

A central image of a smiling man with a forest landscape superimposed on his face and body. The man is looking upwards and to the right, with a joyful expression. The forest scene, featuring various green trees, is layered over his features, making it appear as if the nature is part of him. The background is a soft, out-of-focus sky with light clouds.

Report di Sostenibilità 2021

AXA ITALIA

A thick, solid red diagonal bar that starts from the bottom-left and extends towards the top-right, partially overlapping the text.

Know you can

“ Di fronte all’aggravarsi della crisi climatica, ai rischi emergenti e alle sfide sociali di un contesto sempre più instabile, abbiamo il dovere di non perdere di vista l’obiettivo più grande: la necessità di intervenire per salvaguardare il pianeta e contribuire alla costruzione di una società più inclusiva. Per questo in AXA abbiamo scelto di declinare il nostro impegno in modo concreto e misurabile, facendo leva sulle nostre competenze e sulla capacità di orientare scelte sostenibili. Come investitori, come assicuratori e come azienda lavoriamo ogni giorno perché l’innovazione che portiamo nei processi e nei servizi possa fare la differenza e contribuire al progresso dell’umanità. ”


Giacomo Gigantiello

Indice

1 NOTA METODOLOGICA

2 INTRODUZIONE

3 IL GRUPPO AXA ITALIA

- LE SOCIETÀ DI AXA IN ITALIA

4 LA GESTIONE DEI RISCHI

- ANTICIPARE I RISCHI EMERGENTI
- LA NOSTRA RISPOSTA ALLA PANDEMIA
- ETICA, INTEGRITÀ E COMPLIANCE

5 LA SOSTENIBILITÀ AL CENTRO

- I VALORI CHE CI GUIDANO
- SOSTENIBILI PER NATURA
- LA NOSTRA GOVERNANCE

6 IL NOSTRO IMPEGNO COME INVESTITORI

- INTEGRAZIONE DEI RISCHI ESG NELLE SCELTE DI INVESTIMENTO

7 IL NOSTRO IMPEGNO COME ASSICURATORI

- UN'OFFERTA SOSTENIBILE E DI PROTEZIONE INCLUSIVA
- FARE LA DIFFERENZA NELLA VITA DI OGNI GIORNO
- L'EVOLUZIONE PHYGITAL
- ECOSISTEMA SALUTE

8 IL NOSTRO IMPEGNO COME AZIENDA

- PRENDERSI CURA DELLE PROPRIE PERSONE
- RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE DELLE ATTIVITÀ OPERATIVE

9 IL NOSTRO RUOLO SOCIALE

- PROMUOVERE UNA CULTURA INCLUSIVA
- DONARE IL PROPRIO TEMPO
- AGIRE PER PROTEGGERE IL NOSTRO PIANETA
- EMPOWERMENT FEMMINILE

10 RICONOSCIMENTI DAL MERCATO

Nota Metodologica

Il Report di Sostenibilità del Gruppo AXA Italia (di seguito anche “AXA” o “la Società”), redatto su base volontaria e pubblicato con periodicità annuale, ha la finalità di fornire ai propri stakeholder informazioni in relazione al proprio percorso di sostenibilità e alle relative performance.

Il documento è articolato sulla strategia di sostenibilità del Gruppo AXA, basata su tre pillar: AXA come Investitore, AXA come Assicuratore e AXA come Azienda.

Tali pillar sono stati raccordati ai temi materiali oggetto del Report di Sostenibilità dell’anno precedente.

I dati e le informazioni quali-quantitative contenuti nel Report riguardano il Gruppo AXA Italia e si riferiscono all’esercizio

2021 (periodo di rendicontazione dal 1° gennaio al 31 dicembre), con comparazioni, laddove possibile, con gli esercizi 2020 e 2019.

Per rendicontare le performance del Gruppo AXA Italia, sono stati utilizzati principalmente indicatori interni individuati dal Management e alcuni GRI Standards (“Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards”) emessi dal “Global Reporting Initiative” nel 2016, tenendo conto dei successivi aggiornamenti.

Il processo di redazione del documento, coordinato dalla Funzione CSR, ha previsto il coinvolgimento trasversale di tutte le funzioni aziendali interessate.

Introduzione

AXA è presente in Italia in una logica multi-distributiva, operando attraverso la rete agenziale, il canale bancario e l'e-commerce per offrire soluzioni di protezione personalizzate con un servizio d'eccellenza.

Il Gruppo AXA è tra i leader mondiali nel settore della protezione e offre soluzioni assicurative e finanziarie specializzate nei settori Vita (L&S), Danni (P&C) e Asset Management. Con 149.000 collaboratori e 95 milioni di clienti in 50 Paesi, nel 2021 ha registrato un giro d'affari di 100 miliardi di euro (+6% rispetto al 2020) e un risultato operativo di 6,8 miliardi di euro.

149K
COLLABORATORI



95mln
DI CLIENTI



in 50
PAESI





Il gruppo AXA Italia

Le società di AXA in Italia

LA RETE AGENZIALE

AXA Italia è presente su tutto il territorio nazionale con una rete di circa 650 agenzie che distribuisce prodotti assicurativi dedicati alla protezione della persona, della famiglia, dell'impresa, del patrimonio e dei beni. Attraverso un servizio di consulenza personalizzata, propone forme innovative di previdenza, di risparmio e di investimento per accompagnare i clienti in ogni fase della loro vita.

IL CANALE BANCARIO

AXA Italia opera nel canale bancario attraverso la joint-venture AXA MPS, nata nell'ottobre 2007 dalla partnership strategica di lungo periodo tra AXA e Banca Monte dei Paschi di Siena, con un'offerta assicurativa a 360° per i settori Vita, Danni e Previdenza. Accanto ad AXA MPS, AXA Italia è presente con le partnership attivate con ING Italia, BNL Gruppo BNP Paribas, Banca Popolare di Bari, Banca Popolare di Puglia e Basilicata, Gruppo Cassa di Risparmio di Asti, Cassa di Risparmio di Bolzano Sparkasse.

QUIXA

QUIXA è l'assicurazione digitale, principalmente dedicata alle coperture assicurative motor, del Gruppo AXA Italia, che utilizza una piattaforma dedicata ai canali distributivi alternativi e all'e-commerce, proponendo soluzioni smart e innovative.

AXA CARING

Gestore sinistri salute AXA specializzato in servizi dedicati al benessere, alla prevenzione e alle cure sanitarie.

CRP AXA INSIEME PER LA TUA SALUTE

Nato dalla partnership tra AXA Assicurazioni e il Gruppo CIDIMU, "CRP AXA Insieme per la tua Salute", offre servizi di diagnostica, prevenzione e riabilitazione ad alto valore aggiunto.

LE ALTRE COMPAGNIE DI AXA IN ITALIA

AXA è inoltre presente in Italia attraverso AXA Partners, compagnia specializzata nei rami assistenza e tutela legale, AXA XL, la divisione P&C e Specialty Risk di AXA, operante nella gestione dei rischi più complessi, AXA IM, dedicata all'asset management e AXA RE IM specializzata nelle gestioni immobiliari.



La gestione dei rischi

Per il Gruppo AXA la gestione dei rischi, siano essi esogeni o interni, riveste un ruolo di primaria importanza.

Proteggere significa infatti **comprendere i rischi emergenti** e gestirne le conseguenze per aiutare gli individui, le imprese e la collettività a progredire. Per questo motivo, ogni anno il Gruppo AXA conduce una ricerca globale per individuare i maggiori rischi per sè e per il contesto in cui è inserito.

Anticipare i rischi emergenti

Anche nel 2021 il Gruppo AXA ha pubblicato il **Future Risks Report**, che fornisce una panoramica sui principali rischi emergenti, con il contributo di oltre 3.500 esperti in materia di rischi e 20.000 persone comuni provenienti da oltre 60 Paesi. La maggior parte degli intervistati ha indicato il Cambiamento Climatico come principale rischio, tornando a ricoprire, quindi, la prima posizione che era stata occupata nel 2020 dal rischio legato a pandemie e malattia infettive, ora al 3° posto. Tali risultati testimoniano la forte sensibilità globale verso le tematiche ambientali, pur non dimenticando la crisi conseguente al Covid-19, che ha modificato la vita delle persone.

Il rischio legato alla Cybersecurity, 2° per importanza, è salito di posizione anche a seguito della massiccia adozione del lavoro da remoto e della diffusione delle e-mail di phishing. Allo stesso tempo, il rischio derivante dall'instabilità geopolitica si è classificato al 4° posto. A salire di posizione è stato anche il rischio legato al malcontento sociale e ai conflitti locali (5° in classifica), la cui importanza è aumentata con l'avanzamento della pandemia ed il conseguente inasprimento delle disuguaglianze economiche e sociali. La 6° posizione è occupata da un altro rischio ambientale e climatico, legato alla salvaguardia delle risorse naturali e della biodiversità.

Per quanto riguarda il contributo dell'Italia al

Future Risk Report 2021, i risultati si confermano sostanzialmente in linea con quanto emerso a livello di Gruppo AXA: in particolare, il **58% dei rispondenti italiani ha posto i cambiamenti climatici tra i primi 5 rischi da monitorare e fronteggiare.**

Durante il 2021, AXA Italia, che opera su tutto il suolo nazionale coinvolgendo e influenzando le decisioni di un'ampia platea di stakeholder, ha continuato il processo di sviluppo e diffusione della sensibilità sulle tematiche ambientali, allargando la propria offerta di prodotti sostenibili, aumentando i capitali investiti in attività green e ponendo una forte attenzione verso l'inquinamento prodotto dalle operazioni quotidiane dei collaboratori e dalle strutture in cui essi operano.

La nostra risposta alla pandemia



Anche se nella percezione comune il rischio legato alle pandemie è diminuito d'importanza, non è calata da parte di AXA Italia l'attenzione verso la gestione dell'emergenza da Covid-19.

Infatti, dal 2020 ha messo in campo tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza e la salute sia dei propri collaboratori, che dei propri clienti.

Nel 2021 l'emergenza legata alla pandemia ha, infatti, continuato a influenzare il modo di lavorare e di vivere delle persone. AXA Italia ha adottato, per i propri collaboratori, una modalità di lavoro completamente da remoto da gennaio sino a marzo, per poi consentire accessi alla sede in totale sicurezza e su base volontaria, che sono diventati obbligatori una volta a settimana a partire dal mese di ottobre 2021 e fino a tutto il mese di dicembre.

Misure a tutela dei collaboratori

A garanzia della sicurezza e salute dei propri collaboratori, AXA Italia ha adottato le seguenti iniziative, oltre allo smartworking:

- Canale di contatto dedicato, per fornire costanti aggiornamenti sulle modalità di gestione del lavoro da remoto e degli accessi;
- Supporto IT e supporto logistico a distanza;
- Procedura di abilitazione al rientro presso la sede o sedi terze, previa compilazione di un questionario anamnestico e ricezione dell'autorizzazione medica;
- Prenotazione della postazione;
- Adeguamento degli uffici e una nuova disposizione degli spazi al fine di garantire il distanziamento delle postazioni;
- Intensificazione delle opere di sanificazione;
- Istituzione di una sorveglianza sanitaria attraverso la presenza di un medico competente;
- Installazione di distributori disinfettanti e misurazione della temperatura corporea con termo-scanner all'ingresso delle sedi;
- Ampliamento della scelta dei servizi di welfare (es. teleconsulto psicologico, call center medica in collaborazione con medici specializzati di AXA partners);
- Iniziative di wellbeing (es. lezioni di yoga e mindfulness).

Misure a tutela dei clienti

Nel 2021 sono proseguite alcune iniziative di tutela a favore dei clienti:

- Tutela specifica per le imprese, con il prodotto Covid19#noicisiamo, in caso di infezione da Coronavirus;
- Un Flexible benefit, ovvero un ecosistema di servizi rivolto ai clienti Banca e ad alcuni clienti aziende di agenti selezionati, a cui sono stati offerti diversi servizi anche a supporto delle famiglie (es. formazione per caregivers, supporto a didattica a distanza);
- Erogazione continuativa di tamponi a pagamento nei centri diagnostici;
- Servizi digitali gratuiti sulla Digital Healthcare Platform (Symptom checker, ricerca strutture su performance mediche, webinar con medici e blog, etc.).



Etica, integrità e compliance

AXA Italia non deve far fronte solamente a rischi esogeni, ma anche gestire quelli interni attraverso una struttura solida e strumenti necessari per garantire la compliance, l'etica, la sicurezza dei dati e la cybersecurity.

Codice Etico e Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs 231/2001

A conferma dell'importanza attribuita ai profili etici e ai comportamenti coerenti improntati a rigore e integrità, le Società del Gruppo AXA Italia hanno adottato un Codice Etico e di Compliance AXA.

Tale Codice (di seguito "Codice Etico") esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività operative, rendendo espliciti i fondamenti della cultura aziendale e i valori di riferimento dai quali far derivare regole concrete di comportamento per tutti i soggetti che hanno direttamente o indirettamente una relazione con le Società del Gruppo: i clienti, gli azionisti e i collaboratori, in primo luogo, ma anche i fornitori, i partner commerciali, la comunità, i territori e l'ambiente in cui opera. Il Codice Etico costituisce un elemento fondamentale del Modello di organizzazione, gestione e controllo predisposto ai sensi del D. Lgs 231/2001 (Modello 231).

L'introduzione del **Modello 231** permette, infatti, di consolidare

e rafforzare:

- La cultura dell'integrità aziendale, riducendo i rischi legali connessi a comportamenti non etici e favorendo la fidelizzazione dei collaboratori;
- La credibilità verso gli stakeholder (clienti, fornitori, collaboratori, ambiente, azionisti e società civile) e le istituzioni pubbliche, potenziando la reputazione aziendale;
- La diffusione dell'eticità del business, promuovendo la cultura del controllo;
- La trasparenza nella comunicazione interna ed esterna, riducendo la conflittualità sociale e favorendo l'allineamento dei comportamenti individuali alle strategie ed agli obiettivi aziendali.

L'adozione del Modello rappresenta dunque uno strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto delle Società del Gruppo, a svolgere le proprie attività con comportamenti corretti e lineari, al fine di prevenire e ridurre il rischio di commissione dei reati.

La sorveglianza sull'applicazione del Modello 231 è svolta dall'Organismo di Vigilanza, attraverso controlli specifici. Esso è chiamato periodicamente anche a valutare l'esigenza di aggiornamento del Modello, nonché la coerenza dei presidi organizzativi adottati per la sua attuazione.



In relazione al rischio di corruzione, AXA Italia effettua annualmente una rilevazione interna specifica, basandosi su una metodologia e su strumenti messi a disposizione dal Gruppo AXA. Ciò consente di individuare eventuali aree di esposizione potenziale e di implementare tutte quelle misure funzionali alla diminuzione o alla mitigazione del rischio. Nel 2021, non sono stati riscontrati episodi di corruzione.

AXA Italia, oltre ad essersi dotata di un Modello 231 e di specifici strumenti per la raccolta e gestione di eventuali segnalazioni di fatti corruttivi (c.d. procedura whistleblowing), è in possesso di un framework specifico costituito da:

- Un **Antibribery Officer**, individuato nel Responsabile della Funzione Compliance, per la gestione di tutte le attività derivanti dagli Standard del Gruppo AXA e per la gestione e conduzione dello specifico piano di attività;
- Una **Politica Anticorruzione** recante i principi fondanti dei processi anticorruzione delle singole società del Gruppo e le regole di due diligence da seguire nelle operatività quotidiane;
- Un **Codice di Condotta e un Programma Anticorruzione** che prevedono lo svolgimento di un Antibribery Risk Assessment in seguito al quale vengono definite azioni e misure per mitigare i rischi identificati, anche attraverso iniziative di formazione, controllo e progetti dedicati.

Data Protection

In relazione agli aspetti di compliance legati alla privacy, AXA Italia si è dotata da tempo di un modello organizzativo per la protezione dei dati personali (cd. Modello Privacy), che definisce specifici ruoli e responsabilità nel trattamento dei dati stessi, e prevede l'adozione di misure organizzative e tecniche per la protezione dei dati personali di cui è titolare AXA.

Il Modello Privacy vigente prevede le seguenti figure:

- Referenti privacy, identificati nei responsabili di prima linea delle principali aree aziendali, per la gestione delle attività inerenti specifici profili di trattamento dei dati personali;
- Responsabili del trattamento, identificati in tutte le controparti contrattuali della Società che, per l'adempimento delle proprie obbligazioni, trattano dati personali di cui la Società è titolare (intermediari, periti, fiduciari di vario genere, fornitori di beni, prestatori di servizi);
- Una serie di incaricati, identificati in tutti i collaboratori che svolgono le attività operative di trattamento dei dati personali, sotto la responsabilità dei Referenti privacy;
- Gli Amministratori di sistema, persone fisiche che gestiscono e mantengono un sistema informatico utilizzato per il trattamento di dati personali di cui AXA è titolare, assicurandone la sicurezza nel rispetto della normativa;



L'attenzione verso il cliente e i propri collaboratori passa anche attraverso la protezione dei dati, che non si articola solamente in Modelli di gestione ma anche in azioni di prevenzione e di protezione.

- Un Chief Data Officer (CDO), che assicura un presidio trasversale della governance dei dati, guida l'iniziativa Data per AXA Italia definendone la strategia complessiva, coordina, definisce, implementa e monitora il sistema dei controlli di prima linea in ambito privacy, e attua la Politica di Data Governance;
- Un Chief Security Officer (CSO), che garantisce l'adozione delle disposizioni normative e delle strategie di sicurezza negli ambiti di Information Security, Operational Resilience e Physical Security, promuovendo lo sviluppo di una cultura interna della Sicurezza ed attuando, unitamente al CISO, la Politica di Sicurezza delle informazioni;
- Un Chief Information Security Officer (CISO), che sviluppa il programma di Security aziendale, volto al rispetto degli Standard di Sicurezza del Gruppo, delle best practices e delle normative vigenti ed attua, unitamente al CSO, la Politica di Sicurezza delle informazioni;
- Un Data Protection Officer (DPO), quale soggetto che supporta i Referenti privacy ed i collaboratori per assicurare la conformità alla normativa in tema di trattamento dei dati personali, con compiti organizzativi, informativi, di consulenza, di monitoraggio e controllo in merito agli obblighi derivanti dalla vigente normativa.

