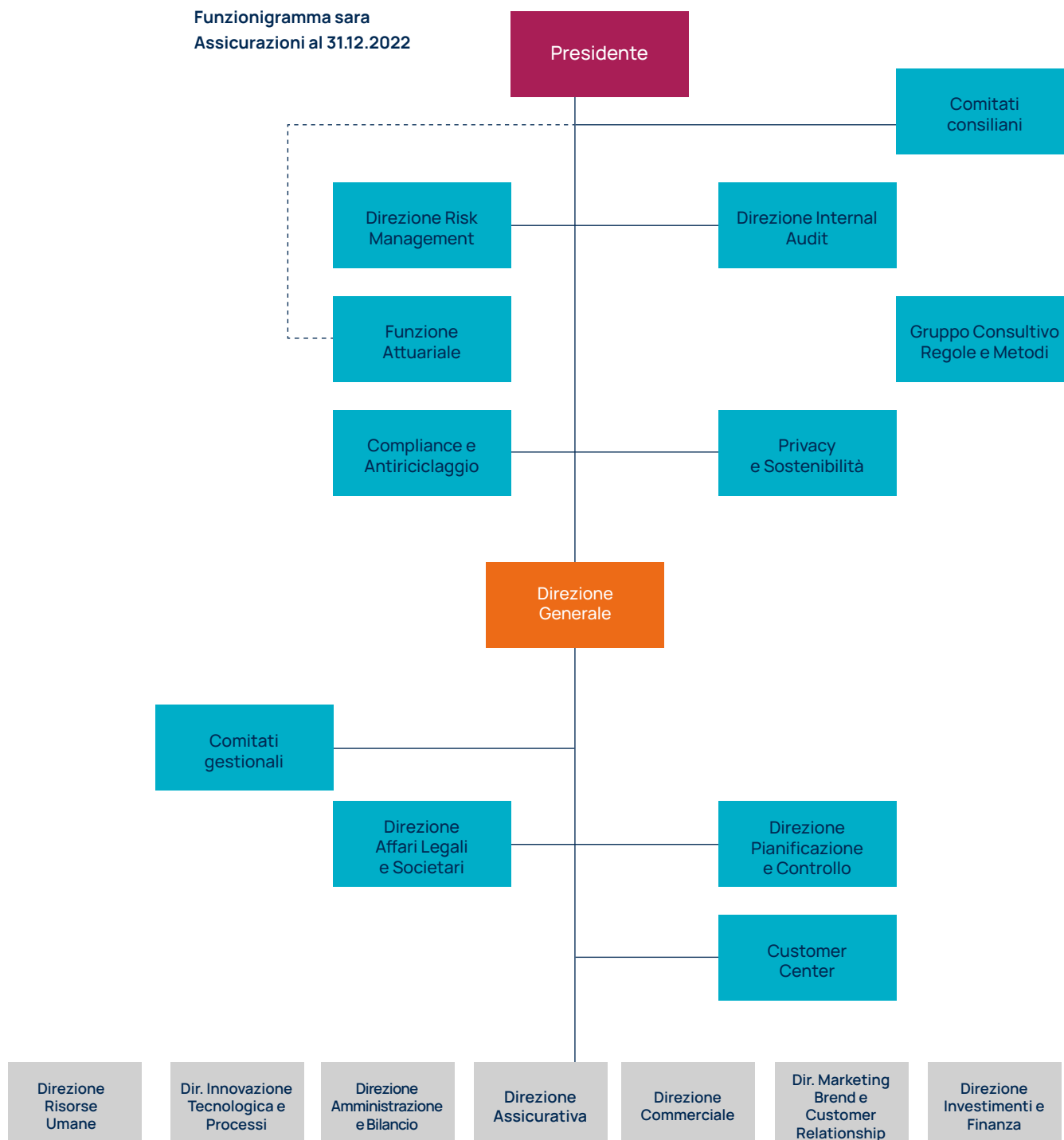


La struttura organizzativa e il modello di business

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 31.12.2022



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 omnicanales;
- **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

[GRI 2-9]

La sezione “Governance” della Relazione sulla Gestione, di cui la presente DNF Consolidata costituisce parte integrante, descrive i meccanismi di funzionamento aziendali.

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

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

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

Struttura azionaria



Automobile Club d'Italia



14,65%

80 %

5%

0,35%

% detenuta da alcuni
Automobile Club Provinciali

Automobile Club d'Italia ACI

Generali Italia S.p.A.

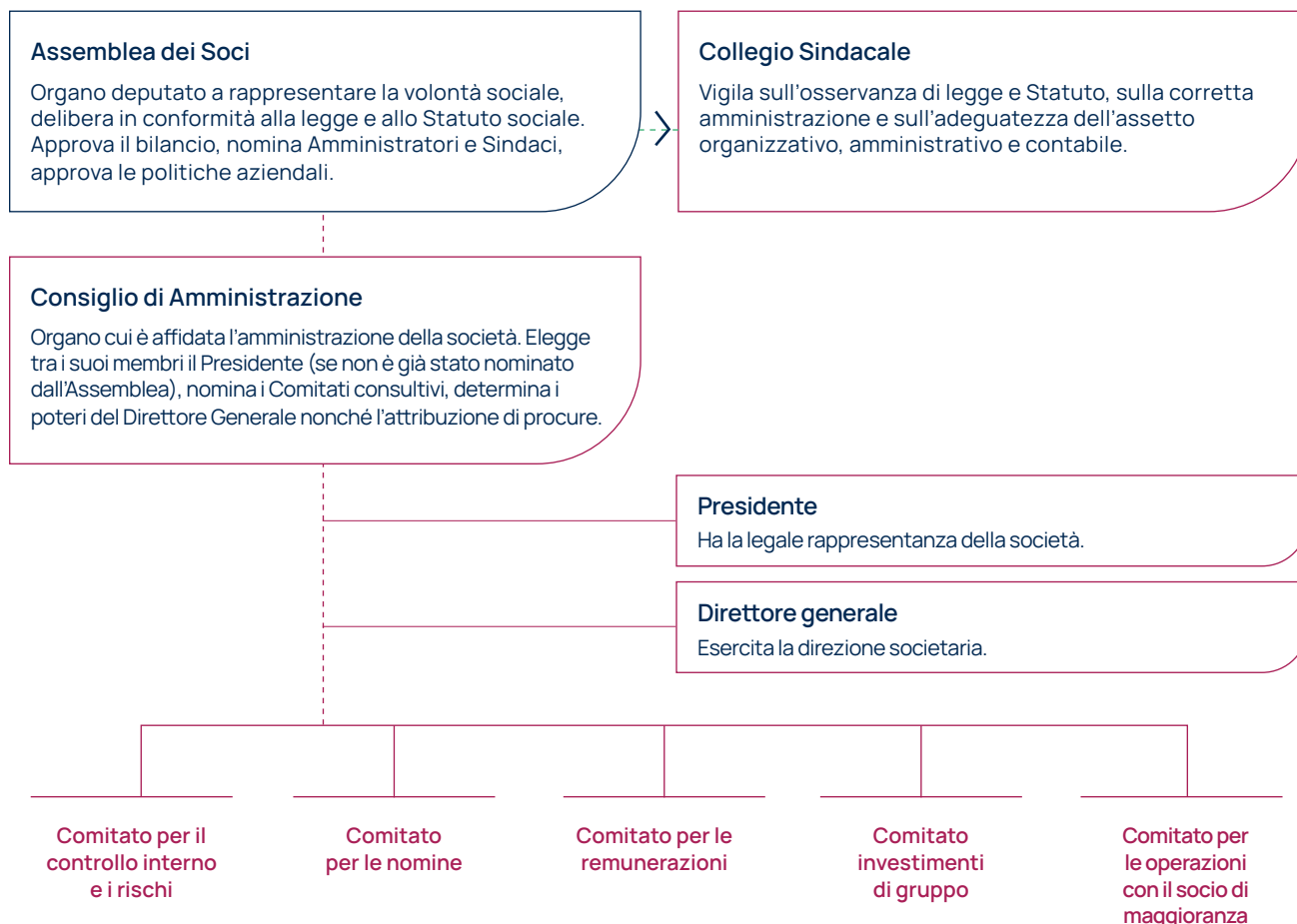
sara assicurazioni

100%

sara vita

Il sistema di governo

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.



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 vigore 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 IVASS 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.

[GRI 405-1]

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, e 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, inquadrato nella struttura organizzativa della Capogruppo e poste a diretto riporto dell'Organo Amministrativo, svolgono la loro attività anche a favore della Società controllata, in virtù di appositi contratti di servizi. La Funzione **Risk Management** della Capogruppo svolge le attività di identificazione, valutazione, monitoraggio, escalation e reporting dei rischi. La Funzione **Attuariale** della Capogruppo svolge le attività di coordinamento del calcolo delle riserve tecniche, esprime un parere in relazione alla Politica di sottoscrizione e all'adeguatezza degli accordi di riassicurazione, il tutto nel rispetto di quanto previsto dalla specifica politica approvata dal Consiglio di Amministrazione.

La verifica della conformità è effettuata dalla Funzione **Compliance e Antiriciclaggio** della Capogruppo che svolge le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalla specifica politica approvata dal Consiglio di Amministrazione.

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

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

- **Identificazione dei rischi rilevanti:** consiste nella raccolta delle informazioni necessarie per identificare e classificare i rischi rilevanti a cui è esposto il Gruppo;
- **Valutazione dei rischi:** include 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 EWI (Early Warning Indicators).
- **Escalation:** rappresenta il processo gestionale attuato dalla Funzione Risk Management qualora si verifichino 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 del 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 Risk Self Assessment.

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 livello di rischio contenuto; il 69% dei rischi analizzati ha, infatti, ricevuto una valutazione compresa tra il "basso" e il "medio-basso", con un generale livello di efficacia dei presidi valutato come adeguato.

Nell'ambito dell'assessment svolto è stata rivolta particolare attenzione agli **argomenti riferibili alla finanza sostenibile e alle questioni climatiche**. Gli argomenti che richiedono maggiore attenzione sono lo sviluppo di prodotti di investimento sostenibili, il rischio di transizione relativo agli immobili e lo sviluppo della rete distributiva. Tenuto conto dei risultati emersi, seppur in un quadro generale di rischio contenuto e in linea con le pratiche di business, che evidenziano come una parte limitata dei rischi valutati presenti un livello di rischio medio-alto, e in considerazione dell'evoluzione normativa in materia, la Funzione Risk Management avvierà, nel corso del 2023, una specifica attività progettuale finalizzata allo sviluppo del framework di valutazione dei rischi di sostenibilità. In quest'ottica, pertanto, si procederà a una revisione critica e allo sviluppo del framework e alla piena integrazione dei rischi di sostenibilità nella risk governance, attraverso la definizione di opportuni processi di escalation, l'individuazione e la definizione di modalità di riscontro delle autovalutazioni del management, l'identificazione di KRI per gli eventi di rischio che presentano valutazioni maggiormente severe e la produzione di specifici report a beneficio dell'Organo Amministrativo.

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

Tema Materiale	Esempio di manifestazione del rischio	Impatto potenziale su Sara (subito)	Stakeholder prevalentemente impattati	Impatto potenziale sugli Stakeholder (generati)	Principali politiche adottate e modalità di gestione
Prodotti e servizi sostenibili	Mancata gestione nei sistemi di pricing di incentivi volti a favorire comportamenti virtuosi della clientela	- 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 - Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Assicurazioni - Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Vita
	Mancato posizionamento rispetto alle nuove preferenze degli investitori per i prodotti di investimento sostenibili	- Strategico - Reputazionale	- Comunità - Azionisti	- Qualità della vita - Economico	
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 - Politica di sottoscrizione e riservazione - Politica di valutazione interna dei rischi e della solvibilità
	Aumento della frequenza dei danni generati da eventi meteorologici estremi (Rischio fisico)	- Operativo - Mercato - Sottoscrizione - Reputazionale	- Comunità - Clienti - Azionisti	- Qualità della vita - Qualità del servizio - Economico	
Mobilità in sicurezza	Presenza di nuovi sistemi di mobilità integrata/collettiva e disincentivo all'utilizzo dei mezzi privati tradizionali	Strategico	Azionisti	Economico	- Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": - Codice Etico - Politica di Sostenibilità - Linee Guida Strategiche 2021-2023 - 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 - Politica in materia di governo e controllo dei prodotti - Linee Guida Strategiche 2021-2023
	Gestione inadeguata dei touchpoint lungo tutta la catena del valore	- Operativo - Reputazionale	Clienti	Qualità del servizio	
	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	
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
Mobilità in sicurezza	Presenza di nuovi sistemi di mobilità integrata/ collettiva e disincentivo all'utilizzo dei mezzi privati tradizionali	– Strategico	– Azionisti	– Economico	– Capitolo "Qualità e innovazione dell'offerta": – Codice Etico – Politica di Sostenibilità – Linee Guida Strategiche 2021-2023 – Procedura sviluppo prodotti/tariffe Sara Assicurazioni
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

3.

Solidità aziendale
e integrità
nella condotta





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

[GRI 2-23]

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 provvisoria della posizione di solvibilità di Gruppo al 31 dicembre 2022 evidenzia mezzi propri per 969,6 milioni di euro, un requisito di capitale di 310,2 milioni di euro e un coefficiente di solvibilità pari al 312,6.

