

# AXA MPS e AXA Assicurazioni

Profilo di  
Corporate  
Responsibility  
2012

**Il futuro è  
nei nostri pensieri.**



**ridefiniamo /**  
la protezione in banca

**ridefiniamo /** gli standard



## Sommario

Lettera di apertura	3
<b>Abbiamo un interesse comune</b>	
Il Gruppo AXA	5
AXA in Italia	8
Essere una compagnia responsabile	12
Il nostro modo di fare business	16
<b>Generiamo idee per il futuro</b>	
Thought leadership	20
nella ricerca	22
e nell'educazione	23
<b>Guardiamo lontano</b>	
insieme alle nostre persone	23
nello spazio	30
e nel tempo	34
<b>Il futuro è nei nostri pensieri</b>	36



## Lettera di apertura

*Il futuro è nei nostri pensieri, come un filo rosso che accompagna tutte le nostre scelte e che quotidianamente ci ricorda che il fine ultimo del lavoro che svolgiamo è aiutare le persone a vivere più serenamente.*

*La nostra missione ha un fine nobile che vogliamo interpretare fino in fondo con impegno e responsabilità in tutto quello che facciamo e nel modo in cui lo facciamo.*

*L'adozione di una prospettiva di lungo periodo rappresenta una scelta naturale per chi opera nel settore assicurativo e, nel caso del Gruppo AXA, non può che legarsi al concetto di fiducia.*

*Per meritare e conquistare la fiducia di tutti i nostri stakeholder è fondamentale comportarsi in modo responsabile, ma anche far conoscere i propri comportamenti attraverso mezzi adeguati. Emerge, infatti, da più parti, l'esigenza di raccontare il ruolo sociale del mestiere assicurativo, che va ben al di là del semplice ambito operativo e comporta, nel caso di AXA, un impegno forte nei confronti di tutti i suoi interlocutori.*

*Pubblichiamo, dunque, questo profilo di Corporate Responsibility<sup>1</sup> per condividere, in una forma chiara e sintetica, l'identità di AXA, i suoi valori e il suo impegno nei confronti degli attori con cui si relaziona regolarmente, raccontando le iniziative realizzate e i risultati conseguiti, con un focus specifico sulla realtà italiana.*

*Abbiamo provato a chiedere ai nostri collaboratori cosa fosse per loro la responsabilità d'impresa e ci hanno risposto: "È un modo di essere, è il modo in cui scegliamo di fare il nostro lavoro". Hanno ragione.*

*A tutti loro va il nostro sentito ringraziamento perché con il loro impegno ogni giorno rendono concreto il vero significato di responsabilità d'impresa.*

**Frédéric de Courtois**

Amministratore Delegato, AXA Assicurazioni e AXA MPS

**Ottobre 2013**

<sup>1</sup> In Italiano "Responsabilità di impresa". Nel presente documento i due termini verranno alternativamente utilizzati

## Abbiamo un interesse in comune

*“Le assicurazioni hanno a che fare con le persone. La relazione umana con il cliente e gli altri stakeholder è di fondamentale importanza per noi.”*

**Henri de Castries**

Presidente e Amministratore Delegato, Gruppo AXA

## Il Gruppo AXA

Prevenire, proteggere, assistere: queste sono le parole chiave che spiegano in estrema sintesi l'attività del Gruppo AXA, uno dei principali gruppi assicurativi nel mondo, fondato a Parigi quasi 200 anni fa. La missione del Gruppo consiste nell'aiutare i suoi clienti ad affrontare più serenamente le varie fasi della vita, affiancandoli e supportandoli nei momenti critici e nella costruzione di progetti.

Con oltre 160.000 dipendenti il Gruppo AXA opera oggi in 57 Paesi, con una raccolta premi di oltre 90 miliardi di euro.