Il sistema di gestione dei dati personali, pertanto, è organizzato

secondo “tre linee di difesa”, in linea con quanto definito dal Gruppo AXA:

- Il Management (la prima linea di difesa) è responsabile di assicurare che la gestione dei dati personali sia conforme alla normativa applicabile, alla relativa politica e agli standard AXA. In tale contesto opera il Chief Data Officer (CDO) che coordina, definisce, implementa e monitora il sistema dei controlli in ambito privacy;
- Il DPO (la seconda linea di difesa) supporta il management per lo sviluppo e l'adozione di procedure, misure di sicurezza e controlli idonei a garantire il rispetto della normativa applicabile in materia;
- L'Internal Audit (la terza linea di difesa) ha la responsabilità della valutazione indipendente sull'efficacia delle misure adottate per la protezione dei dati personali.

L'ecosistema AXA Italia ha, inoltre, adottato una serie di regole di condotta vincolanti per tutti i collaboratori, con l'obiettivo di fornire adeguate istruzioni e formazione in tema di protezione dei dati personali, e formalizzare i documenti che illustrano i principi e le regole di trattamento degli stessi.

L'attenzione verso il cliente e i propri collaboratori passa anche attraverso la protezione dei dati, che non si articola solamente in modelli di gestione, ma anche in azioni di prevenzione e di protezione.



Queste misure rappresentano un punto cardine della strategia di AXA Italia con il fine duplice di garantire la conformità normativa e rafforzare la fiducia riposta dai propri clienti, sempre più digitalizzati e connessi, nell'ecosistema di servizi offerto.

Tutto ciò permette alla Compagnia di affrontare ogni giorno le nuove sfide poste dal progresso tecnologico e informatico, quali l'intelligenza artificiale, la blockchain e l'utilizzo dei big data, per creare servizi a valore aggiunto per il cliente.

Il sistema di controlli permette ad AXA Italia di prevenire i rischi associati al trattamento di dati personali per tutelare i diritti e le libertà degli interessati e per evitare rischi sanzionatori, rischi reputazionali o eventi di violazione di dati (Data Breach).

Nel corso del 2021 sono state effettuate **20 valutazioni d'impatto della protezione dei dati (DPIA)** e non si sono registrati episodi di Data breach.

In tema di Data Protection nei prossimi anni l'aspetto maggiormente rilevante sarà l'evoluzione di una normativa europea sui temi di:

- Intelligenza Artificiale, rischi e futura regolamentazione, su cui è attivo un gruppo di lavoro internazionale guidato dal Gruppo AXA;
- Trasferimenti internazionali di dati e garanzie necessarie dopo la sentenza della Corte di Giustizia "Schrems II" che ha reso invalide le basi legali dei trasferimenti di dati anche in USA, su

cui è attivo sia un gruppo di lavoro in Italia che un gruppo di lavoro internazionale guidato dal Gruppo AXA. L'obiettivo dei gruppi di lavoro è di adottare le iniziative utili a identificare i rischi derivanti da questi temi, e sviluppare successivamente le relative azioni di mitigazione.

Cybersecurity

La Cybersecurity, tema sempre più centrale per le aziende, è un elemento fondamentale per AXA. Essa viene gestita attraverso importanti iniziative di Gruppo, mentre, localmente, i team di Corporate Security hanno il compito di rendere operative le misure previste, effettuare i controlli e organizzare la governance relativamente a queste tematiche.

L'attuale contesto di mercato e gli effetti della pandemia da Covid-19 sui mercati e sulle nuove modalità di lavoro hanno determinato un forte digital boost, rendendo necessario adottare un rigoroso programma di sicurezza, a tutela dei servizi digitali erogati.

AXA Italia lavora quotidianamente per adeguare i propri processi e i propri sistemi a questa nuova necessità di servizi sempre più digitali, nel rispetto dei requisiti di sicurezza definiti dal Gruppo.

Per la gestione del rischio Cyber, sono state infatti definite numerose misure di sicurezza, tra le quali:

- Strumenti di analisi delle vulnerabilità e gestione delle



AXA Italia lavora quotidianamente per adeguare i propri processi e i propri sistemi a questa nuova necessità di servizi sempre più digitali, nel rispetto dei requisiti di sicurezza definiti dal Gruppo.

azioni di miglioramento del livello di sicurezza (patch management, security configuration ecc.), che prevedono l'adozione di specifiche piattaforme (EDR, Proofpoint per la protezione dagli attacchi via e-mail, ecc.);

- Azioni di formazione e awareness del personale (security checkpoint, phishing simulation ecc.);
- Definizione di un programma per l'Operational Resilience (Business Continuity e Crisis Management);
- Vulnerability Assessment e Penetration Test sui nuovi servizi pubblicati.

Facendo leva sui programmi di mantenimento della sicurezza informatica sviluppati negli anni precedenti, AXA Italia a partire dal 2021 ha avviato l'implementazione del programma di Gruppo 2021-2023 denominato "One Security", che prevede numerosi interventi in ambito Cybersecurity, Operational Resilience e Physical Security.

Queste misure hanno già avuto dei riscontri numerici: nel 2021 è migliorato il punteggio riguardante il livello di certificazione

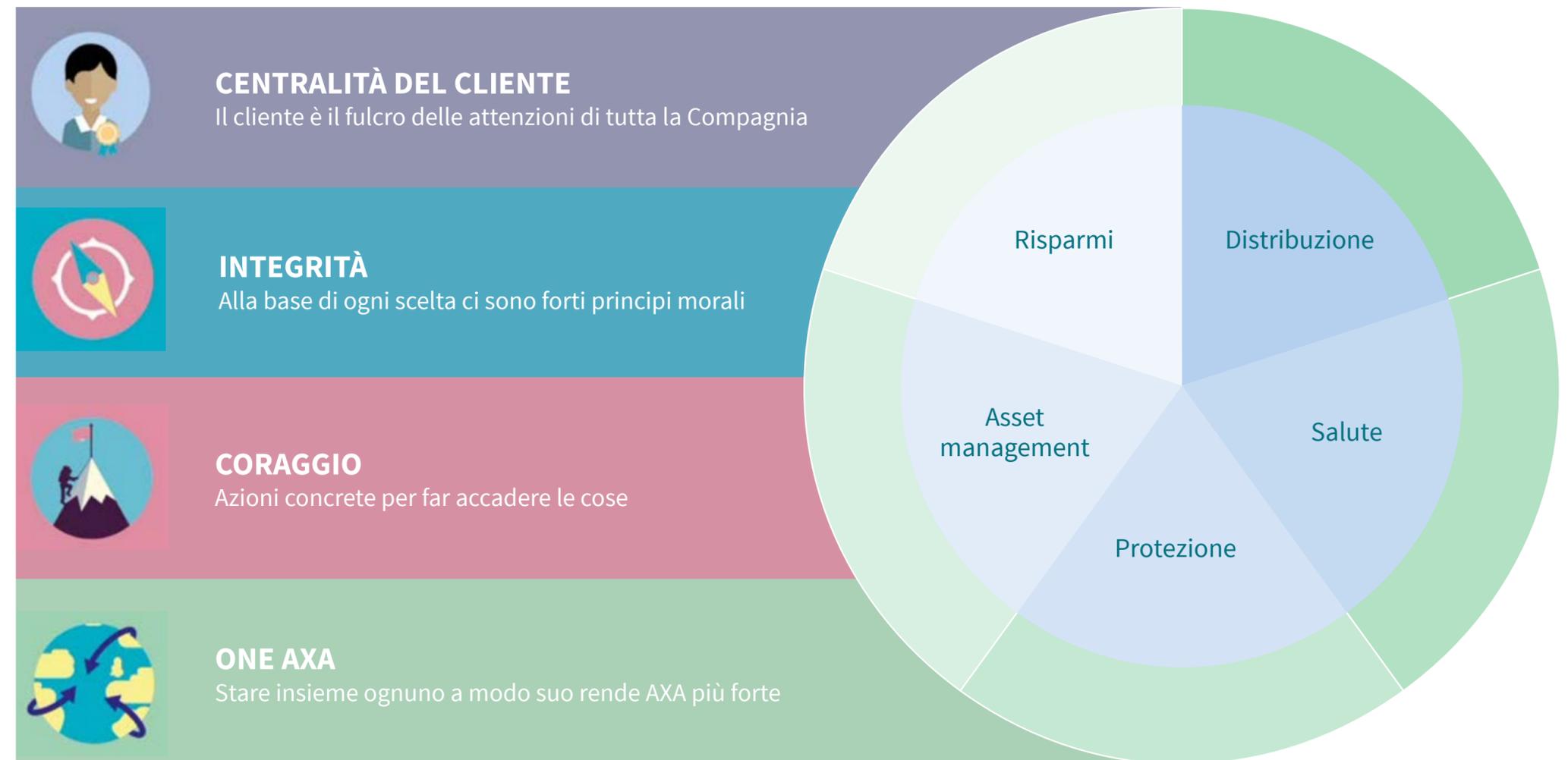
ISO 27001, ovvero lo standard internazionale per la sicurezza delle informazioni, raggiungendo il risultato di 3,12 (su un range di misurazione della maturità dei processi di sicurezza che va da 0 a 5). Anche il "Security Score", che valuta l'efficacia dei programmi di sicurezza aziendali, ha raggiunto un buon punteggio, attestandosi a 73,2 (su un range di misurazione da 0 a 100). AXA Italia prevede per tutti i nuovi assunti un corso di formazione obbligatorio dedicato alla Cybersecurity e alla gestione dei rischi informatici. A tutti i collaboratori viene inoltre sottoposto un questionario dedicato al tema, in cui, attraverso 50 domande, si testa la capacità di risposta a potenziali attacchi e tentativi di phishing; è richiesto il superamento di almeno l'80% delle domande ed in caso contrario è previsto un corso obbligatorio di aggiornamento. Oltre a questo test, periodicamente vengono inviate mail con falsi tentativi di phishing per verificare l'utilizzo degli strumenti di protezione e le risposte dei singoli collaboratori, soprattutto neoassunti.

La sostenibilità al centro

I valori che ci guidano

Per sviluppare e favorire un sistema stabile si identificano, valutano e vengono condivisi i rischi relativi alle persone e alle attività di business. AXA Italia aiuta i clienti a gestire i loro rischi, creando prodotti e servizi che permettono di trasferire questi rischi.

La Compagnia si impegna nei confronti di tutti i suoi stakeholders, investendo in modo responsabile gli asset che gli sono stati affidati nel business stesso, e nelle comunità in cui opera.



Sostenibili per natura

 Negli ultimi anni il Gruppo AXA ha delineato una precisa strategia di sostenibilità che risponde al suo ruolo sociale, ovvero la protezione delle persone dai rischi, contribuendo ad un'economia sempre più sostenibile e inclusiva.

Negli ultimi anni il Gruppo AXA ha delineato una precisa strategia di sostenibilità, non solo per rispondere alle richieste che provengono dal mercato, ma soprattutto, per essere coerenti con la propria ragion d'essere "Agire per il progresso dell'umanità, proteggendo ciò che conta".

Questo impegno risponde al ruolo sociale che riveste AXA di protezione delle persone dai rischi, contribuendo ad un'economia sempre più sostenibile e inclusiva.

AXA For Progress Index

Per rendere questa strategia concreta per tutti i suoi stakeholder, nell'aprile 2021 AXA ha definito un indice "AXA for Progress Index" - per misurare e tracciare i propri progressi in ogni aspetto delle sue attività.

Questo Indice è costituito da un insieme di sette KPI/commitment, tradotti in obiettivi misurabili al 2023 e 2025, per incorporare ulteriormente lo sviluppo sostenibile in ognuno dei tre pilastri della ragion d'essere di AXA:

- AXA come Investitore
- AXA come Assicuratore
- AXA come Azienda esemplare

DRIVING PROGRESS 2023:

UN PIANO STRATEGICO ISPIRATO ALLA NOSTRA RAGION D'ESSERE

AXA FOR PROGRESS INDEX MISURARE L'IMPATTO DELLA NOSTRA RAGION D'ESSERE

INVESTITORE

RIDURRE DEL 20% L'IMPRONTA
DI CARBONIO LEGATA AGLI ASSET
IN PORTAFOGLIO ENTRO IL 2025

RAGGIUNGERE 26 MILIARDI DI EURO
DI INVESTIMENTI GREEN ENTRO IL 2023

ASSICURATORE

INCREMENTARE LE COPERTURE
ASSICURATIVE INCLUSIVE PER
RAGGIUNGERE 12 MILIONI DI CLIENTI
ENTRO IL 2023

RAGGIUNGERE 1,3 MILIARDI DI EURO
DI BUSINESS ASSICURATIVO GREEN
ENTRO IL 2023

COMPAGNIA ESEMPLARE

RAGGIUNGERE LA CARBON
NEUTRALITY ENTRO IL 2025
RIDUCENDO LE EMISSIONI DERIVANTI
DALLE ATTIVITÀ OPERATIVE (ENERGIA,
VIAGGI, PARCO AUTO E DIGITAL)
DEL 20% E COMPENSANDO LE
EMISSIONI RIMANENTI

RENDERE I DIPENDENTI
PROTAGONISTI DELLA
TRASFORMAZIONE FORMANDOLI
SULLE TEMATICHE AMBIENTALI
ENTRO IL 2023

UN INDICATORE TRASVERSALE:
THE DJSI / IL RANKING DI VALUTAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

1. Il Dow Jones Sustainability Index (DJSI), basandosi su criteri economici, ambientali e sociali, assegna un rating ESG alle aziende quotate di tutto il mondo. Operando attraverso una partnership tra S&P Dow Jones Indices e RobecoSAM recensisce oltre 2500 aziende attive in diversi settori economici da cui seleziona quelle più performanti in termini di sostenibilità inserendole nel proprio indice.
2. MSCI supporta le istituzioni finanziarie a livello globale nella gestione dei portafogli di investimento da oltre 40 anni. MSCI ESG Research Inc. predispone analisi approfondite riguardanti gli aspetti ambientali, sociali e di governance attribuendo una valutazione che va da AAA a CCC.
3. Sustainalytics, controllata da Morningstar dal 2020, è una società specializzata nell'analisi dei fattori ESG delle aziende che supporta gli investitori nello sviluppo e nell'attuazione di strategie di investimento sostenibile.
4. Bloomberg è specializzata nella fornitura di software di analisi dei dati finanziari, servizi di dati e notizie riguardanti le società e le organizzazioni di tutto il mondo. Ha inserito, dal 2021, il Gruppo AXA nell'indice riguardante la Gender Equality che analizza le policy e le strategie delle aziende, non solo nelle tematiche ESG, focalizzando la propria attenzione sull'inclusione femminile, la parità di retribuzione tra generi, le policy anti-molestie e altri indicatori riguardanti l'uguaglianza tra generi.

L'azione del Gruppo AXA come Investitore prevede la riduzione dell'impronta di carbonio legata agli asset in portafoglio del 20% al 2023, e il raggiungimento di 26 miliardi di euro investiti in ambito green.

Il Gruppo AXA come Assicuratore vuole raggiungere 1,3 miliardi di euro di GWP in prodotti assicurativi green e raddoppiare il numero di clienti assicurati per coprire 12 milioni di persone attraverso l'inclusive protection insurance entro il 2023.

Come Azienda esemplare, il Gruppo AXA vuole rendere tutti i collaboratori consapevoli e responsabili verso l'ambiente, formandoli sulle tematiche di sostenibilità entro il 2023.

Inoltre, vuole ridurre del 20% il totale della CO2 derivante dalle operations entro il 2025, compensando le emissioni residue.

Infine, il Gruppo AXA intende mantenere e migliorare ulteriormente i riconoscimenti ottenuti dalle principali agenzie di rating in ambito CSR:

- Dow Jones Sustainability Index¹, che ha valutato il Gruppo AXA con un punteggio di 87/100;
- MSCI² che fornisce la valutazione AAA alla Compagnia dal 2015;
- Sustainalytics³ che ha classificato il Gruppo AXA alla sesta posizione tra oltre 290 player nel ramo Insurance;
- Bloomberg⁴ che ha inserito il Gruppo AXA all'interno del Bloomberg Gender Equality Index 2021.

A livello locale, AXA Italia ha recepito le indicazioni del Gruppo strutturando una serie di iniziative in grado di contribuire fattivamente al raggiungimento dei KPI sopra menzionati.

AXA Italia come Investitore vuole contribuire a ridurre l'impronta di carbonio derivante dagli investimenti in portafoglio: per questo offre ai suoi clienti la possibilità di investire in fondi sostenibili gestiti direttamente da AXA Assicurazioni, come il fondo "Futuro Green". Nel 2021 la riduzione delle emissioni di CO2 relative agli investimenti italiani è stata del 16%, in linea con l'obiettivo pluriennale di Gruppo.

AXA Italia ha provveduto, inoltre, ad aumentare il capitale investito in Asset sostenibili, raggiungendo 1,6 miliardi di euro, e concorrendo significativamente al raggiungimento dell'obiettivo di Gruppo (26 miliardi di euro entro il 2023).

AXA Italia come Assicuratore, a partire dal 2021 ha agito sulla propria offerta per renderla il più possibile allineata ai principi di sostenibilità ambientale, grazie a prodotti come Futuro Green, a offerte focalizzate sul settore automotive elettrico e al supporto del Superbonus 110%.

L'attenzione a questi temi è, inoltre, garantita nelle fasi del post-vendita, durante la gestione dei sinistri: sono state, infatti, sviluppate soluzioni che permettono al cliente di scegliere se gestire in maniera più sostenibile eventuali danni subiti, ad esempio, scegliendo carrozzieri certificati, che utilizzano tecniche



AXA Italia, nel corso del 2021, ha puntato ad allargare e rivedere il concetto di inclusione sociale ponendo particolare attenzione alla definizione di soluzioni inclusive e attente a specifiche fasce di popolazione particolarmente vulnerabile.

di riparazione meno gravose per l'ambiente (es. riparazione a freddo).

AXA Italia, nel corso del 2021, ha puntato, inoltre, ad allargare e rivedere il concetto di inclusione sociale ponendo particolare attenzione alla definizione di soluzioni inclusive e attente a specifiche fasce di popolazione particolarmente vulnerabile. Ne sono un esempio le polizze salute dedicate a donne in difficoltà (protezione sospesa), attraverso un meccanismo che consente a chi economicamente non può permettersi l'acquisto di una polizza di riceverla in donazione.

Infine, AXA Italia come Azienda esemplare ha previsto una formazione specifica sulle tematiche ambientali per tutti i collaboratori, con un corso - AXA Climate Accademy - per accrescere la consapevolezza su evidenze scientifiche attinenti il cambiamento climatico.