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	914.903
Totale "Tier 1 unrestricted"	963.503
Azioni privilegiate	6.075
Totale "Tier 1 restricted"	6.075
Totale fondi propri di base	969.578
Totale fondi propri ammissibili	969.578
Di cui Tier 1	963.503
Di cui Tier 1 restricted	6.075

Requisiti di capitale di gruppo

Valori	Indici di solvibilità
SCR	317.063
Solvency Ratio	305,3%
Totale fondi propri ammissibili a copertura MCR	968.937
Indice di copertura del MCR	605,1%

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

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

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

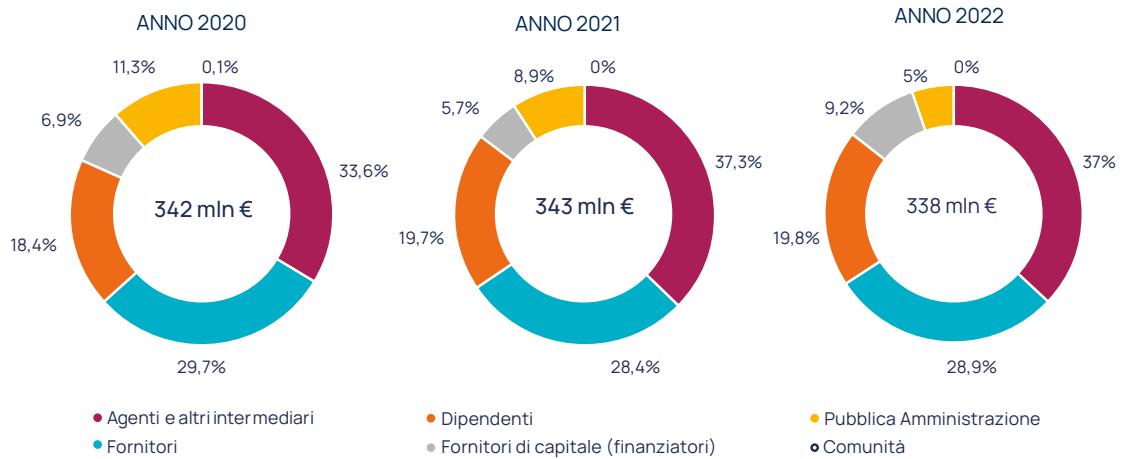
Composizione	2020	2021	2022
Premi di competenza netti	701	808	809
Proventi finanziari	82	89	49
Commissioni attive	1	1	1
Plusvalenze da vendite	0	1	0
Totale Valore Generato	783	898	859

Valore distribuito 2020 - 2022 (mln di euro)



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

Valore distribuito tra gli stakeholder – dettaglio



La compliance normativa e la lotta alla corruzione

Ai fini della piena aderenza al principio della compliance normativa, la Funzione Compliance e Antiriciclaggio della Capogruppo, posta a diretto riporto dell'Organo Amministrativo, svolge le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalla specifica Politica approvata dal Consiglio di Amministrazione.

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 2022 vi è stato l'aggiornamento, il 15 dicembre, da parte dei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo Sara, della Parte Generale e della Parte Speciale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al D.Lgs. 231/2001.

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 2022**, 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, anche nel corso del 2022, la modalità quasi 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.

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 2022, ha erogato verso gli addetti all'intermediazione (agenti, subagenti e collaboratori di agenzia) i seguenti corsi attinenti tematiche di conformità alle norme.

Formazione su conformità normativa diretta alla rete commerciale nel 2022

Corso	Numero partecipanti
Libero Domani ed. 2019	91
Libero Domani ed. 2022	2.016
Previdenza Complementare	192
FATCA	57
Antiriciclaggio edizione ottobre 2017	340
La gestione dei reclami	58
Antiriciclaggio: le novità normative introdotte in attuazione della «quarta direttiva» (d.lgs. 90 del 24.05.2017)	340
La protezione dei dati personali, nel settore assicurativo, bancario e finanziario	81
Tutela del consumatore e codice del consumo	58
Il modello organizzativo ex231 ed il codice etico del Gruppo Sara Assicurazioni	62
Antifrode assicurativa	62
Il risarcimento del danno nella RCA: norme e procedure. Ed. 2019	87
Faq Pip	65
Cliente: Bisogni alla luce dei gap pubblici. Il Sistema previdenziale INPS e INAIL	61
Antiriciclaggio: le novità normative introdotte dal Reg. IVASS 44/2019	47
La responsabilità dell'amministratore di condominio	89
Nuova normativa IDD - ed. marzo 2021	446
Il Contratto base RCA e Nuovo Preventivatore Pubblico	464
Regole Privacy Italiane ed Europee applicate al Marketing	375
Impatti IDD in materia di preferenze, obiettivi e fattori di sostenibilità all'interno degli attuali istituti POG	2.776

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, anche 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 tre risorse della Funzione Compliance e Antiriciclaggio sono già in possesso di specifiche competenze con riferimento al D.Lgs. 231/2001 e alla prevenzione dei reati corruttivi.



Di norma 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 esposti a rischio di commissione reato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, il quale, all'interno del catalogo dei reati relativi alla Responsabilità amministrativa degli enti inserisce anche quelli di corruzione, compresa la fattispecie di corruzione tra privati.

In data 15/12/2022, i C.d.A. di Sara Assicurazioni e di Sara Vita hanno approvato rispettivamente la versione 8.0 e 7.0 della Parte Generale del MOG 231. Relativamente, invece, alle Parti Speciali del MOG 231, sono in vigore le versioni 7.0, anch'esse approvate da parte dei C.d.A. di Sara Assicurazioni e Sara Vita in data 15/12/2022; esse contengono l'ultimo risk assessment effettuato. I processi di risk assessment sono stati svolti con una metodologia basata su tecniche di self-assessment.

[GRI 205-1]

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 ha evidenziato un adeguato livello di presidio a mitigazione del rischio di corruzione; in particolare:

- ➡ in Sara Assicurazioni il rischio residuo generale è risultato, in larga parte ide i processi, analizzati "molto basso" e, residualmente, "basso" in una scala a cinque classi ("molto basso", "basso", "medio", "medio alto", "alto");
- ➡ in Sara Vita il rischio residuo generale è risultato, per tutti i processi "molto basso".

Le previsioni contenute nei Modelli di Sara Assicurazioni e Sara Vita sono inoltre completate e integrate, a fini cautelari e di prevenzione, per le parti di interesse, dal complesso della normativa aziendale (politiche, procedure, regolamenti, protocolli 231, circolari etc.), documenti in cui sono formalizzate le regole di cautela che le Società hanno individuato a scopo di prevenzione dei reati.

[GRI 205-3]

Nel 2022, 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, nel corso del 2018 il Gruppo Sara si è dotato di un apposito **sistema informatico di Whistleblowing**, gestito, a tutela della riservatezza del segnalante, da un fornitore terzo.

[GRI 2-26]

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.

Chiunque faccia una segnalazione in buona fede viene garantito dalle Società del Gruppo contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione. In ogni caso è assicurata la riservatezza della sua identità.

Nel corso del 2022 è stato pianificato lo svolgimento di uno specifico evento formativo in materia di prevenzione della corruzione a beneficio dei componenti dei Consigli di Amministrazione di Sara Assicurazioni e di Sara Vita: l'intervento formativo è stato svolto in occasione delle adunanze del 25 gennaio 2023. In precedenza, nel gennaio 2020, era stato realizzato un altro Workshop di aggiornamento per i componenti dell'organo amministrativo delle due società,

relativo alla prevenzione della corruzione, in particolare la corruzione tra privati e il traffico di influenze illecite.

[GRI 205-2]

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.

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 i seguenti: Politica consiliare Gestione delle segnalazioni di presunte condotte illecite (Whistleblowing); Regolamento per la disciplina dei Conflitti di interesse; Protocollo 231 Gestione accertamenti e verifiche da parte di Organi ispettivi; Regolamento Omaggi, donazioni e sponsorizzazioni; Protocollo 231 Gestione piccola cassa, fondo spese Direzione Generale e valori bollati; Procedura Acquisti; Protocollo 231 Clausole contrattuali 231 nei rapporti con i terzi; Protocollo 231 Gestione del contenzioso; Procedure Selezione del Personale; Procedura Selezione Agenti; Procedura Selezione Broker.

Nel corso del 2022 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 2022 si è comunque provveduto a somministrare il menzionato corso e-learning alla totalità dei dipendenti neoassunti nel corso dell'anno.

Il personale della funzione Compliance ha, inoltre, partecipato nel corso dell'anno a diverse iniziative formative di aggiornamento professionale anche in materia di anticorruzione.

La tabella rappresenta dunque le percentuali dei dipendenti coinvolti per singola annualità nel periodo 2020-22 in rapporto con la numerica complessiva per categoria.

N. E % dipendenti formati in materia di anticorruzione nel triennio 2020-2022

Categoria (n. dipendenti/n. totale dipendenti per categoria)	2020 (n.)	2020 (%)	2021 (n.)	2021 (%)	2022 (n.)	2022 (%)
Dirigenti	16	80%	0	0%	0	0%
Funzionari	193	97%	6	3%	2	1%
Impiegati	372	95%	4	1%	26	7%
Totale	581	96%	10	2%	28	5%

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 2022, la clausola in oggetto è stata controfirmata dal 100% dei nuovi contratti di mandato stipulati (40 agenzie).

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



La gestione fiscale

[GRI 207-1, 207.2, 207-3]

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 **Funzione 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 un'ulteriore garanzia di trasparenza. Di seguito le informazioni fiscali relative al 31.12.2022. La rendicontazione fiscale di Sara si riferisce solo all'Italia.

[GRI 207-4]

Rendicontazione fiscale di gruppo al 31.12.2022

Informativa	2021	2022
Dipendenti (n.)	615	626
Ricavi da vendite a terze parti (€)	837.133.502,33	833.422.373,40
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (€)	0	-
Utile/perdita al lordo delle imposte (€)	66.317.074,95	50.886.408,76
Attività materiali diverse dalle disponibilità liquide e mezzi equivalenti (€)	48.916.087,54	50.283.084,36
Imposte sul reddito delle società corrisposte in contanti (€)	39.411.961,93	8.587.653,59
Imposta sul reddito delle società maturata sull'utile/perdita (€)	27.511.118,13	18.324.972,31

La privacy e la protezione dei dati

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 2022 garantendo il mantenimento di elevati standard qualitativi nell'adozione di misure organizzative e tecniche di protezione dei dati. Nel periodo **sono stati formati 79 dipendenti, per un totale di 699 ore di formazione**, sui temi della cyber security e della protezione dei dati personali.

[GRI 418-1]

Nel 2022 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 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) e successiva (PRO SA 22 V05) 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).

Le prime valutazioni in termini di vendor rating sono state effettuate negli anni 2020 e 2021 e l'attività, entrata oramai a regime, verrà effettuata anche per i successivi esercizi.

Il nuovo Albo fornitori, 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.

[GRI 204-1]

Il Gruppo nel 2022 si è avvalso delle prestazioni di **683 imprese fornitrici**, per un valore economico complessivo pari a **53,995,757 milioni di euro** (dati derivati dal Sistema di Gestione aziendale, Modulo acquisti SAP). Circa il **94,35%** della spesa sostenuta per forniture è effettuata **in Italia**.

Fornitori per area geografica nel triennio 2019-2021

Area Geografica	2020			2021			2022		
	N.	Euro	% spesa	N.	Euro	% spesa	N.	Euro	% spesa
Nord-Est	64	2.172.927	4,23%	84	2.177.659	4,38%	73	2.954.194	5,47%
Nord-Ovest	240	30.521.329	59,35%	272	29.723.427	59,74%	251	28.737.187	53,22%
Centro-Nord	23	1.776.874	3,46%	38	951.476	1,91%	27	1.327.992	2,46%
Centro	223	13.789.946	26,82%	223	13.048.436	26,22%	223	16.725.378	30,98%
Sud	57	1.008.314	1,96%	89	1.097.897	2,21%	73	1.201.219	2,22%
Esteri	32	2.155.147	4,19%	36	2.758.767	5,54%	36	3.049.830	5,65%
Totale Italia	607	49.269.391	95,81%	706	46.998.893	94,46%	647	50.945.970	94,35%
Totale	639	51.424.538	100,00%	742	49.757.661	100,00%	683	53.995.800	100,00%

% Del valore erogato per tipologia di fornitura nel triennio 2020 - 2022

Tipologia	Valore % 2020	Valore % 2021	Valore % 2022
	N.	N.	N.
Nord-Est	16,8%	15,4%	15,8%
Nord-Ovest	2,6%	2,3%	2,0%
Centro-Nord	1,0%	1,0%	0,7%
Centro	18,0%	18,5%	17,0%
Sud	8,7%	8,1%	8,3%
Esteri	53,0%	54,8%	56,1%
Totale Italia	100,0%	100,0%	100,0%



4.

Qualità e innovazione
nell'offerta





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 trasformazione digitale 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 2022 è proseguito il percorso di digitalizzazione del Gruppo Sara andando a perfezionare i processi a distanza e il modello ibrido omnicanale. Nel 2022 Sara ha ottenuto i seguenti riconoscimenti:



Italy Insurance Forum: Premio come miglior nuovo prodotto: Sara ha ottenuto il riconoscimento per l'offerta modulare **Saraflix**;



Evento Protection organizzato da PLTV Web TV: ulteriore premio per **Saraflix**, quale unica soluzione assicurativa nel mercato italiano che consente di inserire la copertura RCauto e le relative garanzie accessorie, insieme ad altre garanzie dedicate a beni e persone in un unico contratto;



Insurance Connect Awards: Sara ha ricevuto due importanti riconoscimenti nelle categorie **"Innovazione Offerta"** per il prodotto **SaraFlix** e **"Community"** per il modello di coinvolgimento degli stakeholder nelle iniziative di **sponsorizzazione del Giro d'Italia 2022**.

Il 2022 ha visto consolidare l'utilizzo dei sistemi informatici quali la piattaforma Salesforce, in particolare nelle dashboard (cruscotti) necessarie al controllo e al presidio dei principali fenomeni di business e di processo. Tra queste, a titolo esemplificativo, la dashboard clienti, quella sulla privacy in contitolarità o sul processo di scelta del canale di comunicazione del cliente. Nell'ottica di migliorare i livelli di servizio al cliente in ottica omnicanale, inoltre, sono state rilasciate nuove funzionalità sull'Area Riservata, in particolare sull'**app SaraConMe**. Tra queste spicca il tool per la gestione degli appuntamenti, una nuova funzionalità che permette al cliente o al lead di prenotare un incontro (fisico in Agenzia o digitale via meet) nell'Agenzia prescelta. L'accesso al tool è posizionato sulla app, nell'area riservata, sul sito web, nel preventivatore, nelle DEM e nelle pagine web delle Agenzie, tutti touch point utili a creare traffico e a permettere al cliente una gestione più rapida degli appuntamenti, in linea con le principali tendenze di mercato (es nel mondo bancario).



Clienti del gruppo – ultimo triennio

Categoria di clientela	2020	2021	2022
Clienti complessivi	1.077.577*	1.111.062	1.119.135
Di cui persone fisiche	1.009.348	1.036.652	1.040.050
Di cui clienti ramo danni*	987.538	1.091.055	1.098.136
Di cui clienti ramo vita*	43.195	46.020	47.155
Di cui clienti ALA*	71.882	68.709	59.896

* 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 315.511 persone per il 2022.

