



# Lasciare impronte positive



*Report di Sostenibilità 2020*

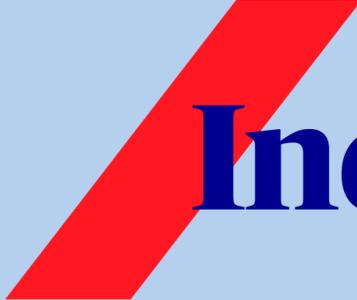


A thick, solid red diagonal bar that starts from the bottom-left and goes towards the top-right, partially overlapping the text.

**Know you can**

***“ Assistiamo ad un’evoluzione dei rischi sistemici che genera nuove sfide per la società. I cambiamenti climatici, il rischio informatico e le pandemie hanno messo in crisi il nostro modello di sviluppo. Il nostro ruolo di assicuratori è proteggere gli individui, le famiglie e le imprese: un ruolo sociale che è determinante per contribuire alla realizzazione di un progresso sostenibile. Per affrontare questi nuovi rischi, la cooperazione con partner pubblici e privati diventerà sempre più importante. In AXA continueremo ad essere promotori di questo cambiamento, per contribuire alla costruzione di una società più equa. ”***

**Giacomo Gigantiello**



# Indice

**1. INTRODUZIONE**

**2. IL GRUPPO AXA ITALIA**

**3. LA RISPOSTA DI AXA ALLA PANDEMIA COVID-19**

**4. I NOSTRI STAKEHOLDER E I TEMI MATERIALI**

**5. SALUTE E PREVENZIONE**

**6. EMPOWERMENT FEMMINILE**

**7. CUSTOMER EXPERIENCE**

**8. CAMBIAMENTI CLIMATICI E TUTELA DELL'AMBIENTE**

**9. INNOVAZIONE E IMPATTO SOCIALE**

**10. INTEGRITÀ E TRASPARENZA**

**11. SVILUPPO DELLE PROPRIE PERSONE**

**12. LEADING THE INDUSTRY**

**13. RINGRAZIAMENTI**



# 1. Introduzione

# Highlights 2020

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 153.000 collaboratori e 105 milioni di clienti in 54 Paesi, nel 2020 ha registrato un giro d'affari di quasi 97 miliardi di euro e un risultato operativo di 4,3 miliardi.

**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.**

**153 k**  
Collaboratori



**105 mln**  
di Clienti



**54**  
Paesi



# La famiglia AXA Italia



## La rete agenziale

AXA Italia è presente su tutto il territorio nazionale con una rete di circa 650 agenzie. La rete agenziale distribuisce prodotti assicurativi dedicati alla protezione della persona, della famiglia, dell'impresa, del patrimonio e dei beni. Attraverso un servizio di consulenza personalizzata per una protezione completa, AXA Assicurazioni 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 anche nel canale bancario attraverso 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. La joint-venture AXA MPS, nata nell'ottobre 2007 dalla partnership strategica di lungo periodo tra AXA e Banca Monte dei Paschi di Siena, è protagonista del mercato italiano della protezione in banca con un'offerta assicurativa a 360° per i settori Vita, Danni e del Business Previdenziale e player di riferimento nel risparmio assicurativo.

## Quixa

QUIXA è l'assicurazione digitale del Gruppo AXA Italia, una piattaforma dedicata ai canali distributivi alternativi e all'e-commerce che propone soluzioni smart, concrete e innovative.

## AXA Caring

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

## CRP AXA Insieme per la tua Salute

Nato dall'acquisizione da parte di AXA Assicurazioni e alla partnership con il Gruppo CIDIMU, "CRP AXA Insieme per la tua Salute", offre servizi di diagnostica, prevenzione e riabilitazione ad alto valore aggiunto, con personale medico altamente qualificato e strumenti di tecnologia avanzata.

## Le altre compagnie di AXA in Italia

AXA è inoltre presente in Italia attraverso AXA Partners, dedicata alla progettazione e all'implementazione di soluzioni personalizzate che coniugano assicurazione, assistenza e altri servizi ad elevato valore aggiunto e AXA XL, la divisione P&C e Specialty Risk di AXA, specializzata nella gestione dei rischi più complessi. Presenti inoltre AXA IM (asset management) e AXA RE IM (gestioni immobiliari).



# 2. Il Gruppo AXA Italia

# Il futuro è il miglior investimento



## La governance di sostenibilità

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

- > Audit Committee
- > Remuneration Committee
- > Internal Control and Risk Committee

Il CdA di QUIXA si avvale dei Board Committees della capogruppo assicurativa AXA Assicurazioni SpA. Il CdA della società assicurativa irlandese AXA MPS Financial si avvale, invece, dei seguenti propri Board Committees: Audit, Risk, Investment, Remuneration.

Con riferimento alle tematiche di sostenibilità, la struttura organizzativa è normata all'interno della policy di Corporate Responsibility di AXA Italia, in conformità con l'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 del Gruppo AXA Italia, il quale 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 associati.

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 permette di proteggere 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 di AXA Italia 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"**.

Proteggere significa comprendere i rischi emergenti e gestirne le conseguenze, per aiutare gli individui, le imprese e la collettività a progredire.

# I nostri valori guida



## Centralità del cliente

Ogni nostro pensiero  
parte dai clienti



## Integrità

Siamo guidati da forti  
principi morali



## Coraggio

Parliamo con franchezza e agiamo  
per far accadere le cose



## One AXA

Stare insieme ognuno a modo  
suo ci rende più forti

# I nostri valori guida

**Identifichiamo, valutiamo e condividiamo i rischi** relativi alle persone e alle attività di business per un sistema più stabile. Aiutiamo i nostri clienti a gestire i loro rischi.

**Creiamo prodotti e servizi** che permettono ai nostri clienti di trasferire i loro rischi.

**Ci impegnamo nei confronti dei clienti**, dei nostri partners e degli investitori e reinvestiamo parte dei nostri profitti nel business stesso, nelle nostre persone e nelle comunità con cui operiamo.

**Investiamo responsabilmente gli asset** che ci sono stati affidati dai nostri clienti e dai nostri stakeholder.





# 3. La risposta di AXA alla pandemia Covid-19

# Agire e reagire: il ruolo di chi protegge

Il Future Risks Report 2020 di AXA posiziona pandemie e malattie infettive al primo posto tra i rischi emergenti più pericolosi per la società nel corso dei prossimi cinque-dieci anni. La crisi innescata dal Covid-19, data la sua magnitudo, ha modificato sensibilmente la percezione mondiale accelerando o inibendo trend già esistenti o in via di sviluppo. Il rischio posto dal cambiamento climatico è infatti arretrato, per la prima volta dal 2015, dal primo al secondo posto nella classifica dei rischi emergenti più importanti, con evidenti disparità tra le diverse aree geografiche, mentre il rischio legato alla Cybersecurity (3° per importanza) si è intensificato con l'adozione del lavoro da remoto e con la diffusione di e-mail di phishing a tema Covid-19. Allo stesso tempo, il rischio derivante dall'instabilità geopolitica viene classificato al 4° posto per importanza nel 2020 a causa del controllo esercitato da alcuni governi su forniture mediche e vaccini, ed è previsto un incremento del rischio legato al malcontento sociale e ai conflitti locali (5° per importanza) con l'avanzamento della pandemia ed il conseguente inasprimento delle disuguaglianze economiche e sociali. In questo contesto, gli esperti considerano il rischio macroeconomico come il 7° più importante per la società: oltre all'impatto diretto dei lockdown sull'attività economica, viene identificato un

possibile peggioramento della situazione economica nel caso del protrarsi di sentimenti di incertezza e vulnerabilità innescati dalla pandemia tra la popolazione.

Tra i rischi che non hanno ancora catturato completamente l'attenzione degli esperti nel 2020, AXA vuole mettere in risalto quelli legati alla salute mentale e alla disinformazione, al fine di supportare azioni tempestive in grado di mitigarne potenziali ripercussioni negative ed "agire per il progresso dell'umanità proteggendo ciò che conta".

Per quanto riguarda il contributo di AXA Italia all'AXA Future Risk Report 2020, i risultati si confermano sostanzialmente in linea con quanto emerso a livello di Gruppo AXA con alcune differenze nel posizionamento dei primi 5 rischi. I due rischi maggiormente rilevanti restano il rischio legato al cambiamento climatico e il rischio pandemico, ai primi posti anche il rischio legato all'instabilità politica e rischi macroeconomici, nonché i rischi di Cyber security intensificatisi anche a causa dell'incremento della modalità di lavoro da remoto e alle nuove minacce sulla sicurezza informatica. Durante il corso del 2020, che ha visto protagonista la pandemia Covid-19, AXA Italia fin da subito ha fronteggiato la

situazione di emergenza, mettendo al centro la salute delle persone e garantendo al tempo stesso continuità operativa. A tal fine sono state lanciate una serie di iniziative finalizzate alla tutela di dipendenti, agenti e clienti e a supporto della società.

### Per i dipendenti

Per contenere al massimo i rischi di contagio, AXA Italia ha preservato la salute dei propri collaboratori estendendo, tra i primi nel settore, lo **smart working continuativo a tutta la popolazione e a tutte le sedi**. Questa modalità operativa, in vigore da marzo 2020, è tutt'ora vigente e verrà rivista in funzione dell'evolvere della situazione epidemiologica. In ottemperanza alle raccomandazioni dei vari enti OMS, ISS Ministero della Salute, Regione Lombardia e dei Decreti-legge varati da quando la pandemia ha preso piede nel nostro Paese, AXA Italia ha preso **tempestivi provvedimenti per tutelare la salute dei propri collaboratori**:

- > è stato creato un canale di contatto dedicato, per fornire costanti aggiornamenti;
- > è stato fornito supporto IT e supporto logistico a distanza tramite l'adozione di un corriere per le consegne o eventuali riparazioni delle attrezzature/PC;
- > è stata definita una 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 e Check-in/Check-out.

### AXA Italia, con riferimento ai suoi building, ha posto in essere le seguenti azioni:

- > adeguamento degli uffici e una nuova disposizione degli spazi al fine di garantire il distanziamento delle postazioni e l'indicazione con apposita segnaletica di quelle utilizzabili;
- > distribuzione di Kit DPI, ovvero dispositivi monouso di sicurezza personale all'ingresso delle sedi e spedizione a casa per i colleghi con ruoli commerciali;
- > intensificazione delle opere di sanificazione;
- > istituzione di una sorveglianza sanitaria attraverso la presenza di un medico competente, l'installazione di distributori disinfettanti e misurazione della temperatura corporea con termo-scanner all'ingresso delle sedi.

Per essere conformi a quanto definito dal DPCM emanato lo scorso maggio 2020, inoltre, nelle sedi di Milano e Roma sono stati effettuati interventi di adeguamento delle unità di trattamento di aria per favorire il funzionamento al 100% ad aria primaria ed evitarne il ricircolo, mentre per quella di Torino è stata effettuata una sanificazione interna con cambio di filtri annesso.



**Per non sovraccaricare il Sistema Sanitario Nazionale AXA Italia ha messo a disposizione di tutti i clienti consultazioni mediche gratuite, che esulassero dall'emergenza Covid-19, utilizzando l'app My AXA.**

Oltre a questa serie di provvedimenti presi per rendere le sedi luoghi sicuri e protetti, AXA Italia ha implementato iniziative di welfare e wellbeing, in linea con i propri valori e con l'impegno nella responsabilità sociale d'impresa: i collaboratori hanno infatti potuto beneficiare di un teleconsulto psicologico atto a gestire situazioni di stress e di ansia determinate da potenziali difficoltà domestiche dovute all' assenza della rete familiare e scolastica, e un call center medico in collaborazione con medici specializzati di AXA Partners.

A questo si aggiungono misure volte al benessere psicofisico dei dipendenti, tramite l'erogazione di formazione a distanza con oltre 15.000 corsi gratuiti, lezioni di yoga e di mindfulness. Da settembre 2020 sono state introdotte inoltre sessioni di rilassamento fisico e mentale alla scrivania, ed è stata ampliata la scelta dei servizi di welfare per fornire un sostegno pratico alle famiglie.

AXA Italia sta valutando se investire infine in accordi con società di bike sharing per favorire la mobilità sostenibile e la riduzione dell'uso dei mezzi pubblici.

### Per i clienti

Per non sovraccaricare il Sistema Sanitario Nazionale AXA Italia ha messo a disposizione di tutti i clienti consultazioni mediche

gratuite, che esulassero dall'emergenza Covid-19, utilizzando l'app My AXA.

#### Inoltre:

- > ha introdotto un nuovo prodotto a disposizione delle imprese clienti, Covid19#noicisiamo, che ha lo scopo di garantire ai dipendenti o anche ai famigliari delle aziende già clienti una tutela specifica in caso di infezione da nuovo coronavirus SARS-Cov-2. Il prodotto prevede una diaria da ricovero di 100 euro sin dal 1° giorno per un massimo di 10 giorni, un'indennità da convalescenza di 3.000 euro corrisposta alla dimissione dall'istituto di cura a seguito di ricovero in terapia intensiva per Covid-19 e un pacchetto di garanzie di assistenza: consulto medico telefonico per tutta la durata della polizza e assistenza post ricovero nei 30 giorni successivi al ricovero;
- > ha offerto utili convenzioni prioritarie con aziende di sanificazione degli spazi per consentire alle aziende clienti di ripartire;
- > ha introdotto 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);
- > ha creato tre tipologie di pacchetti Tamponi (Servizio



- premium, Servizio programmato domiciliare, Servizio urgente domiciliare);
- > ha previsto una temporanea proroga del periodo di mora per il pagamento delle polizze danni per tutti i clienti, famiglie e imprese;
  - > per i clienti Salute, che venissero eventualmente colpiti dal virus, nel periodo di massima emergenza da febbraio a giugno 2020, AXA Assicurazioni ed AXA MPS Danni hanno scelto di raddoppiare l'indennità sostitutiva giornaliera da ricovero, così da poter essere di valido aiuto in una situazione a rischio di contagio per l'intera famiglia;
  - > ha incentivato l'utilizzo dei servizi digitali, per garantire una continuità del servizio ed evitare spostamenti, soprattutto nelle regioni più colpite dal virus, mediante l'Area Clienti e l'app My AXA.

A beneficio dei clienti e dei propri dipendenti, AXA ha messo a disposizione test sierologici tra i più attendibili e qualificati presenti sul mercato, in grado di accertare un eventuale stato di contagio. L'iniziativa è stata realizzata grazie alla collaborazione con CIDIMU, partner all'avanguardia in Italia per tecnologia e qualità del servizio, facendo leva sul Centro Diagnostico CRP-AXA e sulle strutture convenzionate Synlab. La prestazione è stata offerta a tariffe convenzionate ai clienti

AXA, e gratuitamente e su base volontaria ai collaboratori, estendibile anche ai famigliari.

---

### Per gli agenti

In linea con quanto posto in essere per i clienti, anche per la rete distributiva che conta oltre 6300 persone, AXA Italia ha garantito l'accesso a servizi di telemedicina e un call center medico, facilitando ed incentivando inoltre le attività commerciali (es. denuncia dei sinistri) attraverso servizi digitali come l'app My AXA, nell'ottica di garantire continuità del servizio al cliente in modalità semplice e sicura.

Per supportare le agenzie nel periodo di crisi AXA Italia ha messo in atto importanti misure di carattere finanziario ed economico, con una contribuzione straordinaria per le reti specializzate in Welfare.

---

### Per la società

In un simile contesto di pandemia, AXA Italia ha voluto far sentire più che mai la sua vicinanza e il suo sostegno al Sistema Paese, intervenendo con azioni concrete e concentrandosi su iniziative gratuite e non di carattere commerciale. Ha finanziato, infatti, il progetto dell'Ospedale Sacco di Milano, volto ad adeguare l'Unità di Rianimazione e Terapia Intensiva, con

strumentazioni innovative in grado di garantire l'isolamento totale del paziente affetto da malattie infettive e allo stesso tempo di salvaguardare e tutelare la salute del personale medico-infermieristico da possibili contagi.

**I finanziamenti stanziati da AXA Italia, hanno consentito:**

- > la realizzazione di due nuove Unità di Trattamento Aria (UTA), e la successiva implementazione dei primi quattro posti letto, garantendo da subito ambienti a contaminazione biologica controllata con pompe d'aria a pressione negativa o positiva a seconda delle esigenze;
- > la realizzazione di una Sala Chirurgica, unica nel suo genere, per la possibilità di effettuare interventi di piccola e media chirurgia su pazienti con infezioni altamente diffusibili, mantenendo gli stessi all'interno di un ambiente altamente protetto ed evitando il trasporto in altri luoghi dell'ospedale.

AXA Italia è scesa in campo anche tramite l'associazione di volontariato aziendale AXA Cuori in Azione per dare il proprio contributo a chi si è trovato in prima linea a fronteggiare l'emergenza che ha colpito il nostro Paese, attraverso una raccolta benefica a supporto di alcune iniziative di sostegno sociale e sanitario su tutto il territorio nazionale.