Questo è stato un primo passo concreto per la creazione di un sentimento condiviso che passa anche attraverso le azioni quotidiane. Infatti, nel 2021 diverse sono state le iniziative combinate per ridurre le emissioni di CO2 delle operations, derivanti dai consumi degli edifici, dai viaggi di lavoro e dall'utilizzo del parco auto, con la costante consapevolezza che i contributi dei singoli sono indispensabili per il risultato della collettività. Rispetto all'anno precedente le emissioni di CO2 pro-capite si sono ridotte del 43%.

La struttura del presente Report si basa sui pillar sopra riportati, identificati a livello di Gruppo e calati nella realtà italiana. I capitoli del documento sono stati inoltre raccordati ai temi materiali individuati nel precedente report di Sostenibilità.



La nostra Governance

 AXA Italia da anni è fortemente impegnata nel dare concretezza al suo ruolo sociale per proteggere le persone dai rischi, ma anche per costruire uno sviluppo sostenibile basato su una “protezione inclusiva”.

Il modello di governance di ciascuna delle società di AXA Italia prevede il Consiglio di Amministrazione (CdA), con compiti di indirizzo strategico e gestionale, supportato, per determinate materie, dai Board Committees che, per le società assicurative italiane, sono:

- **Audit Committee;**
- **Remuneration Committee;**
- **Internal Control and Risk Committee.**

Governance di Sostenibilità

Con riferimento alle tematiche di sostenibilità, la struttura organizzativa è normata all'interno della policy di Corporate Responsibility di AXA Italia, in conformità con le linee guida del Gruppo in termini di standard (AXA Group Standard Handbook). Tutte le entities devono nominare un **Chief Corporate Responsibility Officer (CCRO)**, e disporre di una strategia e di una governance ben definite in tema di Corporate Responsibility (CR). Nel caso di AXA Italia, è presente un CCRO, a riporto dell'Amministratore Delegato e membro del Management Committee di AXA Italia, che ha il compito di garantire una strategia di sostenibilità coerente con quella del Gruppo AXA, volta a gestire le tematiche sociali, ambientali ed etiche, e a ridurre i rischi ad esse associate.

AXA Italia da anni è fortemente impegnata nel dare concretezza al suo ruolo sociale per proteggere le persone dai rischi, ma anche per costruire uno sviluppo sostenibile basato su una “protezione inclusiva” che permetta di tutelare tutte le dimensioni della vita, dalla sfera lavorativa a quella familiare, dalla mobilità alla salute, dall'ambiente all'economia.

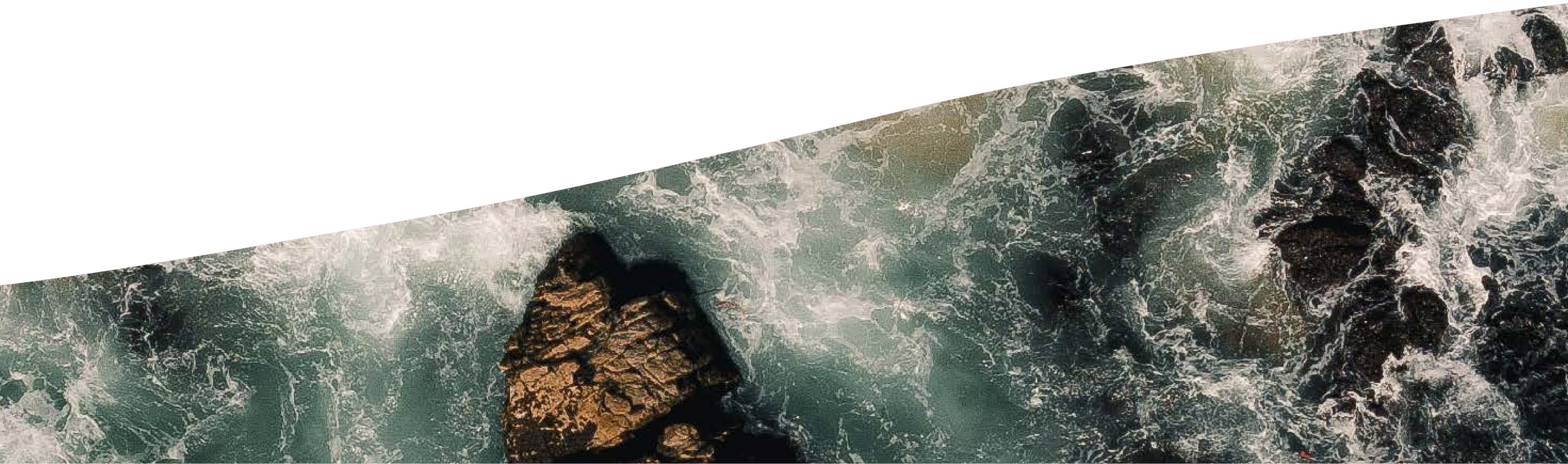
Questo impegno caratterizza le scelte aziendali e le azioni della Compagnia, per essere riconosciuta come partner affidabile; un approccio che si traduce in una Responsabilità di Impresa che rende concreto il purpose, la ragion d'essere di AXA: *“Agiamo per il progresso dell'umanità, proteggendo ciò che conta”*.

Per monitorare l'implementazione della strategia di sostenibilità, nei primi mesi del 2022, AXA Italia si è dotata di un presidio specifico attraverso l'istituzione di un **Comitato di Sostenibilità**, a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, costituito da tutte le Direzioni aziendali coinvolte nella gestione delle iniziative afferenti l'ambiente e l'inclusione sociale.

Tale Comitato gestisce i workstream di attività che trovano corrispondenza nei pilastri di sostenibilità sopra descritti

(AXA come assicuratore, AXA come investitore e AXA come azienda esemplare) e per ogni Direzione sono identificati dei focal point con la responsabilità della messa a terra delle iniziative rispondenti ai KPI's. Infine, alla funzione Corporate Responsibility è affidato il ruolo di control room, con l'obiettivo di supportare l'implementazione delle aree di progetto, condividere i trend di mercato e gli impatti del quadro normativo sulla sostenibilità, e indirizzare eventuali criticità.

Nel prosieguo del presente Report verrà illustrato in dettaglio l'impegno sostenibile di AXA Italia nelle tre anime che la caratterizzano: Investitore, Assicuratore e Azienda.



A man with grey hair and glasses, wearing a dark blue suit, stands in profile looking out a large window. The window reflects the interior of a modern building with a glass and steel structure. The background is a dark, blurred green and blue gradient.

Il nostro impegno come investitori

Come investitore, il Gruppo AXA vuole aiutare le proprie persone e la società a operare una transizione verso un'economia a basso impatto ambientale.

La Compagnia vuole agire in prima persona per **ridurre le conseguenze negative sull'ambiente**, coinvolgendo in questa missione tutte le proprie persone e tutti i clienti; sia a livello di Gruppo, che localmente in Italia, viene posta molta attenzione alle scelte di investimento e al livello di emissioni di CO2 generate da esse.



Integrazione dei rischi ESG nelle scelte di investimento

Gruppo AXA

Il Gruppo AXA nel 2020 ha presentato agli azionisti i risultati e la strategia di sostenibilità 2020-2023, “Driving Progress 2023”, prevedendo, nell’ambito del pillar “AXA As An Investor”, di raggiungere 26 Miliardi di euro di Investimenti green nel 2023 e di ridurre del 20% l’impronta di carbonio derivante dal totale degli asset investiti.

Nel 2021, il capitale investito dal Gruppo AXA è stato pari a circa 40 miliardi di euro, allocati principalmente in titoli di stato e corporate, debito privato, immobili, azioni e progetti infrastrutturali.

Anche in AXA Italia il totale degli investimenti ESG ha raggiunto 1,6 miliardi di euro, a testimonianza dell’impegno per ridurre l’impronta ambientale delle proprie attività, anche negli investimenti, e per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più attenta a tematiche legate alla sostenibilità e al cambiamento climatico.

Integrazione dei rischi ESG (Environmental Social Governance) negli investimenti

Tra le priorità del piano strategico Driving Progress 2023 rientra quella di mantenere il ruolo di AXA nella leadership per il clima; questo obiettivo occupa una posizione prioritaria anche all’interno della Climate strategy del Gruppo, che prevede il perseguimento di 54 target in coerenza con i 6 obiettivi

dell’Accordo di Parigi:

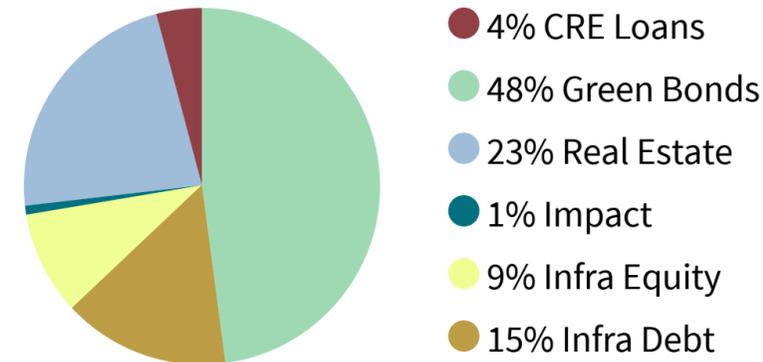
1. Circoscrivere il warming potential dei propri investimenti, ossia l’impatto che questi possono avere sul clima in termini di contribuzione all’innalzamento della temperatura terrestre, entro 1,5°C al 2050. A tale scopo AXA ha deciso di aderire nel 2019 alla Net Zero Asset Owner Alliance delle Nazioni Unite, gruppo di investitori istituzionali che si impegna a rendere i propri portafogli di investimento neutrali dal punto di vista delle emissioni di gas serra entro il 2050, coerentemente con un aumento massimo della temperatura di 1,5°C rispetto al periodo preindustriale. Nel 2021 il warming potential si è attestato a 2.62C°, in riduzione rispetto ai 2.7C° del 2020;
2. Investire 26 mld di euro in attività sostenibili da un punto di vista ambientale entro il 2023, avendo già raggiunto l’ammontare di 22,6 mld di euro investiti al 2021;
3. Investire 250 mln di euro in Transition Bond dal 2019, destinati a quelle realtà che stanno avviando un percorso di decarbonizzazione;
4. Completare l’uscita dall’industria del carbone entro il 2030 nell’Unione Europea e nei Paesi OECD, ed entro il 2040 nel resto del mondo;
5. Ridurre del 20% l’impronta di carbonio degli investimenti sottostanti le Gestioni Separate tra il 2019 e il 2025.

Nel 2021 l'impronta di carbonio degli investimenti è stata di 46,9 tCO2/m€;

6. Disinvestire nel FY21 7,5 mld di euro a seguito dell'implementazione di politiche di esclusione settoriale.

RIPARTIZIONE DEGLI INVESTIMENTI GREEN DEL GRUPPO AXA

GREEN ASSETS ALLOCATION PIE CHART



L'impegno del Gruppo si inserisce nel contesto internazionale della finanza sostenibile, che ha un ruolo chiave nella realizzazione degli obiettivi politici del Green Deal europeo, nonché degli impegni dell'Unione Europea in materia di clima e obiettivi di sostenibilità. Questi obiettivi sono cruciali per garantire che gli investimenti supportino un'economia resiliente e una ripresa sostenibile a seguito della pandemia da COVID-19. Il Gruppo AXA ha preso parte a diverse alleanze

per il raggiungimento degli obiettivi di neutralità climatica: oltre al sopracitato Net-Zero Asset Owner Alliance, nel 2020, ha preso parte alla Net-Zero Asset Management Initiative (NZAMI) per raggiungere, entro il 2050 o prima, l'azzeramento delle emissioni derivanti dagli asset investiti.

Infine, nel dicembre del 2020 AXA ha promosso la creazione di un'alleanza, dedicata al supporto di tutte le realtà assicurative per il raggiungimento della neutralità climatica - la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA)- basata sui principi dell'assicurazione sostenibile.

NET ZERO ASSET OWNER ALLIANCE (NZAOA)

COS'È LA NZAOA?

Il Gruppo AXA è entrato a far parte della NZAOA guidata dalle Nazioni Unite nel novembre 2019. Si tratta di un gruppo internazionale di investitori istituzionali che ha assunto l'impegno di trasferire i propri portafogli di investimento verso asset a emissioni nette di gas serra pari a zero entro il 2050, in accordo con un aumento massimo della temperatura di 1,5°C rispetto al periodo preindustriale. Ciò è ritenuto possibile grazie all'affinamento delle conoscenze scientifiche in materia e attraverso la rendicontazione periodica dei progressi raggiunti, stabilendo obiettivi intermedi ogni cinque anni.

Nel dicembre del 2020 il Gruppo AXA ha promosso la creazione di un'alleanza per il raggiungimento della neutralità climatica - la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA)- basata sui principi dell'assicurazione sostenibile.



AXA Italia ha contribuito in maniera importante nel 2021 agli obiettivi di Gruppo:

- **Aumento del 30% degli asset sostenibili;**
- **Riduzione del 16% dell'impronta di carbonio del portafoglio gestito.**

QUALI OBIETTIVI SI È DATO IL GRUPPO AXA?

Allineare il proprio portafoglio di investimento con gli obiettivi fissati dal Trattato di Parigi. Per fare ciò dal 2018, il Gruppo AXA utilizza il modello “transition risk” denominato “Warming Potential”, sviluppato in collaborazione con la società svizzera Carbon Delta.

Tale metodologia elabora dati aziendali e macroeconomici, costituendo una metrica all'avanguardia in relazione al problema del cambiamento climatico.

L'approccio top-down del modello “Warming Potential” si basa su:

1. Gli impegni in tema di intensità carbonica al 2030 dichiarati dai vari paesi con il Trattato di Parigi;
2. Il divario tra gli NDC (Nationally Determined Contributions) e le quote di emissioni di carbonio associate ai diversi scenari climatici;

3. Il fattore settore/paese a cui l'azienda appartiene;
4. Il livello di intensità carbonica e di investimenti in Research and Development lato tecnologia/prodotti green, anche finalizzati alla transizione ecologica.

AXA Italia

AXA Italia ha contribuito in maniera importante agli obiettivi del Gruppo, per quanto riguarda l'ammontare degli investimenti Green totali e la riduzione della CO2 emessa dal portafoglio investimenti:

- Ha aumentato dal 2020 al 2021 gli asset sostenibili del 30%, attestandosi a 1,6 miliardi di euro;
- Ha ridotto l'impronta di carbonio del portafoglio gestito, raggiungendo nel 2021 68,94tCO2/EV€mn, il 16,12% in meno rispetto all'anno precedente (82,19tCO2/EV€mn nel 2020) e il 16,27% in meno rispetto al 2019 (starting point).

CONTRIBUTO DI AXA ITALIA AGLI OBIETTIVI DEL GRUPPO

INDICATORE	2019	2020	2021	Δ 19-21	Δ 20-21
Investimenti Green (mld€)	1,07	1,23	1,63	+53%	+30%
Impronta di carbonio degli investimenti (tCO2/EV€mn)	82,34	82,19	68,94	-16,27%	-16,12%

DETTAGLI ASSET (INVESTIMENTI GREEN) ED ESPOSIZIONI - AXA ITALIA

ASSET (IN €)	2020	2021	Variazione 20-21
Fixed income green bonds	770 mln	1.095 mln	+42%
CRE	56 mln	67 mln	+20%
Infrastructure debt	307 mln	369 mln	+20%
Infrastructure equity	43 mln	51 mln	+19%
Real estate	55 mln	51 mln	-7%
ESPOSIZIONI (IN €)	2020	2021	Variazione 20-21
Esposizione a Transition bond	52 mln	50 mln	-4%
Esposizione a Impact funds	11 mln	17 mln	+54%



Nel 2021 è inoltre continuato il processo di evoluzione del **quadro normativo sulla finanza sostenibile**: al *Regolamento (UE) 2020/852 sulla Tassonomia* delle attività eco-sostenibili e al *Regolamento (UE) 2019/2088 sull'informativa relativa alla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari* (c.d. "SFDR" *Sustainable Finance Disclosure Regulation*) si sono aggiunti, ad inizio anno, anche i primi atti delegati sulla Tassonomia e la CSRD "Corporate Sustainability Reporting Directive", ovvero una proposta di direttiva sulla rendicontazione di sostenibilità.

Il Regolamento (UE) 2019/2088, entrato in vigore nel marzo del 2021 con alcune modifiche operate nel giugno 2020 con l'adozione del Regolamento (UE) 2020/852, ha introdotto specifici obblighi per l'impresa in tema di trasparenza in ambito di sostenibilità, tra cui l'integrazione del rischio di sostenibilità all'interno delle politiche di investimento.

In questo contesto, in continua evoluzione, AXA Italia ha proseguito nel 2021 l'impegno per l'integrazione progressiva dei rischi ESG nello sviluppo di una gamma innovativa di prodotti di investimento responsabile. Ne sono un esempio:

- Futuro Green, il fondo interno unit-linked, dedicato a chi mira ad una potenziale crescita del proprio capitale nel medio-lungo periodo, attraverso una strategia di investimento flessibile, che include sottostanti collegati a temi ESG, che

tengono conto di aspetti ambientali, sociali e di governance. Il fondo è disponibile all'interno di due soluzioni multiramo: doppio motore (premio unico) e easy plan (premi unici ricorrenti);

- Il Fondo Interno AXA Mps Strategia Sostenibile ESG per il prodotto Private Choice WP19, che adotta una strategia di investimento flessibile mirata su settori con caratteristiche di responsabilità sociale e ambientale, quali il comparto delle energie rinnovabili, dell'acqua e delle biotecnologie.

La Compagnia ritiene che i **fattori ESG** influenzino non solo la gestione dei portafogli di investimento di tutte le classi di attività e settori dei diversi emittenti e Paesi, ma anche gli interessi dei suoi principali stakeholders, tra cui i clienti. Le scelte di investimento si basano sulla convinzione che le tematiche relative ai fattori di sostenibilità siano ad oggi, e rimarranno nel futuro, il principale oggetto del dibattito pubblico e, in quest'ottica, la combinazione dei fattori non finanziari con i criteri finanziari tradizionali aiuterà a costruire portafogli sempre più stabili, con una migliore performance nel lungo termine.