Nel 2022 si è consolidato il processo di atterraggio al modello ibrido omnicanale, supportato anche dall'introduzione di innovazioni tecnologiche in qualche caso tra le prime del mercato. L'Area Riservata, i sistemi di Agenzia e i processi di comunicazione hanno tutti seguito la logica di permettere al cliente un'interazione libera tra canali, pur mantenendo al centro l'Agenzia, elemento strategico della distribuzione.

La fine progressiva delle restrizioni legate alla crisi sanitaria degli anni precedenti non ha modificato in modo sostanziale l'atteggiamento della clientela rispetto alla omnicanalità. Comportamenti di acquisto e di relazione multidimensionali si sono consolidati e i clienti sembrano apprezzare sempre di più questo modello, tra l'altro ormai ampiamente diffuso in settori contigui. A riprova di ciò, sono sempre più gli studi che parlano di "phygical", cioè di un modello ibrido fisico-digitale in grado di proporre al cliente e all'azienda il meglio delle due dimensioni. A riprova di ciò, i numeri delle applicazioni messe a disposizione dei clienti per le operazioni ibride sono in costante crescita, partendo dai pagamenti e dalle richieste alle agenzie, entrambe gestite da Area Riservata, all'utilizzo degli strumenti di dialogo quali web chat.

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 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.

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.

Nell'ambito dell'impianto biennale di **ascolto del cliente**, il 2022 non ha visto effettuare ricerche di mercato sulla soddisfazione del cliente o dell'Agente, previste invece per il 2023.

Invece, dopo una prima fase di warm up avviata nell'ultimo bimestre del 2021, è iniziata la fase estensiva del **test del progetto NPS Net Promoter Score**, indice di advocacy e di raccomandabilità del marchio, sulle Agenzie del Club Mercurio. Tramite l'NPS, standard internazionale, è possibile misurare la c.d. customer experience su singoli touch point, nel caso specifico nuova produzione e rinnovo Danni. Le evidenze del 2022 - nonostante la limitata estensione rispetto al portafoglio - confermano un buon livello di percezione del servizio da parte della clientela, con indicatori importanti e numero di promotori soddisfacente. Migliorabile, invece, il tasso di risposta (cioè il numero di clienti che rispondono all'NPS sul totale dei sondaggi inviati) ma ancora accettabile trattandosi di un test su un numero ristretto di Agenzie.

Nel 2022 la comunicazione digitale consolida **meccanismi e stile di comunicazione**. Vengono rinnovate esteticamente le comunicazioni predisposte nel 2021, introdotte nuove serie di comunicazioni tematizzate, come quelle riferite al prodotto telematico comportamentale Guido Bene, che ne illustrano e monitorano le peculiarità e i servizi. Grande focus viene posto sull'utilizzo della app SaraconMe, informando sistematicamente i clienti delle funzionalità e degli aggiornamenti rilasciati nel corso dell'anno o valorizzando i benefici dell'app all'interno di comunicazioni che supportano i servizi stessi. Le comunicazioni si integrano sempre di più con l'operatività, gestendo ad esempio dinamicamente il servizio di prenotazione appuntamenti, gli addebiti Sarapass o il certificato dello sciatore in app per chi vuole ottemperare all'obbligo di polizza RC Terzi sulle piste da sci tramite la garanzia RC Vita familiare offerta da Sara Assicurazioni.

Grande spazio viene dato anche al sostegno delle **sponsorizzazioni** (es. Giro d'Italia, Salone Nautico, AS Roma, etc.) e delle promozioni stagionali, offerte in maniera sempre più mirata ai clienti contattabili ed in target con i vantaggi del prodotto o la promozione in corso. Con l'introduzione della contitolarità si attivano iniziative congiunte Sara Vita e Sara Assicurazioni (es. Black Friday, Vincilostadio). Alla luce delle performance del 2021 viene inoltre rivisto il mix tra Dem e SMS, ampliando il ruolo delle comunicazioni email e relegando gli SMS, più invasivi, costosi e meno efficaci commercialmente dalle misurazioni, solo alle comunicazioni di servizio e a poche notifiche rilevanti per il cliente.

Nella seconda metà dell'anno viene inoltre predisposto il **tool delle iniziative di agenzia**, che consente a queste ultime di interagire in maniera metodica attraverso i canali di comunicazione digitale con i clienti, precedentemente ad uso direzionale, proponendo offerte e promozioni in autonomia o eseguendo il follow up sulle iniziative direzionali, monitorando le attività e valutando gli effetti direttamente dal tool. Il 2022 è anche l'anno della collaborazione sinergica tra Digital Marketing e Customer Center, che ha supportato e integrato le attività di contatto digitale con chiamate, supporto, follow up. La misurazione dell'engagement sui canali digitali, ormai in prevalenza Dem, consolida in positivo i numeri registrati precedenza, portando a oltre **5 milioni le dem inviate**, con un tasso di apertura medio del **42%** e di click che si attesta sul **2,3%**.



Indice di fedeltà – clienti ramo danni

Indicatori	2020	2021	2022
Clienti presenti da più di 10 anni	400.734	89.205*	106.448

* 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	2020	2021	2022
Accessi al sito del Gruppo*	1.479.736	1.061.569	893.673
Pagine visitate	3.589.370	2.908.565	2.618.586
Siti di Agenzia	530	581	564
Accessi al Preventivatore	497.537	229.779	296.688
Preventivi (Fastquote)	136.725	108.679	107.215
Clienti iscritti all'area riservata**	116.608	130.888	154.052

* Il dato 2022 è fortemente impattato dalla introduzione delle restrizioni generate dalle nuove cookie policy, nonché dai relativi e nuovi sistemi di tracciamento, che sottostimano ampiamente numero di accessi e pagine al sito effettivamente avvenute

**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

La trasparenza nella comunicazione e la gestione dei reclami

[GRI 2-25]

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	2020			2021			2022		
Reclami ricevuti trattabili	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale
Accolti	446	23	469	308	4	312	318	2	320
Transatti	15	0	15	21	0	21	36	0	36
Respinti	897	26	923	791	14	805	595	5	600
In fase di istruttoria	0	0	0	11	1	12	48	0	48
Totale reclami	1.358	49	1.407	1.131	19	1.150	997	7	1.004
Reclami per area aziendale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale	Sara Ass	Sara Vita	Totale
Altro	41	6	47	30	1	31	67	0	67
Amministrativa	5	10	15	4	6	10	62	3	65
Commerciale	95	15	110	80	5	85	70	1	71
Industriale	18	0	18	17	0	17	27	0	27
Informatica	17	9	26	14	3	17	5	0	5
Legale	397	3	400	312	0	312	72	0	72
Liquidativa	785	6	791	674	4	678	694	3	697
Totale reclami	1.358	49	1.407	1.131	19	1.150	997	7	1.004

I giorni medi di risposta ai reclami nel 2022 sono stati per Sara Assicurazioni 19 e per Sara Vita 21 (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 2021 – vede:

- **per Sara Assicurazioni**, il valore del rapporto reclami/premi (numero di reclami per milione di premi) al 1,82% a fronte del 1,61% del mercato; per Sara Vita, il valore del rapporto reclami/premi (numero di reclami per milione di premi) allo 0,09% a fronte del 1,17% del mercato;
- **per Sara Assicurazioni**, il rapporto reclami/contratti (numero di reclami/10.000 contratti) pari al 3,13% a fronte del 4,70% del mercato (relativo a Vita e Danni); per Sara Vita, il rapporto reclami/contratti (numero di reclami/10.000 contratti) pari al 3,92% a fronte del 4,70% del mercato (relativo a Vita e Danni).



Sanzioni notificate da IVASS

Tipologia di contatto	2020	2021	2022
Atto di contestazione	6	3	1
Ordinanze di ingiunzione di pagamento	1	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").

[GRI 417-3]

Nel corso del 2022 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 2022 gli impegni assunti dal Gruppo, sia nel lancio di nuovi prodotti sia nello sviluppo migliorativo di quelli già a catalogo.

➡ **Lato prodotti Auto**, oltre a proseguire la vendita del pacchetto **WebProtetto AutoPiù**, che protegge ad esempio in caso di cyberbullismo e frodi digitali, è stata avviata la commercializzazione del bundle **Sarapass** (garanzia Kasko autostradale, Servizi di pedaggio e dispositivo Telepass e Servizi digitali Sara Service Hub Mobility) anche in assenza della copertura RCA così da facilitarne la diffusione. Sempre in termini di offerta a maggior valore per il cliente, è stata introdotta la **formula RiparaOK**, che consente all'Assicurato, a fronte di uno sconto sul premio della polizza, di avvalersi delle carrozzerie convenzionate con servizi a valore aggiunto (auto sostitutiva, lavaggio del mezzo, etc.).

In linea con i requisiti normativi, sono stati effettuati tutti gli sviluppi necessari correlati all'offerta del Contratto base, che agevola la comparazione delle coperture RCA delle varie compagnie.

➡ **Lato prodotti Rami elementari**, a livello di innovazione dell'offerta, è stata avviata la commercializzazione delle nuove coperture inserite su SaraCheckUp: grandi interventi chirurgici, formula di rimborso che prevede anche il servizio di TeleAssistenza per la cura a distanza nel periodo post-operatorio dell'Assicurato, che potrà avvalersi del teleconsulto e del telemonitoraggio tramite kit di rilevamento dei principali parametri vitali, e **Tutela Legale 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 nuovamente valorizzata l'offerta Bici2Go grazie all'operazione a premi che ha previsto il regalo di un buono Amazon nel caso di acquisto di nuove polizze Saraflix.

È stata poi confermata l'attenzione al tema **Ecobonus e Superbonus**, mantenendo le garanzie esistenti all'interno delle polizze professionali a tutela dei professionisti, le scontistiche sui prodotti collegati e la copertura completa lato cliente (disponibile sul prodotto Casa). È inoltre proseguita anche l'attività di acquisto del credito tramite piattaforma dedicata, in partnership con Deloitte.

Prodotti a valenza ambientale e sociale (n.)

Tipologia polizze	2020	2021	2022
SaraCheckUp	1.712	1.991	2.210
Serenetà	533	592	570
SilverAge	-	-	24
Saraflix		1.255	17.484
Garanzie WebProtettoAutoPiù su tutti i prodotti		11.286	1.266
Garanzie SaraPass su tutti i prodotti Auto		1.275	4.617
RiparaOK		-	85.259

L'offerta per la terza età è stata inserita anche nel prodotto modulare Saraflix con un pacchetto dedicato, denominato SilverAge, che mutua il contenuto assicurativo di Serenetà e che è stato oggetto di un'operazione a premi che ha permesso di regalare un wearable per il monitoraggio da polso delle cadute, della posizione del livello di benessere del portatore.

Il pacchetto WebProtetto è stato mantenuto anche nei prodotti SaraInCasa e SaraFlix.

Allo stesso modo è stato mantenuto a favore 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.

Per quanto riguarda l'offerta SaraFlix, che ha confermato la sua unicità sul mercato, sono state ulteriormente ampliate le garanzie acquistabili dall'Assicurato elevando ancora di più l'attenzione ai suoi bisogni e il livello di personalizzazione realizzabile.

Per quanto riguarda **Sara Vita**, facendo seguito ai buoni risultati riscontrati dalle **campagne Non Fumatori** avviate negli scorsi anni, è stato effettuato un restyling finalizzato a incorporare lo stato tabagico tra le variabili tariffarie dell'offerta, incentivando quindi i comportamenti più salutari e virtuosi.

La mobilità in sicurezza

Nella società odierna in continuo cambiamento, 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 2022, l'offerta mobilità, finalizzata al sostegno della mobilità in sicurezza, si è sviluppata grazie al proseguimento della vendita di alcuni prodotti:

- **MiMuovo** – 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;
- **Guido Bene** è il prodotto auto comportamentale con **rilevamento dello stile di guida**, che premia i buoni comportamenti di guida e le basse percorrenze;
- **Bici2go**, 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 (n.)

	2020	2021	2022
Tipologia polizze			
Polizza Guido Bene	16.353	21.398	25.233
Prodotti Bici2Go	1.405	2.858	3.112
MiMuovo*	4.934	3.644	2.415

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 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 2022, supportato da ulteriori attività.

Sara è infatti sponsor dei **Centri di Guida Sicura di Vallerunga 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 oltre quindici anni. Il progetto vede Sara e ACI impegnati a creare una generazione consapevole di utenti della strada 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 **120.000 studenti**.

Rispondendo all'esigenza di rendere sempre più attuale il progetto, nell'edizione 2022 si è proposto un format arricchito e più orientato al tema della multimodalità, articolato in un calendario di 23 tappe che si sono svolte tra febbraio e dicembre e che hanno visto la partecipazione di un gran numero di ragazzi. Per il 2023 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.

Nel 2022 Sara Assicurazioni ha, sponsorizzato la 105^ edizione del Giro d'Italia, e preso parte con un suo team al 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

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 2022 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.

italiane; dall'altro, nell'attuale congiuntura, la vicinanza e il sostegno alla ripartenza del Paese dopo l'emergenza sanitaria da Covid-19.

Una ulteriore azione intrapresa è stata la realizzazione di **"Fuoriclasse di Sicurezza"**, una nuova campagna social di Sara Assicurazioni che è "scesa in campo" insieme all'**AS Roma** per un match tutto speciale dedicato alla sicurezza stradale. Infatti, Sara - partner assicurativo dell'AS Roma per la stagione 2021/2022 -, ha coinvolto quattro campioni per veicolare un messaggio ispirato alla responsabilità sociale e al rispetto delle regole, che sono importanti nello sport come alla guida. La campagna "Fuoriclasse di sicurezza" ha avuto l'obiettivo di richiamare l'attenzione su alcune importanti regole del Codice della Strada coinvolgendo le nuove e giovani generazioni di patentati tramite una serie di brevi clip veicolate sui canali social della Compagnia (Facebook, Instagram e Tik Tok), più un video pubblicato in versione integrale nella pagina del sito [sara.it](https://www.sara.it) dedicata alla Guida Sicura. I video - che abbracciavano comportamenti idonei da tenere su tutti i mezzi come auto, bici, monopattini - sono andati in onda in primavera e, sfruttando il meccanismo del quiz sottoposto ai 4 calciatori, si sono rivelati molto ingaggianti raggiungendo oltre **4 milioni di visualizzazioni**.