**La raccolta benefica si è concretizzata:**

- > nell'acquisto di presidi medico chirurgici necessari per

combattere il Covid-19 nei reparti di Terapia Intensiva degli ospedali di tutta Italia (Dipartimento di Protezione Civile);

- > nella realizzazione di una sala parto dedicata alle partorienti con sospetto o positive al Covid-19 all'Ospedale Buzzi di Milano (OBM Onlus);
- > nel sostegno alla ricerca genetica sul virus dell'Ospedale Pascale di Napoli;
- > nell'aiuto fornito ai senzatetto in questo periodo di emergenza, sostenendo l'iniziativa #proteggiamoli di Fondazione Progetto Arca;
- > nell'implementazione dell'attività di ricerca virologica dell'INMI L. Spallanzani.

Ha inoltre messo a disposizione attraverso l'AXA Research Fund, 5 milioni di euro per supportare la ricerca sulle malattie infettive e nello specifico per mitigare i rischi all'indomani della pandemia. Uno dei progetti vincitori del bando di AXA coordinato dal Dipartimento di Neuroscienze, Riabilitazione, Oftalmologia, Genetica e Scienze Materno-Infantili dell'Università di Genova ha come focus della ricerca l'impatto del lock-down sul benessere psichico e sociale della popolazione italiana, con particolare attenzione agli anziani e ai soggetti vulnerabili. In particolare, la ricerca è incentrata sull'analisi di grandi basi dati al fine di quantificare gli effetti



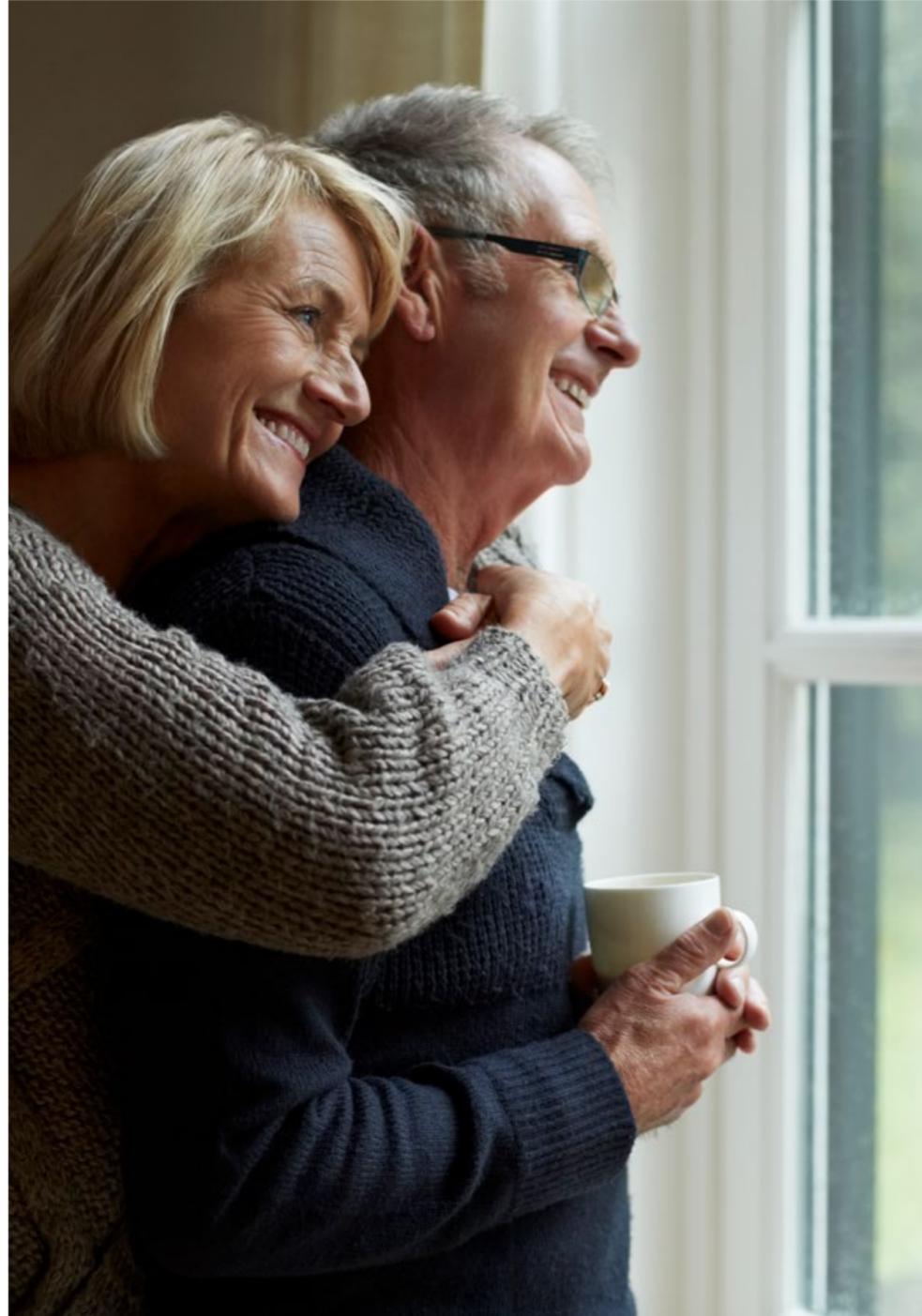
diretti e indiretti che la pandemia da Covid-19 ha avuto e avrà sugli stili di vita, sui fattori di rischio comportamentali e sulla salute mentale delle categorie più a rischio.

### Iniziative per la società

Finanziamento per l'adeguamento dell'Unità di Rianimazione e Terapia Intensiva dell'Ospedale Sacco di Milano	<b>500.000 €</b>
Fondi raccolti da AXA Cuori in Azione	<b>150.000 €</b>
N. maschere chirurgiche donate alla Croce Rossa	<b>10.000</b>

### Risultati Indagine Mental Health - % di incidenza delle fasce di età degli Italiani la cui salute mentale è stata impattata dal Covid-19

<b>Fascia di età → % popolazione</b>	18-24 → 52%	45-54 → 47%	<b>Genere → % popolazione</b>	Uomini → 36%
	25-34 → 51%	55-64 → 31%		Donne → 50%
	35-44 → 42%	65-79 → 19%		



A photograph of a middle-aged couple sitting on a green lawn in front of a modern house with large windows and a wooden facade. The man is wearing glasses and a blue shirt, and the woman is wearing a patterned top. They are both smiling and looking towards the right. The text '4. I nostri stakeholder e i temi materiali' is overlaid in white on the image.

# 4. I nostri stakeholder e i temi materiali

# Ascoltare gli stakeholder

L'attenzione agli stakeholder ha permesso ad AXA di rafforzare il suo ruolo di compagnia assicurativa responsabile nella costruzione di una società più forte, più sicura e più sostenibile.

Il Purpose di AXA Italia - agire per il progresso dell'umanità proteggendo ciò che conta - si realizza anche attraverso una relazione e un dialogo consolidati con gli stakeholder, che consentono alla Compagnia di rispondere alle sfide di un settore in cambiamento, reinventando il proprio business

in un'ottica di responsabilità. Negli anni, l'attenzione agli stakeholder ha inoltre permesso ad AXA di rafforzare il suo ruolo di compagnia assicurativa responsabile nella costruzione di una società più forte, più sicura e più sostenibile.



# Identificare i temi materiali

Il percorso di individuazione dei principali temi di rendicontazione sulla sostenibilità di AXA Italia è stato avviato nel 2016, aggiornando annualmente i temi definiti “materiali”, ossia centrali per ridefinire o convalidare le proprie strategie operative in termini di sostenibilità.

Ogni anno AXA Italia intraprende un solido percorso di aggiornamento della propria matrice di materialità, finalizzato all'identificazione delle tematiche di sostenibilità ritenute maggiormente rilevanti da AXA e dai suoi Stakeholder.

## Il percorso di definizione dei temi materiali prevede lo sviluppo di 4 fasi:

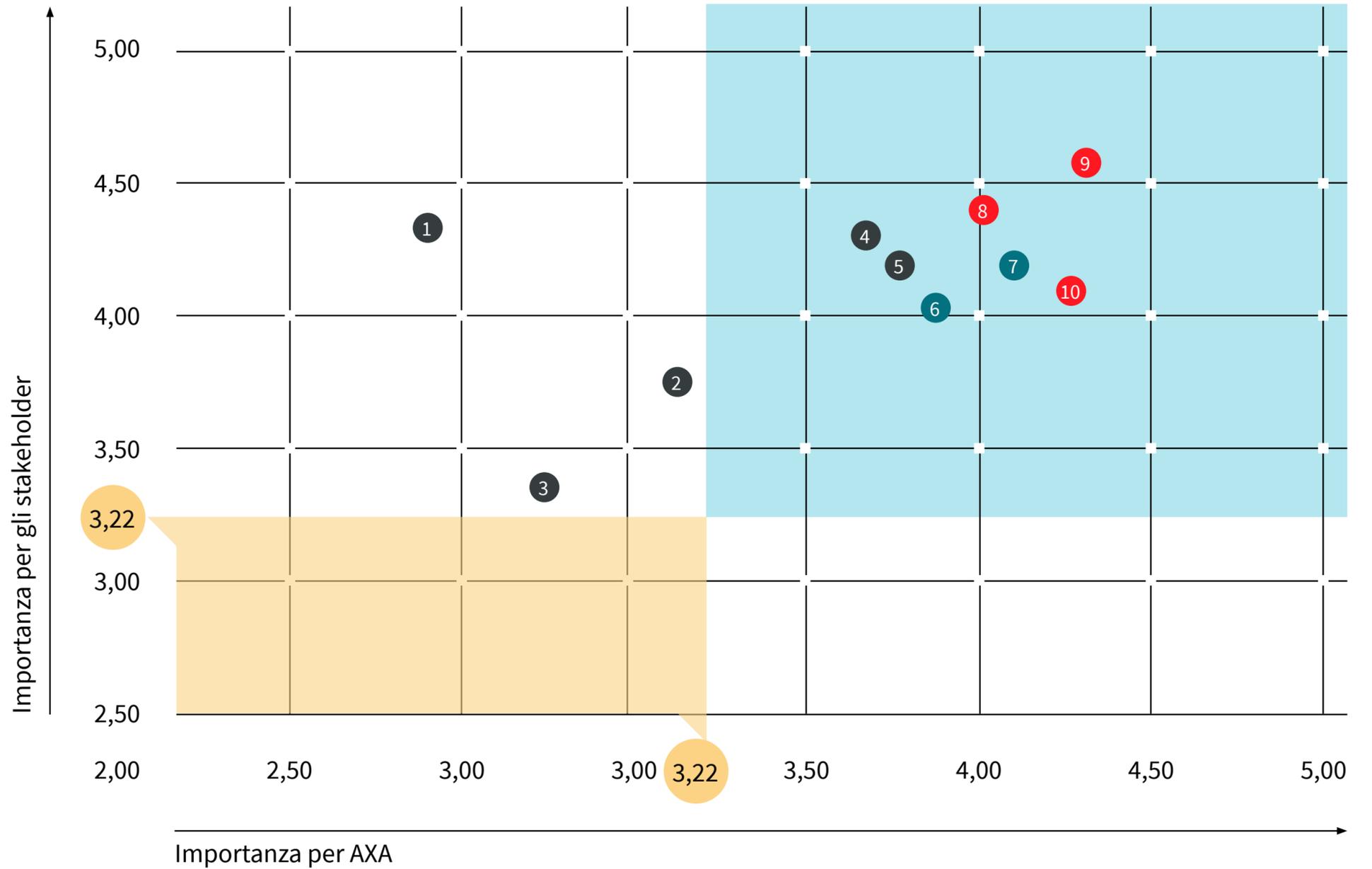
1. l'identificazione dei temi potenzialmente rilevanti sulla base di analisi desk e attività di benchmarking, tenendo in considerazione il panorama normativo nazionale ed europeo per le società assicurative in tema di finanza sostenibile;
2. la definizione di priorità tra i temi potenzialmente rilevanti per AXA Italia;
3. la valutazione della rilevanza di ogni tema per AXA Italia e per gli stakeholder di riferimento, attraverso attività di engagement interno ed esterno.

4. consolidamento dei risultati ottenuti, predisposizione e convalida della matrice di materialità.

Per l'esercizio 2020, a fronte dell'emergenza pandemica e alla luce degli importanti sviluppi normativi europei in tema di sostenibilità, AXA Italia ha ritenuto necessario avviare un'accurata ri-analisi dei temi materiali che ha condotto ad una conferma dell'esercizio di materialità 2019 e - grazie al coinvolgimento del Management - a un aggiornamento della priorità strategica dei temi, in linea con la situazione emergenziale e la crescente attenzione sul climate change da parte del Gruppo AXA.

# La matrice di materialità 2020

- 1 Prodotti finanziari che promuovono comportamenti responsabili
- 2 Incertezza finanziaria
- 3 Smart cities
- 4 Sviluppo delle proprie persone
- 5 Integrità e trasparenza
- 6 Innovazione e impatto sociale
- 7 Customer experience
- 8 Empowerment femminile
- 9 Salute e prevenzione
- 10 Cambiamenti climatici e tutela dell'ambiente





# 5. Salute e prevenzione

# Proteggere il bene più grande



In un contesto caratterizzato dall'emergenza derivante dalla pandemia da Covid-19, si è registrato un aumento dell'attenzione in ambito "Salute e Prevenzione": il 61% degli italiani spenderà di più in prevenzione e il 65% si prenderà più cura della propria salute, mettendo così a dura prova il Sistema Sanitario Nazionale italiano. In questo contesto, la spesa sanitaria privata dovrebbe aumentare nel corso dei prossimi anni determinando una continua crescita del settore Salute che, pertanto, sta progressivamente diventando l'ecosistema prioritario per AXA Italia. Entro il 2023, AXA Italia si propone di diventare l'attore principale nel mercato Salute, fornendo un'esperienza di livello mondiale attraverso il coordinamento delle cure end-to-end a partire dalla prevenzione.

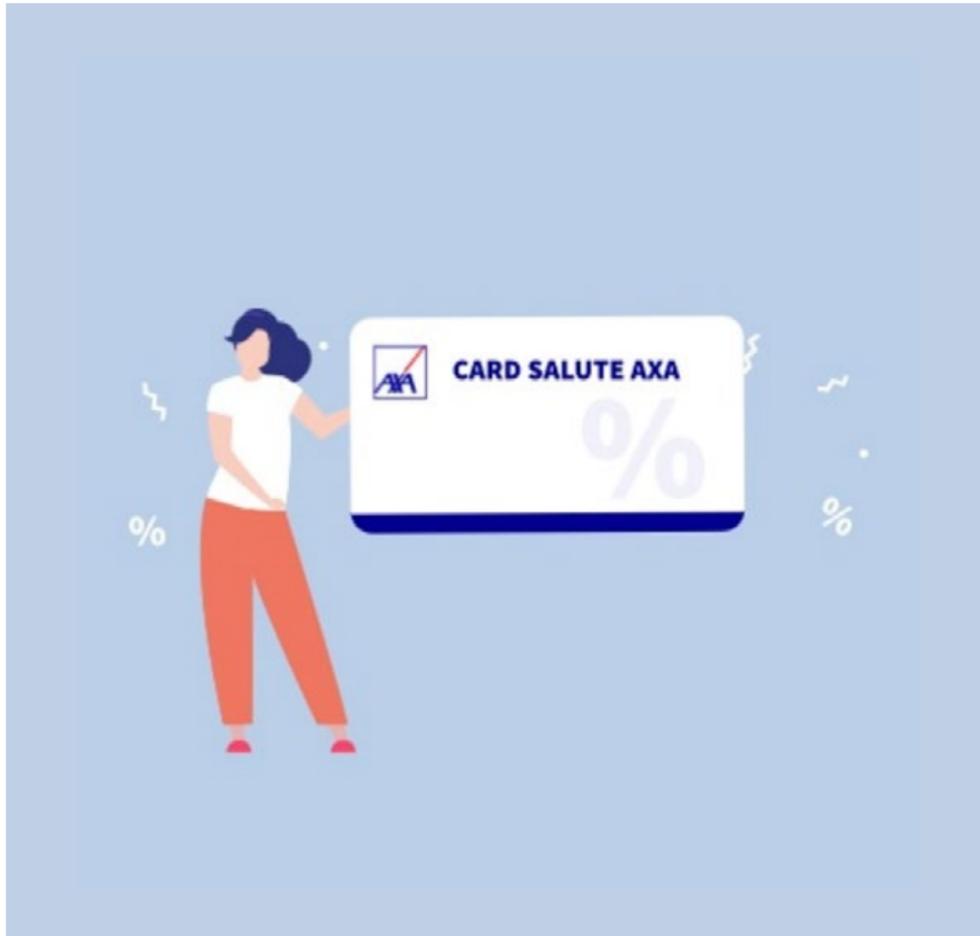
All'interno di questo piano d'azione, pertanto, la salute è un pilastro prioritario su cui AXA Italia ha concentrato i propri sforzi a partire dal 2020, focalizzandosi sulla creazione di un ecosistema sanitario completamente integrato. L'obiettivo è quello di costruire un'esperienza olistica, facendo 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.