Tale approccio non finanziario risulta quindi essere una necessità per diverse ragioni:

- Per limitare l'incidenza sulla performance finanziaria di

un'esposizione a livelli elevati di rischio ESG;

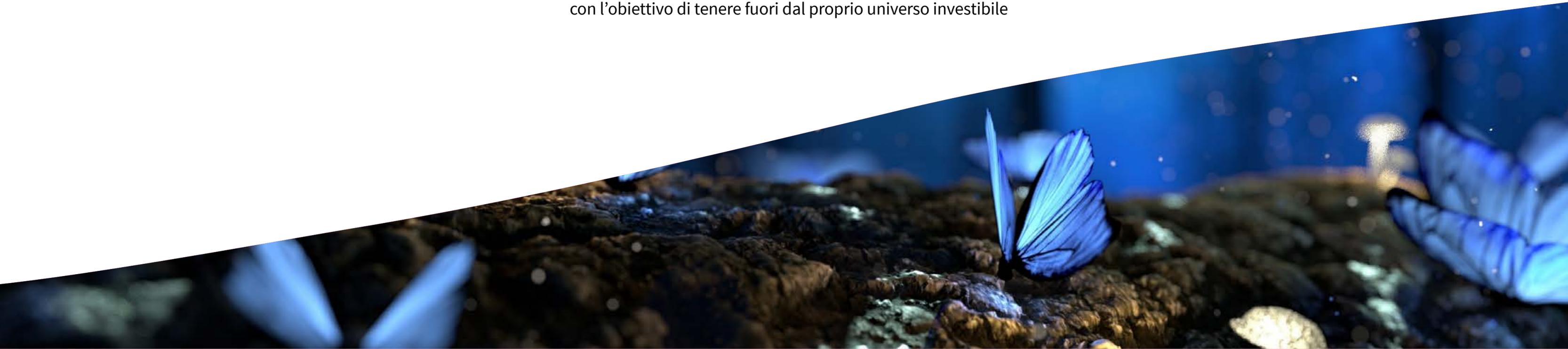
- Per meglio affrontare le sfide del futuro, concentrandosi sulle aziende che hanno implementato le best practice in materia di gestione dei propri impatti ambientali, sociali, e di governance;
- Per limitare il rischio reputazionale verso i clienti AXA, instaurando un dialogo attivo con le aziende sull'integrazione delle tematiche ESG negli investimenti.

Al fine di integrare i rischi di sostenibilità all'interno delle decisioni di investimento, AXA Italia applica due strategie:

- **Politiche di esclusione settoriale:** si basano sull'utilizzo di elenchi di esclusione costruiti su dati forniti da parti terze, con l'obiettivo di tenere fuori dal proprio universo investibile

le attività esposte a rischi ESG critici, in particolare in termini di impatto sul clima e sulla biodiversità, sulla salute e i diritti umani, e sull'etica aziendale;

- **Metodologie di punteggio ESG proprietarie:** costituiscono uno dei fattori della valutazione del rischio di sostenibilità per un determinato investimento, e consentono di concentrarsi su asset con una performance ESG complessivamente migliore. AXA Italia si impegna ad aggiornare regolarmente le proprie metodologie per tenere conto dei cambiamenti nella disponibilità dei dati o delle modalità utilizzate dagli emittenti principali per la divulgazione delle informazioni.



A photograph of two women in an office setting. They are sitting at a wooden desk, looking at a laptop screen. The woman on the left has dark curly hair and is wearing a dark sleeveless top. The woman on the right has short blonde hair and is wearing a light-colored t-shirt. They are both smiling and appear to be in a collaborative work environment. In the background, there are other office desks with computers and large windows.

Il nostro impegno come assicuratori

AXA Italia esercita il suo ruolo di assicuratore mettendo i clienti al centro delle sue attività e della sua ragione d'essere - **"Agire per il progresso dell'umanità proteggendo ciò che conta"** - , offrendo soluzioni per la gestione e protezione dai rischi e per la tutela della salute, con lo scopo finale di aiutare le persone a vivere una vita migliore, avendo un impatto positivo sulla società.



Un'offerta sostenibile e di protezione inclusiva

 La Compagnia ha integrato nei propri obblighi non solo quello di agire come assicuratore ma anche quello di offrire ai clienti delle opzioni di risparmio orientate alla sostenibilità.

Un'offerta sostenibile e di protezione inclusiva di AXA Italia verso le tematiche ambientali e l'inclusione sociale viene esplicitata concretamente attraverso l'offerta dei propri prodotti, che nel corso del 2021 ha visto un adeguamento per rispondere alla sempre maggiore **sensibilità dei clienti rispetto alla sostenibilità**.

La Compagnia ha integrato nei propri obblighi non solo quello di agire come assicuratore, ma anche quello di offrire ai clienti delle opzioni di risparmio orientate alla sostenibilità, adottando una strategia in linea con le indicazioni che il Gruppo AXA ha emanato nei Group Standard Handbook (GSH), che disciplinano i settori di attività su cui non è possibile fare business o investimenti. Tra questi settori rientrano:

- Estrazione del carbone e produzione di energia derivata
- Industria del tabacco (definizione Bloomberg)
- Deforestazione e conversione degli ecosistemi e di siti del patrimonio naturale
- Industria "Oil and gas"
- Derivati alimentari (solo in ambito investimenti)
- Produzione di armi controverse

Offerta Life&Savings

Una soluzione in questo senso, sviluppata nel 2020 e lanciata a tutti gli effetti nei primi mesi del 2021, è stata **Futuro Green**, il fondo interno unit-linked, dedicato a coloro che sono orientati verso una potenziale crescita del proprio capitale nel medio-lungo periodo attraverso una strategia di investimento flessibile, che include sottostanti collegati a temi ESG (Environmental, Social, Governance), ossia che tengono conto di aspetti ambientali, sociali e di governance. Il fondo è disponibile all'interno di Doppio Motore, la soluzione multiramo a premio unico e di Easy Plan, la soluzione multiramo a premi unici ricorrenti.

Inoltre a maggio 2021 è stato lanciato il Fondo Interno AXA Mps Strategia Sostenibile ESG per il prodotto Private Choice WP19, che adotta una strategia di investimento flessibile e mirato su settori con caratteristiche di responsabilità sociale e ambientale, quali il comparto delle energie rinnovabili, dell'acqua e delle biotecnologie.

Per quanto riguarda l'**offerta Protection** che genera inclusione, AXA Italia, anche nel 2021, ha continuato a distribuire il prodotto assicurativo **Vita-Per Noi**, pensato per proteggere qualsiasi coppia di persone di età compresa tra i 18 e 60 anni, dai rischi di morte, malattia grave e perdita di autosufficienza.



La copertura è applicata a due persone indipendentemente dal genere e qualunque sia il legame che le unisce. Nel 2021 si è arrivati a coprire oltre 1.100 coppie, dato in crescita dal 2019, anno in cui questa tipologia di polizza è stata introdotta nel mercato.

Per Noi riflette il posizionamento di AXA Italia in termini di inclusione, ovvero di nessuna discriminazione verso ogni tipo di coppia, dalle famiglie tradizionali a quelle LGBT. L'orientamento della Compagnia è quello di rendere sempre più vasta la platea dei destinatari di tale prodotto, fornendo una copertura assicurativa anche alle coppie di persone con un qualsiasi legame affettivo e non (ad esempio coppie di soci in affari).

Nei prossimi anni, AXA Italia intende allargare il tema dell'“**Inclusive Protection**” offrendo prodotti dedicati alle fasce della popolazione più vulnerabile che spesso vengono escluse dall'offerta assicurativa; come, ad esempio, le persone con disponibilità economiche limitate, le fasce più anziane della popolazione e le persone a rischio di esclusione sociale.

Offerta Property&Casualty e Salute

Il tema Green è per AXA Italia un business in continua crescita anche grazie alla politica del Gruppo che negli ultimi anni ha spostato in maniera sempre più importante la propria

attenzione verso queste soluzioni, lasciando alle varie local entities di sviluppare proposte dedicate. Inoltre, prossimamente le polizze legate a tematiche di sostenibilità verranno modulate anche sulla base delle normative europee inerenti tematiche ambientali e sociali come la EU Green Taxonomy, che richiede di identificare gli investimenti e i prodotti catalogabili come green.

Nel 2021 i volumi provenienti da offerte “green” hanno registrato un incremento importante trainato da diversi prodotti con coperture dedicate, presenti su varie linee di business. Come ad esempio nel settore auto, anche grazie agli ecoincentivi che hanno contribuito all'aumento delle immatricolazioni dei veicoli elettrici; proprio per possessori di veicoli elettrici è stata mantenuta una tariffa agevolata garantendo nel 2021 una vendita quasi raddoppiata delle polizze dedicate a questi veicoli rispetto al 2020.

Sempre nel settore auto, il prodotto Guida Leggera ha premiato l'uso contenuto dell'auto, con un premio ridotto in funzione di un chilometraggio limitato nell'anno, monitorato tramite una Black Box installata nella vettura che registra le informazioni sia sulle distanze percorse, sia, in caso di sinistro, sulla dinamica dello stesso. Questa polizza permette di ridurre i costi per l'assicurato e premia un uso consapevole dell'auto, con benefici indiretti anche per l'ambiente.

 **AXA Italia ha creato anche un'offerta sostenibile dedicata alle aziende, erogando coperture assicurative per incentivare l'utilizzo del lavoro agile e per la gestione delle emergenze.**

Le soluzioni assicurative sostenibili per il settore Danni hanno riguardato anche i **prodotti legati agli immobili**:

- Energia protetta: soluzione che assicura impianti produttori di energia, come quelli a biomasse, a pannelli solari, pale eoliche ecc;
- Globale fabbricati: la polizza che permette di proteggere i fabbricati in modo completo. In aggiunta alle coperture tradizionali è possibile estendere la garanzia anche sugli eventuali pannelli installati sopra agli immobili assicurati;
- Nuova protezione casa: che copre l'immobile con la possibilità di estendere la protezione a pannelli solari/fotovoltaici.

Infine, AXA Italia ha creato anche **un'offerta sostenibile dedicata alle aziende**, erogando coperture assicurative per incentivare l'utilizzo del lavoro agile e per la gestione delle emergenze all'interno delle stesse:

- Buonlavoro! Smart working: la protezione pensata per le PMI che hanno adottato il lavoro agile, studiata per proteggere i rischi specifici delle aziende che utilizzano lo smart working o il telelavoro, tendenza in via di consolidamento. Le garanzie hanno coperto danni ai dispositivi, furto degli apparecchi e spese extra, danni ai collaboratori e responsabilità verso terzi.
- Go Back To Normal: Pronta Ripresa per le emergenze in azienda. AXA Italia ha offerto servizi di pronto intervento in caso di eventi gravi compromettenti la continuità del business, come ad

esempio in caso di incendio, allagamento, fenomeni elettrici, inquinamento, contaminazioni e calamità naturali.

In continuità con il 2020 è proseguito anche il supporto al **Superbonus 110**, facilitando l'accesso dei propri clienti alle agevolazioni fiscali previste dal Superbonus 110%, entrando nel settore dell'acquisto del credito d'imposta. Nell'ambito di questa offerta, ai clienti è stato concesso di cedere ad AXA Italia il relativo credito fiscale maturato ed ottenere anticipatamente la disponibilità economica necessaria per effettuare gli interventi edilizi.

A fronte di tale cessione, la Compagnia ha riconosciuto il 102% a Privati e Imprese per i lavori effettuati in regime di Superbonus 110%, e ha gestito anche i crediti relativi ai bonus differenti dal 110%, in linea con quanto previsto dal Decreto Rilancio. Inoltre, scegliendo le soluzioni di AXA Italia i clienti hanno ricevuto le credenziali di accesso ad un portale, fornito da un primario operatore in consulenza tributaria, per essere guidati nell'accesso alle pratiche del Superbonus 110%. Tra i servizi a disposizione:

- La possibilità di essere supportati in ogni fase dei lavori e della formazione del credito di imposta, fino al momento della sua cessione ad AXA Italia;
- Il supporto nella gestione delle scadenze e indicazioni sulla documentazione richiesta da caricare in piattaforma;
- Un servizio di Help Desk di assistenza.



AXA Italia è, inoltre, sensibile alle tematiche di inclusione sociale e nell'ambito dell'offerta salute ha sviluppato il **prodotto Assistenza 360**, che permette ai clienti di avere assistenza medica 24h tramite video o teleconsulto. Tra i servizi proposti, di particolare rilievo quelli di assistenza psicologica - per la tutela del benessere psicofisico - e lo pneumologo.

Nel corso del 2021 le garanzie del prodotto, venduto tramite il canale agenziale, sono state allineate nel contenuto a quelle vendute tramite il canale Banca Monte Paschi, e il servizio di telemedicina è stato implementato con la possibilità di selezionare la specialità ed il medico con il quale effettuare il videoconsulto da remoto.

Le sottoscrizioni delle polizze Assistenza 360, tramite i canali di AXA Assicurazioni, hanno registrato nell'anno un incremento del 22% rispetto al 2020.

Nell'ambito di questo prodotto, dal 2021 è stata data la possibilità a tutti i clienti, all'atto della sottoscrizione o del rinnovo della polizza sanitaria, di destinare un importo extra, in aggiunta al proprio premio, in favore di chi ne ha bisogno. AXA Italia raddoppia questo importo e gli agenti hanno la possibilità di dare una parte della loro commissione; non appena raggiunto il premio assicurativo necessario, la polizza diventa attiva per il beneficiario, che non potrebbe permettersela.

Grazie a questa iniziativa, denominata "**Protezione Sospesa**", AXA

Italia fornisce, a titolo gratuito, polizze di Assistenza 360° alle donne beneficiarie individuate da WeWorld Onlus, impegnandosi ancora una volta a contribuire al progresso della società, estendendo la possibilità di protezione e di tutela sanitaria a chi altrimenti ne sarebbe escluso. I beneficiari, grazie a Protezione Sospesa, potranno accedere, ad esempio, in caso di infortunio o malattia, a consulenze telefoniche o in videochiamata con medici generici, pediatri e specialisti - disponibili h24 -, al supporto psicologico, a servizi di assistenza domiciliare e babysitting, nonché ricevere prescrizioni per visite specialistiche ed esami diagnostici.

Anche per quanto riguarda **QUIXA**, nel 2021, è stata sviluppata un'offerta sostenibile:

- Grazie alla partnership con Greenovation, è stata prevista l'inclusione nella polizza QUIXA Smart casa della protezione e tutela dell'abitazione- 24/24 - da danni o imprevisti (assistenza di un idraulico, elettricista, fabbro, falegname, vetraio o serrandista) e dell'assistenza informatica, come il check-up energetico personalizzato a tariffe agevolate per valutare l'impatto green di un'eventuale ristrutturazione dell'immobile;
- Sono stati erogati incentivi alla mobilità green, tramite l'offerta di una scontistica ad hoc del 20% sull'RCAuto per le auto elettriche.

Fare la differenza nella vita di ogni giorno

Fin dal primo lockdown, la Compagnia ha dato indicazioni alla rete peritale, agli agenti ed ai clienti rispetto a forme alternative per l'accertamento dei danni. In particolare per i sinistri motor e property, è stato incentivato l'utilizzo della video-perizia.

La **Customer Experience sinistri** continua a voler essere semplice, trasparente e digitale, con un approccio olistico alla soddisfazione del cliente, in linea con la strategia "**from payer to partner**".

Nel 2021 AXA Italia, anche in considerazione dello scenario pandemico e della volontà da parte dei clienti di svolgere operazioni sempre più in modalità self-service, si è impegnata a rendere l'**esperienza del sinistro ancora più digitale e immediata**, accelerando quanto più possibile il superamento del vincolo fisico per alcune attività.

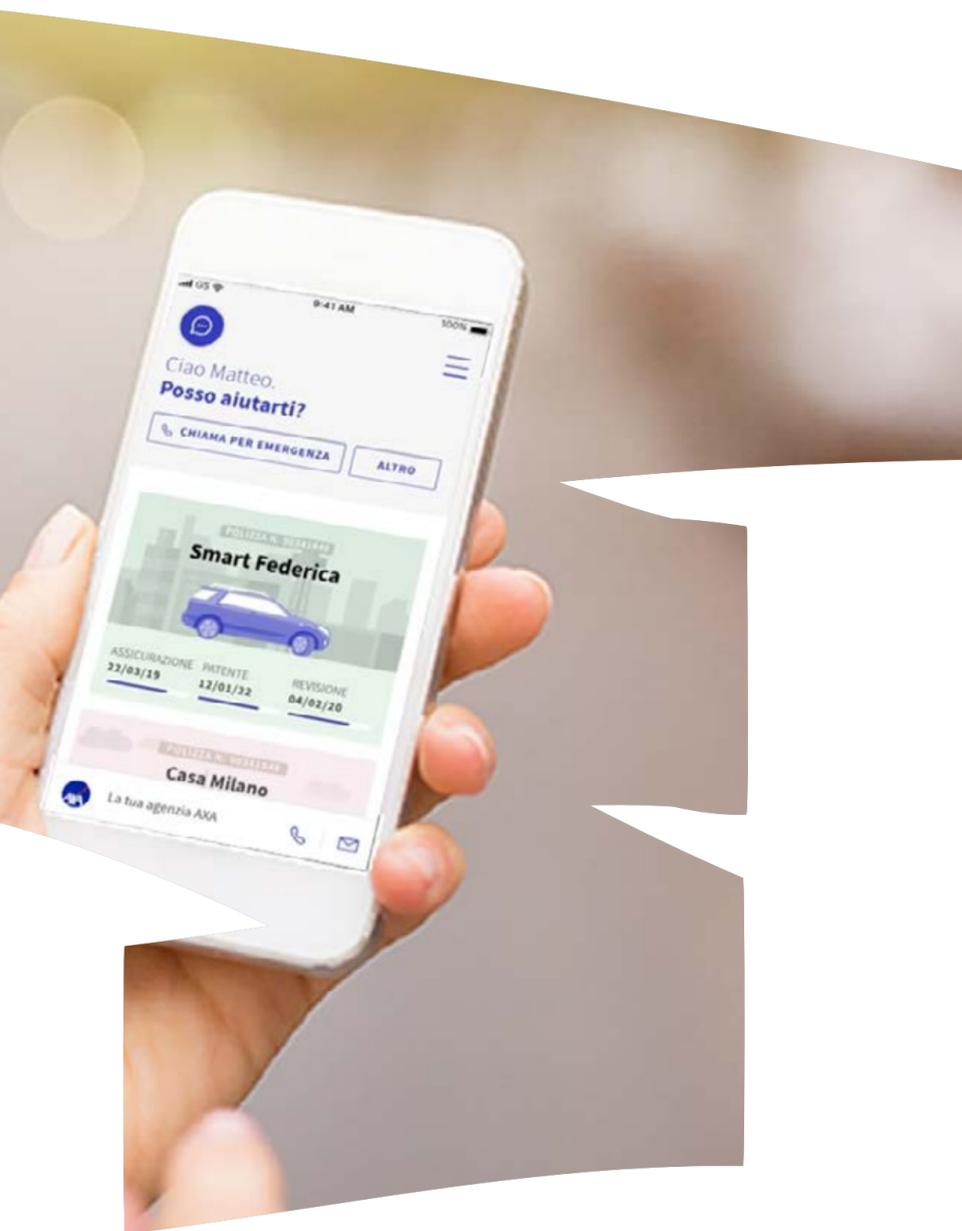
Per via delle restrizioni dovute alla pandemia, si è puntato sull'utilizzo della rete liquidativa e fiduciaria per inviare mail al posto di comunicazioni cartacee (incluse le raccomandate), fare pagamenti tramite bonifico (invece che con assegno), e privilegiare video perizie alle tradizionali perizie fisiche, come scelta responsabile nei confronti degli assicurati e consentendo in questo modo non solo un risparmio di tempo, (riducendo gli spostamenti dei clienti e degli agenti), ma anche un minor impatto sull'ambiente.