Anche nella proposizione delle soluzioni assicurative e il suo stesso posizionamento di marca Sara ha messo al centro la sicurezza stradale, supportata dalla partnership con ACI. A dicembre 2022 è stata realizzata infatti la campagna pubblicitaria nazionale con il messaggio **"Sara e ACI: la mobilità nel DNA, la sicurezza stradale nel cuore"**. Il racconto comunica come, qualunque sia la strada che si percorre, Sara Assicurazioni con ACI è sempre presente con soluzioni concrete per offrire sicurezza e tecnologia in quanto parte del suo DNA.

La nuova campagna pubblicitaria narra come dalla sinergia con ACI nascono le numerose attività di Sara in favore della diffusione della cultura della sicurezza stradale e di soluzioni assicurative innovative. Alcuni esempi sono costituiti dalla polizza tecnologica **Guido Bene** che attraverso la scatola nera premia uno **stile di guida virtuoso**, o l'offerta SaraPass per viaggiare in autostrada senza preoccupazioni e con il canone del telepedaggio incluso, entrambe connesse all'app SaraConMe. La campagna è stata on air nell'intero mese di dicembre su tutte le radio nazionali e circuiti locali, stampa quotidiana e di settore, social media e proprietà digital Sara, richiedendo un elevato investimento, a ulteriore testimonianza della centralità del tema della sicurezza stradale nelle azioni e comunicazioni di Sara Assicurazioni.



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).

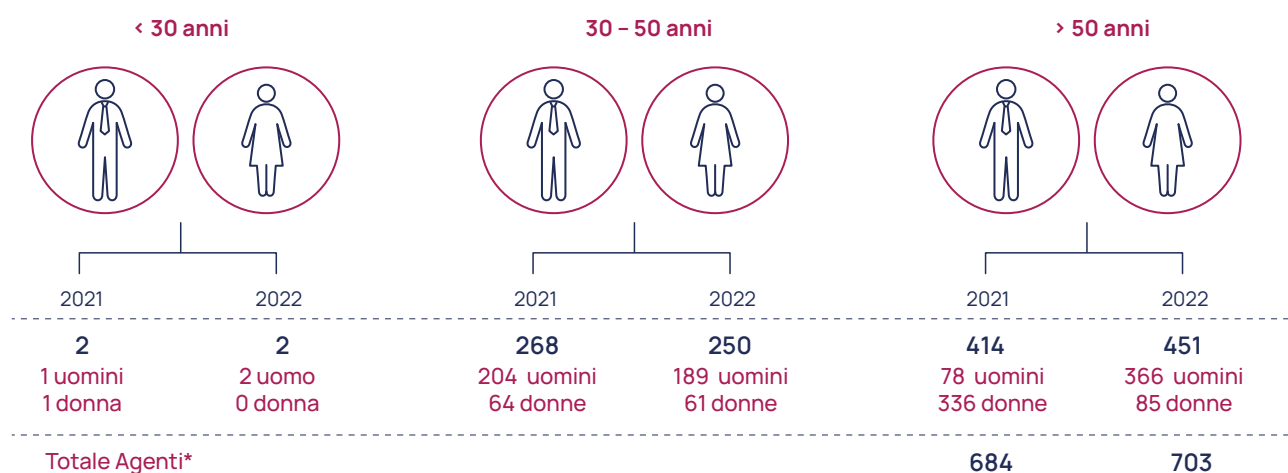
In dettaglio, la struttura operativa dell'**organizzazione agenziale** per distribuzione geografica delle agenzie, genere ed età degli agenti.

Agenzie del gruppo per regione

Distribuzione geografica	2021	2022
Abruzzo	20	22
Basilicata	11	11
Calabria	20	22
Campania	44	48
Emilia-Romagna	47	49
Friuli-Venezia Giulia	12	13
Lazio	72	70
Liguria	21	21
Lombardia	66	64
Marche	15	16
Molise	5	5
Piemonte	48	46
Puglia	52	57
Sardegna	24	24
Sicilia	46	45
Toscana	48	49
Trentino-Alto Adige	8	7
Umbria	9	9
Valle d'Aosta	2	2
Veneto	37	40
Numero totale agenzie per Regione*	607	620

* 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 2022 sono state in totale 32, di cui 24 Sara, 5 Agenzia Light, 3 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

Subagenti e collaboratori di gruppo

Tipologia di contatto	2021	2022
Subagenti	2.024	1.591
Collaboratori di agenzia	2.210	2.234

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 un'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.

Il 2022 è stato caratterizzato da importanti investimenti formativi finalizzati a potenziare le competenze digitali della rete al fine di consolidare l'adozione del modello di agenzia omnicanale e a rinforzare la capacità di offerta di innovative soluzioni assicurative per il cliente e la sua famiglia.

Per Sara Assicurazioni, oltre al consueto programma formativo di rafforzamento delle competenze tecnico assicurative degli intermediari, nel 2022 ha preso il via un **percorso di alta formazione** dedicato **agli agenti** e focalizzato su logiche e modelli di attuazione del **piano di marketing territoriale di agenzia**: "Customer first training - il marketing territoriale al servizio della tua agenzia", costruito in partnership con l'Università Cattolica ed il proprio centro di ricerca specializzato nei settori finanziario, bancario e assicurativo Cetif, e con la Società di consulenza Core Consulting a cui da oltre due anni la Compagnia si è affidata per finalizzare il percorso di change management digitale della propria rete di vendita. Si tratta di un percorso modulare dedicato a 40 agenti selezionati sulla base del loro effettivo livello di adoption dei processi sottostanti il modello di agenzia omnicanale e che vogliono affinare le competenze necessarie a definire e attuare un piano di marketing territoriale di agenzia, valorizzando tutti gli strumenti ed i processi innovativi messi a disposizione dalla compagnia. Obiettivo del percorso formativo, infatti, sono l'accrescimento di conoscenza e di padronanza delle logiche, delle tecniche e degli approcci di marketing funzionali a diventare un'agenzia Customer First d'eccellenza.

Per **Sara Vita** la novità principale è stato l'avvio del percorso di **alta Formazione** volto all'accrescimento delle competenze su dinamiche di mercato e strumenti finanziari, **competenze necessarie per gestire le sfide emergenti nel mercato assicurativo-finanziario**. In partnership con **SDA Bocconi**, Sara Vita ha organizzato il percorso di "Formazione Executive in mercati e strumenti finanziari", dedicato ad agenti e collaboratori con obiettivi di sviluppo vita, selezionati sulla base delle conoscenze rilevate.

Di seguito un maggior dettaglio sui corsi dedicati alle varie figure professionali in rete.

Con l'obiettivo di completare operativamente le conoscenze necessarie alla messa a terra del piano di marketing, è stata offerta anche la possibilità di partecipare al **corso "Social Media Marketing di Agenzia"**. Gli obiettivi del corso erano imparare ad usare al meglio i principali strumenti social disponibili sul mercato integrandoli nella strategia aziendale di Sara



Assicurazioni. I partecipanti hanno avuto la possibilità di approfondire le migliori strategie per reperire nuovi contatti attraverso i canali digitali online, valorizzare i contatti già acquisiti, creando una metodologia personale per ottimizzare la relazione col cliente.

Nel 2022 è proseguito il **progetto Pivot di agenzia**, avviato a fine 2021, e finalizzato a rafforzare e consolidare le competenze di questa nuova figura di agenzia, identificata come riferimento operativo a supporto della completa trasformazione digitale di agenzia. Sono quindi stati organizzati webinar per:

- consentire ai Pivot di acquisire conoscenze puntuali per utilizzare le nuove funzioni della **piattaforma di customer relationship** legate alla contitolarità e ai nuovi KPI abilitatori;
- presentare il nuovo tool "Iniziative di agenzia", che fornisce alle Agenzie l'opportunità di gestire in autonomia e coerenza con i propri obiettivi le campagne agenziali e direzionali che insistono sul portafoglio clienti contattabile;
- presentare le nuove funzionalità e la rinnovata esperienza d'uso di «SaraconMe», l'app di Home Insurance a disposizione della clientela.

Durante le sessioni formative sono stati promossi e valorizzati gli strumenti messi a punto dalla Compagnia (infografiche e video demo) a supporto della rete.

Sempre nell'ambito della gestione omnicanale del cliente, nel corso del 2022 è stato valorizzato l'innovativo servizio di gestione dei sinistri "SelfPerizia". La Self Perizia rappresenta un nuovo processo basato su intelligenza artificiale che permette di ridurre i tempi di perizia, aumentare la soddisfazione del cliente e il livello di servizio di agenzia; rappresenta quindi un valido alleato per migliorare sempre di più la customer experience degli assicurati. Grazie a questo strumento, in caso di sinistro, i clienti possono effettuare in autonomia e velocemente la stima dei danni al veicolo e ricevere la relativa proposta di liquidazione del danno in tempi molto brevi.

Nel 2022 si è completato il percorso esperienziale dedicato agli agenti appartenenti al "Club Mercurio" ed avviato nel secondo semestre 2021. Il percorso di laboratori era centrato su comprensione e valorizzazione del modello Net Promoter Score in agenzia per misurare il sentiment del cliente e valutare possibili azioni correttive per migliorarne l'**experience** e la fiducia nel brand. Nel secondo semestre dell'anno ha preso il via il nuovo **percorso dedicato** agli agenti Mercurio avente come oggetto "**Strategie di valorizzazione dei sub agenti**". Sempre attraverso laboratori e condivisione di best practice di mercato e di Agenzia, si vuole costruire con gli agenti un modello di riferimento per la migliore gestione delle fasi di reclutamento, selezione, valorizzazione professionale e formazione, ingaggio e fidelizzazione dei collaboratori subagenti.

Il 2022 ha visto il consolidamento di una nuova modalità di offerta per il cliente e la famiglia, che comprende in un'unica soluzione la copertura auto, casa, salute: la proposta modulare SaraFlix. È stato offerto un intenso programma formativo via webinar volto a radicare negli intermediari la conoscenza degli elementi tecnici e commerciali, delle potenzialità dell'offerta modulare nonché il valore del modulare nella relazione con il cliente.

Non sono mancati supporti alla vendita in agenzia e kit di ausilio per gli intermediari (video pillole, faq) volti ad approfondire le peculiarità tecniche meno conosciute. I migliori agenti sono stati anche intervistati ed è stata pubblicata su OMNIA una rubrica dedicata alla condivisione dei casi di successo nella proposta di SaraFlix. È stato infine rilasciato un wbt (web based training) di approfondimento della durata di 1 ora ai fini IVASS per individuare attraverso la soluzione SaraFlix esempi concreti di coperture idonee alle diverse tipologie di clienti in target.

Nel 2022 è proseguito inoltre l'impegno della compagnia ad organizzare percorsi formativi dedicati alla rete e finalizzati a consolidare le competenze tecniche assicurative degli intermediari in ambito auto e rami elementari.

In occasione del rilancio dei prodotti di tutela legale sull'auto, sulla persona e sull'azienda sono stati rilasciati per tutti gli intermediari 3 wbt abilitanti alla vendita: "Assistenza sicura", "SaraLegal" e "Impresa e professioni". Per approfondirne le caratteristiche tecnico/normative e le leve commerciali sono state erogate a cura dei referenti di Compagnia sessioni webinar dedicate agli agenti

In ambito rami elementari retail, in occasione della revisione del prodotto malattia SaraCheckup è stato rilasciato un wbt abilitante alla vendita per tutta la rete su "Le novità di SaraCheckup" e per ripercorrere le caratteristiche delle coperture malattia in Sara ed offrire indicazioni sul processo assuntivo e su apertura e gestione dei sinistri sono stati erogati webinar per gli agenti.

In ambito rami elementari corporate sono stati erogati corsi di specializzazione dedicati agli agenti che a partire dal 2020 sono stati coinvolti in un percorso di approfondimento sui prodotti impresa, in ambito RCO e RCP e Incendio. I webinar rivolti agli agenti hanno consentito loro di approfondire specifici contenuti tecnici relativi alle garanzie dei prodotti impresa ed il loro funzionamento attraverso l'uso di casistiche concrete ed il confronto con il mercato

È stata inoltre erogata formazione specialistica via webinar a cura dei docenti di Sace BT per un gruppo di agenti pilota al fine di approfondire la conoscenza e le potenzialità della garanzia del credito in Dimensione Impresa.

Per il vita, con cadenza trimestrale sono state erogate sessioni formative rivolte agli agenti per approfondire le dinamiche dei fondi assicurativi e delle gestioni Sara Vita in relazione all'andamento dei mercati; la docenza è stata curata direttamente dai gestori della Direzione Finanza di Sara Vita.

In vista dell'arrivo a scadenza dei **PAC decennali Saradanaio** sono stati erogati webinar agli agenti, utili per approfondire il tema della gestione e orientamento del cliente a scadenza, offrendo stimoli per il corretto processo di comunicazione e supporto al reinvestimento.

Nell'ultimo trimestre 2022 è stato erogato un corso di formazione dedicato agli Agenti in materia di previdenza complementare per approfondire le conoscenze tecnico-normative del settore e fornire le leve per sensibilizzare e accompagnare il cliente verso la soluzione previdenziale adatta. I webinar sono stati anche l'occasione per approfondire le novità di prodotto introdotte nel 2022.

Oltre a quelli citati, in occasione del lancio e restyling sostanziale di prodotto, la Compagnia ha erogato la formazione abilitante alla intermediazione dei prodotti, con modalità a distanza, a favore di tutta la rete: prodotti TCM SaraTutelaVita Plus, SaraTutelaVita Corporate e SaradoppioValore, Polizza Flotta, Car Merloni, prodotti TFR e TFM, prodotto previdenziale Libero Domani. Tali wbt analizzano le caratteristiche tecniche dei prodotti e portano argomentazioni utili per proporli adeguatamente al cliente.

A completamento delle 30 ore di aggiornamento professionale che annualmente la Compagnia rilascia per tutti gli intermediari sono stati erogati corsi online sulla iniziativa Ripara Ok, sulle modalità per il mantenimento e lo sviluppo del portafoglio auto, un kit per gestire la relazione con il cliente, dal contatto telefonico alla negoziazione, un corso per migliorare la gestione del tempo ed un altro per conoscere le caratteristiche del c.c. decreto Orlando e gli impatti assicurativi sulla professione avvocato.