In base a questi propositi, l'impegno della compagnia nel 2020 può essere tradotto in 4 pilastri principali:

## 1. Centri diagnostici di proprietà

AXA Italia, in continuità con il 2019, ha proceduto ad instaurare nuove partnership nel settore della diagnostica e ad ampliare la propria rete di centri d'eccellenza sul territorio italiano: il numero delle sedi di proprietà in Lombardia è cresciuto da 1 a 4 (2 a Milano, 1 a Varese, 1 a Como) nel corso dell'anno, aggiungendosi ai 7 centri non proprietari già esistenti. In particolare, i centri proprietari CRP AXA lombardi ed i centri piemontesi in partnership (CIDIMU) hanno offerto, per clienti, dipendenti ed agenti, nel corso dell'anno servizi distintivi come:

- > la possibilità di effettuare tutti i check-up compresi nelle polizze;
- > l'attivazione, nel centro diagnostico di Cinisello Balsamo, di un percorso interamente dedicato alla donna 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, dipendenti e clienti (non solo Salute) estesa anche a



familiari, conviventi ed amici;

- > la presa in carico diretta (attiva nei centri lombardi) che permette a tutti gli aderenti e alle loro famiglie, a seconda delle caratteristiche del fondo stesso, di non pagare alcuna prestazione né ticket, oppure versare piccoli anticipi di spesa (franchigia).

## 2. Potenziamento dei servizi digitali ed integrazione con la Digital Healthcare Platform (DHP)

L'Italia ha partecipato al programma pilota lanciato alla fine del 2020 dal Gruppo AXA per lo sviluppo di una nuova piattaforma sanitaria digitale (Digital Healthcare Platform o DHP) costruita in partnership con Microsoft, al fine di consentire ai clienti di accedere ad un ecosistema completamente integrato attraverso un percorso sanitario semplificato. La piattaforma, che comprende ad oggi uno strumento di autovalutazione (symptom checker), teleconsultazione e un concierge medico per facilitare la prenotazione degli appuntamenti, ha il fine ultimo di creare una Customer Experience unica e integrata a partire da funzionalità di salute digitali gratuite, che nel tempo verranno arricchite con ulteriori servizi. Grazie al lavoro di AXA Italia ed al successo del progetto pilota, il Gruppo AXA intende implementare la piattaforma nelle proprie sedi controllate

nel Regno Unito, Belgio, Spagna e Svizzera entro il 2022, 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.

Nel 2021, inoltre, ad integrazione di quanto già messo in campo dal Gruppo durante la pandemia, per continuare ad essere vicina alle persone ed offrire un supporto concreto, AXA Italia ha lanciato una nuova iniziativa gratuita a disposizione di tutti i suoi oltre 4 milioni di clienti: si tratta della Card Salute, che, tramite la app My AXA, consente ai clienti di accedere sempre e ovunque a sconti esclusivi dedicati per visite ed esami presso 4.000 strutture convenzionate in tutta Italia. Questo è uno tra i molti servizi erogati nel 2021 (chat con il farmacista, AXA health talks, ricerca strutture etc.).

## 3. Assistenza da remoto e teleconsulto

Con il lancio del prodotto Assistenza 360, AXA Italia garantisce già dal 2018 assistenza medica 24h tramite video o teleconsulto. Nel 2020, per supportare ulteriormente i propri clienti nei mesi più difficili della pandemia a prescindere dalla polizza posseduta, la compagnia ha offerto un teleconsulto

**La salute è un pilastro prioritario su cui AXA Italia ha concentrato i propri sforzi a partire dal 2020, focalizzandosi sulla creazione di un ecosistema sanitario completamente integrato.**

gratuito esteso a tutta la customer base.

Tra i servizi proposti, di particolare rilievo quelli di assistenza psicologica - per la tutela del benessere psicofisico - e il pneumologo - ancora più rilevanti durante il periodo del lockdown. Da ultimo, all'interno delle iniziative legate allo sviluppo della telemedicina e all'accompagnamento del cliente lungo l'intero percorso salute, si cita la messa a disposizione di camper telemedicali per le aziende clienti al fine di erogare servizi di prevenzione.

#### 4. AXA Caring come modello di gestione dei sinistri in ambito Salute

Il nuovo Third-Party Administrator (TPA) di proprietà 100% AXA - AXA Caring - è stato creato a giugno 2019 grazie ad un lavoro di co-design tra gli Agenti AXA e più di 60 dipendenti con lo scopo di mettere il TPA al servizio delle esigenze dei clienti attraverso un approccio olistico. A marzo 2020, il TPA ha visto l'inaugurazione del modello di gestione dei sinistri in ambito Salute, dopo una prima fase di progettazione portata avanti nonostante le criticità poste dalla pandemia. Questo modello sarà alla base dello sviluppo di AXA Caring in quanto health orchestrator in grado di offrire servizi ad alto valore aggiunto per l'utente finale, sia esso cliente o dipendente di AXA.

#### Ad oggi, la value proposition di AXA Caring comprende:

- > un network d'eccellenza sul territorio nazionale: sono oltre 4.000 i centri convenzionati in Italia, che gestiscono prestazioni sanitarie sia con richiesta di presa in carico diretta dei costi da parte di AXA che richieste di rimborso. A questi si aggiungono i centri diagnostici proprietari CRP di AXA che offrono la presa in carico semplificata in struttura, un processo volto a ridurre al minimo il burden amministrativo per il cliente, che deve esclusivamente prenotare la propria prestazione presso il centro AXA di sua scelta mentre è quest'ultimo a comunicare con AXA Caring per ottenere la presa in carico diretta;
- > una customer experience «mobile first»: utilizzando l'app myAXA o attraverso l'Area Salute online dedicata, il cliente ha la possibilità di raggiungere qualunque centro convenzionato anche tramite geolocalizzazione, aprire una richiesta di rimborso, accedere al tracking delle richieste, ricevere notifiche e visualizzare in qualsiasi momento la situazione della propria polizza. L'intero processo viene reso estremamente intuitivo grazie ad un linguaggio semplice e interattivo;
- > un servizio di "Medical Concierge": disponibile per check-up, visite e prestazioni extra ospedaliere, è un servizio che AXA Caring fornisce al cliente prenotando per suo conto

la prestazione presso un centro convenzionato e gestendola direttamente con la struttura individuata.

Dall'implementazione del modello di gestione nel marzo 2020, sono stati gestiti più di 60.000 sinistri e più di 50.000 chiamate inbound, con un miglioramento sensibile dei tempi di gestione dei claims Salute sia per la presa in carico diretta che per le richieste di rimborso.

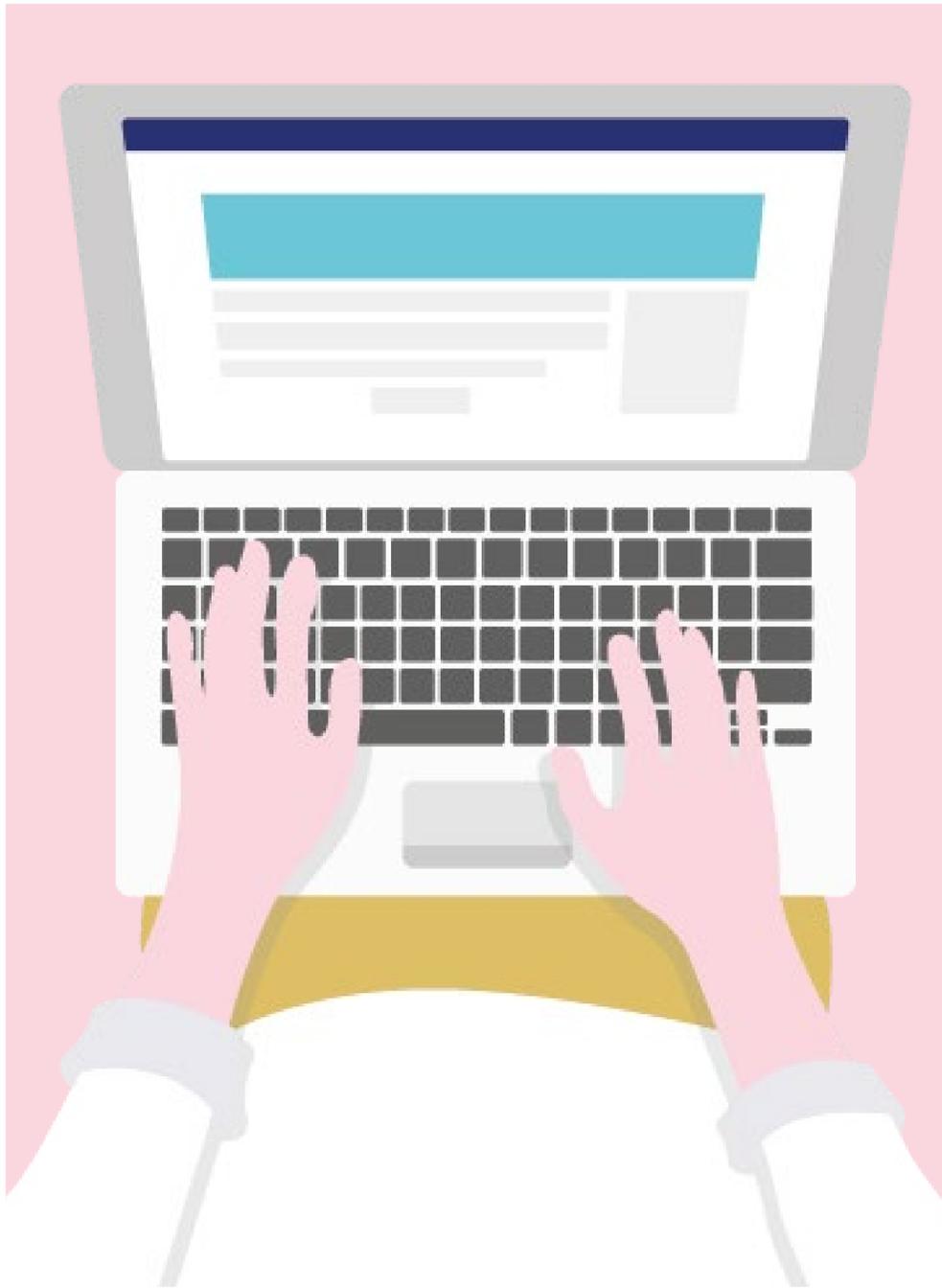
Questo grazie, da un lato, ad una customer journey più digitale ed efficiente, e dall'altro ad un team di liquidatori creato e formato, seppur da remoto a causa delle restrizioni dovute alla pandemia, con un'impronta fortemente customer-centric. AXA prevede, nel breve e medio periodo, di ridurre ulteriormente tali tempistiche grazie all'impiego di nuove tecnologie di digitalizzazione.

Tra le altre iniziative non assimilabili direttamente ai quattro pilastri appena descritti, per il 2020 si cita il supporto del team Salute di AXA Italia nell'attività di approvvigionamento dei vaccini antinfluenzali da somministrare ai dipendenti di AXA presso le sue sedi e i centri convenzionati, ed il progetto pilota sviluppato per la polizza Salute Quixa che rende disponibili test diagnostici in vitro in modalità self per tenere sotto controllo parametri fisiologici di interesse, come la glicemia ed il colesterolo.

Inoltre, durante il periodo della pandemia da Covid-19, Quixa ha offerto tramite la polizza sanitaria Quixa smart salute un servizio tempestivo al cliente e il supporto necessario sia in forma di teleconsulto che fisicamente a domicilio.

La polizza sanitaria fa parte di Quixa smart, la linea di soluzioni innovative per la famiglia, che offre diversi servizi, dalla telemedicina (consulto medico o pediatrico on-line) all'invio di un medico a domicilio.

A seguito della videochiamata o della visita a domicilio il medico si occupa anche dell'eventuale rilascio della ricetta che viene inviata direttamente alla farmacia selezionata dal cliente, con possibilità di consegna a domicilio del farmaco. La polizza, inoltre, offre anche l'eventuale organizzazione di un trasferimento sanitario e l'assistenza di un professionista a domicilio: infermiere (anche per il prelievo di eventuali campioni), collaboratore domestico, baby-sitter, dog sitter, fisioterapista, o autista.





# 6. Empowerment femminile

# Il valore della diversità

**L'inclusione è una fonte di valore e un'opportunità per accrescere la propria competitività sul mercato, oltre ad essere un ottimo presupposto per promuovere il progresso della società civile nel suo insieme.**

AXA Italia si impegna a creare e a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, in cui tutti i collaboratori possano sentirsi valorizzati e, soprattutto, dove ciascuno possa esprimere la propria unicità. Grande attenzione è posta al benessere sia individuale che collettivo e, tramite azioni concrete (Smart Working, servizi di welfare aziendale etc.), si mira a garantire un reale equilibrio tra vita personale e professionale.

AXA pone attenzione all'inclusione e alla diversità e non ammette alcuna forma di discriminazione o esclusione per quanto attiene all'età, al credo religioso, etnia, cultura, nazionalità, provenienza, stato civile, opinione politica, genere e orientamento sessuale.

In coerenza con il proprio Purpose (ragione di essere), AXA promuove l'inclusione sia all'interno dell'organizzazione che nella società e, sul piano culturale, si impegna ad un rafforzamento delle iniziative di sensibilizzazione a tutti i livelli tramite l'organizzazione di workshop dedicati al linguaggio inclusivo, webinar sulle abilità diverse, genitorialità, gender e leadership al femminile.

L'inclusione viene considerata fonte di valore e un'opportunità per accrescere la propria competitività sul mercato di riferimento, oltre ad essere un ottimo presupposto per promuovere il progresso della società civile nel suo insieme.

L'inclusione e la valorizzazione delle diversità sono alla base della strategia di people management e people engagement di AXA Italia, che prevede un percorso progressivo ed organico che renda tutti più consapevoli e responsabilizzi ciascuno nella costruzione di una organizzazione e di una società ogni giorno sempre più inclusiva.

Nel corso del 2020 le iniziative HR si sono focalizzate principalmente su tre filoni "stay safe", "stay connected" e "stay engaged", con l'obiettivo di mantenere le persone connesse e coinvolte, avendo garantito in primis la loro sicurezza e avendo promosso il concetto di benessere fisico e psicologico. In questo contesto trovano conferma: l'attenzione all'empowerment femminile, il tema della genitorialità - che per il 2020 ha visto 19 neogenitori che hanno usufruito della policy parentale - e l'inclusione di tutte le diversità, con iniziative virtuali che hanno visto anche il coinvolgimento di



testimoni esterni. **Tra le diverse iniziative implementate:**

- > sportello di counseling individuale disponibile per tutti i collaboratori per far fronte a situazioni di disagio psicologico di qualunque origine: sono stati 130 i colloqui effettuati e 4 i webinar erogati per la presentazione del servizio;
- > wellness class - #axanonsiferma, con 40 sessioni di corsi di Tai-Chi, mindfulness, stretching e breathing, gestite da colleghe e colleghi che hanno messo a disposizione le loro competenze, che hanno visto ben 458 adesioni;
- > percorso sulle emozioni erogato tramite 10 video pillole con materiale a supporto che hanno registrato 2.630 download e 7.000 views;
- > managing mental wellbeing, percorso dedicato ai manager con 10 video pillole relativi alla gestione dei segnali di malessere psicologico;
- > workshop su linguaggio e ambiente inclusivo (LGBT+): un percorso di consapevolezza, rivolto a tutti i collaboratori, con focus specifico sul linguaggio inclusivo e sugli stereotipi, per cui sono state organizzate 5 sessioni con 150 partecipanti;
- > webinar sulle abilità diverse, con ospite Andrea Devicenzi che ha registrato 300 partecipanti;

- > push to open e Steam camp virtuali: si tratta di programmi a supporto delle famiglie e della genitorialità che ha visto coinvolti 60 partecipanti;
- > percorsi di empowerment al femminile con Valore D per favorire lo sviluppo del potenziale e il consolidamento di una leadership femminile a tutti i livelli.

Per quanto riguarda il 2021, AXA Italia si impegna a proseguire nel percorso di consapevolezza, tramite indagini interne, al fine di favorire un ambiente di lavoro inclusivo, garantendo ai suoi collaboratori una sempre maggior attenzione al benessere fisico e a quello psicologico.



	UoM	2020	2019	2018
<b>Governance sul tema gender equality</b>				
N. totale di dipendenti donna sul totale	%	46%	45%	44%
N. totale di dipendenti donna nei corporate meeting sul totale	%	42%	39%	39%
<b>Attraction</b>				
Distribuzione dei dipendenti millenials donne sul totale	%	54%	51%	53%
<b>Development</b>				
Dipendenti donna nel succession plan sul totale	%	67%	50%	46%
Dipendenti donna nei talent program sul totale	%	59%	40%	33%
<b>Retainment</b>				
Performance dipendenti donna (risultato excellent)	%	49%	46%	46%

# Start-up al femminile e inclusione sociale

**Empowerment** è il termine scelto da AXA Italia per ridefinire il proprio modo di agire: 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 di empowerment 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 determinare impatto positivo sulla società.