Fin dal primo lockdown, la Compagnia ha dato indicazioni alla rete peritale, agli agenti ed ai clienti rispetto a forme alternative per l'accertamento dei danni. In particolare, per i sinistri motor e property è stato incentivato l'utilizzo della **video-perizia** e verifica documentale di fotografie ed eventuale documentazione fiscale

o preventivo, mentre per i sinistri con lesioni è stata data la possibilità di accertamento del danno anche attraverso l'uso di perizia documentale.

Inoltre, la semplicità e l'accesso digitale ai servizi della Compagnia sono sempre stati sostenuti dall'esperienza messa a disposizione con l'**app MyAXA** e con l'**Area Clienti AXA**, che consentono agli assicurati di denunciare in autonomia un sinistro oppure farsi supportare da un operatore per completare la denuncia, per tutte le tipologie di prodotti presenti nell'area riservata. A ciò si aggiunge la possibilità di essere sempre aggiornati sullo stato delle polizze e dei sinistri, attraverso il tracking in tempo reale e potendo integrare, in modalità digitale, eventuale documentazione afferente al sinistro, evitando la necessità di recarsi presso l'Agente o di utilizzare altre forme di comunicazioni meno pratiche e immediate.

Sul **sito web di AXA ITALIA** il cliente può ricercare le carrozzerie convenzionate per usufruire dei servizi di riparazione in caso di sinistro, effettuando un booking diretto della struttura da un apposito modulo, e beneficiando di un'esperienza digitale che può gestire in completa autonomia. Lo stesso vale per le strutture sanitarie del **network convenzionato AXA Caring**, che il cliente può facilmente ricercare online, quindi procedere direttamente alla



prenotazione o farne richiesta tramite il medical concierge AXA Caring.

Altro elemento di rilievo nell'ambito della Customer Experience Sinistri è stato il **Caring Angel**, che ridefinisce il concetto di assistenza e gli standard del processo di gestione del sinistro, sempre in un'ottica di prossimità e di semplificazione per il cliente, introducendo un immediato contatto con AXA Italia, attivo 24/7, direttamente sul luogo del sinistro. Per i possessori di un prodotto telematico di black box il servizio di contatto è garantito in modalità proattiva, nel caso in cui sia rilevato un crash dalla box installata sul veicolo.

Il Caring Angel offre una serie di servizi per soddisfare i bisogni del cliente, in un momento di difficoltà come quello del sinistro, tra cui l'invio dei soccorsi e delle autorità sul luogo dell'evento, l'invio del carroattrezzi e l'apertura del sinistro. Con questo strumento, AXA Italia è in grado di offrire ai clienti l'assistenza tecnica per completare in tempo reale tutte le formalità assicurative, offrendo un supporto nella compilazione della CAI o precompilando la CAI digitale (che poi sarà inviata direttamente sullo smartphone del cliente che potrà sottoscriverla in formato digitale), e garantendo, per particolari casistiche, una valutazione istantanea del danno e fast payment. Il tutto senza necessità di supporti fisici, così da ridurre tutti i tempi tradizionali di contatto e valutazione in un unico momento di aiuto. Il servizio, denominato Caring Angel

Light, è disponibile anche nei giorni successivi all'evento, senza la componente tipicamente collegata all'immediata necessità di assistenza sul luogo del sinistro (es. carro attrezzi, ambulanza, ecc.).

In ottica di costante **miglioramento della Claims customer journey**, tra le principali iniziative messe a disposizione del cliente nel 2021, sono da evidenziare:

- 3D crash report: per supportare la denuncia e proteggere i clienti in caso di sinistro, attraverso l'ausilio fornito in fase di liquidazione per la corretta ricostruzione dell'evento e dei danni, per tutti i clienti dotati di black box installata sul veicolo;
- Video perizia: la perizia da remoto offerta attraverso la app MyAXA, sia in ambito Property che Motor;
- CAI Digitale: strumento esclusivo di AXA Italia che consente la compilazione della Costatazione Amichevole in formato digitale. Il cliente può accedere al servizio sia in modalità autonoma dall'app MyAXA, sia con il supporto del Caring Angel, riducendo enormemente le interazioni fisiche e gli spostamenti inutili, in ottica di un approccio responsabile verso l'ambiente;
- E-Rescue: un servizio digitale di erogazione dell'assistenza stradale, alternativo alla richiesta di assistenza telefonica, attivabile dal cliente sia in caso di guasto che in caso di incidente in modalità self-service, tramite un'applicazione sviluppata interamente da AXA. Il cliente interessato riceve un



AXA Italia da anni è impegnata nel rendere l'esperienza sinistro singola e la gestione dei sinistri sempre più sostenibili e green, con un business totalmente paperless e una selezione dei partner in base a rigorosi parametri di sostenibilità sociale e ambientale.

sms con il link di attivazione di un percorso guidato nel quale inserisce le informazioni richieste per beneficiare del servizio;

- Fast Payment: per determinate tipologie di sinistro attivate con il Caring Angel, il cliente può accedere ad una proposta di pagamento veloce (entro 72h dalla presenza in Compagnia di tutti i documenti), a seguito di una valutazione del danno tramite video perizia da parte di un perito disponibile 24/7;
- Prevenzione e sostenibilità: un sistema di alerting sull'imminenza del rischio (es. una grandinata in arrivo) cui seguono, dopo l'evento, interventi immediati per il ripristino dell'operatività di aziende coinvolte (ripresa immediata dell'operatività dell'azienda con riduzione dell'impatto sui lavoratori) e la riparazione del danno a privati (ad esempio in caso di grandinata: riparazione immediata dei danni a cristalli). Il servizio completa l'offerta di supporto già consolidata nel Caring Angel.

Il sinistro rappresenta per il cliente un momento difficile, con un forte impatto emotivo. Per questo **tutte le interazioni sono state improntate sulla multicanalità**, tenendo conto anche dell'esistenza di clienti poco orientati al digitale o comunque bisognosi di avere sempre a disposizione anche l'assistenza tradizionale.

L'innovazione non deve essere esclusione, ma moltiplicazione di possibilità per il cliente e mai come nel 2021, ancora segnato dalle

conseguenze della pandemia, questo approccio è stato la risposta alle esigenze dei clienti.

Infine, AXA Italia da anni è impegnata nel rendere l'esperienza sinistro singola e la gestione dei sinistri sempre più sostenibili e green. In primo luogo con **un business totalmente paperless**, dove i processi liquidativi sono indirizzati verso modelli green con l'utilizzo della video perizia, la gestione paperless del sinistro e l'utilizzo di forme digitali per le comunicazioni e i pagamenti (circa il 70% delle comunicazioni relative alla gestione del sinistro è inviato in forma digitale tramite e-mail o PEC e circa il 90% dei pagamenti ai clienti viene corrisposto tramite bonifico). In secondo luogo la selezione dei partner avviene in base a rigorosi parametri di sostenibilità sociale e ambientale, che consentono di avviare collaborazioni con aziende in possesso delle più rigorose certificazioni di mercato. In particolare, per le riparazioni Auto si sta modificando il network di carrozzerie convenzionate prediligendo strutture con cicli di lavorazione, materiali e infrastrutture ecosostenibili. Il cliente viene accompagnato nella gestione del sinistro potendo scegliere alternative sostenibili, come le carrozzerie green in possesso di certificazioni di ecosostenibilità, individuate tramite una fogliolina verde sul sito. AXA Italia, inoltre, privilegia l'utilizzo di tecniche riparative innovative che riducono l'uso di vernici e la sostituzione delle parti di ricambio. Nel 2021 il 52% dei sinistri grandine è stato

La riparazione a freddo del 52% dei sinistri grandine ha ridotto l'emissione della cCO2 prodotta durante l'intervento.

gestito con tecnica a freddo, di ripristino della lamiera, in grado di cancellare completamente il danno senza intervenire in modo invasivo sulla carrozzeria. La previsione è di aumentare questa percentuale nei prossimi anni, con un beneficio collegato di riduzione dell'immissione in atmosfera della CO2 prodotta durante le operazioni di riparazione.

Il 2021, come soluzioni digitali in ambito sinistri, è stato caratterizzato da un utilizzo sempre crescente delle Aree Riservate e delle loro funzionalità e da un traffico sempre più alto su tutti i siti e quotatori online; segnale che le Aree riservate stanno diventando il punto di riferimento nella relazione e nell'operatività con i Clienti, in linea con la strategia from payer to partner e beyond insurance.

In particolare, nelle Aree Riservate sono stati rilevati:

- 825.000 download cumulati;
- oltre 9.000 accessi giornalieri medi all'Area clienti del sito AXA e all'appMy AXA (+162% rispetto al 2019).

Per quanto riguarda l'Area Salute si sono registrati:

- 60% dei sinistri aperti online;
- 45.000 rinnovi on-line;
- 600.000 documenti di polizza scaricati.

INDICATORI DELLA CUSTOMER EXPERIENCE DIGITALE				
INDICATORI DELLA CUSTOMER EXPERIENCE DIGITALE	UoM	2020	2021	Δ 20-21
Numero di download di My AXA (da lancio app nel 2016)	n.	611.000	825.000	+35%
Sessioni online sui siti istituzionali, quotatori e blog	Mln	5,2	7,2	+38,5%
TEMPISTICHE DI GESTIONE DEI SINISTRI				
TEMPISTICHE DI GESTIONE DEI SINISTRI	UoM	2020	2021	Δ 20-21
Tempo medio di apertura del sinistro	G	1	0,95	-0,05 giorni
Tempo medio di gestione del sinistro, dall'apertura alla chiusura	g	10,35	9,6	-0,75 giorni
Sinistri aperti online	n.	27.718	73.968	+167%

L'evoluzione Phygital

La Customer Experience per AXA Italia consiste nell'ascoltare i clienti per capirne comportamenti e bisogni, nell'individuare eventuali step da ottimizzare e fare azioni di rimedio per costruire dei customer journey sempre più semplici, convenienti e soddisfacenti.

AXA Italia continua ad investire fortemente nella “customer centricity” e nel “customer service”, prestando la massima attenzione all’ascolto delle esigenze del cliente, sia per la realizzazione di nuovi prodotti e servizi che per il continuo miglioramento di quelli già attivi.

La strategia di AXA Italia, in linea con quanto fatto negli ultimi anni, si è sviluppata lungo la direttrice del “Customer First” che non rappresenta solo un valore, ma un vero e proprio modo di operare, sviluppato su quattro aree:

- Continuo miglioramento della Customer Proposition;
- Revisione e ottimizzazione delle Customer Journey, anche in ottica omnicanale;
- Attivazione di un “data driven operating model”;
- Diffusione della Customer Culture in tutta la realtà aziendale, per garantire che la dimensione “cliente” sia presente nei comportamenti e nelle scelte di tutte le persone.

La Customer Experience per AXA Italia consiste nell'ascoltare i clienti durante tutta la relazione, per capirne comportamenti e bisogni, e nell'individuare eventuali step da ottimizzare o malfunzionamenti e fare azioni di rimedio per costruire dei customer journey sempre più semplici, convenienti e soddisfacenti per i clienti.

La tecnologia è vista come un abilitatore per rispondere più

velocemente alle attese crescenti (semplicità di acquisto, velocità nella risposta, servizi di emergenza H24, servizi di assistenza, trasparenza), facendo leva sull'evoluzione degli strumenti digitali, in un contesto in cui i clienti sono sempre più ibridi. La trasformazione digitale è un trend cross-industry affermato, che ha subito un'accelerazione durante il periodo COVID, ma il ruolo dell'intermediario si mantiene centrale e fondamentale nel modello di relazione, diventando sempre più fattore chiave nel successo di questo cambiamento, come guida per l'adozione dei nuovi strumenti.

Per gestire questi aspetti, differenziarsi dai competitor e meglio indirizzare i bisogni dei clienti, AXA Italia ha intrapreso un percorso di accelerazione digitale, sviluppando un modello "phygital" dove fisico e digitale sono interconnessi e i canali digitali sono a supporto della relazione cliente/agente. L'obiettivo di questo percorso è lo sviluppo di sistemi orientati ai consumatori cross-canale, facili da utilizzare e disponibili digitalmente, almeno all'80% entro il 2023.

L'ascolto continuo del cliente prosegue nello sviluppo di "touchpoint" di rilevazione, sia a valle di esperienze svolte direttamente nelle agenzie, sia a valle di esperienze digitali. Nel 2019 AXA Italia ha creato un meccanismo di governance strutturata che, basandosi su una misurazione costante dell'indice di raccomandazione della clientela (NPS), di altri



parametri di soddisfazione e KPI operativi di performance sui processi chiave impattanti la clientela, prevede incontri periodici tra gli stakeholder di tutte le funzioni che guidano la prioritizzazione di azioni e progettualità della Compagnia. Inoltre, nel corso del 2021, la Compagnia ha disegnato un piano di revisione delle proprie Customer Journey aziendali, identificando i punti critici, inglobando i feedback ricevuti dalla clientela e ponendo il cliente al centro nel processo di co-design, anche in coerenza con le priorità strategiche aziendali. Tra le esperienze più rilevanti che rispecchiano l'approccio "customer centrico" sviluppato, sono da segnalare:

- L'intera esperienza del sinistro:
 - Indipendentemente dal canale utilizzato per la denuncia, il cliente resta aggiornato con un tracking digitale sullo stato di gestione in tempo reale;
 - Possibilità di accesso a servizi innovativi come, ad esempio, in ambito Casa e Auto, il video remote assessment (con un contributo positivo anche sull'abbattimento degli spostamenti e delle emissioni di CO2), di scelta tra il ricorso al network convenzionato e alla rete artigiani, oppure di ricezione di un pagamento veloce;
 - Soluzioni di Assistenza, come l'apertura digitale immediata della richiesta di carro attrezzi, il tracking real-

time dello stesso e il servizio Caring Angel;

- Il ramo Salute che, attraverso la Digital Health Platform (lamiasalute.axa.it) e la sua integrazione all'interno dei canali digitali (in Area Salute) con tutti i suoi servizi (dal Symptom checker al teleconsulto), è in grado di offrire un'esperienza unica sul mercato.

L'esperienza phygital

AXA Italia opera in un contesto sempre più sfidante, in cui i comportamenti dei clienti nell'uso del canale digitale e gli investimenti dei competitor verso l'omnicanalità sono in crescita.

Per questo motivo, nel 2021 AXA Italia ha posto il focus sulle iniziative digitali per offrire sempre più servizi fruibili anche online, arrivando allo sviluppo di un approccio "phygital" omni-canale, che consente di connettere pienamente il mondo fisico con quello digitale, garantendo la piena interoperabilità e interazione tra più canali.

In questo modo, il cliente ha la possibilità di scegliere la modalità più idonea di contatto con la compagnia, anche con la guida e il supporto costante del proprio agente, che resta comunque il punto di riferimento fondamentale per la relazione e la consulenza. Il digitale diventa quindi un'estensione dell'Agenzia fisica, in un contesto dove i Clienti, sempre più



AXA Italia ha continuato ad investire nelle attività di definizione e ottimizzazione della Customer Experience dei propri clienti, tenendo traccia di tutte le aree di miglioramento e dei KPI di soddisfazione e di performance.

ibridi, necessitano in maniera complementare, e talvolta alternativa, di una relazione duratura e di valore con la propria Agenzia di riferimento.

Per far evolvere ulteriormente i propri servizi, AXA Italia ha puntato sui seguenti fattori:

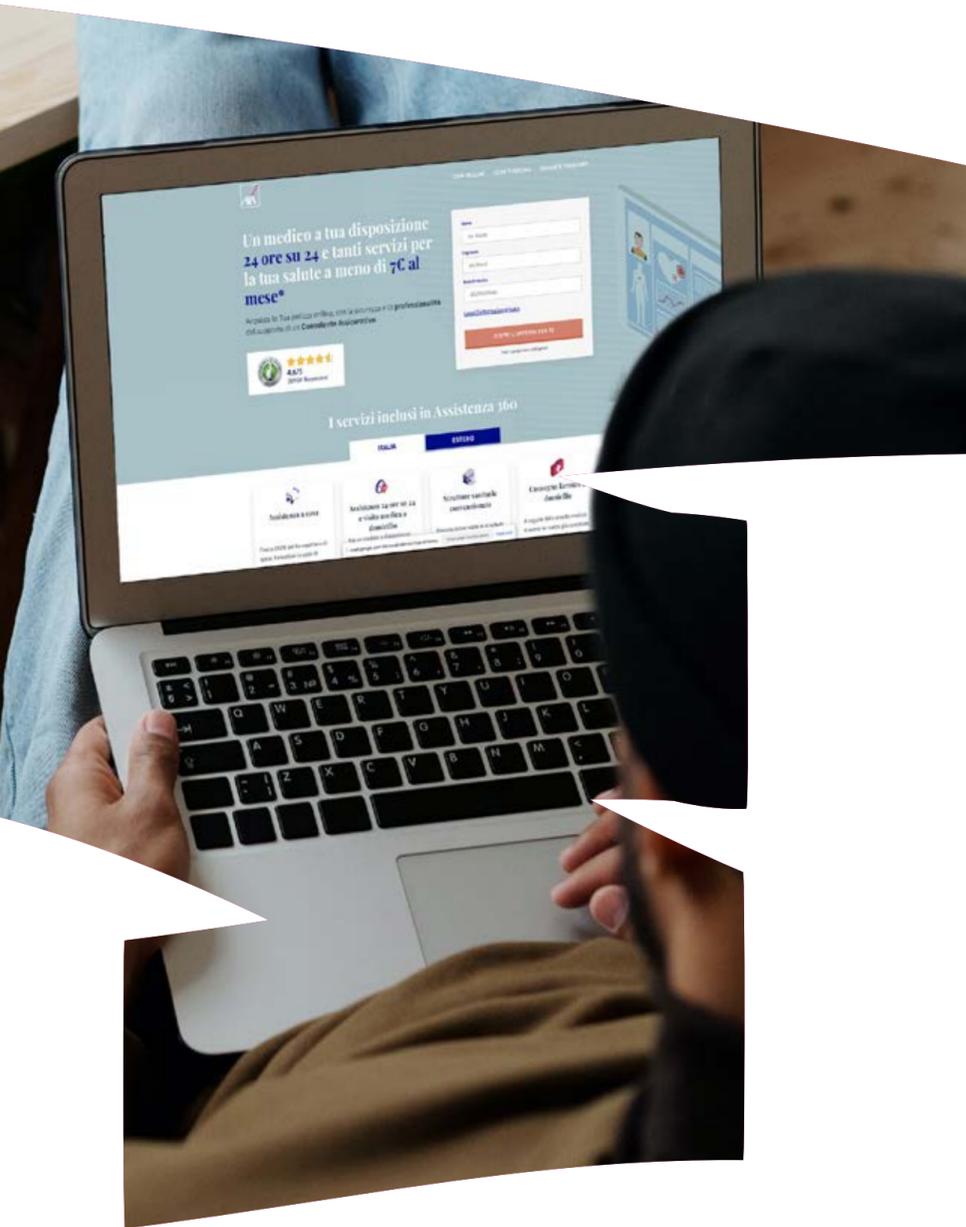
- Semplificazione di utilizzo;
- Trasparenza nei contenuti;
- Gestione dei sinistri facilitata e in tempi brevi;
- Collaborazione efficace e remota con il proprio agente e assistenza 24/7, anche attraverso i touchpoint digital.