In merito alle recenti novità normative, la Compagnia ha rilasciato il corso sugli "Impatti IDD in materia di preferenze, obiettivi e fattori di sostenibilità all'interno degli attuali istituti POG" obbligatorio per agenti e fortemente consigliato per collaboratori.

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 3 corsi per un totale di 6 ore annue.

È proseguita nel 2022 ed è stata ulteriormente estesa l'attività formativa dedicata ai progetti di sviluppo della attività di intermediazione rivolta ai subagenti operanti nelle delegazioni ACI.



Nell'ambito del progetto Sinergia ACI-Sara nel 2022, in particolare, è stata erogata formazione via webinar per gruppi di subagenti-delegati selezionati sulla base di conoscenza assicurativa al fine di fornire un accrescimento delle competenze tecnico-commerciali sui prodotti auto e RE retail e di gestione del cliente. Per le risorse meno esperte sono stati erogati webinar al fine di fornire le basi della trattativa consapevole e consolidare la conoscenza dei prodotti auto. Per risorse con un livello di conoscenza consolidato sui prodotti auto, i webinar hanno approfondito le modalità di gestione delle trattative complesse ed hanno rafforzato la conoscenza sui RE retail, oltre al già citato ingaggio sugli elementi tecnico-commerciali dell'offerta modulare SaraFlix. Per le risorse con conoscenze più solide sui prodotti RE retail i webinar sono stati l'occasione per approfondire le modalità per consolidare una relazione consulenziale col cliente, con un particolare focus sul vita o sulla gestione della relazione con il cliente nel tempo attraverso SaraFlix.

Come ogni anno anche nel 2022 sono stati organizzati incontri e momenti formativi dedicati ad agenti neo-inseriti e loro collaboratori non neofiti al fine di trasmettere tutte le competenze utili in materia di prodotto, processi e modello Sara di miglior relazione con il cliente.

Formazione agenti gruppo Sara nel triennio

Dati sulla formazione	2020	2021	2022
Numero totale di ore di formazione in aula/webinar	8.846,0	11.958,00	13.775,75
Numero totale di ore di formazione in e-learning	60.488,7	106.904,50	82.356,00

*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 2022, la **Capogruppo** ha erogato **11.254 ore di formazione in aula/webinar** e **70.251,75 ore di formazione a distanza**, mentre **Sara Vita** ha erogato **2.521,75 ore di formazione in aula/webinar** e **12.104,25 ore di formazione a distanza**.

Rete Liquidativa

Altro tassello fondamentale a garanzia del miglior servizio è la gestione e la successiva liquidazione dei sinistri. Le strutture liquidative del Gruppo sono distribuite in maniera capillare sul territorio e sono affiancate nella loro attività da una rete fiduciaria composta, nel 2022, da 219 periti, 135 medici legali, 240 avvocati, 933 carrozzerie convenzionate e 116 informatori.

Struttura liquidativa del gruppo

Regione	Ufficio sinistri territoriale	2020	2021	2022
Lombardia	Milano	24	24	24
Piemonte	Torino	7	7	6
Veneto	Padova	10	8	8
Emilia-Romagna	Reggio Emilia, Bologna (property)	14	13	13
Lazio	Roma (RCG e CVT)	17	18	19
Campania	Napoli	15	15	16
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	10	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 2020 è stata pari al 75,2%, nel 2021 pari al 75,5% e nel 2022 al 76,2%.

Progetto Sinergia ACI-Sara

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

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

- **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**.



5.

Gestione
e sviluppo
del personale





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.

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

[GRI 2-7]

Al 31 dicembre 2022, il Gruppo Sara è composto da 626 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	2020	2021	2022
Dipendenti a tempo indeterminato	605	613	624
Di cui Uomini	358	362	370
Di cui Donne	247	251	254
Dipendenti a tempo determinato	3	2	2
Di cui Uomini	3	2	1
Di cui Donne	0	0	1
Totale dipendenti	608	615	626

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

[GRI 405-1]

Dipendenti nel triennio per inquadramento, genere ed età

Inquadramento, genere, età	2020		2021		2022	
Numero totale di dirigenti	20	100,0%	20	100,0%	21	100,0%
- Totale Uomini	18	90,0%	18	90,0%	19	90,5%
- Totale Donne	2	10,0%	2	10,0%	2	9,5%
Sotto i 30 anni di età	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Di cui Uomini	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Di cui Donne	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Tra i 30 e 50 anni di età	5	25,0%	3	25,0%	4	19,0%
Di cui Uomini	4	20,0%	2	20,0%	3	14,3%
Di cui Donne	1	5,0%	1	5,0%	1	4,8%
Sopra i 50 anni di età	15	75,0%	17	75,0%	17	81,0%
Di cui Uomini	14	70,0%	16	70,0%	16	76,2%
Di cui Donne	1	5,0%	1	5,0%	1	4,8%
Numero totale di funzionari	198	100,0%	204	100,0%	211	100,0%
- Totale Uomini	138	69,7%	144	69,7%	146	69,2%
- Totale Donne	60	30,3%	60	30,3%	65	30,8%
Sotto i 30 anni di età	0	0,0%	1	0,0%	0	0,0%
Di cui Uomini	0	0,0%	1	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	86	43,4%	86	43,4%	81	38,4%
Di cui Uomini	59	29,8%	60	29,8%	56	26,5%
Di cui Donne	27	13,6%	26	13,6%	25	11,8%
Sopra i 50 anni di età	112	56,6%	117	56,6%	130	61,6%
Di cui Uomini	79	39,9%	83	39,9%	90	42,7%



Dipendenti nel triennio per inquadramento, genere ed età

Inquadramento, genere, età	2020		2021		2022	
Di cui Donne	33	16,7%	34	16,7%	40	19%
Numero totale di impiegati	390	100,0%	391	100,0%	394	100,0%
- Totale Uomini	205	52,6%	202	51,7%	206	52,3%
- Totale Donne	185	47,4%	189	48,3%	188	47,7%
Sotto i 30 anni di età	14	3,6%	14	3,6%	17	4,3%
Di cui Uomini	6	1,5%	5	1,3%	8	2,0%
Di cui Donne	8	2,1%	9	2,3%	9	2,3%
Tra i 30 e 50 anni di età	206	52,8%	200	51,2%	167	42,4%
Di cui Uomini	98	25,1%	94	24,0%	75	19,0%
Di cui Donne	108	27,7%	106	27,1%	92	23,4%
Sopra i 50 anni di età	170	43,6%	177	45,3%	210	53,3%
Di cui Uomini	101	25,9%	103	26,3%	123	31,2%
Di cui Donne	69	17,7%	74	18,9%	87	22,1%
Totale dipendenti	608		615		626	

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").

[GRI 405-1]

Lavoratori ex art. 1 Della legge 68/99 nel triennio

Lavoratori	2020		2021		2022	
	N	% sulla popolazione aziendale	N	% sulla popolazione aziendale	N	% sulla popolazione aziendale
Totale	42	7%	41	7%	40	6%

Di seguito il dettaglio delle informazioni per il 2022, 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	2020		2021		2022	
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	22	52,4%	21	51,2%	15	37,5%
Di cui Uomini	13	31,0%	12	29,3%	8	20,0%
Di cui Donne	9	21,4%	9	22,0%	7	17,5%
Sopra i 50 anni di età	20	47,6%	20	48,8%	25	62,5%
Di cui Uomini	12	28,6%	12	29,3%	15	37,6%
Di cui Donne	8	19,0%	8	19,5%	10	25%
Totale	42	100,0%	41	100,0%	40	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.



[GRI 401-1]

Dipendenti entrati-usciti nel triennio

Dipendenti per fasce di età e genere	2020	2021	2022
Numero totale dei nuovi dipendenti assunti durante l'anno	19	24	27
Sotto i 30 anni di età	3	5	11
Di cui Uomini	2	1	6
Di cui Donne	1	4	5
Tra i 30 e i 50 anni di età	15	19	15
Di cui Uomini	9	14	7
Di cui Donne	6	5	8
Sopra i 50 anni di età	1	0	1
Di cui Uomini	1	0	1
Di cui Donne	0	0	0
Dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione durante l'anno	19	17	16
Sotto i 30 anni di età	0	1	3
Di cui Uomini	0	1	0
Di cui Donne	0	0	3
Tra i 30 e i 50 anni di età	5	6	2
Di cui Uomini	1	5	1
Di cui Donne	4	1	1
Sopra i 50 anni di età	14	10	11
Di cui Uomini	11	6	5
Di cui Donne	3	4	6
Tasso di assunzioni - % per genere	3,1%	3,9%	4,3%
Di cui Uomini	3,3%	4,1%	3,8%
Di cui Donne	2,8%	3,6%	5,1%
Tasso di cessazione % per genere	3,1%	2,8%	2,6%
Di cui Uomini	3,3%	3,3%	1,6%
Di cui Donne	2,8%	2,0%	3,9%
Tasso di turnover % per genere	6,3%	6,7%	6,9%
Di cui Uomini	6,6%	7,4%	5,4%
Di cui Donne	5,7%	5,6%	9%
Tasso assunzioni - % per fasce di età	3,1%	3,9%	4,3%
Sotto i 30 anni di età	21,4%	33,3%	64,7%
Tra i 30 e 50 anni di età	5,1%	6,6%	6%
Sopra i 50 anni di età	0,3%	0,0%	0,3%
Tasso cessazioni- % per fasce di età	3,1%	2,8%	2,6%
Sotto i 30 anni di età	0,0%	6,7%	17,6%
Tra i 30 e 50 anni di età	1,7%	2,1%	0,8%
Sopra i 50 anni di età	4,7%	3,2%	3,1%
Tasso di turnover - % per fasce di età	6,3%	6,7%	6,9%
Sotto i 30 anni di età	21,4%	40,0%	82,4%
Tra i 30 e 50 anni di età	6,7%	8,7%	6,7%
Sopra i 50 anni di età	5,1%	3,2%	3,4%

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 escludere 6 uscite di fine 2022. La formazione e la valutazione del personale



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 definisce le esigenze di apprendimento e sviluppo dei dipendenti tramite la raccolta delle esigenze formative, la progettazione e realizzazione di corsi di formazione, l'erogazione e la gestione della partecipazione agli stessi e, in secondo luogo, tramite l'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, il Gruppo Sara garantisce 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 2022 in iniziative che ne hanno rafforzato le competenze tecniche, 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, attraverso webinar e in presenza. Nel corso del 2022, capitalizzando l'esperienza dell'anno precedente, il Gruppo ha fornito una formazione online 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. In continuità con l'anno precedente, per poter contrastare le aumentate minacce informatiche, di concerto con la Direzione ICT, è stato erogato un nuovo percorso di formazione in materia di Cyber Security dedicato a tutto il personale: una campagna in linea con "European Cyber Security Month", che ha visto il rilascio di una collana di pillole mensili con focus su un ambito specifico della sicurezza informatica.

[GRI 404-1]

Ore di formazione erogate nel triennio

Dettagli	2020		2021		2022	
	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	10.778	30	6.617	18	8.318	23
Numero totale di ore di formazione dipendenti donne	6.497	26	4.840	19	5.970	24
Numero totale di ore di formazione per i dirigenti	634	32	744	37	500	24
Numero totale di ore di formazione per i funzionari	4.955	25	2.852	14	4.006	19
Numero totale di ore di formazione per gli impiegati	11.686	30	7.861	20	9.782	25
Numero totale di ore di formazione	17.275	28	11.457	19	14.228	23

[GRI 404-2]

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 al fine di erogare la formazione online e, in generale, per essere efficaci nelle modalità di lavoro ibrido. In particolare, nel corso del 2022, tra i percorsi di formazione erogati da docenti interni è possibile citare, a titolo esemplificativo, la formazione attuariale dedicata alla Direzione Commerciale, volta a fornire gli strumenti per comprendere le logiche della tariffazione e la gestione del portafoglio. Un altro esempio è rappresentato da "La lettura della Busta Paga", a cura della Direzione Risorse Umane, sessioni formative per supportare i colleghi nella lettura ed interpretazione della busta paga e capire i criteri di elaborazione della stessa.

All'interno dei Piani di Formazione Finanziata sono sempre presenti percorsi in linea con le strategie aziendali, di **riconversione e acquisizione di nuove professionalità**. In particolare, nell'anno 2022 è attivo 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 2022 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. Analogamente, a inizio 2023, sarà erogato un percorso finalizzato ad accrescere ed internalizzare le competenze per l'utilizzo della sala regia al fine di erogare autonomamente eventi aziendali online.

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 gestire con successo la comunicazione nella realtà aziendale.

Inoltre, 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 una formazione linguistica a distanza tramite piattaforma dedicata.

Nei mesi di giugno e ottobre si sono tenuti i **team building residenziali** di due giornate che hanno coinvolto, rispettivamente, le Direzioni Reclutamento Agenzie e Investimenti e Finanza con lo scopo di sviluppare lo spirito di squadra e di collaborazione necessario ad affrontare le nuove sfide aziendali. Tali esigenze sono emerse dalle riorganizzazioni dei team, avvenute già durante la pandemia, in regime di home working che hanno reso necessario un intervento per aumentare la coesione dei gruppi e la cooperazione all'interno delle proprie strutture organizzative.

Nel mese di giugno 2022, al fine di rilevare le aree di forza e di sviluppo nella percezione del clima aziendale in modo da agire su di esse, è stata somministrata online **un'analisi di clima** all'intera popolazione

L'analisi è stata veicolata tramite e-mail e resa disponibile per tre settimane, su base volontaria e in forma anonima. Il questionario, composto da 92 item con una scala di risposta a 5 punti (1=Completamente in disaccordo; 5=Completamente d'accordo), è stato suddiviso in 12 aree tematiche (es. open innovation, immagine aziendale, orientamento al cliente etc.), riconducibili a 4 macro-dimensioni: percezione del lavoro, del lavoro di gruppo, della leadership e l'organizzazione. L'iniziativa ha registrato **un tasso di risposta pari al 93,5%** corrispondente a 587 dipendenti su 626. Sul totale dei rispondenti, tutti gli item del questionario e tutte le aree tematiche hanno ottenuto un punteggio medio superiore a 3,5 della scala utilizzata. Si tratta di un risultato decisamente elevato, che riflette **una percezione di clima aziendale**



ampiamente positiva. Se si analizzano i dati per aree lavorative e livelli di inquadramento si osservano alcune differenze, ma raramente si rilevano in indagini di clima dati nel complesso così positivi. Il risultato appare ancora più significativo tenuto conto del trend in miglioramento rispetto all'indagine del 2016 e quella del 2018 (sia per tasso di risposta dei rispondenti, sia per percezione del clima interno), andamento difficile da ottenere partendo da risultati già positivi nella prima rilevazione. Anche in relazione al mercato esterno, le aree del questionario confrontabili - come la soddisfazione generale dei dipendenti, la comunicazione, il coinvolgimento e la leadership, risultano significativamente superiori rispetto al benchmark di riferimento.