In AXA Italia, in particolare, sono state avviate una serie di **azioni concrete a favore dell'empowerment femminile**, per supportare l'imprenditoria femminile, che oggi è largamente minoritaria. In Italia solo il 13% delle start-up sono fondate e guidate da donne e ricevono un flusso di investimenti che sono meno del 10% del totale; tuttavia, producono rendimenti migliori rispetto a quelle guidate solo da uomini ed hanno una maggiore capacità di rispondere al mercato e di generare ritorni per gli investitori.

In questo contesto sociale, AXA Italia ha scelto di stare al loro fianco: investire nel potenziale femminile non è infatti solo una scelta socialmente responsabile, ma anche un'opportunità per portare nuovi punti di vista e occasioni di crescita per le

aziende e la società. L'obiettivo di queste iniziative è di dare un segnale forte di cambiamento culturale, con l'auspicio che sempre più imprenditrici trovino supporto nel loro percorso di crescita.

## Angels for Women (A4W)

AXA Italia, in partnership con Impact Hub Milano, incubatore di startup, ha lanciato **Angels for Women**, la prima associazione italiana di Business Angel fondata con l'obiettivo di valutare e supportare imprese e startup innovative al femminile. Angels for Women si propone di **fornire un supporto finanziario a start-up early stage, imprese o progetti imprenditoriali fondati da donne o che abbiano impatto rilevante sul target femminile**, in linea con l'impegno di AXA Italia nel promuovere il talento e aiutare le persone a realizzare le proprie ambizioni.

Le startup si presentano durante incontri periodici e sono selezionate mediante un percorso di screening che coinvolge tanto i soci quanto un network di altri primari incubatori, fondi, community di innovazione in Italia.

Le socie, che inizialmente erano solo le 20 founder individuate da AXA Italia e Impact Hub Milano, sono cresciute e il loro numero è più che triplicato.





Ad oggi sono più di 200 le startup a leadership femminile che hanno presentato i loro progetti ad A4W; la maggior parte di esse è fondata da imprenditrici che sviluppano brevetti e idee di business con una forte attenzione alla sostenibilità ambientale, sociale e del modo di fare impresa.

A4W si attesta oggi come terzo gruppo di Business Angels in Italia (per numero di socie e deal flow).

Nel 2020, AXA Italia, insieme ad Angels for Women, ha riservato un premio speciale all'imprenditoria femminile nell'ambito del Premio Marzotto. Vincitrice la startup SanChip Innovation, che ha realizzato un chip miniaturizzato gestibile da remoto, in grado di monitorare lo stato di usura del lubrificante dei macchinari industriali, causa del 75% dei guasti all'interno di essi. Alla base dell'innovazione, la tecnologia lab-on-chip, che porta la potenza di un laboratorio in un dispositivo miniaturizzato nel palmo della mano e consente analisi ad alta sensibilità, con importanti potenzialità non solo in ambito industriale ma anche in ambito agroalimentare e sanitario. SanChip Innovation ha avuto la possibilità di essere accompagnata in un percorso di incubazione di eccellenza presso Impact Hub Milano.

## Progetto Punto Donna – AXA – We World

Nell'ambito del sostegno alle donne vittime di violenza e di esclusione sociale, continua a pieno regime l'attività del "Punto Donna" nato dalla collaborazione tra WeWorld Onlus e AXA Italia e aperto nel 2018 a Milano, precisamente nel quartiere periferico di Giambellino che conta circa 150.000 abitanti. Avviata già da alcuni anni, la partnership fra AXA Italia e WeWorld si fonda sulla condivisione valoriale: se da un lato WeWorld ha fatto della tutela dei diritti delle donne e dei bambini la propria mission, dall'altro AXA si è posta come obiettivo quello di raggiungere la parità di genere nel 2023. Questo ha portato ad una comunione di intenti che non si limita al sostegno economico fornito da AXA Italia ai progetti proposti da WeWorld, ma che si traduce in un dialogo attivo tra le due controparti che genera progettualità sociali innovative e attente al territorio, come nel caso dell'apertura del "Punto Donna Giambellino" a Milano. Il "Punto Donna" offre servizi di counselling a favore di donne vittime di esclusione sociale o violenze, e si integra come parte fondamentale del continuo impegno di AXA nel promuovere la parità di genere e di promozione dell'empowerment femminile.

Nel corso del 2020, a 2 anni dall'apertura al pubblico del "Punto Donna", il progetto è da considerare pienamente consolidato. Il

territorio riconosce, infatti, il centro come punto di riferimento per le donne: non solo i servizi pubblici e del privato sociale indirizzano al “Punto Donna” possibili beneficiarie, ma le stesse donne che frequentano le attività hanno cominciato a pubblicizzare il progetto attraverso il passaparola. Di seguito alcune evidenze numeriche:

- > 321 donne si sono avvicinate al progetto;
- > 83 donne hanno frequentato attività individuali e di gruppo;
- > 32 stanno attualmente frequentando con regolarità;
- > 17 stanno frequentando sporadicamente.

Le attività gratuite che hanno coinvolto le donne beneficiarie durante l'anno si sono focalizzate su percorsi di supporto, formazione ed empowerment, al fine di migliorare le loro condizioni sociali e la fiducia in loro stesse, con particolare attenzione alla possibilità di inserimento lavorativo. Poiché a causa della pandemia non è stato possibile effettuare le attività di gruppo in presenza nel 2020, l'offerta è stata arricchita con incontri in modalità a distanza (webinar), in particolare:

- > un ciclo di 11 incontri sull'empowerment femminile in collaborazione con volontarie professioniste (psicologhe e coach);
- > 1 webinar sui diritti delle donne in famiglia in collaborazione con volontarie avvocate;

- > 1 webinar sulla dipendenza affettiva a cura dell'equipe di “Punto Donna”;
- > 2 webinar sulla ricerca del lavoro a cura di volontari AXA.

Oltre alle attività realizzate per le donne, sono state predisposte ulteriori azioni con l'obiettivo di sensibilizzare ulteriormente il territorio e far conoscere il progetto, in particolare:

- > incontri conoscitivi con le organizzazioni già operanti nel quartiere Giambellino;
- > attivazione di una rete di comunicazione efficace per raggiungere le realtà sociali pubbliche e private più significative che operano nel quartiere, anche grazie alla partecipazione al “Tavolo del sociale” del Municipio 6 del Comune di Milano;
- > diffusione di volantini, locandine e comunicazione su iniziative realizzate all'interno di Punto Donna al fine di attrarre nuove beneficiarie;
- > incontri di approfondimento, rivolti anche agli operatori del territorio, sul tema della violenza di genere.





# 7. Customer Experience

# L'esperienza digitale

## Claims, Distribution e Front-end

La Customer Experience digitale in AXA Italia continua ad evolversi con l'obiettivo di offrire ai clienti attuali e potenziali servizi progettati secondo un approccio "phygital" omni-canale, ovvero connettendo il mondo fisico e quello digitale e garantendo all'utente finale la possibilità di scegliere la modalità più idonea alle proprie esigenze.

È stato, quindi, sviluppato un ecosistema di soluzioni digitali end-to-end per supportare gli utenti facendo leva su tecnologie innovative come l'intelligenza artificiale e sulla semplicità dell'esperienza, tramite l'adozione dell'approccio "mobile first" e data driven con il riutilizzo dei dati e delle informazioni raccolte.

## Soluzioni per i potenziali clienti

Per i potenziali clienti sono state pensate soluzioni online per la creazione di preventivi e l'acquisto di polizze, con la possibilità di modulare e scegliere le singole garanzie offerte, usufruendo all'occasione del supporto consulenziale degli agenti AXA. Al fine di semplificare la comunicazione con l'utente e facilitare la comprensione dei prodotti e servizi offerti, i contenuti online sono stati revisionati utilizzando un linguaggio chiaro, semplice e trasparente.

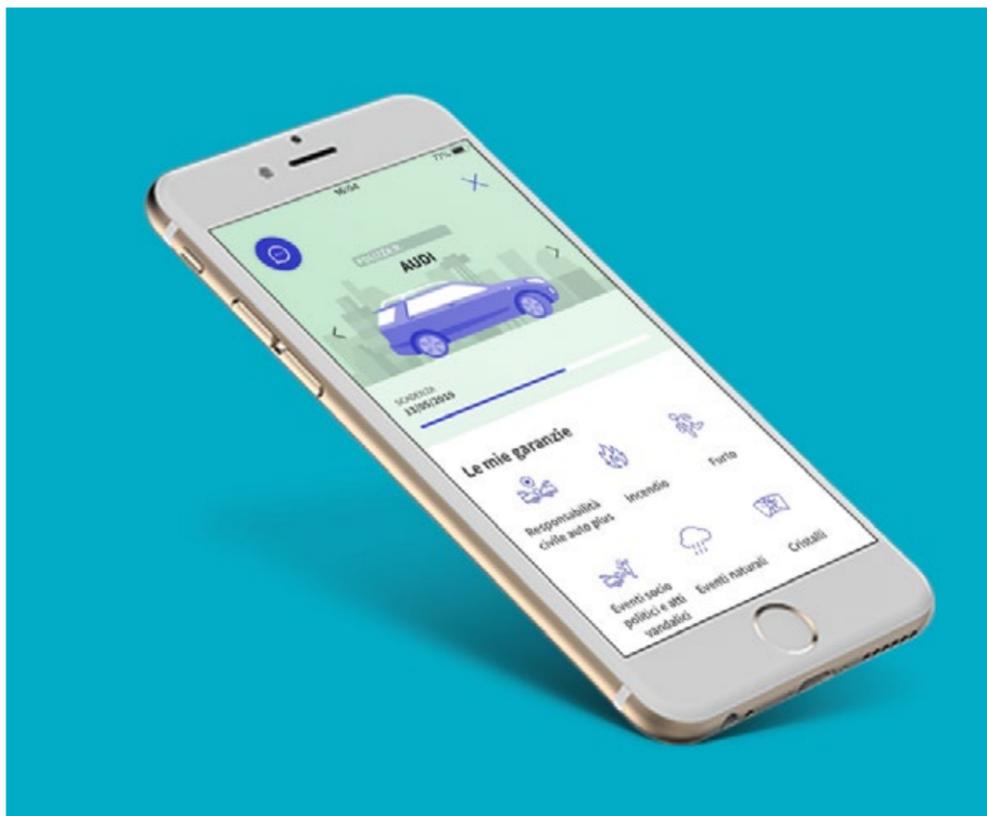
## Soluzioni per i clienti in essere

Le esigenze dei clienti in tema di esperienza digitale sono state soddisfatte su più fronti:

### MONDO SALUTE:

- > possibilità di usufruire di un tele/videoconsulto direttamente dall'app MyAXA; supporto nel recupero della diagnosi attraverso un sistema di intelligenza artificiale costruito secondo un approccio conversazionale e mobile-first, che permette la condivisione dell'esito con il medico;
- > possibilità di operare direttamente dalle Aree Riservate online per tutti i servizi assicurativi salute (richiesta di rimborsi, presa in carico diretta, richiesta check-up e diaria);
- > estensione della firma digitale attraverso OTP nell'ottica di un'ottimizzazione dei processi a distanza.

**MONDO ABITAZIONE:** si tratta dell'esperienza digitale più completa, in quanto il cliente ha la possibilità di usufruire dei canali digitali in ogni fase della customer journey, dalla prevendita al post-vendita, con il servizio aggiuntivo di video perizia direttamente dal proprio smartphone; Ai clienti viene offerta inoltre la possibilità di rinnovare le





proprie polizze direttamente online, da app MyAXA o Area Riservata e procedere ai pagamenti dei premi in remoto - remote payment - anche tramite mensilizzazione con carta di credito.

### Soluzioni per la gestione dei sinistri

Nel 2020 l'impegno di AXA Italia per la digitalizzazione della Customer Experience, anche in considerazione dello scenario di emergenza sanitaria e delle restrizioni alla mobilità, è stato esteso all'esperienza di gestione dei sinistri al fine di renderla ancora più trasparente e immediata. Anche in questo caso, per offrire supporto anche ai clienti meno orientati al digitale, la compagnia ha ridisegnato le interazioni seguendo un principio di multicanalità, mettendo a disposizione punti di contatto sia digitali che tradizionali:

**APP MYAXA ED AREA CLIENTI AXA:** permettono agli assicurati di denunciare il sinistro in autonomia o grazie al supporto di un operatore. Il cliente AXA ha la possibilità di essere aggiornato sullo stato delle proprie polizze e sui sinistri, seguendone l'evoluzione attraverso il tracking in tempo reale, che permette inoltre di integrare digitalmente la documentazione afferente al sinistro;

**CARING ANGEL:** Il Caring Angel ridefinisce il concetto di assistenza e gli standard del processo di gestione del sinistro

introducendo un contatto immediato con AXA, attivo 24/7, direttamente sul luogo del sinistro. L'intervento dell'help desk è strutturato in due momenti distinti, secondo i principi della one-call resolution:

- > un primo livello che si attiva immediatamente alla richiesta del cliente ed offre i servizi di assistenza emergenziale sul luogo del sinistro;
- > un secondo livello che, entro 72 ore dall'intervento del primo, ha l'obiettivo di completare il processo di apertura del sinistro, recuperare la documentazione e proporre il miglior servizio di liquidazione attivando il network di riparatori convenzionati AXA.

I servizi offerti dal Caring Angel comprendono sia contatti preventivi, come l'invio di un alert meteorologico proveniente da provider specializzati per la prevenzione di danni causati da catastrofi naturali, sia proattivi, come il contatto attivato in caso di crash della scatola nera installata sul veicolo. Per assicurare l'assoluta qualità del servizio erogato in un momento così delicato come quello del sinistro, inoltre, ogni interazione effettuata dagli operatori Caring Angel viene tracciata e tutte le chiamate vengono registrate e memorizzate sul sistema sinistri di AXA.

**AXA continuerà a lavorare all'integrazione di nuovi servizi anche non assicurativi, alcuni già lanciati o in fase di implementazione nel corso del 2021, ampliando le partnership strategiche per offrire nuovi servizi innovativi.**

**In ottica di costante miglioramento del claims customer journey sono state inoltre predisposte nel corso del 2020 le seguenti iniziative:**

**3D CRASH REPORT:** supporta i clienti con veicolo dotato di black box fornendo ausilio in fase di liquidazione per la corretta ricostruzione del sinistro e dei danni;

**VIDEO PERIZIA:** la perizia da remoto viene offerta al cliente tramite la app MyAXA sia in ambito Property che Motor;

**APPROCCIO GREEN:** AXA Italia ha scelto per il proprio business un cammino paperless e seleziona i propri partner in base a rigorosi parametri di sostenibilità sociale e ambientale;

**CAI DIGITALE:** Il cliente può compilare il modulo CAI in formato digital accedendo al servizio sia in modalità autonoma dall'app MyAXA, sia con il supporto del Caring Angel, riducendo significativamente le interazioni fisiche e gli spostamenti;

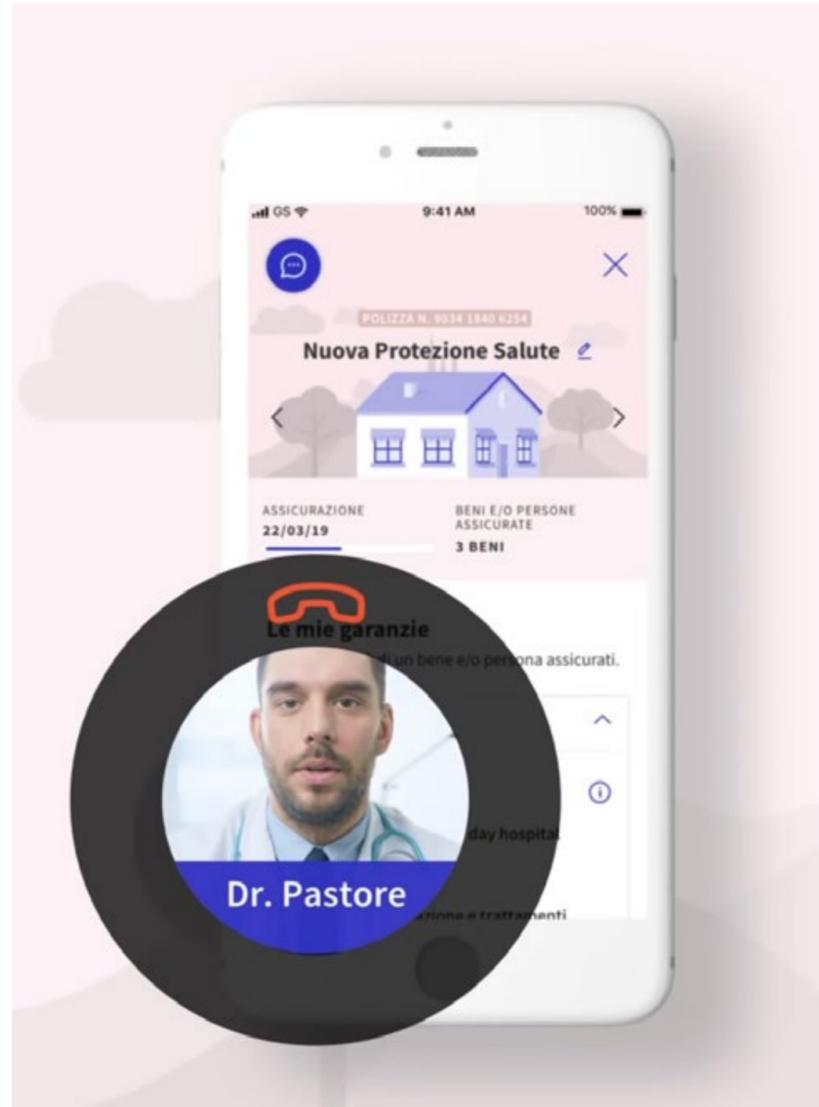
**HERE WITH YOU:** la funzionalità di geolocalizzazione del carroattrezzi che consente di visualizzarne le tempistiche di arrivo e offre la possibilità di contattare l'operatore in viaggio;

**PREVENZIONE E SOSTENIBILITÀ:** un nuovo servizio di alerting che fornisce pronta informazione dell'imminenza del rischio (es. una grandinata in arrivo) e che garantisce, dopo l'evento, interventi immediati per il ripristino dell'operatività delle aziende coinvolte e la riparazione del danno a privati;

**AXA CARING COME HEALTH ORCHESTRATOR:** il nuovo TPA (Third Part Administrator) proprietario di AXA. Per approfondimenti, si rimanda al capitolo Salute e prevenzione.