In questo modo, AXA Italia ha continuato ad investire nelle attività di disegno e ottimizzazione della Customer Experience dei propri clienti, tenendo traccia di tutte le aree di miglioramento e dei KPI di soddisfazione e di performance, per garantire un miglioramento continuo e una costante innovazione nel servizio.

Durante il 2021 la Compagnia ha ampliato e migliorato l'ecosistema delle soluzioni digitali a disposizione:

- In ambito salute, miglioramento dei servizi di telemedicina e di consegna del farmaco, oltre a quello di diagnosi attraverso un sistema di intelligenza artificiale;

- Ottimizzazione del portale dedicato alla gestione dei sinistri salute, implementando i servizi di prenotazione, di rimborsi visite mediche, della ricerca delle strutture e di tutti i servizi “Health beyond Insurance” all’interno di una stessa area;
- 100% dei documenti online sulle Aree Riservate, per permettere una fruizione più snella da parte dei Clienti dei propri documenti contrattuali e di gestione della relazione assicurativa;
- Nuovi metodi di pagamento online disponibili per i Clienti attraverso l’utilizzo di piattaforme come Paypal, Google Pay ed Apple Pay;
- Comunicazioni automatiche che avvisano il Cliente circa la scadenza della propria polizza, con un richiamo sulle molteplici modalità di rinnovo a sua disposizione, tra cui il rinnovo online che permette di semplificare notevolmente la procedura;
- Nuova infrastruttura dati, con una migliore qualità dei dati e velocità di aggiornamento;
- Estensione dei servizi digitali anche ai nuovi Clienti del Gruppo Renault, dopo l'avvio della partnership con il Gruppo AXA;
- Continuo miglioramento del supporto e dell'assistenza verso i Clienti, anche attraverso la creazione di una nuova area self online dove i Clienti trovano dinamicamente le principali



FAQ in risposta ai loro quesiti (FAQ monitorate ed aggiornate costantemente con i pain point dei Clienti), oltre ai consueti canali di assistenza telefonica e ai moduli già disponibili.

Per i potenziali clienti invece, AXA Italia ha lavorato sulla **continua ottimizzazione dei preventivatori online e dell'e-commerce**, laddove disponibili per gli ambiti Danni e Vita, attraverso approfondimenti sulla user experience per offrire un servizio sempre migliore, sia in fase di pre-vendita che di vendita.

I preventivatori online offrono a tutti gli utenti la possibilità di acquistare le polizze anche online, potendo modulare e scegliere le singole garanzie offerte, con la sicurezza del supporto consulenziale dell'Agente, da cui è possibile essere ricontattato, facendone richiesta.

Nei primi mesi del 2022 sono stati rilasciati degli aggiornamenti implementando nuovi servizi in aggiunta a quelli già esistenti. Le principali novità hanno riguardato:

- "Area Preventivi e Pagamenti": un nuovo strumento per facilitare la relazione Agente – Cliente, anche a distanza, dove saranno pubblicati (attraverso l'area clienti web e l'app My AXA) i preventivi generati, permettendo ai Clienti più digitalizzati di pagare e firmare le proposte create dalle

agenzie, a distanza ed in autonomia, utilizzando il proprio smartphone o PC;

- "Area Salute Unica" che centralizza in una sezione dedicata dell'area riservata web e dell'app tutti i servizi e le funzionalità del settore Salute (TPA - Third-Party Administrator, telemedicina, Digital Healthcare Platform, assistenza, ecc.), con un'esperienza semplificata;
- Il completo restyling dell'Area Riservata web, con una interfaccia ed un'esperienza di navigazione migliorate e testate in ogni fase di progetto con utenti e Clienti, attraverso attività di User Experience.

La customer experience secondo QUIXA

QUIXA è la Compagnia 100% digitale dell'ecosistema AXA Italia, rivolta ai clienti che decidono di avere **un'esperienza full digital e mobile first**, per gestire le proprie polizze in pochi semplici click, senza necessità di stampare e firmare documenti cartacei, risparmiando tempo e limitando l'impatto sull'ambiente. In questo contesto si colloca **MPS DIGITAL AUTO**, il nuovo prodotto assicurativo auto lanciato nel marzo 2021, nato dalla collaborazione tra Banca MPS e Quixa, acquistabile esclusivamente online e che consente di usufruire di servizi di assistenza in rete e di svolgere tutte le operazioni da remoto.

Sempre nel corso del 2021 sono state inoltre lanciate due importanti partnership con Telepass e TIM, supportate da processi completamente digitali.

I clienti Telepass con pochi tap, direttamente dall'app Telepass Pay, possono acquistare la polizza auto QUIXA con uno sconto a loro dedicato, e un comodo addebito del premio sul conto Telepass.

TIM invece ha offerto la possibilità ai propri clienti TIM UNICA di aderire gratuitamente per tre mesi a TIM myHealth, un prodotto di assistenza alla salute di QUIXA. Grazie a TIM myHealth, i clienti TIM e i loro familiari hanno potuto accedere per tre mesi a soluzioni assicurative semplici e concrete, pensate per il benessere di tutta la famiglia come, ad esempio, la telemedicina (un medico in linea sempre a disposizione, anche in videochiamata) o l'invio di un dottore o farmaci a domicilio. Al termine del terzo mese è stata poi offerta loro la possibilità di continuare a usufruire delle stesse prestazioni, acquistando la polizza Quixa Smart Salute a un prezzo mensile vantaggioso.



Ecosistema Salute

Prenota il tuo check up



In un periodo storico caratterizzato dall'emergenza derivante dalla pandemia da Covid-19, l'attenzione verso i temi "Salute" e "Prevenzione" è aumentata. Questo ha reso sempre più importante la crescita del settore Salute, che è un'asse prioritario per AXA Italia che si prefigge di diventare, entro il 2023, l'attore principale nel mercato Health, attraverso il coordinamento delle cure end-to-end a partire dalla prevenzione.

All'interno di questo piano d'azione, AXA Italia ha concentrato i propri sforzi continuando sul percorso intrapreso nel 2020, sviluppando un **ecosistema sanitario completamente integrato**. L'obiettivo è quello di costruire un'esperienza olistica, facendo leva su un carnet di risorse distintive e servizi a valore aggiunto, per soddisfare la varietà delle esigenze dei clienti, lungo tutta la catena del valore della salute.

Pertanto, l'impegno della Compagnia nel 2021 si è concretizzato nell'ulteriore rafforzamento di 4 elementi principali:

1. CENTRI DIAGNOSTICI DI PROPRIETÀ

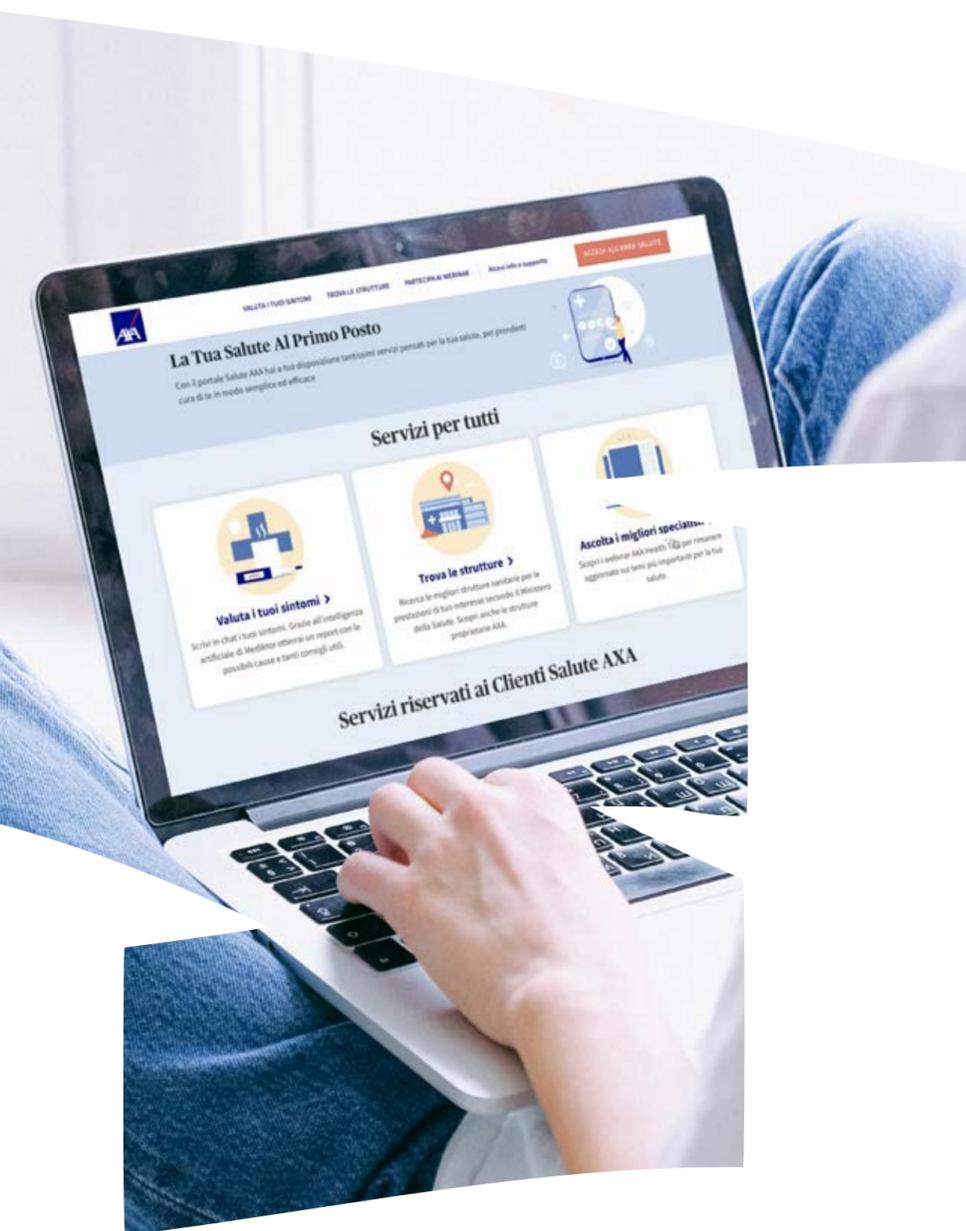
AXA Italia, dopo aver portato a 4 il numero delle strutture di proprietà (1 a Milano, 1 a Varese, 2 a Como) che si aggiungono ai 7 centri non di proprietà già esistenti, nel 2021 ha migliorato il servizio, ampliandolo e rendendolo maggiormente integrato con tutto l'ecosistema di AXA.

Nei centri proprietari lombardi e nei centri piemontesi in

partnership (CIDIMU), AXA Italia ha offerto, per tutti i suoi clienti, collaboratori ed agenti:

- La possibilità di effettuare i check-up compresi nelle polizze;
- L'attivazione dello Spazio Donna nel Centro di Cinisello Balsamo per fornire un percorso interamente dedicato alle donne, dove è possibile richiedere check-up personalizzati per fascia di età, con personale tutto al femminile;
- L'erogazione di tariffe agevolate per l'accesso ad agenti, collaboratori e clienti (non solo Salute), estesa anche a familiari, conviventi ed amici;
- La presa in carico diretta (attiva nei centri lombardi) da parte della Compagnia del costo della prestazione, a seconda delle caratteristiche del fondo stesso.

Nel corso del 2021 sono stati avviati nuovi studi per individuare ulteriori iniziative volte a favorire l'indirizzamento dei Clienti AXA verso i Centri Diagnostici Proprietari, dove oltre alla qualità delle prestazioni possono trovare anche un risparmio diretto in termini economici. Inoltre, in ottica di continuo rinnovamento e miglioramento del servizio, nel Centro CRP AXA di Somma Lombardo è stato acquisito un macchinario di ultima generazione per effettuare esami di alta diagnostica di precisione.



2. POTENZIAMENTO DEI SERVIZI DIGITALI ED INTEGRAZIONE CON LA DIGITAL HEALTHCARE PLATFORM (DHP)

Il portale “lamiasalute.axa.it”, sviluppato nel 2020 grazie ad una partnership con Microsoft per lo sviluppo di una nuova piattaforma sanitaria digitale, consente ai clienti di accedere ad una serie di servizi integrati attraverso un percorso sanitario semplificato, tra i quali, ad oggi: uno strumento di autovalutazione (symptom checker), un servizio di teleconsultazione e un concierge medico per facilitare la prenotazione degli appuntamenti. Lo strumento ha il fine ultimo di creare una Customer Experience unica e integrata a partire da funzionalità di salute digitali gratuite.

Nel 2021 le funzionalità presenti sono state arricchite, integrando ulteriori servizi:

- Il servizio di ricerca delle strutture, per poter selezionare la migliore struttura sanitaria in funzione del tipo di necessità, sulla base di un indice di performance medica, calcolato con dati del Ministero della Salute;
- Il servizio di chat con farmacista, rivolto ai clienti Salute AXA con garanzia assistenza, per chiedere informazioni su farmaci o piccole problematiche di salute;
- La Card Salute AXA, ovvero una card digitale per accedere alle tariffe agevolate delle oltre 5.000 strutture

- convenzionate del network AXA Caring in tutta Italia;
- Medical concierge online, per richiedere, tramite la compilazione di un form apposito, la prenotazione di visite ed esami presso le strutture convenzionate;
- Webinar AXA Health Talk, aperti a clienti e non clienti: appuntamenti mensili con i migliori specialisti per trattare argomenti di prevenzione.

Inoltre, i servizi sono stati costantemente monitorati e adeguati in funzione dei feedback ricevuti dai clienti.

Grazie al lavoro di AXA Italia ed al successo del progetto pilota, il Gruppo AXA intende implementare la piattaforma nelle proprie sedi controllate di Regno Unito, Belgio, Spagna e Svizzera, per arrivare a diffonderla in tutto il mondo.

La mission di lungo periodo è quella di consentire l'integrazione di servizi di terze parti in un'unica piattaforma omnicomprensiva accessibile ai pazienti (siano essi clienti di AXA o meno) e ai partner.

I numeri del 2021 sottolineano l'apprezzamento da parte dei clienti: sono stati registrati oltre **700 mila accessi** durante l'anno, mentre i clienti intervistati sulla soddisfazione del servizio offerto hanno espresso un punteggio medio pari a 4,3 su una scala da 0 a 5.



I clienti su area riservata web o su MyAXA, possono:

- **Aprire un sinistro in modo molto semplice e guidato;**
- **Accedere a un tracking dedicato per avere informazioni circa lo status del loro sinistro;**
- **Accedere dal lunedì al sabato a un numero verde dedicato.**

3. AXA CARING COME MODELLO DI GESTIONE DEI SINISTRI IN AMBITO SALUTE

Nel 2021 AXA Caring, in quanto Third-Party Administrator proprietario, ha proseguito nella sua attività di gestione dei sinistri malattia dei clienti e collaboratori del Gruppo AXA e di Health orchestrator dei servizi salute di AXA Italia, gestendo **oltre 104.000 claims** (circa il 90% dei sinistri malattia delle polizze AXA Italia nell'anno).

I clienti, tramite funzionalità dedicate su area riservata web o su MyAXA, possono accedere ai seguenti servizi:

- Aprire un sinistro sia in forma diretta che indiretta attraverso semplici operazioni, allegando la documentazione richiesta in modo molto semplice e guidato;
- Accedere a un tracking dedicato per avere informazioni in ogni istante circa lo status della lavorazione del sinistro;
- Accedere dal lunedì al sabato a un numero verde dedicato per parlare con un operatore AXA Caring.

AXA Italia offre un **network di oltre 5.000 strutture convenzionate**, disponibile e facilmente consultabile online, fruibile dai clienti sia per accedere alle prestazioni tramite presa in carico diretta dei costi da parte di AXA Italia, sia tramite forma rimborsabile, grazie

alla "network card" che mette a disposizione sconti fino al 20% sulle tariffe. Inoltre, i clienti hanno a disposizione per i check-up e le prestazioni extra ospedaliere un servizio di concierge medico: AXA Caring, in base alle preferenze espresse dal cliente, prenota la prestazione presso un centro convenzionato e conferma al contempo al cliente anche la presa in carico diretta dei relativi costi, se prevista dalla sua polizza.

A fine 2021 è stato fatto un restyling del portale salute con il rilascio della nuova **"Area Salute unica"**, da cui il cliente può facilmente accedere a:

- Servizi di primo supporto: assistenza, valutazione dei sintomi, chat con farmacista, videoconsulto;
- Servizi di prevenzione e cura:
 - Ricerca network convenzionato di strutture;
 - Richiesta di prenotazione, tramite medical concierge AXA Caring, di una prestazione presso una struttura convenzionata;
 - Richiesta di presa in carico dei costi di una prestazione già prenotata dal cliente;
 - Visualizzazione card network per accedere agli sconti;
 - Richiesta di un check-up;
- Rimborsi di prestazioni malattia o richieste di diaria;
- Servizi di assistenza a domicilio.