La Direzione Risorse Umane, a partire dal mese di settembre, ha organizzato dei Workshop Direzionali al fine di condividere i risultati con i dipendenti ed individuare, all'interno di ogni area aziendale, **dei piani di azione volti al miglioramento continuo.** Contestualmente, sono stati eletti i **Change Ambassador** che, guidati dalla Direzione HR, seguiranno i piani di azione e supporteranno le azioni necessarie per vivere meglio la Compagnia.

Digital Platform Technologies Master Universitario di 1° livello

Nel mese di febbraio 2022 è stato avviato il **Master Universitario di 1° livello Digital Platforms Technologies**, un'importante iniziativa di formazione in collaborazione con un centro di innovazione digitale che sviluppa le competenze e la cultura digitale. Dieci giovani colleghi Sara hanno iniziato un percorso che avrà la durata di due anni: 400 ore di formazione e 450 ore on the job per la realizzazione di un project work. Il Master ha l'obiettivo di costruire le competenze più rilevanti nel panorama digitale: Salesforce, la gestione dell'innovazione, degli aspetti tecnologici e metodologici e, ancora, una solida cultura di base relativamente alle soft skills. Alcuni Direttori Sara, per facilitare l'inserimento e supportare i discenti nel percorso, hanno assunto il ruolo di tutor al fine di indirizzare e validare il lavoro dei project work.

Riconoscimento Radar Academy: Talent Retaining for Generation "Z"

In relazione a tale programma, nell'evento organizzato da Radar Academy - School of Management, società specializzata nella formazione e sviluppo dei giovani talenti, in occasione della prima edizione del Contest Company for Generation "Z", Sara Assicurazioni è stata premiata tra le migliori aziende per l'impegno nei percorsi di Talent Retaining mirati ad accogliere, a supportare e valorizzare le aspirazioni e le potenzialità delle nuove generazioni.



Sara On Air...Missione Digitale

Al fine di promuovere l'adozione delle Digital Properties da parte dell'intera popolazione aziendale, il Gruppo ha individuato nell'iniziativa "Sara On Air...Missione Digitale" lo **strumento privilegiato per incrementare il livello di conoscenza e utilizzo dei servizi, facendo leva su dinamiche virali e di gamification.** I colleghi sono stati suddivisi in squadre in base alla Direzione di appartenenza e, per due mesi, si sono confrontati in sfide dedicate agli spazi digitali aziendali: sito, app e Home Insurance. Nel kick-off, su una visual radio, sono state presentate le regole del gioco e le quattro sfide (Photo challenge, Fake Area, Guido&Libera, Promo) e, nel successivo live radio, sono state svelate le classifiche di quelle concluse e rivisti gli highlight e i post più divertenti pubblicati dai colleghi.

L'iniziativa è stata supportata da AGORA', 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. Inoltre, la popolazione aziendale ha testato in anteprima le funzionalità della nuova app in versione Beta, contribuendo al miglioramento del servizio offerto ai clienti finali. Ancora, alcune delle foto realizzate dai colleghi nelle prove, hanno sostituito quelle presenti sul sito istituzionale.

On Boarding: un nuovo percorso per i neoassunti in Sara

Il **processo di Onboarding** dedicato ai neoassunti è stato ridisegnato al fine di creare una **employee experience** di valore che concorra ad **incrementare l'attraction e la retention** delle nostre persone. La nuova journey del neoassunto è volta a favorire **l'accoglienza, l'integrazione, la contaminazione** delle diverse esperienze e **facilitare la conoscenza dell'Azienda e del Business** dei neoassunti in Sara ed è organizzata come segue:

PRIMO MESE IN SARA

Accoglienza e welcome kit

Accoglienza HR del neo-assunto e consegna datazioni aziendali e gadhet

Conoscenza del buddy

Figura di riferimento per l'inserimento in Sara

Benvenuto nel MONDOSARA

Messaggio di benvenuto con un breve focus del profilo Neoassaunto

On-Bording Sara for you

Incontri con Hr/ organizzazione per guidare il neoassunto a muoversi in Azienda

ENTRO 6 MESI DALL'INGRESSO

Discovery Sara

Pillole di presentazione alla scoperta delle Direzioni/Funzioni

Scopri il business

Aula in presenza erogata dai Direttori per raccontare il Business Sara

Follow up

Incontro HR e Neoassunto per monitoraggio a 6 mesi dall'ingresso

Il processo inizia con l'accoglienza da parte del team HR e la consegna di dotazioni e gadget aziendali. Prosegue con la conoscenza del buddy, un collega che, su base volontaria, facilita l'inserimento del neoassunto nei primi mesi e si pone come guida per la comprensione della cultura aziendale. Anche la popolazione aziendale viene coinvolta nel processo: attraverso una news sulla intranet aziendale MondoSara, viene dato il benvenuto ai nuovi colleghi e presentato brevemente il loro profilo e la Direzione di appartenenza. Successivamente, sono previsti degli incontri individuali a cura delle singole funzioni Risorse Umane e Organizzazione al fine di fornire al neoassunto l'overview della Compagnia e informarlo circa i processi di formazione, gestione, sviluppo e dei servizi al personale messi a disposizione dall'azienda.

Il percorso segue poi la conoscenza del Business attraverso una formazione a cura di alcuni Direttori che ha lo scopo di trasmettere la mission e la vision della Compagnia, unitamente ad una prospettiva circa il Business Assicurativo, la rete distributiva e la sinergia con ACI, nonché all'omnicanalità e all'innovazione tecnologica. Un'altra iniziativa in linea con la precedente, che verrà rilasciata nel 2023, è rappresentata da Discovery Sara: un video tour di scoperta delle Direzioni aziendali. Il processo di Onboarding si conclude a distanza di sei mesi dall'ingresso con un incontro di follow up a cura di HR.

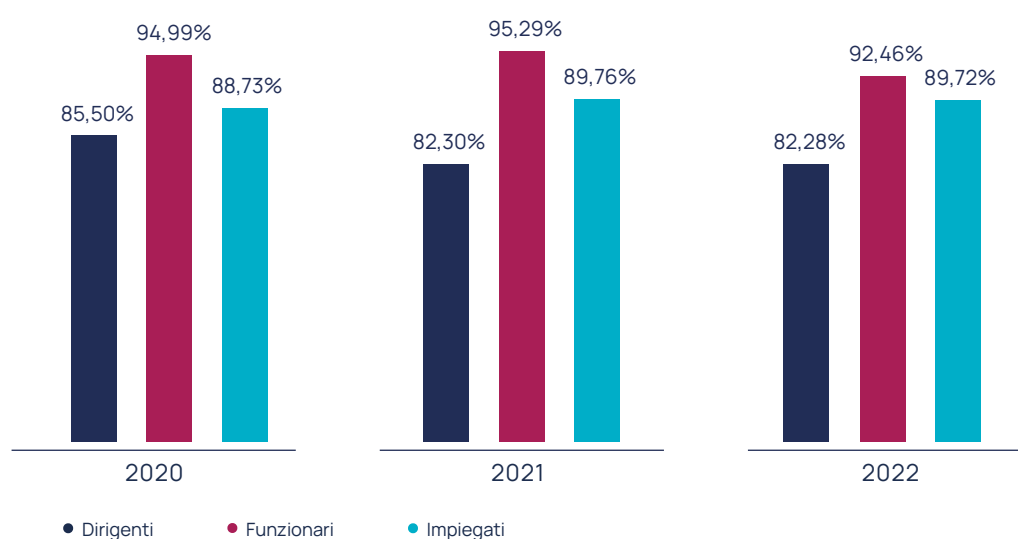


Il Gruppo Sara sostiene il principio in base al quale l'assunzione di personale, lo sviluppo di carriera e gli eventuali riconoscimenti debbano sempre essere correlati ai meriti individuali e ai risultati conseguiti, senza discriminazioni di genere, religione, età, origine etnica, opinioni politiche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

[GRI 405-2]

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").

Rapporto retribuzione (RAL) donne/uomini nel triennio



Dal calcolo del rapporto nella categoria Dirigenti è escluso il Direttore Generale in quanto figura avente anche il ruolo di membro del Consiglio di Amministrazione, dunque non comparabile con i restanti dirigenti. 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 2022 alla politica di remunerazione, si evidenzia una complessiva revisione espositiva al fine di meglio organizzarne i contenuti preesistenti in ulteriori specifici paragrafi; ciò con l'obiettivo di definire in maniera inequivocabile l'applicazione delle regole e dei singoli istituti variabili alle differenti tipologie di personale rilevante.

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) è gestito 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;
- **favorire lo scambio** tra capi e collaboratori in merito agli aspetti essenziali del lavoro;

indirizzare i comportamenti delle persone verso i valori chiave dell'azienda e in coerenza con le strategie aziendali.

Nel 2022 il Gruppo, in continuità con l'anno precedente, ha gestito il Sistema di Valutazione e Sviluppo attraverso il gestionale SAP-Successfactor garantendo una completa digitalizzazione di tutto il processo.

[GRI 404-3]

Il sistema di valutazione e sviluppo è assegnato a tutti i dipendenti a tempo indeterminato: i responsabili di risorse assegnano e validano il piano obiettivi del proprio team e valutano la performance attraverso le schede di sviluppo; il sistema è accessibile a tutti i dipendenti che possono monitorare, anche dopo l'assegnazione degli obiettivi, lo stato di conseguimento degli stessi, attivare momenti di follow up nel corso dell'anno, visionare e firmare la propria scheda di sviluppo.

La **scheda di sviluppo** è costituita da due sezioni principali: **obiettivi e competenze**. In particolare, nel 2022 la Direzione Risorse Umane ha iniziato un aggiornamento del Modello di Competenze Sara, alla luce delle nuove sfide, del contesto organizzativo e degli obiettivi strategici aziendali. Il Modello di Competenze rappresenta, infatti, l'espressione dei valori e della strategia di Sara e identifica l'insieme dei comportamenti, misurabili e osservabili, agiti dalle persone, rilevanti per la realizzazione degli obiettivi strategici e valutati nei sistemi di sviluppo.

Il **Modello di Competenze** guida le persone di Sara durante le principali tappe del loro viaggio in Azienda: selezione, formazione, premialità e sviluppo. Lo ritroviamo, infatti, negli assessment di ingresso di nuove risorse, nelle schede di sviluppo, negli assessment per i passaggi di carriera e nei percorsi formativi.

Il modello sarà co-costruito con la collaborazione di tutti i livelli manageriali della Compagnia e sarà oggetto di una campagna informativa e di sessioni di formazione dedicate.

Il sistema di valutazione e sviluppo garantisce l'accesso al sistema premiante: 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 e prevede: interventi di merito legati a overperformance dimostrati nel corso dell'anno, adeguamenti retributivi in caso di risultati eccellenti e continuativi o passaggi di livello per mutate condizioni organizzative o di ruolo.

Con l'obiettivo di rilevare, valorizzare e rafforzare le competenze manageriali ad oggi possedute,



in continuità con gli altri anni, anche nel 2022 Sara ha organizzato degli assessment center di sviluppo. Attraverso il percorso di assessment, infatti, i dipendenti hanno l'occasione di prendere consapevolezza dei propri punti di forza e aree di miglioramento, e di fermarsi a riflettere sulle proprie modalità di espressione della leadership, delle loro aspirazioni, soddisfazioni e motivazioni a lavoro.

L'assessment guida l'Azienda nella valorizzazione dei singoli dipendenti nei percorsi di mobilità e crescita, in quanto permette di acquisire una maggiore conoscenza delle competenze trasversali delle persone e fornisce i presupposti per condividere un sistema comune di sviluppo.

La salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 403-4]

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).

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.

[GRI 403-9]

Infortuni sul lavoro - dipendenti

Numero di incidenti	2020	2021	2022
Numero totale degli infortuni sul lavoro registrabili	1	0	5
Di cui numero totale di infortuni sul lavoro (escludendo i decessi)	1	0	5
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	2020	2021	2022
Ore lavorate	1.116.109	1.123.607	1.082.040
Tasso degli infortuni - Dipendenti			
Tassi degli infortuni - Dipendenti	2020	2021	2022
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	0,18	0	0,92



Infortuni sul lavoro - lavoratori esterni			
Numero di incidenti	2020	2021	2022
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	2020	2021	2022
Ore lavorate	27.637	28.914	29.935
Tassi degli infortuni - lavoratori esterni			
Tasso degli infortuni – Lavoratori Esterni	2020	2021	2022
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 2022 si sono verificati 5 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.

[GRI 403-10]

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



Il benessere dei lavoratori

[GRI 2-30]

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 rispettivamente in base ai CCNL ANIA dei dipendenti delle imprese assicurative³. Per il personale dipendente non dirigente, ad integrazione del CCNL, Sara applica il Contratto Collettivo Integrativo Aziendale (CCIA), rinnovato il 1° ottobre 2019, che ha previsto alcuni importanti elementi migliorativi, tra cui il potenziamento di tutto il Welfare Aziendale e in particolare l'aggiornamento continuo dei flexible benefits: consistono in beni e servizi in esenzione di tasse e contributi previsti dalle norme legislative e fiscali acquistabili tramite il premio "Sara Family Welfare" al quale il dipendente può scegliere di aggiungere parte del premio fisso individuale consolidato accedendo al percorso Employability. È inoltre prevista l'opportunità di utilizzare l'istituto delle "ferie solidali", i trattamenti di trasferta e di missione temporanea, la previdenza e assistenza integrativa e le condizioni contenute nella polizza sanitaria (profilata per impiegati, quadri e funzionari), varie tipologie di prestiti ai dipendenti (tra i quali uno per l'acquisto della prima casa di abitazione), e il premio di risultato che può essere defiscalizzato o, a scelta del dipendente, utilizzato in come ulteriore credito welfare.