L'utilizzo di nuove tecnologie e tecniche di data science all'avanguardia daranno nuovi impulsi alla qualità e alla velocità del servizio. Un focus prioritario sarà dato, recependo le lezioni apprese nel corso della pandemia, alla salute dei clienti, ampliando le partnership strategiche per offrire nuovi servizi innovativi: AXA continuerà infatti a lavorare all'integrazione di nuovi servizi anche non assicurativi, alcuni già lanciati o in fase di implementazione nel corso del 2021 (es. Card salute per sconti sul network, symptom checker per l'autovalutazione dei sintomi, ricerca delle strutture sulla base della prestazione selezionata, chat con farmacista).

Ad oggi sono 660.000 i clienti AXA Italia che hanno scaricato l'app myAXA e 7.000 gli accessi giornalieri di questi primi mesi del 2021, valore quasi triplicato rispetto a due anni fa. Questo grazie all'offerta di un supporto concreto che consente una visualizzazione chiara e completa delle proprie polizze, con indicazione delle garanzie e movimenti, la possibilità di avere sotto controllo le performance delle proprie polizze di investimento, di effettuare rinnovi online o di aprire sinistri con processi snelli e monitorarne l'avanzamento, di effettuare video-perizie da remoto per velocizzare i tempi di liquidazione.



	UoM	2020	2019	2018
<b>Indicatori della Customer Experience digitale</b>				
Numero di download di My AXA (da lancio app nel 2016)	n.	<b>611.000</b>	407.000	160.000
Numero di polizze vendute in eCommerce	n.	<b>1.109</b>	2.250	2.600
New Business derivanti da preventivi fatti online e chiusi in agenzia ed eCommerce <sup>4</sup>	Mln €	<b>11,0</b>	15,8	14,7
Sessioni online sui siti istituzionali, quotatori e blog	Mln	<b>5,2</b>	4,9%	4,9
<b>Tempistiche dell'esperienza di gestione dei sinistri</b>				
Tempo medio di apertura del sinistro	g	<b>1</b>	1	1,07
Tempo medio di gestione del sinistro, dall'apertura alla conferma della liquidazione	g	<b>10,35</b>	12,6	16

<sup>4</sup> I premi per il 2020 si riducono principalmente a causa della pandemia.



### Implementazioni lato Distribution e Front End

Il Nuovo Front End di agenzia evolve e semplifica il modo di lavorare degli agenti e dei loro collaboratori: da 6 diversi sistemi operativi di agenzia, costruiti nel tempo, si è passati ad un unico e solo ambiente di lavoro che semplifica il modo di lavorare, evidenzia le opportunità commerciali, le urgenze amministrative e soprattutto pone sempre il Cliente al centro di tutti i processi di business.

Il Nuovo Front End di Agenzia proietta AXA Italia nel futuro, perché abilita la rete degli Agenti AXA a supportare e consigliare i clienti al meglio ovunque e con qualunque dispositivo: all'interno delle agenzie, da remoto oppure in mobilità, attraverso l'utilizzo di un qualunque tablet o smartphone.

È lo strumento attraverso il quale viene data sostanza e concretezza alla trasformazione della rete AXA, perché vengono poste al centro dell'omni-canalità le agenzie e perché il loro modo di lavorare evolve in coerenza con le aspettative dei Clienti.

Su questa scia e con lo stesso obiettivo, un'altra importante iniziativa con impatto sulla Customer journey è AXA Advice, un approccio consulenziale strutturato, customer-centric, che, tramite l'utilizzo di un tool nativamente integrato con il nuovo Front End, consente agli agenti e specialisti di agenzia di fornire

consulenza alle PMI, supportandole nella scelta della corretta copertura del rischio.

È stato, inizialmente, pensato per essere gestito in mobilità tramite il supporto di tablet e ha successivamente visto un'ulteriore implementazione durante la pandemia Covid-19, tramite l'utilizzo di strumenti di condivisione da remoto (es. Teams) garantendo una continuità operativa e la tutela della salute di tutti.

### La customer experience secondo Quixa

Quixa è "la Compagnia 100% digitale del Gruppo AXA Italia", rivolta ai clienti che decidono di avvalersi di tecnologie digitali, per risparmiare tempo nello svolgimento delle attività familiari e lavorative.

È in questo contesto che si colloca la polizza MPS DIGITAL AUTO, data dalla collaborazione tra Banca MPS e Quixa Assicurazioni. Si tratta del nuovo prodotto assicurativo auto lanciato nel marzo 2021, 100% digitale, acquistabile esclusivamente online e che consente di usufruire di servizi di assistenza online, con la possibilità di svolgere tutte le operazioni da remoto.

# La protezione dei dati e la sicurezza digitale

## Data Protection

La data protection ha sempre rappresentato un punto cardine della strategia di AXA Italia, che è attenta alla protezione dei dati personali trattati 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.

Per AXA Italia la protezione dei dati dei propri clienti, anche nel contesto on line, rappresenta quindi uno dei fattori abilitanti al perseguimento della purpose di Gruppo "Agiamo per il progresso dell'umanità proteggendo ciò che conta", grazie al focus sulla centralità del cliente, la trasparenza nella relazione, il rispetto della normativa e la valorizzazione del patrimonio informativo. Questi principi, insieme al rafforzamento dei presidi di controllo e la valorizzazione delle risorse umane attraverso attività di sensibilizzazione e formazione continua, permettono alla compagnia di affrontare ogni giorno con consapevolezza 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.

Per garantire il raggiungimento di questi obiettivi, AXA, in continuità con il 2019, procede a lavorare per rafforzare, in

linea con l'evoluzione dell'organizzazione e del contesto generale, le misure di sicurezza e di data protection sia sotto il profilo organizzativo che sotto il profilo tecnico, quali:

- > regole, istruzioni e standard documentali;
- > una governance che prevede l'istituzione di ruoli e responsabilità definite ad ogni livello aziendale;
- > un sistema di controlli di prima linea (presidiato dalle unità di business e da attori ben identificati, quali il Chief Data Officer (CDO), il Chief Security Officer (CSO), il Chief Information Security Officer (CISO)), di seconda linea (gestiti dal Data Protection Officer (DPO)) e di terza linea (realizzati dall'Internal Audit), sia ex ante, quale l'analisi dei processi in ottica di privacy by design, oppure ex post, quali audit o controlli specifici;
- > un'attività continua di formazione e sensibilizzazione;
- > un sistema di monitoraggio degli eventi di sicurezza;
- > un processo di aggiornamento continuo delle misure indicate;
- > un framework di controlli definiti sulla base dei principali standard di riferimento per l'Information Security;
- > le misure di sicurezza fisica.



Nel corso del 2020, grazie alle procedure sopra descritte, sono state effettuate 20 valutazioni d'impatto della protezione dei dati (DPIA), 6 sono stati gli ambiti di controllo e 10 le procedure emesse o aggiornate sul tema.

Tale 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).

---

## Cybersecurity

La cybersecurity per AXA Italia è da sempre un tema rilevante gestito sia tramite iniziative di Gruppo sia localmente dai team di Corporate Security e Cybersecurity.

Al fine di proteggere adeguatamente i propri sistemi digitali e garantire massima sicurezza nella gestione delle informazioni, AXA Italia ha adottato nel tempo un rigoroso programma di sicurezza e adegua costantemente i propri processi e i propri sistemi alle richieste di un mondo sempre più digitalizzato, nel rispetto delle linee guida definite dal Gruppo.

Le principali misure organizzative di sicurezza adottate ad oggi in ambito cybersecurity sono:

> strumenti di analisi delle vulnerabilità e gestione delle

azioni di miglioramento del livello di sicurezza;

- > azioni di formazione e consapevolezza del personale (e.g. phishing simulation);
- > definizione di un programma per Operational Resilience, Business Continuity e Crisis Management;
- > vulnerability Assessment e Penetration Test sui nuovi servizi pubblicati.

A supportare tali misure organizzative, AXA Italia continua con il programma di miglioramento Quartile1 Program, istituito nel 2019, per raggiungere l'eccellenza nella gestione e nella protezione delle informazioni dei propri clienti, degli agenti e dei dipendenti o terze parti che lavorano con AXA Italia. Anche grazie a questo programma, la compagnia italiana ha raggiunto nel 2020 un ISO score di 3,08, calcolato su un range di misurazione della maturità dei processi di sicurezza che va da 0 a 5.

In ultimo, l'attuale contesto di mercato e gli effetti della pandemia Covid-19 sui mercati e sulle nuove modalità di lavoro hanno portato un forte digital boost che richiede l'adozione di un rigoroso programma di sicurezza, al fine di garantire un'erogazione sicura dei servizi digitali. AXA Italia sta lavorando proprio in questa direzione, tramite un processo di adeguamento dei propri sistemi nel rispetto dei requisiti di sicurezza definiti dal Gruppo.



# 8. Cambiamenti climatici e tutela dell'ambiente

# Proteggere la casa di tutti



Il Gruppo AXA, nell'ambito della condivisione con gli azionisti dei risultati 2020 e la strategia di sostenibilità 2020-2023, ha presentato l'AXA For Progress Index, uno strumento per misurare concretamente l'impatto del purpose di AXA sulle attività attraverso degli obiettivi precisi.

Per valutare l'impatto della sua strategia di sostenibilità – costruita attorno al clima e alla protezione inclusiva – Il Gruppo AXA assume impegni misurabili con obiettivi al 2025:

- > come assicuratore;
- > come investitore;
- > come azienda esemplare.

A livello di AXA Italia nel 2020 la tematica ambientale ha permeato la strategia di Corporate Responsibility con azioni concrete sia sulle proprie operations sia con iniziative sul territorio nazionale.

AXA Italia riconosce infatti i propri impatti ambientali, diretti e indiretti, sulle emissioni di CO2 e sui cambiamenti climatici e si adopera per ridurre l'impronta ambientale delle proprie attività.

## Integrazione dei rischi ESG negli investimenti e nei prodotti assicurativi

### Investimenti ESG

AXA Gruppo ha presentato a fine 2020 il nuovo piano strategico "Driving Progress 2023" che si basa su cinque priorità fondamentali, tra cui 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 entro il 2050. A tale scopo AXA ha deciso di aderire nel 2019 alla Net Zero Asset Owner Alliance delle Nazioni Unite, il 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;
2. Investire 25 mld di euro in attività sostenibili da un punto di vista ambientale entro il 2023, avendo già raggiunto l'ammontare di 16 mld di euro investiti al 2020. Nella categoria degli "investimenti verdi" rientrano:

**AXA Italia riconosce i propri impatti ambientali, diretti e indiretti, sulle emissioni di CO2 e sui cambiamenti climatici e si adopera per ridurre l'impronta ambientale delle proprie attività.**

- a. I green bond, ovvero investimenti in obbligazioni verdi certificati dalla Climate Bonds Initiative (CBI) o da agenzie di rating che attestino l'utilizzo dei proventi: al 2020 l'esposizione è pari a 5,9 mld di euro con target 11 mld di euro;
  - b. Infrastrutture: la loro natura "Green" è da ricollegare alle prassi di mercato, nonché alle indicazioni della Climate Bonds Initiative (CBI) per quanto concerne soprattutto energie rinnovabili, acqua e modalità di trasporto sostenibile. Al 2020 l'esposizione è pari a 4,3 mld di euro con target 5,7 mld di euro;
  - c. Immobili di proprietà con certificazioni ambientali di alto livello con un rating minimo pari a B dell'Energy Performance Certificate (EPC) e strumenti di reddito fisso a loro sostegno: al 2020 l'esposizione è pari a 5,8 mld di euro con target 8,1 mld di euro;
  - d. Investimenti di impatto presenti negli Impact Funds, per i quali sono previsti processi di valutazione e monitoraggio dell'impatto degli investimenti sul clima con target 200 mln di euro investiti (700 mln committed);
3. Investimento di 200 mln di euro in Transition Bond dal 2019, destinato a quelle realtà che stanno avviando un percorso di decarbonizzazione e transizione;
  4. Completamento dell'uscita dall'industria del carbone entro il 2030 nell'Unione Europea e nei Paesi OECD ed entro il 2040 nel resto del mondo;

5. Riduzione del 20% dell'impronta di carbonio degli investimenti sottostanti le Gestioni Separate di Gruppo AXA tra 2019 e 2025;

6. Disinvestimenti a FY20 per 7,5 mld di euro a seguito dell'implementazione di politiche di esclusione settoriale a livello di Gruppo AXA.

Inoltre, al fine di supportare il conseguimento degli obiettivi di medio e lungo termine e confermare la propria posizione di climate leader del settore, il Gruppo ha preso la guida del tavolo di lavoro del **World Economic Forum** creato per orientare il flusso di capitale privato verso il finanziamento del Green Deal dell'Unione Europea e ha istituito un "Role in Society" Steering Committee per accelerare l'integrazione dei criteri ESG nel DNA del Gruppo.

L'impegno del Gruppo si inserisce quindi nel contesto internazionale della finanza sostenibile che, ha un ruolo chiave nella realizzazione degli obiettivi politici nell'ambito 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 COVID-19**.

Il 2020 è stato un anno importante nel processo di evoluzione

del quadro normativo sulla finanza sostenibile, lanciato con l'Action Plan on financing sustainable growth nel marzo del 2018, nel cui framework si inseriscono due regolamenti chiave: il Regolamento (UE) 2020/852 sulla Tassonomia delle attività eco-sostenibili e il Regolamento (UE) 2019/2088 sull'informativa relativa alla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (c.d. "SFDR" Sustainable Finance Disclosure Regulation).

In particolare, il Regolamento (UE) 2019/2088, parzialmente modificato nel giugno 2020 con l'adozione del Regolamento (UE) 852/2020, è stato il primo ad entrare in vigore nel marzo 2021 e introduce degli obblighi per l'impresa in tema di trasparenza in ambito di sostenibilità, tra cui quelli in ambito di integrazione del rischio di sostenibilità all'interno delle politiche di investimento.

In questo senso, l'impegno di AXA Italia per l'integrazione progressiva dei rischi ESG nello sviluppo di una gamma innovativa di prodotti di investimento responsabile, iniziato più di 3 anni fa, continua a pieno regime nel 2020. 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 una serie di interessi che riguardano in primo luogo i suoi principali stakeholders,

tra cui i clienti. La filosofia di investimento della Compagnia si basa sulla convinzione che le questioni relative ai fattori di sostenibilità siano ad oggi, e rimarranno nel futuro, una delle principali tematiche 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:

- > è determinante per rimuovere dai portafogli, società o attività sottostanti quando provocano un'esposizione a livelli elevati di rischio ESG, che in ultima analisi inciderebbe sulla performance finanziaria;
- > si concentra sulle aziende che hanno implementato le best practice in materia di gestione dei propri impatti ambientali, sociali, e di governance, e le cui attività responsabili le rendono maggiormente preparate per affrontare le grandi sfide del futuro;
- > consente di migliorare le prestazioni attraverso un dialogo attivo con le aziende sull'integrazione delle tematiche ESG negli investimenti e limitando l'esposizione dei clienti AXA a un rischio reputazionale.