Con AXA Caring i tempi di gestione dei sinistri sono sensibilmente migliorati rispetto al precedente gestore: una presa in carico diretta viene concessa entro 12 ore lavorative dalla richiesta (vs. 2gg del periodo precedente) e un rimborso elaborato in 5 giorni lavorativi (vs. 12 gg del periodo precedente) che potranno essere ulteriormente ridotti grazie all'estensione della soluzione di "health claims instant automatic payment", lanciata per mezzo di un progetto pilota a fine 2021: tramite la lettura automatica dei documenti medici e di spesa, il sistema estrae le informazioni utili alla gestione del sinistro e procede al pagamento automatico di rimborsi di piccolo importo, con abbattimento del cycle time per il cliente.

Infine, a supporto di un sempre più agevole accesso alle strutture del network, nel corso del 2021 sono stati fatti anche una serie di interventi dedicati:

- Affinamento della funzionalità di ricerca online delle strutture convenzionate, anche con accesso all'elenco dei medici convenzionati;
- Script di interazione telefonica per illustrare meglio ai clienti i benefici dell'utilizzo del network e come accedervi;
- Estensione della possibilità per l'agente di supportare i clienti inserendo per loro direttamente sul portale una richiesta di presa in carico diretta.





Il nostro impegno come azienda

AXA Italia negli anni ha sempre posto **le persone al centro del proprio agire**, e così ha fatto con i propri collaboratori, valorizzandone i talenti e il potenziale, in una logica di crescita e apprendimento continuo. Questa attenzione passa anche attraverso la diffusione di una sensibilità verso le tematiche ambientali e la riduzione delle emissioni derivanti dal lavoro, manifestazione di una cultura che da priorità alla cura degli individui e della collettività.



Prendersi cura delle proprie persone

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2021 AXA Italia ha implementato un **piano strutturato di ingaggio degli Employee e dei Manager**, basato sulle leve differenzianti dell'ascolto attivo della Voice of People e del Co-design, che consentono di arricchire anno dopo anno gli elementi del piano di Engagement, per renderlo più affine alle esigenze delle persone.

La People strategy di AXA Italia ha puntato su azioni coerenti con il Purpose, i valori e l'Employer Promises. Gli assi principali sono stati:

- Il benessere fisico e psicologico;
- Il senso di connessione tra le persone;
- L'empatia, l'inclusione e la diversità;
- L'upskilling e la preparazione al co-design del New Way Of Working.

Per AXA Italia essere un'azienda inclusiva significa essere capace di prendersi cura delle persone nella loro diversità e di ascoltarne i bisogni, in modo che ciascuno possa esprimersi al meglio delle sue possibilità e del suo talento.

Nel corso del 2021 è quindi proseguita la **sensibilizzazione degli employees verso i temi Gender, LGBTQ+, Disability, Multigenerations, Origins, Mental health**. Oltre 500 collaboratori hanno svolto il programma di formazione e di

consapevolezza sulle tematiche della Diversity & Inclusion, e particolare attenzione è stata data al tema del linguaggio inclusivo e alla prevenzione dei bias cognitivi.

A settembre 2021 è stata lanciata la prima survey relativa all'Inclusion Index, per monitorare quanto le persone si sentano incluse in AXA Italia e quanto percepiscano la Compagnia come azienda inclusiva. Il 72% dei collaboratori rispondenti ha fatto registrare un Inclusion NPS di 67 (su una scala da -100 a 100), a testimonianza dell'importanza data al tema.

L'ascolto costante delle esigenze personali dei collaboratori si traduce anche in **un'offerta inclusiva di servizi Welfare**, costantemente rinnovata e a disposizione sul portale aziendale.

In tema di wellbeing, nel 2021 è stato sviluppato il programma **"Better Health Better Life"** per promuovere la consapevolezza sulla salute e prevenzione fisica e psicologica, attraverso:

- Eventi on line con medici e specialisti esterni;
- Campagne di screening presso le sedi come, ad esempio, quella per il diabete;
- Una piattaforma di corporate wellness con sessioni di ginnastica al mattino e al pomeriggio e workout on demand, anche per tutta la famiglia;



- Programmi a supporto della genitorialità (orientamento scolastico, campus estivi per i figli dei collaboratori);
- Servizio di counseling individuale a disposizione di tutti i collaboratori.

Nell'ambito dello sviluppo delle competenze, una particolare attenzione è stata data ai programmi di upskilling, finalizzati ad accompagnare il rafforzamento e l'evoluzione delle skills in linea con la trasformazione del modo di lavorare. In particolare, si è puntato sullo sviluppo di skill tecniche su segmenti di popolazione e di famiglie professionali chiave per la customer satisfaction, e di skill di leadership per i manager, esistenti e futuri, con l'avvio di un nuovo Talent Program. Punto comune tra i programmi: una particolare attenzione all'empatia e alla fiducia come elementi fondanti della leadership, e alla lettura del contesto per portare semplificazione verso i team e i clienti.

È continuato il significativo investimento per la diffusione della cultura del Dato, attraverso iniziative e corsi dedicati, tra cui:

- Il corso Corporate Master "Data for Insurance Management", sviluppato in partnership con SDA Bocconi, che ha coinvolto 25 collaboratori cross-direzione, con lo scopo di far accrescere conoscenza e consapevolezza sui big data e sull'intelligenza artificiale, e sulla loro applicazione nel business assicurativo;

- Training sul linguaggio SQL (Structured Query Language), che ha coinvolto 80 business experts;

Elemento di novità nel 2021 in ambito formazione è stata la sensibilizzazione dei collaboratori al tema della sostenibilità ambientale, attraverso la leva del self learning per accrescere conoscenza, consapevolezza e responsabilizzazione individuale e collettiva nel diventare attori della lotta al cambiamento climatico.

Il 100% dei collaboratori di AXA Italia ha quindi effettuato un percorso formativo denominato "AXA Climate Academy" lanciato durante la AXA Global Learning Week, settimana annuale dedicata alla learning attitude; l'iniziativa è stata anche l'occasione per illustrare a livello locale le numerose azioni che AXA Italia sta implementando sul clima, e le sinergie createsi nell'ambito di altri progetti di sostenibilità.

Il percorso AXA Climate Academy, inserito nel portale aziendale di formazione Yes Learning, è stato strutturato in 5 sezioni (Benvenuto nella AXA Climate Academy; Apprendi dalla Scienza; Ripensare la prospettiva di Business; Impegno al cambiamento; Il tempo della trasformazione) con contenuti multimediali concepiti da ricercatori e divulgatori scientifici, e con un test finale al termine di ogni modulo per l'ottenimento della certificazione.

 **Il progetto di co-design del New Way Of Working mira a disegnare collettivamente una working experience diversa, basata su un modello ibrido e cogliendo il meglio del lavoro in presenza e dell'esperienza del full remote working.**

Al fine di riconoscere la learning attitude come comportamento concreto a favore del clima, ogni certificazione ottenuta ha concesso la piantumazione di un albero in Tanzania.

Questo tipo di iniziative dimostra quanto il Gruppo AXA come datore di lavoro voglia dare un “give back” alla comunità, anche attraverso le sue practice di Risorse Umane.

Tra la fine del 2021 e i primi mesi del 2022 altro elemento di novità è stata la partenza del progetto di co-design del **New Way Of Working**, in concomitanza col rientro progressivo delle persone in ufficio dopo un periodo di full remote working indotto dalla pandemia.

Questo ambizioso progetto di cambiamento culturale impatta tutta la popolazione aziendale e mira a disegnare collettivamente una working experience diversa, basata su un modello ibrido secondo il quale sono i team a definire le regole del gioco della collaborazione, cogliendo il meglio del lavoro in presenza e dell'esperienza del full remote working.

Il programma avrà uno sviluppo progressivo nel corso di tutto il 2022 per arrivare nel 2023 all'adozione di un modello di flessibilità e collaborazione co-creato e testato dalle persone.

COLLABORATORI CHE HANNO SEGUITO PROGRAMMI DI UPSKILLING	UoM	2019	2020	2021	Δ 20-21
Collaboratori upskillati	n.	929	1.163	1.726	48,4%
Tot. collaboratori	n.	1.582	1.538	1.753	14,0%
Collaboratori upskillati/tot. collaboratori	%	59%	76%	98%	

EXECUTIVE CHE HANNO SEGUITO PROGRAMMI DI UPSKILLING					
	UoM	2019	2020	2021	Δ 20-21
Executive upskillati	n.	6	11	12	9,1%
Tot. Executive	n.	11	11	12	9,1%
Executive upskillati/ tot. executive	%	55%	100%	100%	
PERSONE COINVOLTE NELLE INIZIATIVE DI LEARNING FINALIZZATE A SVILUPPARE LA CULTURA DIGITALE					
	UoM	2019	2020	2021	Δ 20-21
Collaboratori coinvolti	n.	118	1.538	534	-65,3%
Tot. di collaboratori	n.	1.582	1.538	1.753	14,0%
N. collaboratori upskillati/ tot. collaboratori	%	7%	100%	30%	
COLLABORATORI COINVOLTI NELL'AMBITO DI INIZIATIVE DI CULTURAL CHANGE MANAGEMENT SUDDIVISE PER TEMATICA					
	UoM	2019	2020	2021	Δ 20-21
Percorsi di consapevolezza Inclusion & Diversity (Gender, LGBTQ, Disability, etc.)	n.	132	450	500	11,1%
Transformation (data cultural program)	%	100%	100%	100%	0,0%
Wellness classes on line N. di collaboratori upskillati	n.	400	458	42	-90,8%

Ridurre l'impatto ambientale delle attività operative



AXA Italia, in linea con il posizionamento ambientale del Gruppo, adotta una politica precisa di riduzione progressiva dell'impronta ambientale delle proprie attività operative.

Per mantenere un presidio costante delle emissioni, su input del Gruppo per tutte le entities, è stato definito un preciso processo di monitoraggio dei consumi - "Environmental Reporting" - attraverso l'individuazione di obiettivi quantitativi, per una gestione più efficiente dell'energia, della carta e del consumo di acqua, nonché per la riduzione delle emissioni climalteranti.

A conferma di questo impegno, AXA Italia ha scelto di approvvigionare i buildings di energia elettrica derivante al 100% da fonti rinnovabili certificate, dal 2015 di origine idroelettrica e dal 2020 di origine eolica; inoltre, le due sedi principali, Milano e Roma, hanno ottenuto la certificazione energetica LEED® GOLD, che attesta il basso impatto ambientale degli edifici.

Durante il 2021 si è ricorso al remote working come modalità di lavoro principale per tutti i collaboratori a seguito del contesto pandemico, con una conseguente riduzione dell'energia elettrica consumata dai buildings AXA (-11% rispetto al 2020), della carta utilizzata (-98% paper office rispetto al 2020) e dei rifiuti indifferenziati (-60% rispetto al 2020).

In tutti gli uffici, attraverso un processo on going di digitalizzazione, è stato ridotto drasticamente l'utilizzo di carta con l'applicazione di tecniche di disincentivo all'utilizzo delle stampanti, che ha comportato la riduzione dell'utilizzo dei toner e degli interventi di manutenzione, diminuendo pertanto le emissioni derivanti dalla stampa.

Anche le emissioni legate ai viaggi di lavoro si sono fortemente ridotte, grazie soprattutto alle nuove modalità di riunione online e raramente in presenza. Rispetto al 2020, le emissioni relative all'utilizzo di treni e aerei hanno subito una riduzione del 74%, mentre quelle legate all'utilizzo delle auto appartenenti alla flotta aziendale sono calate del 27%.

Per quanto riguarda la flotta delle auto aziendali, anche nel 2021 si è proseguito nell'opera di conversione di alcune dotazioni del parco auto, con l'obiettivo di formare entro il 2023 una flotta comprendente esclusivamente auto ibride/plug-in, per ridurre in maniera importante le riduzioni delle emissioni derivanti dagli spostamenti in automobile. Inoltre, sono state installate colonnine di ricarica elettrica nei parcheggi delle sedi di Milano e Roma.

Le emissioni di CO2 totali equivalenti registrate per dipendente (FTE) si sono ridotte del 43%, confermando il trend di decrescita

registrato già nel 2020, anno in cui la riduzione rispetto al 2019 si attestava al 48,7%, con performance migliori del target di Gruppo 2019-2025 (-20%).

Negli ultimi anni anche i progressi nel settore delle infrastrutture IT e delle emissioni di CO2 dei dati sono stati oggetto di studio per valutare gli impatti positivi sull'ambiente derivanti da una gestione efficiente di questi asset. Infatti, in un mondo che è sempre più interconnesso e digitale, è importante monitorare i consumi legati all'utilizzo degli apparecchi tecnologici e, in quest'ottica, AXA Italia nel 2021 si è mossa con azioni concrete rivolte ai collaboratori e ai propri clienti:

- Creazione di un gruppo di lavoro dedicato alla sostenibilità delle infrastrutture IT e dei dati, per definire la strategia di riduzione del relativo impatto;
- Spostamento di parte dei server su cloud, con beneficio non solo sulla riduzione dei consumi ma anche sulla migliore protezione dei dati;
- Definizione di un programma di aggiornamento delle strumentazioni informatiche obsolete;
- Organizzazione di corsi per sensibilizzare tutti i collaboratori ad un uso consapevole della strumentazione digitale, per evitare sprechi inutili di energia (es. corso AXA Climate Academy).





Il nostro ruolo sociale

AXA è sempre stata in prima linea per contribuire al benessere della società in cui opera: dalle azioni di solidarietà al supporto agli studi, dalle ricerche in materia di prevenzione con l'AXA Research Fund, alla lotta al cambiamento climatico.

Nella cornice odierna, caratterizzata dall'incertezza e dal crescente fenomeno delle disuguaglianze sociali, dal cambiamento climatico e dall'emergenza sanitaria scaturita dal Covid-19, le persone e le imprese aspirano ad avere una protezione sempre maggiore.

Per AXA essere un assicuratore significa comprendere e anticipare i rischi per aiutare gli individui, le imprese e la collettività a progredire. AXA Italia afferma il proprio **ruolo sociale** e il desiderio di agire come una forza propulsiva per il bene e il progresso collettivo, attraverso lo sviluppo

di soluzioni che contribuiscono a ridurre o eliminare le disuguaglianze sociali e favorire così una **società più inclusiva e sostenibile**.

Particolare attenzione è data, infatti, all'impatto sulle comunità in cui opera e al tema dell'innovazione sociale, che si concretizza soprattutto in un modo nuovo di lavorare insieme e di costruire ponti fra azienda e società.

La contaminazione con i diversi protagonisti dell'innovazione, che si alimenta attraverso l'arricchimento continuo dell'ecosistema di AXA Italia composto da startup, Università, community di innovatori e incubatori sociali, dà luce a spunti sempre nuovi che permettono di anticipare trend futuri e di generare un impatto positivo sulla società, contribuendo al progresso e alla realizzazione delle ambizioni delle persone.



Promuovere una cultura inclusiva

AXA Research Lab on Gender Equality

In questa direzione, AXA Italia, AXA Research Fund (fondo internazionale di AXA per la ricerca) e l'Università Bocconi, hanno dato vita all'AXA Research Lab on Gender Equality, un laboratorio accademico volto a promuovere la ricerca sul tema dell'uguaglianza di genere. In particolare, l'AXA Lab si è prefissato i seguenti obiettivi:

- Sviluppare una ricerca rigorosa basata sulla raccolta di nuovi dati;
- Pubblicare gli articoli su riviste di prim'ordine e riviste di settore di alto livello nel mondo accademico;
- Sviluppare ricerche interdisciplinari sul tema della parità di genere e dell'emancipazione femminile;
- Sviluppare chiare raccomandazioni politiche in ogni documento;
- Informare e guidare l'azione dei principali attori della sfera economica e politica in Italia e in Europa: lavoratori, imprese e decisori politici.

Il tutto con l'intento di contribuire in prima persona alla costruzione di una società più equa e inclusiva, incoraggiando una comprensione più profonda dei gender gap esistenti e indagando le modalità percorribili al fine di eliminarli o ridurli.

I primi risultati della ricerca sono stati presentati nel corso di un

evento ad hoc ad inizio 2022.

Un panel di esperti accademici a livello europeo ha partecipato ad un tavolo di confronto con imprenditori, ricercatori e responsabili politici in merito agli effetti del COVID-19 sulla parità di genere, al fine di stimolare il dibattito tra ricercatori e mondo dell'imprenditorialità e indirizzare misure e azioni necessarie per la she-recovery.

Mind Health Report

Nel corso del 2021 AXA Italia, insieme alle entities del Gruppo facenti parte degli European markets, ha partecipato ad una ricerca incentrata sulla salute mentale e il benessere psicologico delle persone.

L'indagine ha coinvolto 11.000 persone di età compresa tra i 18 e i 75 anni in 11 paesi europei e territori asiatici (Italia, Francia, Regno Unito, Germania, Spagna, Irlanda, Belgio, Svizzera, Cina, Hong Kong e Giappone). Si tratta della più ampia indagine mai avviata dal Gruppo (in collaborazione con Ipsos), che ha fornito una panoramica sullo stato di salute mentale, a seguito della pandemia, nelle diverse dimensioni della vita.

Secondo la ricerca, le donne e i giovani si confermano i più colpiti dal punto di vista del benessere psicofisico, soprattutto a causa della perdita del lavoro. In particolare:



- Il 48% delle donne in Italia è stata colpita nel benessere psicologico rispetto al 33% delle donne nel mondo;
- Gli uomini hanno avuto minori impatti sul loro benessere mentale, grazie ad una migliore posizione lavorativa e alla sicurezza del reddito, poiché i settori più colpiti dalla pandemia sono stati quelli a maggiore occupazione femminile, come le scuole, la salute e l'assistenza.

Dall'analisi dei dati emersi dal report, AXA ha deciso di sviluppare uno strumento concreto per valutare lo stato di benessere mentale e fornire dei primi advice, denominato **Mind Health Index**. Si tratta di un indice che ha lo scopo di identificare potenziali criticità e problemi prima che diventino gravi, e che fornisce indicatori sulle possibili azioni da attuare modificando abitudini e stili di vita per migliorare il benessere. Tale indice costituisce un primo passo concreto verso la comprensione di cosa sia il mental health, in tutte le sue complessità, ma è soprattutto uno strumento strategico per supportare policy makers, operatori sanitari, aziende ed individui nel raggiungimento di un approccio olistico, favorendo il benessere delle persone.