[GRI 401-2]

Il Contratto Integrativo Aziendale, che si applica al Gruppo Sara nella sua interezza, 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, il CCIA 2019 prevede la possibilità di devolvere la quinta settimana di ferie per i colleghi che hanno bisogno di assistere i figli minori per ragioni di salute.

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 2022, 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:

3. Il riferimento per il personale dipendente dirigente è al contratto stipulato in data 7/6/2013 e per il personale dipendente non dirigente a quello rinnovato il 16/11/2022.

Dipendenti per orario di lavoro nel triennio

Categorie contrattuali per genere	2020	2021	2022
Lavoratori full time	580	592	606
Di cui Uomini	361	364	372
Di cui Donne	219	228	234
Lavoratori part time	28	23	20
Di cui Uomini	0	0	0
Di cui Donne	28	23	20
Totale dipendenti	608	615	626

Al numero complessivo vanno aggiunti nr.3 portieri di immobili Sara su Roma assunti a tempo indeterminato direttamente da Sara (CCNL Portieri da Fabbricati).

A seguito del lockdown di marzo 2020 dovuto alla pandemia da Covid-19, il Gruppo ha consentito l'immediata operatività, per tutti i colleghi che potevano svolgere la loro prestazione lavorativa a distanza, attraverso l'home working collettivo grazie ad un rapido ed efficace roll out della dotazione informatica. L'home working, da maggio 2020, si è trasformato in Smart Working - normato dalla Legge 22 maggio 2017, n.81 (artt. da 18 a 24) - come 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 previsto 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.

Nel corso del 2022, con il progressivo diminuire del numero dei casi legati al Covid nonché della severità delle infezioni, i giorni a disposizione di Smart Working - per la maggior parte dei dipendenti - sono passati da 3 a 2 a settimana, proprio per recuperare la necessaria ripresa delle relazioni e degli incontri in presenza con un'ampia flessibilità in ingresso (8-10). A differenza di altre compagnie, Sara ha sempre mantenuto il diritto al buono pasto previsto dal CCIA anche per i giorni in modalità agile.

Sempre nell'ottica di conciliazione del 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:

[GRI 401-3]

Congedo parentale nel triennio

Andamento	2020	2021	2022
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	19	12	17
Di cui uomini	2	5	8
Di cui donne	17	7	9



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.

Da settembre 2020 a dicembre 2022 Sara ha deciso di aggiungere alla normale polizza sanitaria malattia contrattuale una **specificata "Indennità Covid"** per tutti i dipendenti e familiari che, seppur regolarmente vaccinati, avessero comunque contratto il virus Covid-19. Allo stesso modo e per lo stesso periodo ha previsto anche il rimborso integrale dei tamponi antigenici e molecolari.

Infine, da sempre attenti alla prevenzione e alla salute di tutto il Personale, il CCIA 2019 ha ulteriormente **rafforzato il chec-kup annuale** attraverso l'aggiornamento degli esami già previsti e l'aggiunta di alcuni nuovi, estendendo la medesima facoltà anche al coniuge del dipendente.

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.

Il 5 giugno 2022 Sara ha organizzato una manifestazione per tutti i dipendenti e le loro famiglie presso il Centro di Guida Sicura ACI-Sara di Vallerlunga (Roma), durante il quale tutti hanno avuto la possibilità di cimentarsi con la guida di macchine e monopattini. Il 23 dicembre 2022 si è tenuto il tradizionale Sara Family Party, nuovamente in presenza (nel 2020 e nel 2021 si è tenuto a distanza tramite piattaforme informatiche), e organizzato sia presso la sede di Roma (dal 2011) sia presso la sede di Milano (dal 2017). L'evento, molto atteso, è dedicato ai dipendenti e ai loro bambini e prevede giochi e animazione.

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 2022 sono stati svolti Focus Group online con approfondimenti su tematiche relative alla gestione del personale e alle normative del lavoro. 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.

In continuità con **le iniziative di conciliazione** già adottate, Sara Assicurazioni è risultata tra le aziende vincitrici del bando **"#Conciliamo"** – promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche della Famiglia e finalizzato a realizzare **attività di welfare aziendale** che **impattino positivamente sulla qualità di vita dei dipendenti e delle loro famiglie**.

La candidatura è stata presentata da migliaia di aziende in tutta Italia e solo in 127 si sono aggiudicate un posto in graduatoria.

Il contributo, a cui si aggiunge un co-finanziamento da parte del Gruppo Sara, promuove diverse attività che saranno realizzate nel corso del 2023 e 2024 quali:

- investimento e valorizzazione delle risorse interne attraverso programmi di coaching e di lingua inglese, in un'ottica di reward ed employability;
- allestimento di un ambiente di lavoro stimolante, attraverso la realizzazione di spazi high-tech per il co-working aziendale, il rinnovo dei device per i dipendenti e del servizio di car sharing aziendale elettrico a impatto zero – al fine di favorire la mobilità e il trasporto aziendale;

- implementazione del programma di people care attraverso permessi aggiuntivi per il supporto di familiari con patologie inabilitanti e rimborsi per spese relative a centri di assistenza/residenziali per i familiari anziani, servizio di counseling, di un nutrizionista aziendale, di un personal e motivational trainer nelle palestre aziendali;

l'installazione di erogatori di acqua potabile ai piani delle sedi Sara e di smart lockers per la consegna e il ritiro delle spedizioni personali.

In quest'ottica, la Compagnia si ripropone di contribuire al sostegno della comunità sia interna, riferibile ai nostri dipendenti, sia esterna, intesa come il sistema sociale in cui gli stessi sono inseriti.

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.

[GRI 402-1]

Relazioni sindacali

Indicatori	2020	2021	2022
Dipendenti iscritti a sindacato	418	408	394
% iscritti su dipendenti complessivi	69%	67%	64%
Numero ore impiegate per partecipazione ad assemblee e incontri sindacali	5.546,11	6.874,82	6.052,00
Numero ore perse per sciopero, dispute, chiusura aziendale nel corso dell'anno	0	32	0
Periodo minimo di preavviso applicato, in caso di cambiamenti organizzativi rilevanti (giorni)	30	30	30

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

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



DNF e Calendario SARA 2023

Come ulteriore elemento di rappresentatività il calendario Sara ha visto la partecipazione diretta dei dipendenti che hanno prestato la loro immagine. Il calendario è stato incentrato sui valori del Gruppo in diretta relazione con la DNF, il codice etico e la carta dei valori e ha visto anche la presenza comune delle foto delle persone Sara.

6.

Responsabilità
ambientale e sociale





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:

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)⁴

Tipologia	2020	2021	2022
Gas metano riscaldamento	1.187,3	1.124,5	1.266,9
Gasolio riscaldamento	867,6	864,5	648,2
Carburante autovetture - benzina	236,4	3.183,5**	4.282,4
Carburante autovetture - diesel	3.151,1	1.505,5	1.085,4
Elettricità	6.464,0	6.045,1	6.102,4
Energia da fonte rinnovabile (pannelli fotovoltaici)*	13,0	88,6	29,4
Consumo totale di energia	11.919,3	12.811,5	13.442,2

*Impianto con fermo tecnico. 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 2022, nei consumi di elettricità rappresentati in tabella, sono compresi anche 7.654 kW/h derivanti dalle ricariche delle batterie delle Auto Elettriche/Ibride Plug-in.

I maggiori consumi energetici complessivi registrati nel 2022 sono dovuti al ritorno in presenza nelle sedi aziendali di tutti i dipendenti anche se con modalità smart working semplificato e/o sperimentale. Nei consumi energetici 2022 sono compresi anche quelli relativi alla nuova agenzia di Direzione attivata a Roma in via Po 52 in locali di proprietà condivisi in parte con la delegazione dell'Automobile Club Roma quale nuova sinergia commerciale; i consumi sono stati parametrati alle cinque persone SARA presenti. La minore produzione di energia elettrica dall'impianto fotovoltaici di via Po 20 di tipo a consumo diretto è dovuta a disservizi tecnici degli inverter di produzione non segnalati dalla tecnologia.

Nel corso dell'anno 2022, con l'avvenuta sostituzione progressiva di alcune auto direzionali a noleggio lungo termine da alimentazione diesel a ibride a benzina sono stati consumati maggiori kwh di elettricità per le ricariche delle batterie auto presso le colonnine aziendali disponibili a via Po 20 e a via Agri 2/A in Roma.

Per gli uffici territoriali che sono privi di utenze dirette per elettricità ed acqua potabile e, quindi, privi di informazioni puntuali sui consumi energetici, i dati sono stati stimati sulla base di analoghi consumi reali di un ufficio campione simile per attività svolta, superficie utile e numerica di addetti presenti e comunque riparametrati agli stessi valori puntuali.

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

Tipologia	2020	2021	2022
Scope 1	385	476	518
Scope 2 (Location Based)	535	469	443
Emissioni totali	920	945	961

Anche nel corso del 2022 è continuato il percorso di trasformazione volto alla digitalizzazione dei processi, al fine di favorire la dematerializzazione dei documenti e la conseguente riduzione di carta impiegata nelle attività d'impresa. In tabella sono riportati i dati relativi ai materiali adoperati dalle sedi direzionali del Gruppo.

4 Fonte: ABI - Linee Guida sull'applicazione in banca degli standards GRI in materia ambientale - dicembre 2022.

5 Fonte: ABI - Linee Guida sull'applicazione in banca degli standards GRI in materia ambientale - dicembre 2022.

**Prelievo idrico in m³**

Fonte	2020	2021	2022
Servizi idrici municipali	11.845,92	7.352,50	7.605

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 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 volta dell'utenza ACEA ATO2 dalla proprietà dell'immobile), i dati 2021 sono invece reali da conteggio.

Anche nel corso del 2022 è continuato il percorso di trasformazione volto alla digitalizzazione dei processi, al fine di favorire la dematerializzazione dei documenti e la conseguente riduzione di carta impiegata nelle attività d'impresa. In tabella sono riportati i dati relativi ai materiali adoperati dalle sedi direzionali del Gruppo.

Materiali (kg)

Tipologia	2020	2021	2022
Carta da ufficio certificata FSC	3.325	3.844	2.384
Toner e cartucce	132	133,5	51

**Campagna di informazione paperless**

Attraverso il coinvolgimento dei dipendenti stessi è stato realizzato un trailer emozionale nel quale tutta la popolazione aziendale è stata sensibilizzata all'utilizzo della "carta" e alla diffusione di modalità di lavoro digital.

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. A fine giugno 2022 sono terminati i lavori di sostituzione di tutti gli infissi esterni della sede di via Po 20 con adozione profilati di alluminio e vetri basso emissivi che, data la loro efficienza energetica (certificata), oltre ad un maggiore comfort interno degli uffici consentiranno il risparmio di energia consumata sia per il riscaldamento invernale che per la climatizzazione estiva dei locali.

A fine dicembre 2022 sono terminati tutti i lavori di ristrutturazione edilizia interna, di installazione di impianti di illuminazione e di climatizzazione ad alta efficienza energetica, di rifacimento e coibentazione della copertura e la sostituzione degli infissi esterni che, oltre ad un maggiore comfort interno degli uffici, consentiranno complessivamente un risparmio sui consumi energetici nel 2023.

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	482	
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 maggio 2022

** è previsto a fine gennaio rogito per attico, poi rimane soltanto un appartamento da vendere

*** preliminare di vendita nel 2021, rogito previsto entro febbraio 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 posto in essere una serie di interventi legislativi volti 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 2022 si è tenuta la Conferenza Mondiale sul Clima a Sharm el-Sheikh (COP27) che si è posta come obiettivo principale la riduzione delle emissioni nette a livello globale del 43% entro il 2030, ed ha ribadito l'importanza di limitare il riscaldamento globale sotto 1.5°C rispetto ai livelli preindustriali.



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 i risultati emersi dall'attività di "monitoraggio ex-post" dei principi perseguiti dal Gruppo Sara attraverso la Politica adottata in data 10 Agosto 2022. L'attività è stata svolta sulla totalità del portafoglio mobiliare del Gruppo⁶.

In particolare:

- **Emittenti Governativi (peso all'interno del portafoglio pari a circa il 36%):** 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 il 18%):** circa il 92% del patrimonio è investito in società che risultano in linea con gli standard ESG fissati dalla politica in materia di investimenti responsabili;
- **Investimenti indiretti⁷ (peso all'interno del portafoglio pari a circa il 25%):** per circa il 77% 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).

Il Gruppo Sara, con l'obiettivo di migliorare la qualità delle valutazioni svolte, si è dotato, a partire da Gennaio 2023, dell'info-provider specializzato in tematiche ESG MSCI.

⁶ Escluse le partecipazioni infragruppo, gli immobili diretti e la liquidità per un ammontare pari al 21% del portafoglio

⁷ Includono i fondi di investimento Immobiliari, di Debito Privato, di Private Equity e gli OICR Liquidi

La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili

La Tassonomia Europea, così come definita dal **Regolamento (UE) 852/2020⁸** (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 Finanziaria⁹, 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) 2021/2178¹⁰. 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 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 2022, 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 ammissibili alla tassonomia e non ammissibili alla tassonomia nell'ambito degli attivi coperti**, oltre alla quota di esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali, esposizioni in derivati e verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie¹¹ relative all'esercizio 2022.

KPI Ricavi

	Ammissibile		Non Ammissibile	
	Valore contabile lordo	% sul totale degli investimenti*	Valore contabile lordo	% sul totale degli investimenti*
Esposizioni in attività economiche	421,114,740	23.8%	293,163,848	16.5%
Esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD	-	-	1,057,203,854	59.7%
Derivati	-	-	-	0.0%

(*) eccetto le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali

⁸ Regolamento (Ue) 852/2020: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020R0852>

⁹ Direttiva 2014/95/UE: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=IT>

¹⁰ Regolamento Delegato 2021/2178: [Publications Office \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R2178&from=IT)

¹¹ Ai sensi dell'articolo 19 bis o 29 bis della direttiva 2013/34/UE.