Al fine di integrare i rischi di sostenibilità all'interno delle



decisioni di investimento, AXA Italia considera principalmente due strategie:

**POLITICHE DI ESCLUSIONE SETTORIALE:** si basano sull'utilizzo di elenchi di esclusione a loro volta costruiti su dati forniti da parti terze, con l'obiettivo di consentire di escludere 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:** variano a seconda della classificazione degli emittenti e della disponibilità dei dati. Ad esempio, per gli emittenti quotati si utilizzano dati ESG che coprono più di 8.500 società e 100 paesi con un sistema di punteggio quantitativo che va da 0 a 10. AXA Italia si impegna inoltre 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. Le metodologie di punteggio ESG costituiscono solo una parte di una più ampia valutazione del rischio di sostenibilità per un determinato investimento.

Tali modalità di gestione dei rischi ESG vengono considerate complementari dalla Compagnia, in quanto mentre le politiche di esclusione mirano ad evitare qualsiasi attività esposta ai più gravi rischi per la sostenibilità, le metodologie di punteggio

consentono di concentrarsi su asset con una performance ESG complessivamente migliore.

AXA Italia contribuisce al successo della performance di Gruppo in tema di investimenti responsabili.

AXA Italia si impegna infatti a sua volta a contribuire all'obiettivo di contenimento del warming potential degli investimenti di gruppo AXA entro 1,5° C entro il 2050. Rispetto all'impegno di 25 miliardi di attività sostenibili entro il 2023, AXA Italia provvederà a dare il suo contributo ed ha partecipato con i seguenti asset per un valore di 1,2 miliardi di euro al 2020:

#### Asset (in €)

Fixed income green bonds	<b>770 mln</b>
CRE	<b>56 mln</b>
Infrastructure debt	<b>307 mln</b>
Infrastructure equity	<b>43 mln</b>
Real estate	<b>55 mln</b>

#### Esposizioni (in €)

Esposizione a Transition bond	<b>52 mln</b>
Esposizione a Impact funds	<b>11 mln</b>



Inoltre, AXA Italia fornirà il proprio contributo anche per il raggiungimento dell'obiettivo di completamento del processo di **uscita dall'industria del carbone** - entro il 2030 nell'Unione Europea e nei Paesi OECD ed entro il 2040 nel resto del mondo - e di quello relativo alla riduzione del 20% dell'impronta di carbonio delle Gestioni Separate AXA tra 2019 e 2025.

#### Offerta sostenibile – L&S e P&C

Nel corso del 2020 AXA Italia ha continuato ad arricchire la propria offerta al fine di rispondere alla sempre maggiore sensibilità dei clienti verso tematiche di sostenibilità.

Il ruolo di AXA Italia, come assicuratore, è quello di **orientare il risparmio non solo in ottica di rendimento, ma anche di investimento responsabile**. La soluzione sviluppata nel 2020 e lanciata a tutti gli effetti nei primi mesi del 2021 – Futuro Green – offre, infatti, una nuova opportunità ai clienti per avere un impatto positivo sulla società.

**Futuro Green** è il nuovo 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** (Environmental, Social, Governance), ossia che tengono conto di aspetti ambientali – dall'energia pulita al tema della lotta

al cambiamento climatico – sociali e di governance. Il fondo è disponibile all'interno di:

- **DOPPIO MOTORE**, la soluzione multiramo a premio unico;
- **EASY PLAN**, la soluzione multiramo a premi unici ricorrenti.

Nel 2020, inoltre, AXA Italia ha esteso alla distribuzione attraverso la rete agenziale il prodotto assicurativo Vita - **Per Noi** - che permette la protezione reciproca di due persone, dai 18 ai 60 anni, indipendentemente dal genere e qualunque sia il legame che le unisce contro i rischi di morte, malattia grave e perdita di autosufficienza. Per Noi rispecchia il posizionamento di AXA a favore dell'inclusione, della non discriminazione e dell'empowerment femminile.

Le soluzioni assicurative Danni (P&C), invece, includono diversi prodotti che erogano un beneficio di natura ambientale e/o sociale, tra cui figurano:

- > **Supporto al Superbonus 110%**: AXA Italia vuole contribuire attivamente alla ripresa del Paese e facilitare 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 sarà permesso di cedere ad AXA il relativo credito fiscale maturato ed ottenere anticipatamente la disponibilità



economica necessaria per effettuare gli interventi edilizi. A fronte di tale cessione, la compagnia non solo riconoscerà il 102% a Privati e Imprese per i lavori effettuati in regime di Superbonus 110%, ma gestirà anche i crediti relativi ai bonus differenti dal 110% in linea con quanto previsto dal Decreto Rilancio. Inoltre, scegliendo le soluzioni di AXA, i clienti riceveranno le credenziali di accesso ad un portale, fornito da un primario operatore in consulenza tributaria, per guidare e semplificare l'accesso dei clienti 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;
- > il supporto nella gestione delle scadenze e indicazioni sulla documentazione richiesta da caricare in piattaforma;
- > un servizio di Help Desk di assistenza.

Esistono, inoltre, soluzioni complete e modulari per la protezione dell'immobile oggetto di riqualificazione: **NUOVA PROTEZIONE CASA** e **GLOBALE FABBRICATI**. In più, cedendo il credito d'imposta, le coperture per eventi catastrofici (es. Terremoto) sono detraibili al 90%. Per i tecnici Asseveratori è prevista la possibilità di optare per la copertura RC

Professionale Geometri, Ingegneri e Architetti. Infine, per le Imprese Edili che eseguono gli interventi di ristrutturazione, sono disponibili presso le Agenzie AXA le soluzioni a protezione dell'esecuzione dei lavori.

**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 coprono danni ai dispositivi, furto degli apparecchi e spese extra, danni ai dipendenti e responsabilità verso terzi.

**GO BACK TO NORMAL: PRONTA RIPRESA** per le emergenze in azienda. AXA offre servizi di pronto intervento in caso di eventi gravi che compromettono la continuità del business, come ad esempio in caso di incendio, allagamento, fenomeni elettrici, inquinamento, contaminazioni e calamità naturali.

Importante anche l'offerta sostenibile di Quixa, che nel 2020 comprende:

- > Polizza Quixa smart casa a protezione e tutela dell'abitazione da danni o imprevisti, che offre assistenza 24 ore su 24 (assistenza di un idraulico, elettricista, fabbro, falegname, vetraio o serrandista) e assistenza informatica. Grazie alla partnership con Greenovation, la polizza include un check-up energetico personalizzato a tariffe agevolate





per valutare l'impatto green di un'eventuale ristrutturazione dell'immobile.

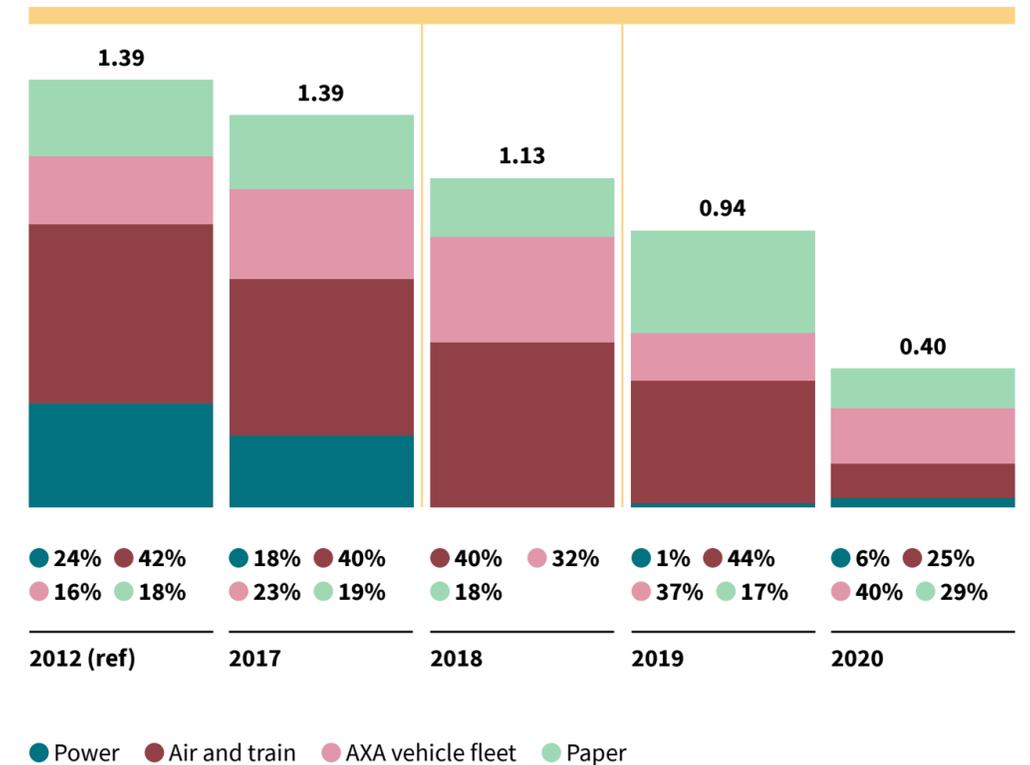
- > Incentivi alla mobilità green, tramite l'offerta di una scontistica ad hoc del 20% su RCA per le auto elettriche.

### Riduzione delle emissioni dirette delle nostre operations

AXA Italia, attraverso l'adesione alla politica ambientale di Gruppo, contribuisce all'Environmental reporting al fine ultimo di ridurre progressivamente l'impronta ambientale della propria operatività. Per questo motivo, la compagnia è dotata di un processo di monitoraggio dei propri consumi, con precisi obiettivi quantitativi per una gestione più efficiente dell'energia, della carta e del consumo di acqua, nonché per la riduzione delle emissioni climalteranti. L'impegno di AXA Italia in tal senso è rappresentato da scelte significative come l'approvvigionamento di energia elettrica 100% da fonti rinnovabili, in particolare di origine idroelettrica a partire dal 2015 e di origine eolica a partire dal 2020, e la certificazione LEED® GOLD delle sedi di Milano e Roma che ne attesta il basso impatto ambientale. Di seguito sono riportate le principali riduzioni relative a consumi, alle emissioni e all'utilizzo di materiali registrate da AXA Italia nel corso del 2020. Seppur nel 2020 le restrizioni alla mobilità e l'implementazione dello

smart working per la totalità della popolazione aziendale - al fine di tutelare la salute dei propri collaboratori e contenere al massimo il rischio di contagio - abbiano avuto importanti impatti sui consumi operativi di AXA Italia, la compagnia ha comunque portato avanti le buone pratiche già intraprese a partire dal 2019.

Le emissioni di CO2 totali equivalenti registrate per dipendente (FTE ) sono inferiori del 48,7% rispetto all'anno precedente, e del 65,4% dal 2012, anno di riferimento, restando ben al di sotto del target di Gruppo per il 2020 (1,81 tonnellate di CO2-eq/FTE).



Le trasferte e i viaggi di lavoro si sono ridotti significativamente rispetto al 2019, principalmente in seguito alle restrizioni messe in atto per fronteggiare la pandemia ma anche grazie alle attività di potenziamento, già avviate nel 2019, di nuove modalità di lavoro agile per facilitare l'adozione dello smart working. Il parco auto aziendale ha visto l'introduzione di veicoli appartenenti a cluster di emissione medio/bassi (minori o uguali a 20g CO2/km, tra i 21 e i 60g CO2/km).

La carta utilizzata sia per le attività di distribuzione che di marketing è riciclata e certificata FSC®. Rispetto al 2019, anche in questo caso l'andamento dei consumi è diminuito significativamente a causa della chiusura degli uffici e grazie ad una serie di iniziative volte alla digitalizzazione dei processi. In particolare, il consumo di carta per persona è diminuito di circa il 40% per gli uffici, di circa il 14% per le attività di marketing e distribuzione e di circa il 23% per la comunicazione destinata al cliente. Tra le iniziative mirate alla digitalizzazione e ai progetti paperless, si evidenzia l'iniziativa "Stop carta", un servizio che consente ai clienti di visionare e archiviare la corrispondenza in formato digitale anziché cartaceo via posta, migliorando le prestazioni in termini di sicurezza e di impatto ambientale.

I consumi idrici per dipendente (FTE) sono stati ridotti notevolmente nel corso del 2020 (-50,8%), oltre ai motivi legati alla pandemia, anche grazie a campagne di sensibilizzazione del personale avviate nel corso degli ultimi anni che, insieme all'implementazione della nuova policy di smart working, contribuiranno a mantenere il trend dei consumi sotto i livelli pre-Covid.

---

## Eventi ed iniziative per la salvaguardia dell'ambiente ed il supporto alla lotta contro i cambiamenti climatici

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.

---

### Filone Green

Dopo aver annunciato già nel luglio 2019 il proprio sostegno al progetto ForestaMI, che prevede la piantumazione di 3 milioni di alberi entro il 2030, AXA Italia prosegue nel proprio impegno sostenendo "Scuola ForestaMI", iniziativa a cura di Parco Nord Milano dedicata alla formazione delle nuove



generazioni sui molteplici benefici della forestazione urbana. Il progetto, perfettamente in linea con la ragion d'essere di AXA di "agire per il progresso dell'umanità proteggendo ciò che conta", prevede un palinsesto di attività ideato per gli studenti di ogni ordine e grado e per tutti coloro che siano interessati al tema, affinché possano contribuire con i propri pensieri, comportamenti e azioni alla salvaguardia dell'ambiente. Alla base del progetto, un programma pluriennale di attività educative e formative per gli insegnanti e per gli studenti.

#### **Filone Blue Protection**

AXA Italia sostiene il tema della tutela dei mari e scende in campo al fianco della Commissione Oceanografica Intergovernativa (IOC) dell'Unesco e di Worldrise Onlus per supportare il «Decennio delle Scienze del Mare per lo Sviluppo Sostenibile» (2021-2030), promosso dalle Nazioni Unite. Questa call-to-action punta a mobilitare la comunità scientifica, i policy-maker, il settore privato e la società civile per la messa in atto di un programma comune di ricerca e di innovazione tecnologica, sintetizzato nel "Manifesto del Mare". Durante la "CR Week" 2020, ovvero la settimana che ogni anno il Gruppo AXA dedica alla corporate responsibility e che coinvolge collaboratori da tutto il mondo, il nuovo impegno intrapreso da AXA Italia è stato ufficialmente formalizzato. In

Italia, infatti, la CR Week è stata dedicata alla tutela dei mari e, grazie alla collaborazione degli esperti Unesco e Worldrise, ha visto la predisposizione di attività di formazione su temi legati all'economia, ai cambiamenti climatici, nutrizione e salute, oltre ad attività di sensibilizzazione e volontariato, tra cui una corsa accompagnata da una raccolta di rifiuti lungo i Navigli di Milano e in zona Ponte Sant'Angelo a Roma.

Tra le altre iniziative su questo fronte pianificate da AXA Italia per il 2021:

#### **> Progetti di educazione ambientale nelle scuole, in particolare:**

- Ocean Literacy, in collaborazione con UNESCO: 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;
- Ocean Ambassador Program, in collaborazione con Worldrise Onlus: una challenge avviata nel 2020 a seguito della CR Week e rivolta ai collaboratori AXA, in cui per ogni attività svolta è stato assegnato un punteggio. I dipendenti che hanno raggiunto specifici obiettivi di "monte ore", sono stati nominati "AXA Ocean Ambassadors" e hanno avuto la possibilità



di diventare protagonisti di iniziative di educazione e sensibilizzazione nelle scuole a partire da settembre 2021.

- > Nell'ambito del supporto di **AXA Italia a Worldrise Onlus per la "Campagna 30x30"**, iniziativa che si pone l'obiettivo di salvaguardare il 30% del Mar Mediterraneo entro il 2030, sono state pianificate le seguenti progettualità:
  - **Leadership Training for Change Makers**: progetto dedicato a giovani di età compresa tra i 20 e i 35 anni che mette in palio 14 borse di studio per una settimana di training onsite in Sardegna insieme a Worldrise Onlus. Durante il training, si alterneranno momenti di formazione e team building, con la possibilità di

incubare un'idea progettuale incentrata sul percorso;

- **Ocean & Climate**: un lavoro sul territorio che prevede la creazione da parte di 10 artisti già selezionati di murali mangia-smog a tema mare, ognuno dei quali rimanda a 10 video di sensibilizzazione sul tema.
- > **Evento PRE-COP26**: è prevista l'organizzazione di un **Side Event** durante la PRE-COP26 a Milano, incontro Istituzionale di alto livello relativo alla Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui Cambiamenti Climatici (UNFCCC). L'obiettivo di AXA Italia è quello di presentare le azioni intraprese e le proposte per i prossimi sei anni in collaborazione con gli organizzatori COP26 e il Ministero dell'Ambiente italiano.



# 9. Innovazione e impatto sociale

# Persone al servizio della società

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

In un contesto caratterizzato da cambiamenti sociali ed economici che innestano crescenti disuguaglianze sociali e nuove fragilità, dal cambiamento climatico e da una crisi sanitaria senza precedenti come quella del Covid-19, le persone e le imprese aspirano ad avere una protezione maggiore.