Innovation Hub

Le organizzazioni più mature, per cogliere al meglio le opportunità abilitate dalla rivoluzione digitale e per migliorare la propria competitività sui mercati, stanno introducendo al proprio interno modelli e processi di innovazione aperti e inclusivi, lanciando, in maniera più o meno strutturata, iniziative di **Corporate Entrepreneurship e Open Innovation**.

In linea con questa tendenza, AXA Italia ha scelto anche per il 2021 di rafforzare il ruolo del laboratorio "Innovation Hub", con un'attività di innovazione più pervasiva che si è concretizza attraverso due fasi:

- Attivare e gestire il processo e le attività di innovazione end-to-end, promuovendo l'innovazione locale e incoraggiando gli attori aziendali rilevanti;
- Sviluppare partnership esterne per posizionare AXA Italia sul mercato come "Thought Leader".

L'attività è proseguita nei primi mesi del 2022 attraverso la partecipazione di alcuni collaboratori selezionati ad una serie di convegni gestiti dal Cetif e partecipati da ricercatori, con testimonianze di qualificati rappresentanti dell'IVASS, delle Istituzioni Finanziarie, delle Aziende e delle Fintech e InsurTech, per condividere esperienze particolarmente innovative.

Donare il proprio tempo

 Nel 2022 sono state donate 1.603 ore di volontariato da parte di dipendenti e collaboratori di AXA Italia, con un aumento del 42% rispetto all'anno precedente.

AXA Cuori in Azione

Nel 2021 sono proseguite le iniziative di volontariato aziendale a favore delle fasce più deboli della società, attraverso l'associazione di volontariato AXA Cuori in Azione, con partnership forti e di lungo periodo con importanti enti del terzo settore, attivi storicamente su questi fronti.

AXA Italia, attraverso la sua associazione, ha supportato:

- 20 bambini affetti da gravi malattie, con Make a Wish Onlus (fund raising dei collaboratori finalizzato alla realizzazione dei sogni dei bambini);

- Centinaia di senzatetto, con Fondazione Progetto Arca (acquisto di food track con la vendita di regalistica durante le festività pasquali);
- 100 bambini provenienti da situazioni di disagio socioeconomico, con Sport Senza Frontiere Onlus (20 K€ devoluti alla Onlus).

INIZIATIVE BENEFICHE	UoM	2019	2020	2021	Δ 20-21
Numero iniziative intraprese da AXA Cuori in Azione nell'anno	n.	30	20	23	15,0%
PARTNERS	UoM	2019	2020	2021	Δ 20-21
Partner di AXA Cuori in Azione	n.	20	10	9	-10,0%
VOLONTARIATO	UoM	2019	2020	2021	Δ 20-21
Collaboratori coinvolti in almeno un'attività di volontariato	n.	1500	370	692	87,0%
Ore di volontariato	n.	2.256	1.129	1.603	42,0%

Agire per proteggere il nostro pianeta



Oltre al monitoraggio degli impatti ambientali derivanti dall'operatività delle proprie sedi, AXA Italia si impegna nella protezione dell'ambiente attraverso varie iniziative sul territorio, principalmente focalizzate su 2 macroaree: il filone Green, per la **riforestazione**, e il filone Blue Protection, per la **salvaguardia degli oceani**.

ForestaMi

È proseguito anche nel 2021 il progetto di riforestazione urbana "ForestaMI" al quale AXA Italia aderisce come Gold Partner avendo:

- Donato 750 alberi nel biennio 2020-2021 alla Città Metropolitana di Milano;
- Finanziato in via esclusiva il Progetto Scuola ForestaMI, promosso dal Comune di Milano, a cura di Parco Nord Milano, e dedicato alla formazione e all'educazione delle nuove generazioni sul mondo degli alberi e i molteplici benefici della riforestazione urbana. Nel 2021 sono stati coinvolti 2500 studenti e 145 classi in incontri, visite al Parco, caccia al tesoro e una formazione specifica per i docenti della scuola secondaria.

Campagna 30x30

AXA Italia è funding partner della Campagna 30x30 il cui obiettivo è

proteggere il 30% dei mari italiani entro il 2030. Nell'ambito di questa campagna sono diverse le iniziative che la Compagnia ha deciso di sostenere:

- **Leadership Training:** un programma di formazione che ha donato 14 borse di studio a giovani talentuosi impegnati in progetti per la salvaguardia del mare. I partecipanti sono stati selezionati sulla base di un progetto promotore del cambiamento, dell'empowerment e del coinvolgimento della comunità, con l'obiettivo di accrescere la sensibilizzazione verso la tutela degli oceani.
- **Ambassadorship Program:** programma di employees engagement che ha visto coinvolti circa 30 collaboratori di AXA Italia nelle vesti di ambasciatori del mare nelle scuole. I collaboratori sono stati prima formati con contenuti scientifici e poi, insieme ad una biologa marina, hanno gestito, presso scuole selezionate, dei corsi per sensibilizzare sui temi della salvaguardia del mare.
- **Ocean & Climate:** AXA Italia ha partecipato all'iniziativa di WorldRise Onlus, che per la giornata mondiale dell'Oceano ha regalato all'Italia 10 murali dipinti con pittura mangia smog e raffiguranti temi inerenti l'Oceano e le sue bellezze. Attraverso un QR Code, ogni murale rimandava ad un talk specifico (uno di questi girato da un collaboratore AXA) su tematiche legate alla salvaguardia degli oceani.



AXA ITALIA sostiene la Blue Protection quale tassello della strategia di sostenibilità, mettendo al centro le giovani generazioni quali attori del cambiamento.

OCEAN LITERACY/SAVE THE WAVE APP CHALLENGE

AXA Italia sostiene la tutela dei mari ed è scesa in campo al fianco della Commissione Oceanografica Intergovernativa (IOC) dell'Unesco per supportare il «Decennio delle Scienze del Mare per lo Sviluppo Sostenibile» (2021-2030), programma di ricerca e di innovazione tecnologica, promosso dalle Nazioni Unite sintetizzato nel “Manifesto del Mare”.

In quest'ambito, AXA Italia collabora con UNESCO all'Ocean Literacy, un progetto di educazione alla salvaguardia del mare per gli studenti, che si avvale di didattica in aula e di meccanismi di gamification tramite il lancio di una challenge per rendere i giovani i change makers del futuro. Gli studenti, infatti, nei primi mesi del 2022 hanno avuto la possibilità di presentare le loro idee per lo sviluppo di un videogioco sui temi legati alla salvaguardia

del mare e l'idea più originale diventerà un vero e proprio videogame, grazie al supporto di Gamindo, start-up operante nell'ambito della gamification. Il videogioco, una volta ultimato, sarà caricato online sul sito del Decennio del Mare.

Plogging (AXA Week for Good)

Nell'ambito dell'annuale AXA Week for Good (settimana annuale sulla sostenibilità promossa dal Gruppo AXA worldwide), è stata organizzata un'attività di plogging in diverse città d'Italia con il coinvolgimento dei collaboratori di AXA Italia, delle loro famiglie e degli Agenti, che si sono impegnati nel ripristino dell'ambiente attraverso la raccolta di rifiuti urbani e la loro successiva differenziazione.

Empowerment femminile

 **AXA Italia ha messo in campo azioni concrete a favore dell'empowerment e dell'imprenditoria femminile, oggi ancora largamente minoritaria.**

Empowerment è il termine scelto da AXA per ridefinire la sua missione: dare la possibilità alle persone di vivere una vita migliore, diventando partner dei clienti nella vita di tutti i giorni, con servizi innovativi per proteggere i bisogni di una società che cambia.

In questo percorso hanno sicuramente un ruolo chiave le donne, forza vitale di crescita e sviluppo nel mondo e protagoniste dei trend più significativi, che, con il loro talento e la loro capacità di innovazione, possono portare effetti positivi sulla società.

AXA Italia ha messo in campo azioni concrete a favore dell'empowerment e dell'imprenditoria femminile, oggi ancora largamente minoritaria. La Compagnia ha scelto di dare il suo supporto alle imprenditrici donne investendo nel loro potenziale: una scelta non solo socialmente responsabile, ma anche identificata come opportunità per portare nuovi punti di vista e occasioni di crescita per le aziende e la società. L'obiettivo è quello di dare un segnale forte, contribuendo al cambiamento culturale, con l'auspicio che sempre più imprenditrici trovino supporto nel loro percorso professionale.

In particolare, le iniziative portate avanti nel 2021 sono state:

- **"Angels for Women" (A4W)**: la prima associazione di Business

Angels fondata con lo scopo di valutare e supportare finanziariamente imprese e start-up innovative al femminile. Con A4W, AXA Italia, in partnership con Impact Hub, vuole essere di fattivo supporto per questo tipo di imprenditoria che è largamente minoritaria, nonostante performi meglio rispetto alle start-up fondate da uomini.

Le fondatrici dell'Associazione sono 20 tra le più importanti Business Angels dello scenario italiano e internazionale, mentre le socie totali sono 75. Presidente dell'Associazione è Giacomo Gigantiello, CEO AXA Italia, mentre Giorgia Freddi, Direttore Communication, Corporate Responsibility & Public Affairs di AXA Italia, è membro dell'Executive Committee.

Dalla sua fondazione, A4W ha finanziato 7 start-up mettendo a disposizione tra i 50 e i 100 mila euro e con aumenti di capitale da 400 mila a 1 Milione di euro.

- **Punto Donna WeWorld di Milano** in cui, attraverso percorsi di empowerment e reinserimento lavorativo che vedono coinvolti, su base volontaria, anche i collaboratori di AXA Italia, viene offerto sostegno a tutte le donne provenienti da situazioni di disagio socioeconomico, vittime di violenza e di esclusione sociale.

Dal 2018 ad oggi le donne beneficiarie dirette sono state 378 di cui 116 hanno deciso di intraprendere un percorso continuativo. Nel 2021 i numeri registrati sono stati i seguenti:



- Orientamento ed empowerment lavorativo:
41 donne, di cui 26 straniere e 6 bambini;
- Spazio ascolto e accompagnamento:
51 donne, di cui 21 straniere e 6 bambini;
- Sportello consulenza legale:
10 donne supportate;
- Gruppi di parola e pratica della lingua italiana:
15 donne straniere;
- Laboratorio “Ascolto ed empatia con tecniche teatrali”:
9 donne.

Infine, nel corso del 2021 è stato sviluppato un progetto per il trasferimento del “Punto Donna” dalla sede di Giambellino al quartiere Corvetto di Milano. L'inaugurazione del nuovo centro è avvenuta a marzo 2022.

A favore delle donne in difficoltà, ed **in collaborazione con WeWorld Onlus**, AXA Italia ha lanciato “Protezione Sospesa”, nata da un contest promosso a luglio 2021 dal Gruppo AXA per tradurre il “purpose” in realtà.

Tra i 900 progetti pervenuti da tutte le entities, uno dei più votati, dai CEO di tutto il Gruppo, è stato il progetto italiano "Leaving No One Behind- Caffè sospeso".

A tale progetto è stata riconosciuta la connotazione inclusiva, perché estende la possibilità di protezione e di tutela sanitaria a chi ne sarebbe altrimenti escluso.

L'iniziativa mira, infatti, a traslare il concetto di Caffè Sospeso nel mondo assicurativo, fornendo assistenza sanitaria a coloro che non possono permettersela, grazie al contributo di clienti, agenti e di AXA Italia. All'atto della sottoscrizione o del rinnovo di una polizza sanitaria, i clienti possono destinare un importo extra, in aggiunta al proprio premio, in favore di chi ne ha bisogno, per esempio madri single in povertà e figli. AXA Italia raddoppia questo importo e anche gli agenti hanno la possibilità di dare una parte della loro commissione. Non appena viene raggiunto il premio assicurativo necessario, si attiva la polizza e i beneficiari, individuati da WeWorld, potranno accedere, in caso di malattia o infortunio, ad una serie di servizi: consulenze telefoniche o in videochiamata con medici generici, pediatri e specialisti (disponibili h24), supporto psicologico, servizi di assistenza domiciliare e babysitting, nonché ricevere prescrizioni per visite specialistiche ed esami diagnostici.



Riconoscimenti dal mercato

Il Gruppo AXA Italia ha continuato anche nel 2021 a portare innovazione e qualità con soluzioni e prodotti che possono fare la differenza nella vita delle persone e per le aziende.



Traguardi raggiunti insieme



Insurance Connect Awards



Gli Insurance Connect Awards premiano le eccellenze del settore assicurativo che si sono distinte nel 2021 per strategie competitive, lungimiranza, innovazione, evoluzione dell'offerta, e capacità di vicinanza al cliente. I 4 premi di Insurance Connect riconoscono ad AXA Italia il talento, l'impegno e il valore aggiunto delle persone della Compagnia nel tradurre l'innovazione in servizi digitali per i clienti:

Miglior Compagnia Digital: grazie all'integrazione, nella propria strategia e nelle proprie iniziative, di una forte componente digitale, dalla riorganizzazione dell'impresa alla relazione con il cliente, dalla gestione dei rischi alla distribuzione, passando per la sostenibilità e l'inclusione sociale;

Miglior Customer Experience: grazie a "Caring Angel" che permette di migliorare la customer experience nel mondo auto, abitazione, salute, grazie a strumenti basati sulla digitalizzazione, come le chatbot;

Miglior servizio Aziende - PMI con AXA Advice SME: strumento di consulenza, pensato per le piccole e medie imprese, che sfrutta dati interni ed esterni per creare un risk assessment personalizzato;

Miglior Progetto Digital Salute: grazie a "Portale Salute AXA", spazio online che consente di accedere, sempre e ovunque, ad un ampio ventaglio di servizi di valore dedicati alla salute, in ottica di prevenzione, cura e assistenza messi a disposizione dei clienti.

Italy Insurance Awards 2021



AXA Italia è stata premiata per Alpha Scale e X Factor 2020, come migliori progetti innovativi nella 5° edizione dell'Italy Insurance Awards 2021.

MF Insurance Awards 2021



AXA Italia ha ricevuto un ulteriore importante riconoscimento nel corso degli MF Insurance Awards 2021, assegnati da Milano Finanza per premiare prodotti, iniziative e servizi e certificare l'eccellenza in ambito assicurativo. Alla Compagnia è stato assegnato il premio "Insurance Elite" per la "Migliore strategia basata su inclusione e protezione", grazie al ruolo centrale assegnato ai valori di inclusione e protezione nel processo di ripartenza del Paese.

2021 LinkedIn Top Companies Italia



AXA Italia è entrata tra “Le aziende migliori in Italia - Top Companies 2021 Italia”, classifica stilata, per la prima volta nel nostro Paese, da LinkedIn. L'elenco include le società che sono percepite dagli utenti come le migliori aziende in Italia in cui fare carriera.

Italy's Best Employers 2021



AXA Italia si è posizionata come prima compagnia assicurativa nella categoria Banche & Assicurazioni. Un riconoscimento importante che sottolinea l'impegno verso le proprie persone e la qualità del lavoro svolto.

Top Employers 2021



Nel 2021 AXA Italia ha ottenuto la certificazione “Top Employer 2021”, istituita da Top Employers Institute e assegnata su scala globale alle aziende che si distinguono per l'eccellenza in ambito HR. Questo riconoscimento sottolinea l'impegno della compagnia per la protezione e il benessere psicofisico dei collaboratori, che è da sempre una priorità, e per la creazione di un ambiente inclusivo dove le differenze individuali vengono valorizzate, affinché ogni collaboratore possa esprimere al meglio il proprio talento.

Italian Insurtech Summit Awards 2021 e Customer Management Multimedia Competence Awards 2021 per la ChatBot QUIXA



A conferma del costante impegno nel processo di trasformazione e innovazione, AXA Italia ha ottenuto il primo posto nell'Italian Insurtech Summit Awards 2021, nella categoria “I web services più efficaci”, con la chatbot di QUIXA. Primo premio anche agli CMMC Awards 2021 “Per la capacità di gestione dei canali digitali tramite Artificial Intelligence, con bot e chatbot sui processi di vendita e di rinnovo”.

Best in Media Communication



Per il secondo anno consecutivo, AXA Italia ha ottenuto la certificazione assegnata alle eccellenze italiane in ambito comunicazione e reputazione, sulla base del “Index Best in Media Communication”, un metodo di misurazione scientifica della comunicazione sui media stilata da Fortune Italia, con il supporto della società Eikon Strategic Consulting.

NC Awards Festival



Nell'ambito degli NC Awards Festival, tre giorni dedicati alle migliori campagne di comunicazione integrata e ai più innovativi progetti di loyalty e di reward, AXA Italia ha vinto il premio come “Miglior Campagna televisiva/cinema” con #Insiemeperproteggerci. La campagna, lanciata durante il periodo dell'emergenza Covid, e incentrata sui temi di uguaglianza e protezione, è andata in onda in TV e sul web dal 26 aprile per tre settimane. Assegnato, invece, il secondo posto alla main partnership con X Factor 2020 per le migliori campagne olistiche di “Banche e assicurazioni”, per essere stata a fianco del talento.

AIFIN “Financial Innovation - Italian Awards”



Il Premio AIFIN “Financial Innovation - Italian Awards” ha riconosciuto al Gruppo assicurativo AXA Italia innovatività e capacità di anticipare e guidare i cambiamenti del mercato in un settore chiave come quello della Salute. Al primo posto nella categoria “Nuovi Servizi”, il Portale Salute, l'innovativa piattaforma, unica in Italia, accessibile dove e quando serve, tramite l'app My AXA e il sito axa.it.

A chi non si ferma e lavora per continuare a fare la differenza

Un grazie a tutti i collaboratori di AXA Italia che continuano a rendere il nostro impegno possibile. Una sfida ogni anno più importante e ogni giorno più ambiziosa che affrontiamo con la spinta dei singoli e l'unità di una grande famiglia, consapevole, responsabile e inclusiva.

Un ringraziamento particolare alla professionalità e disponibilità dei team di business coinvolti nella redazione del report: la loro collaborazione è stata determinante per raccontare iniziative, progetti, risultati, a beneficio dei dipendenti, dei clienti e della società.

Un grazie, infine, a tutti i partner del Gruppo AXA Italia - Onlus, Incubatori di impresa, Start-up, Università e Associazioni - che condividono la nostra visione e sostengono il nostro ruolo sociale e alla rete distributiva.



Gruppo AXA Italia

-  corporate.axa.it
-  [AXA Italia](https://www.facebook.com/AXAItalia)
-  [@AXAItalia](https://twitter.com/AXAItalia)
-  it.linkedin.com/company/axa-italia
-  [@axaitalia](https://www.instagram.com/axaitalia)

Gruppo AXA

-  axa.com
-  [@AXA](https://twitter.com/AXA)
-  www.linkedin.com/company/axa