Indicatori di ammissibilità – KPI Spese in conto capitale

	Ammissibile		Non Ammissibile	
	Valore contabile lordo	% sul totale degli investimenti*	Valore contabile lordo	% sul totale degli investimenti*
Esposizioni in attività economiche	442,222,714	24.9%	273,059,874	15.4%
Esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD	–	–	1,057,203,854	59.7%
Derivati	–	–	–	0.0%

(* eccetto le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali)

Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali

	Valore contabile lordo €	% sul totale degli investimenti	% sul totale degli attivi in bilancio
Esposizione	1,012,219,088	36%	33%

Le esposizioni ammissibili sono circa il 23,8% sul totale degli investimenti ad esclusione degli investimenti in entità sovrane utilizzando quale fattore di ponderazione la quota dei fatturati ammissibili alla tassonomia e pari al 25% circa utilizzando quale fattore di ponderazione la quota delle spese in conto capitale ammissibili alla tassonomia. Il totale degli investimenti, ad esclusione degli investimenti in entità sovrane, è pari a circa il 58% del valore contabile lordo degli attivi in bilancio. Le esposizioni ammissibili corrispondono invece a circa il 14% sul valore degli attivi totali in bilancio utilizzando quale fattore di ponderazione la quota dei fatturati ammissibili alla tassonomia e pari a circa il 14% utilizzando quale fattore di ponderazione la quota delle spese in conto capitale ammissibili alla tassonomia.

Dettaglio metodologico

Per l'anno corrente si è optato per un cambio metodologico rispetto all'anno precedente per via dei cambiamenti normativi e dell'ausilio di un database ad hoc che ha contribuito ad avere dati maggiormente puntuali. Per queste ragioni, i risultati non sono confrontabili con l'anno precedente.

Le "esposizioni in attività economiche" sono state calcolate 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. I valori percentuali riportati vengono calcolati rapportando il valore contabile lordo delle esposizioni, rispettivamente ammissibili e non ammissibili in termini di Fatturato e di Spese in conto capitale, al Totale degli investimenti. Dal valore contabile lordo del Totale degli investimenti sono state escluse le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali, ed emittenti sovranazionali.

Nello specifico per il **KPI relativo agli investimenti**, di seguito si riporta il dettaglio della metodologia utilizzata:

- **Identificazione dell'esposizioni in attività economiche:** il Gruppo ha individuato le società soggette agli obblighi NFRD tramite il database messo a disposizione dall'info-provider MSCI. All'interno di questo sottoinsieme sono state individuate, sempre mediante l'utilizzo di MSCI, le percentuali di ammissibilità pubblicate dalle controparti per l'anno 2021 come richiesto dalla normativa di riferimento; tali valori sono quindi stati utilizzati quale fattore di ponderazione del valore contabile lordo degli strumenti in portafoglio. Le percentuali di ammissibilità tassonomica utilizzate sono le seguenti:

- **Per le società non finanziarie:**

- la quota di fatturato ottenuto da prodotti o servizi associati ad attività economiche ammissibili alla tassonomia; la quota di spese in conto capitale relative ad attività economiche ammissibili alla tassonomia;

- **Per le società finanziarie** (suddivise ulteriormente in tre categorie):

- **Istituti di credito:** la quota di asset ammissibili alla tassonomia;
- **Assicurazioni:** la media semplice tra la quota di asset ammissibili alla tassonomia e la quota di attività economiche di assicurazione non vita ammissibili alla tassonomia.
- **Società di gestione del risparmio:** la quota di attivi ammissibili alla tassonomia;

I valori ottenuti dall'analisi delle società finanziarie, non essendo suddivise tra spese in conto capitale e fatturato, sono stati tenuti costanti in entrambi i risultati mostrati sopra.

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, tutte le esposizioni sono state considerate non ammissibili;
- per i **fondi aperti**, data la natura stessa degli strumenti, non è stato possibile effettuare una ricerca dei dati dei sottostanti. Tutte le esposizioni sono state considerate non ammissibili.

In caso di green bond, coerentemente con quanto previsto dalla normativa di riferimento, il 100% dell'investimento è stato considerato ammissibile alla tassonomia UE.

Per quanto riguarda le esposizioni relative a Fondi Immobiliari e immobili diretti "a Reddito", sono entrambe state considerate ammissibili alla tassonomia UE al 100%, mentre gli immobili strumentali sono considerati esposizioni non ammissibili.

- **Esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie:** il Gruppo Sara ha individuato le imprese soggette a NFRD seguendo la metodologia descritta sopra. Tutti gli strumenti che non vi rientrano, o che non sono stati individuati sul database MSCI, oltre a tutte le partecipazioni e la liquidità, vengono considerate come non soggette agli obblighi della NFRD. Le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD sono state calcolate escludendo le esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e i derivati.

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 clima¹². 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.

12 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)



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	54.582.736	8,5%	586.292.379	91,5%	640.875.116	100%

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 135.985.007 euro, ovvero il 21,2 % del totale del totale premi lordi contabilizzati.

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

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo Sara ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° gennaio- 31 dicembre 2022 con riferimento agli Standard GRI	
GRI 1 utilizzati	GRI 1 - Principi fondamentali - Versione 2021	
Gri Standard	Disclosure	Capitolo
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Nota metodologica
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica
	2-7 Dipendenti	Gestione e sviluppo del personale I principali andamenti
	2-9 Struttura e composizione della governance	Profilo del gruppo La governance
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder
	2-23 Impegno in termini di policy	Solidità aziendale e integrità nella condotta
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Qualità e innovazione nell'offerta La trasparenza nella comunicazione e la gestione dei reclami
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Solidità aziendale e integrità nella condotta – La compliance normativa e la lotta alla corruzione
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Profilo del gruppo
GRI 3: Temi Materiali 2021	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Percorso di sostenibilità – Gli Stakeholder e il processo di coinvolgimento
	2-30 Contratti collettivi	Gestione e sviluppo del personale Il benessere dei lavoratori
GRI 201: Economic Performance 2016	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Percorso di sostenibilità L'analisi di materialità
	3-2 Elenco di temi materiali	Percorso di sostenibilità L'analisi di materialità
	3-3 Gestione dei temi materiali	Percorso di sostenibilità L'analisi di materialità
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Solidità aziendale e integrità nella condotta – Il valore economico generato e distribuito
	204-1 Percentuale di spesa allocata a fornitori locali nelle sedi operative significative	Solidità aziendale e integrità nella condotta – Il rapporto con la catena di fornitura
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni oggetto di valutazione per rischi connessi alla corruzione	Solidità aziendale e integrità nella condotta – La compliance normativa 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 normativa e la lotta alla corruzione
	205-3 Casi confermati di corruzione e azioni intraprese	Solidità aziendale e integrità nella condotta – La compliance normativa e la lotta alla corruzione



Gri Standard	Disclosure	Capitolo
GRI 207: Imposte 2019	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
GRI 301: Materiali	301-1 Materiali utilizzati per peso e volume	Responsabilità ambientale e sociale Gli impatti ambientali diretti
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Responsabilità ambientale e sociale Gli impatti ambientali diretti
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-3 Prelievo idrico	Responsabilità ambientale e sociale Gli impatti ambientali diretti
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Responsabilità ambientale e sociale Gli impatti ambientali diretti
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Responsabilità ambientale e sociale Gli impatti ambientali diretti
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	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
	401-3 Congedo parentale	Gestione e sviluppo del personale Il benessere dei lavoratori
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Gestione e sviluppo del personale Il rapporto con le parti sociali
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	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
	403-10 Malattie professionali	Gestione e sviluppo del personale La salute e sicurezza sul lavoro
GRI 404: Formazione ed istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Gestione e sviluppo del personale La formazione e la valutazione del personale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Gestione e sviluppo del personale La formazione e la valutazione del personale
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	Profilo del gruppo – La governance Gestione e sviluppo del personale I principali andamenti
	405-2 Rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne e quello degli uomini	Gestione e sviluppo del personale La formazione e valutazione del personale
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Qualità e innovazione nell'offerta La trasparenza nella comunicazione e la gestione dei reclami
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Solidità aziendale e integrità nella condotta La privacy e la protezione dei dati



Il Comitato di Direzione

sara
ti assicura



adopting the future

Roma, 23 febbraio 2023



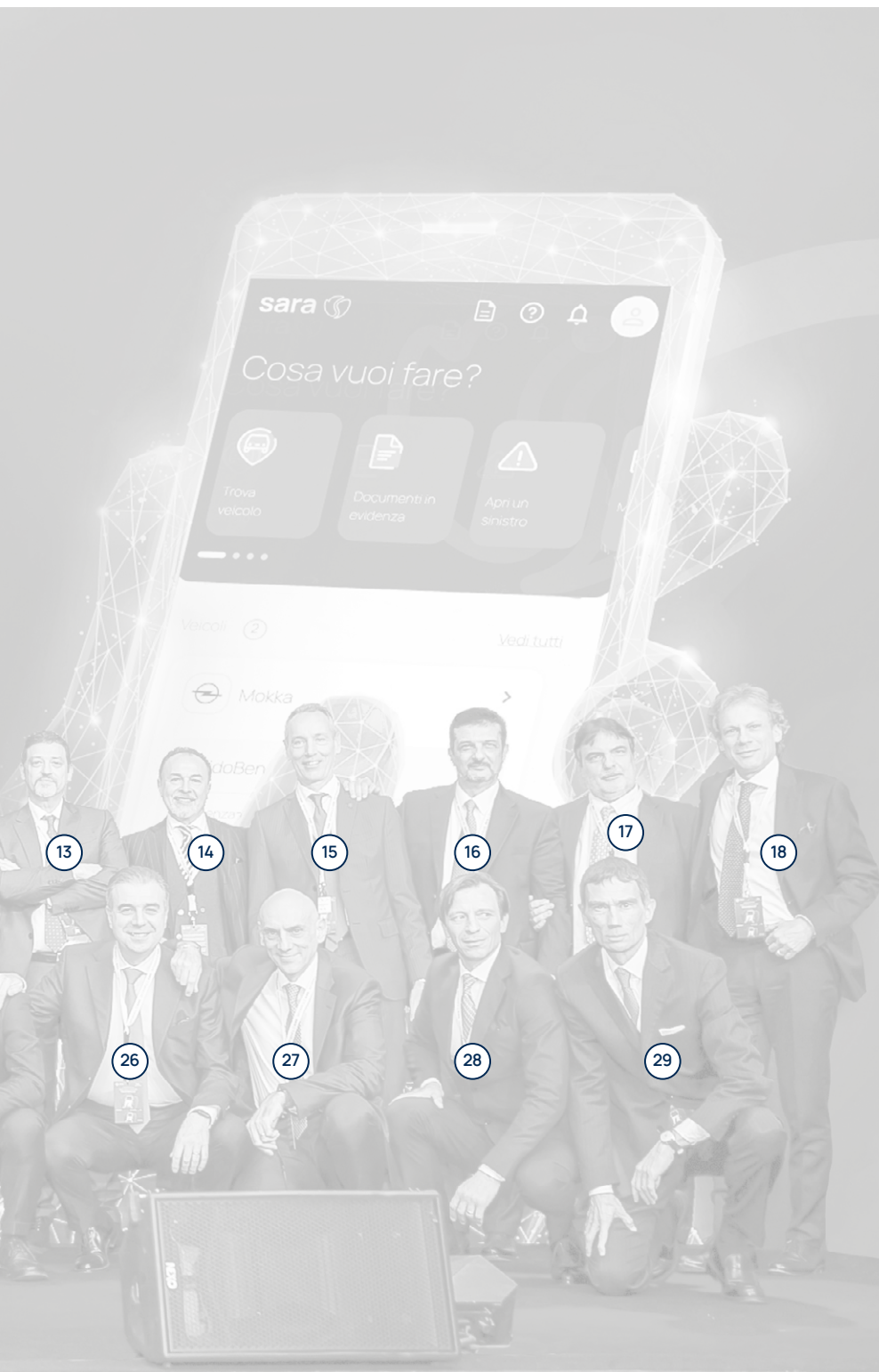




adopting the future

Roma, 23 febbraio 2023





1. Luigi Baccaro
2. Alessandra Iaccarino
3. Paolo Perrucci
4. Giuseppe Gatti
5. Amir El Saidi
6. Rosa Nicotera
7. Pierantonio Besseghini
8. Gian Maria Vito Tagliente
9. Francesca Di Paola
10. Sabato Vona
11. Alberto Tosti
12. Emiliano De Salazar
13. Enrico Petracci
14. Michele Mannella
15. Marco Brachini
16. Andrea Pollicino
17. Mauro Del Gaudio
18. Alberto Cucinella
19. Antonio Rigatti
20. Massimo Piccolomini
21. Roberto Landi
22. Daniele Bracci
23. Simone Francazi
24. Diego Domenico Potenza
25. Massimo D'Alfonso
26. Antonio Germano
27. Luigi Vassallo
28. Michele Grilli
29. Alfonso Sorice

Board di Sara Assicurazioni

PRESIDENTI

Angelo Sticchi Damiani

Presidente Sara Assicurazioni

Piergiorgio Re

Presidente Sara Vita

Rosario Alessi

Presidente Onorario Sara Assicurazioni

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Angelo Sticchi Damiani

Presidente

Rosario Alessi

Vice Presidente

CONSIGLIERI

Albina Candian, Alessandra Carleo

Maurizio Curti, Donatella Di Nicola

Antonino Geronimo La Russa,

Piero Gavazzi, Alessandra Rosa

Alberto Tosti

COLLEGIO SINDACALE

Guido Del Bue

Presidente

Chiara Francesca Ferrero

Franco Pardini

Sindaci effettivi

Vincenzo Maurizio Dispinzeri

Deborah Sassorossi

Sindaco supplente

Design & Impaginazione:

Inarea Identity Design





sara
ti assicura



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Curtatone, 3
00185 ROMA RM
Telefono +39 06 80961.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

*Al Consiglio di Amministrazione della
Sara Assicurazioni S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5, comma 1, lett. g), del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Sara Assicurazioni (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, presentata nella specifica sezione della Relazione sulla gestione e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2023 (di seguito anche la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Sara Assicurazioni S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), selezionati come specificato nella "Nota metodologica" ("GRI – with reference"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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



Gruppo Sara Assicurazioni

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2022

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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



Gruppo Sara Assicurazioni

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2022

- 4 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Sara Assicurazioni S.p.A. e con il personale di Sara Vita S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per la società Sara Assicurazioni S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Sara Assicurazioni relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), selezionati come specificato nella Nota metodologica ("GRI – with reference").

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Sara Assicurazioni non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "La Tassonomia Europea delle attività ecosostenibili" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Roma, 11 aprile 2023

KPMG S.p.A.

Riccardo De Angelis
Socio