AXA Italia, nel suo ruolo sociale di azienda assicuratrice, si propone di sviluppare soluzioni che contribuiscano a ridurre o eliminare le disuguaglianze sociali e favorire così una società più inclusiva e sostenibile.

Particolare attenzione è data infatti all'impatto sulla 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, alimentata attraverso l'arricchimento continuo dell'ecosistema di AXA Italia, composto da startup, Università, community di innovatori e incubatori sociali, genera spunti sempre nuovi che permettono di anticipare il futuro e di creare impatto positivo sulla società,

contribuendo al progresso e alla realizzazione delle ambizioni delle persone.

La ricerca permette, inoltre, di leggere la realtà attraverso una corretta informazione e conoscenza, di fronteggiare rischi sconosciuti e anticipare trend futuri.

Su questi temi diverse sono le iniziative e collaborazioni con Impact Hub, Angels for Women (A4W), Università Bocconi e l'AXA Research Fund.

## Le principali partnership di AXA Italia nell'ambito dell'innovazione sociale

### AXA Research Fund

AXA ha creato nel 2008 l'AXA Research Fund (ARF), un fondo internazionale per incoraggiare la ricerca scientifica di eccellenza con l'obiettivo di contribuire a comprendere e prevenire i rischi che minacciano la vita umana, l'ambiente e la società. L'AXA Research Fund ha deciso di estendere i propri finanziamenti a ricercatori innovativi con progetti ad alto potenziale, di sollecitare il dibattito pubblico e migliorare la consapevolezza dei rischi, e sviluppare metodi scientifici partecipativi per comprendere meglio le sfide globali: tra i

La ricerca permette di leggere la realtà attraverso una corretta informazione e conoscenza, di fronteggiare rischi sconosciuti e anticipare trend futuri.

tanti progetti italiani supportati da ARF, 20 sono guidati da ricercatrici italiane per un totale di 3,5 milioni.

### AXA Lab on Gender Equality

L'uguaglianza di genere è una delle conquiste più importanti del secolo scorso in quanto non è solo una questione di diritti ma ha anche conseguenze positive per la crescita sostenibile del Paese e delle imprese.

Sebbene la ricerca accademica sulle questioni legate al genere stia crescendo nel campo delle scienze sociali, il Gender gap rimane diffuso in tutto il mondo. Al contempo, esiste un consenso generale nella società secondo il quale sia necessario un intervento per ridurre il divario di genere nell'ambito economico e politico.

In questo contesto, AXA Italia, l'Università Bocconi e l'AXA Research Fund hanno deciso di lanciare l'AXA Research Lab on Gender Equality diretto dalla prof.ssa Paola Profeta, Prof.ssa Associata di Economia Pubblica presso l'Università Bocconi. Il Lab ha l'obiettivo di migliorare la comprensione del Gender gap e di indicare misure e politiche da sviluppare per colmare tale divario e, quindi, sostenere la crescita inclusiva del Paese.

### AXA Cuori in Azione

AXA Cuori in Azione (Hearts in Action) è l'associazione di

volontariato di AXA Italia che organizza azioni di volontariato a supporto di Onlus attive nei settori dell'infanzia in difficoltà, delle donne e degli anziani vulnerabili e dell'educazione delle nuove generazioni, con un coordinamento nazionale del team di Corporate Responsibility e corrispondenti locali nelle sedi principali e nelle diverse entità di AXA Italia.

Negli anni, AXA Cuori in Azione si è consolidata come interlocutore chiave per il terzo settore, grazie a partnership con ONG di primo piano (WeWorld, Fondazione Veronesi, Sport Senza Frontiere, Croce Rossa Italiana).

Nel 2020 l'associazione si è distinta ancora una volta ed è scesa in campo per dare sostegno a chi è stato in prima linea a fronteggiare l'emergenza Coronavirus, attivando una raccolta benefica a supporto di alcune iniziative di carattere sociale e sanitario su tutto il territorio nazionale.

AXA Italia apporta quindi un impatto positivo sulla società attraverso la propria rete di volontari, che nel 2020 ha registrato un tasso di partecipazione molto positivo grazie al contributo di 1.800 volontari.

Importante risultato anche per le iniziative sostenute da Quixa, che rinnova il sostegno a Dynamo Camp, con cui è in partnership dal 2015.

Dynamo Camp fa parte di Serious Fun Children's Network, un'associazione non-profit che in tutto il mondo promuove e gestisce camp di vacanza appositamente strutturati per ospitare gratuitamente bambini affetti da patologie gravi e croniche. In particolare, **Dynamo camp è il primo camp gratuito di terapia ricreativa in Italia dedicato ai bambini con gravi patologie** a cui si eroga una terapia alternativa, la terapia del sorriso, offrendo un'esperienza serena e quanto più possibile spensierata, attraverso programmi concepiti ad hoc anche per l'intera famiglia.

Quixa, in questi anni, ha contribuito a diversi progetti quali, nello specifico, all'attività di **Radio Dynamo**, che ha sostenuto con un contributo annuale di 50mila euro fino al 2018 (insieme a brand importanti come Radio DeeJay). L'attività ricreativa Radio Dynamo è realizzata attraverso piccoli laboratori nelle sale gioco con gruppi di pazienti, a cui lo staff Radio insegna ad usare il mezzo radiofonico e a diventare veri e propri dj. La Radio opera in tutti i reparti pediatrici e in strutture oncologiche, e se necessario può realizzare attività a bordo letto dedicandosi a un paziente alla volta.

Dal 2019, Quixa ha deciso di sostenere il progetto **"Tiro con l'arco"** con un contributo di 15mila euro.

Tra le diverse attività svolte dai bambini e dai ragazzi del Camp questa è tra le più significative; si tratta, infatti, di una

disciplina antica ed estremamente introspettiva.

Quixa, inoltre, rinnova dal 2017 il suo sostegno ad Andrea Devicenzi, atleta paraolimpico e mentor coach. Con il **Progetto 22** Andrea gira l'Italia sviluppando **attività di coaching ai ragazzi delle scuole secondarie, sostenendo dei workshop a tema inclusione della diversità e sostegno alle persone fragili**.

Infine, nell'ambito dell'offerta, la compagnia ha lanciato, grazie ad una partnership con AXIEME, una **polizza pet** dedicata agli amici a quattro zampe incentrata sulla salute e sulla cura dell'animale: la polizza Quixa smart dog & cat. Tale prodotto offre una vasta gamma di servizi dedicati alla cura e al benessere degli animali. La polizza è acquistabile attraverso una piattaforma che consente di ricevere un giveback, ossia un rimborso, alla scadenza della polizza e sarà tanto maggiore quanto minori saranno i sinistri avvenuti.

L'assicurato può decidere se ricevere il giveback tramite bonifico oppure se devolverlo a una onlus collegata all'interesse della community, in una logica di **Social Insurance**.

Questo consente ai clienti di dare un contributo alla società come membri della community e di devolvere il rimborso riscosso ad un'associazione no-profit come Balzoo (Banco Italiano Zoologico Onlus) che si occupa della protezione di **cani e gatti**. Quixa si impegna inoltre a donare direttamente a Balzoo un contributo annuale di 1.000 euro.

	UoM	2020	2019	2018
--	-----	------	------	------

### Iniziative Benefiche

Numero iniziative intraprese da AXA Cuori in Azione nell'anno	n.	20	30	35
---	----	----	----	----

### Partners

Partner di AXA Cuori in Azione	n.	10	20	20
--------------------------------	----	----	----	----

### Volontariato

Collaboratori coinvolti in almeno un'attività di volontariato	n.	370	1500	1.400
---	----	-----	------	-------

Ore di volontariato	n.	1.129	2.256	4.321
---------------------	----	-------	-------	-------

Valore monetario delle ore retribuite dedicate al volontariato	€	32.104	€ 61.814	118.828
--	---	--------	----------	---------





# 10. Integrità e trasparenza

# Uniti per un impegno condiviso

Il Codice Etico e di Compliance e il Codice di Condotta Anticorruzione rappresentano la base comune di riferimento di integrità, valori e comportamenti a cui tutti i collaboratori delle entità a livello globale sono tenuti ad uniformarsi.

Il Codice Etico e di Compliance e il Codice di Condotta Anticorruzione illustrano in modo preciso la posizione di AXA rispetto a tematiche, quali l'etica e la trasparenza, e i comportamenti attesi da ogni collaboratore nello svolgimento delle attività quotidiane. Per ogni dubbio interpretativo, i Codici rinviano rispettivamente alla funzione Compliance, alla funzione Risorse Umane oppure ai responsabili gerarchici a garanzia della corretta comprensione di ogni aspetto. Viene inoltre annualmente rivista l'attualità delle politiche, richiesta l'osservanza dei Codici attraverso self assessment o interviste alle figure apicali. È inoltre presente un sistema di whistleblowing per consentire la denuncia di eventuali comportamenti scorretti con piena tutela del segnalante.

AXA Italia ha implementato due corsi di formazione - uno sul Codice Etico e di Compliance e uno sul Codice di Condotta Anticorruzione - obbligatori per tutti i dipendenti, al fine di

garantire una conoscenza comune e consolidata dei principi e dei contenuti.

Particolare sensibilità è posta poi nei processi decisionali e nelle collaborazioni relativamente alle situazioni di potenziale conflitto di interesse, ove sono presenti specifiche procedure operative anche di contrasto del rischio di corruzione che coprono altresì gli ambiti delle donazioni e delle sponsorizzazioni. Il richiamo dei principi dei Codici è inoltre previsto nei contratti di collaborazione, acquisto ed appalto.

Infine, AXA Italia effettua annualmente una rilevazione del rischio di corruzione, basata sulla metodologia e 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.

La sorveglianza sull'applicazione del modello organizzativo 231/2001 è svolta dall'organismo di Vigilanza anche 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.

**La scelta di legalità richiede la massima attenzione verso l'evoluzione dei costumi, delle regole e della tecnologia, affinché il presidio dei valori affermati nei Codici permanga adeguato ai tempi.**

La scelta di legalità richiede la massima attenzione verso l'evoluzione dei costumi, delle regole e della tecnologia, affinché il presidio dei valori affermati nei Codici permanga adeguato ai tempi.

La rilevazione annuale dei rischi è funzionale a tale volontà e capacità di adattamento, insieme alla continua sensibilizzazione sul tema, attraverso la formazione e passaggi autocertificativi o autorizzativi nei processi decisionali.

Questi meccanismi sono fondamentali per garantire qualità ed eccellenza nell'operato di AXA Italia, che si impegna costantemente nel declinare i concetti di integrità e trasparenza nella protezione delle persone. Proteggere non ha un mero significato di risarcimento, ma implica anche intercettare e anticipare le necessità dei clienti tenendo sempre in considerazione l'evoluzione dei tempi e le dinamiche di mercato. In continuità con gli ultimi anni, l'ascolto attivo della "voce del cliente" si traduce in una strategia di continuo sviluppo del concetto Customer First, uno dei quattro valori portanti della cultura aziendale di AXA, insieme a Integrity, Courage, e One AXA.

Integrità e trasparenza sono pilastri della strategia di AXA. In coerenza con il proprio principio guida di "Customer First", AXA continua ad investire fortemente nella "customer centricity" e nel "customer service", prestando la massima attenzione nell'ascolto delle esigenze del cliente sia per la realizzazione di nuovi prodotti e servizi che per il continuo miglioramento di quelli già attivi.

L'ascolto costante del cliente per AXA prosegue nello sviluppo di "touchpoint" digitali oltre ai canali più tradizionali quali intranet e spazi fisici.

Il 2020 va in continuità con il 2019, anno in cui AXA Italia ha implementato un meccanismo di governance strutturata dei processi chiave con impatto sulla clientela, che si basa sulla misurazione costante dell'indice di raccomandazione della clientela (NPS), di altri parametri di soddisfazione e di KPIs operativi di performance.

Tale meccanismo prevede incontri periodici tra i rappresentanti di tutte le funzioni interne al fine di attribuire una scala di priorità alle azioni e progettualità della compagnia. Tra i temi interessati, ad esempio, la spinta al Digitale, la minimizzazione del backlog per garantire risposte tempestive alla clientela, l'estensione di servizi in ottica omnicanale, l'ulteriore ottimizzazione e innovazione nell'area sinistri e revisioni delle comunicazioni per aumentare la trasparenza.

AXA Italia ha inoltre disegnato un piano di revisione della propria Customer Journey, non solo integrando i feedback ricevuti dalla clientela, ma anche ponendo il cliente al centro nel processo di co-design, approccio che sottolinea la sempre crescente attenzione da parte di AXA Italia su tematiche relative alla trasparenza e alla condivisione delle informazioni.

Il 2020 vede una collaborazione sempre più sistematica tra AXA e la propria rete distributiva, che si è riflessa già nel 2019 nella realizzazione di progettualità che hanno visto il cliente come punto di espressione finale. È proprio in questa direzione che si è rivolta infatti la creazione di una web app, chiamata “Always with You - the customer in a pocket”, che consente a tutti gli agenti di avere visibilità dell’opinione dei clienti e di monitorare le statistiche di gradimento e di soddisfazione della propria agenzia in tempo reale, da qualsiasi dispositivo. L’ app ha di fatto permesso una maggiore consapevolezza sulle potenziali cause di soddisfazione o insoddisfazione della clientela.

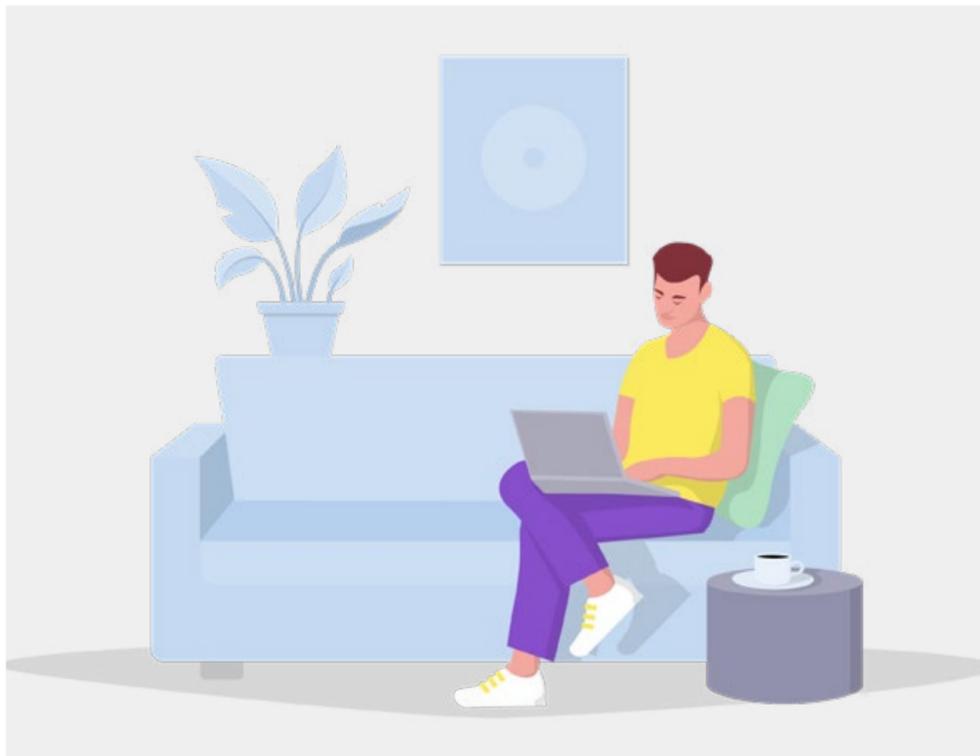
AXA Italia, al fine di ridurre al minimo i rischi di reputation e garantire consistenza con i propri valori, ha implementato una serie di procedure di controllo sullo sviluppo e governance dei prodotti assicurativi, così come procedure di costante verifica

dei feedback e reclami ricevuti dalla clientela, garantendo sia un’azione tempestiva e mirata, sia coerenza tra valori e comportamenti lungo tutto il processo di vendita, dal Brand positioning all’utente finale. Ha inoltre posto in essere diversi presidi di verifica e controllo, sia interni alla Direzione, che esterni sulle reti di vendita, garantendo una formazione continua in materia.

Infine, con l’obiettivo di intercettare l’eventuale insoddisfazione sollevata dal cliente in un qualunque touchpoint è stato predisposto il processo di “Close the loop”, che consente di fornire una risposta entro un massimo di 24h da parte delle diverse strutture incaricate.

La strategia di AXA, in linea con quanto fatto negli ultimi anni, continua a indirizzarsi lungo la direttrice del “Customer First” e vuole mantenere valori sopra la media relativamente agli indici di raccomandazione della clientela sulle linee di business tradizionali (Vita e Danni), conquistando allo stesso tempo una posizione di progressiva leadership su nuove aree sviluppate (Salute).

La Società ogni anno promuove il Net Promoter Score (NPS), indice rappresentativo della fedeltà dei clienti nei confronti di un’azienda, che anche nel 2020, raggiunge un’ottima performance sia per il ramo Danni (il 79% in più rispetto al





2015, anno base di riferimento (c.d anno zero)), sia per il ramo Vita (l'85% in più rispetto al 2015).

Il “Customer First” non rappresenta solo un valore, ma un verso e proprio modo di operare che si sviluppa in maniera coerente su 5 aree:

- > continuo sviluppo della Customer Proposition;
- > revisione e sviluppo delle Customer Journey;
- > rafforzamento del ruolo di primo piano dei clienti;
- > attivazione di un “data driven operating model”;
- > diffusione della Customer Culture.

In particolare, la Customer Culture è declinata su tutta la realtà aziendale e ha il fine ultimo di garantire un miglioramento continuo nei comportamenti e scelte di tutte le persone (Customer Advocacy). Essa si traduce ad esempio attraverso workshop e training su molteplici temi, dalla presa di consapevolezza dei valori del Net Promoter System a temi di psicologia del rischio per la rete distributiva.



# 11. Sviluppo delle proprie persone

# Migliorare ogni giorno, tutti insieme

**AXA Italia si impegna a creare e a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, dove ognuno senta valorizzato il proprio talento e di poter esprimere il proprio potenziale in una logica di miglioramento e apprendimento continuo.**

## Engagement e nuove competenze

I valori di AXA rappresentano il riferimento che guida l'azione quotidiana di AXA Italia e che ispira tutte le iniziative nei confronti dei propri collaboratori, che costituiscono la base di un piano di engagement strutturato. Coerentemente con le priorità strategiche, che vedono al centro il Cliente, AXA Italia ha posto particolare attenzione alle attività di formazione dei dipendenti nel rafforzamento della customer culture e della promozione della data culture, attraverso:

- > iniziative di awareness trasversali su tutta l'organizzazione, in sinergia con altre iniziative di Gruppo: l'engagement dei collaboratori è infatti il punto di partenza per realizzare un'autentica Customer Centricity e per creare le condizioni di un percorso di miglioramento continuo sia individuale che organizzativo;
- > iniziative e strumenti per promuovere una cultura di self e continuous learning (ad esempio piattaforma LinkedIn Learning con oltre 16.000 corsi a disposizione per tutti i collaboratori, Learning Week tematica ogni anno, webinar su temi di leadership inclusiva e di wellbeing, pillole di learning, ecc.), unitamente a programmi di learning specifico e approfondito su determinate figure professionali;

- > strategie di attraction dei talenti sul mercato promuovendo iniziative di Employer Branding di lungo periodo, anche attraverso partnership consolidate con le principali università per favorire l'ingresso consapevole dei giovani nel mondo del lavoro.

In tema di data culture, si colloca il corso di perfezionamento della durata di 1 anno in Insurance Data Management, realizzato in partnership con il MIP Politecnico di Milano, lanciato a novembre 2019 ed entrato a pieno regime nel 2020, con le attività d'aula, i laboratori e i project work.

Si tratta di un percorso formativo che si inserisce nel più ampio contesto del Data challenge, volto allo sviluppo di capacità e competenze strategico-applicative nella gestione del patrimonio informativo aziendale, per ideare servizi assicurativi sempre più personalizzati e rispondenti ai bisogni dei clienti e stimolare le capacità di innovazione in linea con l'evoluzione tecnologica.

AXA Italia mira all'espansione e al consolidamento di una cultura sempre più data driven grazie alle competenze specifiche delle sue persone, con un'attenzione sempre maggiore, anche in tale ambito, ai suoi talenti donne:

il corso ha infatti visto protagonisti 25 collaboratori di AXA Italia provenienti da differenti aree aziendali, con una presenza femminile del 44%.

AXA Italia sta rivoluzionando il suo modo di fare business, diventando una digital-data-driven company: ha promosso infatti l'adozione di Qlik Sense, un tool di data visualization, reporting e data management, che sfruttando la piattaforma cloudbase sottostante (Data platform), consente di semplificare e ottimizzare la gestione dei dati, offrendone al tempo stesso una visualizzazione innovativa e l'utilizzo di un approccio Self BI, finalizzato ad un'autonoma analisi dei dati stessi. Questo strumento si propone, di fatto, come una soluzione standardizzata che semplifica la rielaborazione di dati garantendo unicità della fonte.

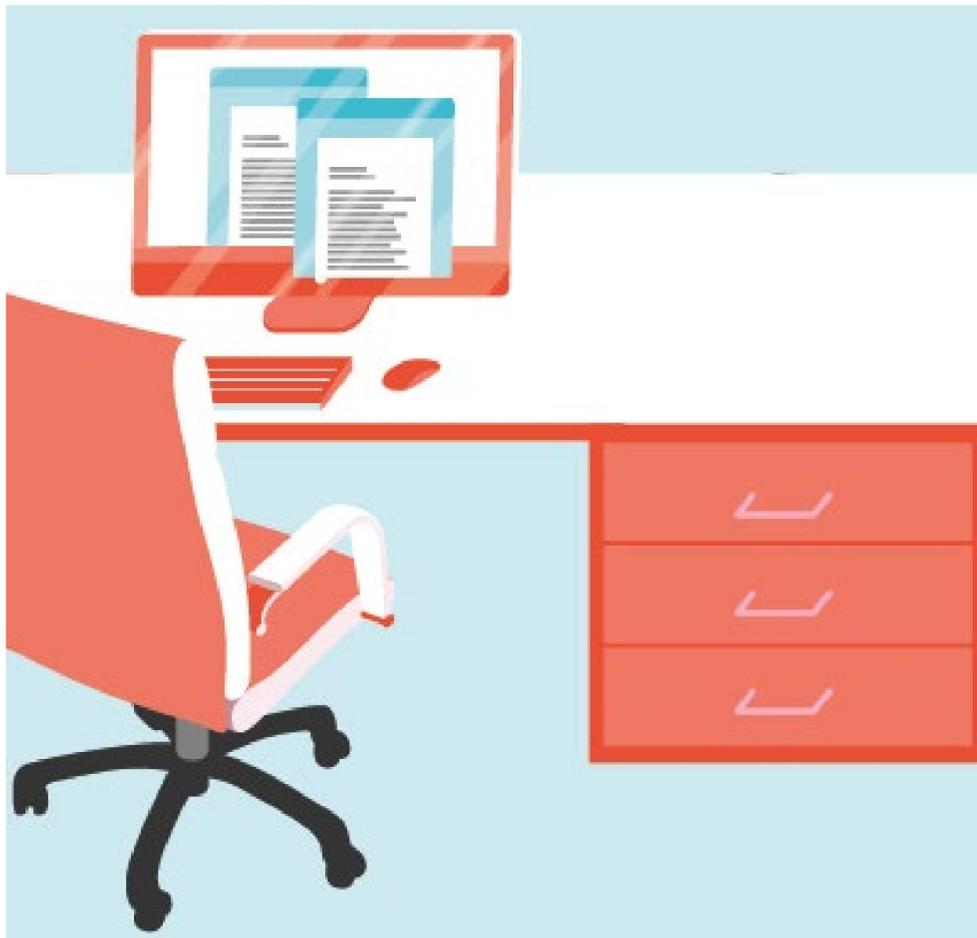
Il 2020 ha visto inoltre un rafforzamento del ruolo del Data Steward - figura di riferimento per l'utilizzo di tool specifici per la gestione, l'organizzazione e l'archiviazione dei dati, istituita nel 2019 - attraverso la creazione di una community ed un coaching on the job continuativo sotto la cura del Data Governance per l'indirizzo di tutte le attività sotto la responsabilità dei Data Stewards.

Infine, il 2020 ha visto anche la partecipazione di AXA Italia all'Hack@MI 2020, un evento pensato per integrare diverse competenze, stimolando l'innovazione sia nel settore pubblico che privato.

Al centro della sfida lanciata da AXA Italia dal nome "il dato al servizio del talento per un futuro più sostenibile" vi è la detection delle frodi assicurative, fenomeno con importanti ripercussioni sociali sull'intera collettività.

Nel corso del 2020, in un contesto in cui il 100% delle persone ha lavorato in remote working, il piano di engagement dei collaboratori si è ulteriormente evoluto. AXA Italia ha promosso nuove iniziative finalizzate a mantenere la connessione con i team, a sviluppare resilienza, a promuovere il benessere fisico e psicologico di tutti i collaboratori e a favorire lo sviluppo del potenziale di ciascuno.

Ciò ha portato ad un riconoscimento molto forte dei dipendenti nei confronti dell'azienda, ad una maggiore serenità nell'ambiente di lavoro e ad un rinnovato spirito di squadra e spinta all'innovazione. Tutte tematiche monitorate costantemente da AXA e sintetizzate in un risultato di eNPS eccellente.



Infine, le iniziative di Cultural Change Management hanno previsto un forte coinvolgimento della popolazione aziendale.

In particolare, le iniziative hanno coperto quattro ambiti:

- > percorsi di consapevolezza Inclusion & Diversity (Gender, LGBTQ, Disability, ecc);
- > programma di Data Culture Transformation, che, in linea con il 2019, ha coinvolto tutta la popolazione aziendale attraverso il Data Cultural Program;
- > programma di wellbeing sia fisico che psicologico (wellness classes on line, percorsi di learning sulla resilienza e sul mental health, percorso sulla salute e prevenzione BetterHealth – BetterLife, ecc.);
- > “Cultura del Feedback”, anche attraverso l'utilizzo della specifica app MyTandem, che ha visto il coinvolgimento del 79% dei dipendenti.

AXA Italia ha costituito un modello di gestione delle proprie risorse umane basato da una parte sul coinvolgimento continuo (engagement) e dall'altra sulla valorizzazione delle nuove conoscenze e competenze, fondamentali per lavorare in un contesto in continua trasformazione.

Tramite l'indagine Survey Pulse, AXA Italia raccoglie in forma anonima la percezione dei collaboratori sui temi chiave della trasformazione culturale e nel 2020 ha raggiunto uno **score del 91% nella “Team Connection”**. Inoltre, l'Employee Net Promoter Score (eNPS) - l'indicatore che permette di monitorare l'engagement dei dipendenti - rileva un costante miglioramento negli anni, passando da 34 nel 2018 a 68 nel 2019, fino ad arrivare al risultato di 80 nel 2020.

	UoM	2020	2019	2018
<b>Dipendenti che hanno ricevuto programmi di upskilling</b>				
Dipendenti upskillati	n.	1.163	929	807
Tot. dipendenti	n.	1.538	1.582	1.550
Dipendenti upskillati/ tot. dipendenti	%	76%	59%	52%
<b>Executive che hanno ricevuto programmi di upskilling</b>				
Executive upskillati	n.	11	6	11
Tot. Executive	n.	11	11	11
Executive upskillati/ tot. executive	%	100%	55%	100%
<b>Dipendenti che hanno ricevuto programmi di upskilling nell'ambito di Customer Academy</b>				
Dipendenti upskillati	n.	51	42	34
Tot. di dipendenti	n.	51	42	42
N. di dipendenti upskillati/ tot. di dipendenti	%	100%	100%	81%
<b>Persone coinvolte nelle iniziative di training finalizzate a sviluppare la Cultura Digitale</b>				
Dipendenti coinvolti	n.	1.538	118	80
Tot. di dipendenti	n.	1.538	1.582	1.550
N. di dipendenti upskillati/ tot. di dipendenti	%	100%	7%	5%



	UoM	2020	2019	2018
<b>Dipendenti coinvolti nell'ambito delle iniziative di Cultural Change Management suddivise per tematica</b>				
Nell'ambito di percorsi di consapevolezza Inclusion & Diversity (Gender, LGBTQ, Disability, ecc)	n.	<b>450</b>	132	80
Nell'ambito di transformation (data cultural program)	%	<b>100%</b>	100%	60%
Wellness classes on line N. di dipendenti upskillati/ tot. di dipendenti	n.	<b>458</b>	400	-
“Cultura del Feedback” e app myTandem	%	<b>79%</b>	78%	-

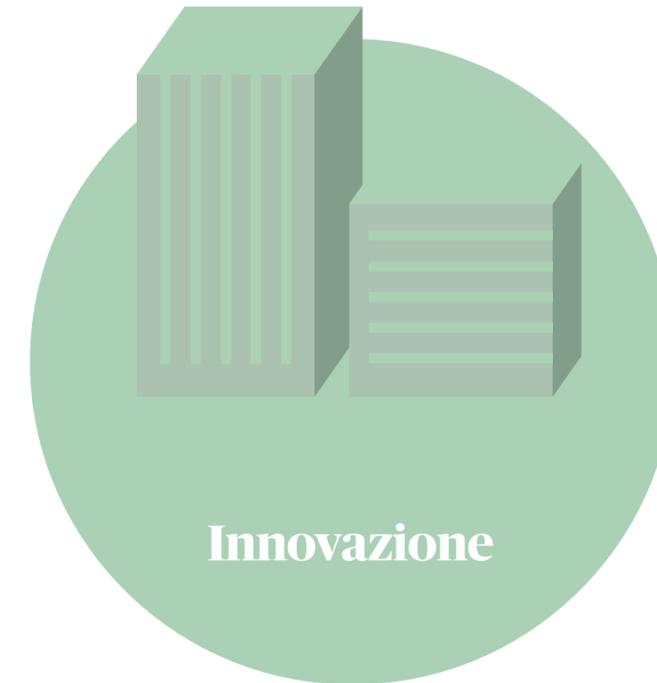


# 12. Leading the industry

# Un riconoscimento che mette il cliente al centro

Anche nel 2020 AXA Italia si è distinta per la volontà concreta di migliorare, mettendo al centro il cliente, le persone e la società.

Un impegno reale, sottolineato da importanti riconoscimenti in ambito di innovazione, di sostegno ai progetti sociali, di attenzione all'ascolto e alla comunicazione e infine di prodotto.



### Innovazione al servizio del cliente

Nell'aprile 2020 AXA Italia ha ricevuto il premio come Compagnia Assicurativa innovativa dell'anno nell'ambito del Financial Innovation – Italian Award. Un riconoscimento che premia l'impegno quotidiano nella costruzione di soluzioni votate a migliorare la vita di tutti i giorni dei propri clienti. A sottolineare ulteriormente questo impegno sono arrivati anche il primo posto per InFuturo e Customer Journey Property e i riconoscimenti per Chatbot e il Chatbot vocale Letizia, Quixa Smart e i Nuovi servizi motor, dalla CAI Onlineautocompilata al Report Crash 3D e “a bassa energia”.



### Un impegno a sostegno dell'imprenditoria femminile

In occasione del prestigioso evento Le Fonti Insurance Awards 2020, svolto nel mese di giugno, Patrick Cohen è stato premiato come CEO dell'anno in ambito assicurativo. Durante la stessa manifestazione AXA Italia vince il premio “Progetto dell'anno in ambito Diversity” con Angels 4 Women, la prima associazione italiana di Business Angel fondata con l'obiettivo di valutare e supportare imprese e startup innovative al femminile.



### La comunicazione è prima di tutto ascolto

Durante i BIC – Best in Media Communication 2020 tenutisi nel mese di luglio, AXA Italia si è distinta per un approccio alla comunicazione e uno storytelling orientati all'ascolto, all'innovazione, all'attenzione alle persone.



### Quando il prodotto parte dalle persone

Nell'ambito dell'innovazione di prodotto e in generale votata all'esperienza utente, AXA Italia ha ricevuto nel novembre 2020 due importanti riconoscimenti per diversi progetti. Durante gli Italy Insurance Awards 2020 si è distinta con due primiposti: nella categoria “Miglior Nuovo Prodotto” con quixa smart salute e InGiroe nella categoria “Miglior Progetto Digital Customer Experience” con Fully Digital Journey, CAI Online, e BeWow.



### AXA è le sue persone

La protezione e il benessere psicofisico dei collaboratori come priorità da sempre, un ambiente di lavoro energizzante e inclusivo, in cui le differenze individuali vengono valorizzate con azioni concrete e distintive, accelerate e innovate anche nel contesto della pandemia. Queste sono le basi che hanno permesso ad AXA Italia di ottenere la certificazione Top Employer 2021, un riconoscimento che mette ancora una volta le persone come priorità.





# 13. Ringraziamenti

# A chi ha reso possibile tutto questo

Desideriamo ringraziare tutti i collaboratori del Gruppo AXA Italia che, nonostante il momento difficile che stiamo vivendo, con il loro impegno e lavoro quotidiani contribuiscono a rendere AXA Italia un'azienda sempre più *responsabile* e *inclusiva*.

Un grazie, in 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, Startup, Università e Associazioni - che, credendo nel nostro impegno e *sostenendoci ogni giorno*, rendono possibile il nostro ruolo sociale.



Gruppo AXA Italia

 [corporate.axa.it](https://corporate.axa.it)

 AXA Italia

 @AXAItalia

 [it.linkedin.com/company/axa-italia](https://it.linkedin.com/company/axa-italia)

 @axaitalia

Gruppo AXA

 [axa.com](https://axa.com)

 @AXA

 [www.linkedin.com/company/axa](https://www.linkedin.com/company/axa)