L'attività è declinata in tre principali categorie di servizi, rivolti sia a privati sia ad aziende:

- **vita, previdenza e risparmio:** comprende forme di investimento dei risparmi e soluzioni di previdenza integrativa, oltre ad assicurazioni sulla salute e la vita. In alcuni Paesi a questi servizi si affiancano anche soluzioni e prodotti di tipo bancario;
- **assicurazione danni:** comprende la protezione di beni personali, come l'auto o gli immobili, e la tutela da rischi personali o professionali, compresi quelli relativi alle attività delle imprese;
- **asset management:** riguarda la pianificazione degli investimenti e la gestione degli utili per le società del Gruppo AXA, per i loro clienti e per altri soggetti commerciali o istituzionali.

### AXA: UN MARCHIO NOTO E APPREZZATO

Per il quarto anno consecutivo il marchio AXA fa parte dei 100 migliori marchi globali classificati da Interbrand. Il valore economico del marchio AXA, 58esimo a livello mondiale e primo nel settore assicurativo, è stimato in 6,75 miliardi di dollari.

Il nome di AXA, inoltre, è stato incluso da Interbrand nella lista dei 50 migliori marchi "Green" a livello mondiale, un importante riconoscimento delle prestazioni aziendali in campo ambientale.

IL GRUPPO AXA È UNA REALTÀ CHE AFFONDA LE SUE RADICI IN UNA STORIA BICENTENARIA E CHE OGGI È PRESENTE IN TUTTI I CONTINENTI.

## Abbiamo un interesse in comune / Il Gruppo AXA

### Storia

La storia di AXA inizia a Parigi nel 1816, con la fondazione della società Mutuelle de l'Assurance, che nel 1978 diventa un Gruppo a seguito dell'unione di diverse compagnie assicurative regionali. La struttura si espande nel 1982 grazie alla fusione con il Gruppo Drouot. Il nome AXA, nato nel 1985, viene progressivamente esteso a tutte le società del Gruppo. Nei 15 anni successivi AXA guadagna posizioni di mercato importanti in tutto il mondo, tramite acquisizioni in tutti i continenti.

### Strategia e visione

Il Gruppo AXA considera la sua missione di protezione un obiettivo nobile, in cui gli interessi dell'azienda e quelli della comunità si coniugano, con il concetto di futuro come comune denominatore. Per perseguire tale missione è importante l'adozione di una prospettiva di lungo periodo, che guardi lontano e consideri prioritario stabilire e mantenere rapporti duraturi. A questo scopo il Gruppo si impegna giorno per giorno per meritare la fiducia da parte di tutti i suoi interlocutori (stakeholders) al fine di essere considerato un soggetto credibile e affidabile.

### Ambition AXA

Nel 2005 Henri de Castries, Presidente e Amministratore Delegato del Gruppo, definisce la visione di AXA da lui stesso denominata "Ambition AXA", che pone al Gruppo la sfida di diventare la società preferita nel settore assicurativo per tutti i suoi stakeholder, ridefinendo gli standard, ottenendo fiducia e distinguendosi dai concorrenti.

AXA si impegna quotidianamente nella costruzione di una cultura aziendale basata sulla fiducia e sull'orientamento ai risultati (Trust & Achievement), responsabilizzando le persone che la compongono e motivarle a focalizzarsi sul cliente, ad ottimizzare il valore dei servizi aziendali e ad accelerare la crescita del Gruppo, traendo benefici condivisi dall'essere una realtà globale.

La firma "Redefining / Standards", lanciata nel 2008, sintetizza lo stile innovativo dell'azienda, che non teme il cambiamento, bensì accoglie la sfida di migliorare continuamente.

Tre sono le priorità strategiche alla base di Ambition AXA:

- selettività nella scelta dei prodotti e dei clienti a cui rivolgersi, nonché nell'allocazione del capitale;
- accelerazione nell'espansione in mercati emergenti, nei segmenti di mercato e nei canali in forte crescita;
- efficienza nella gestione dei costi sia nei mercati maturi, sia in quelli emergenti.

## NUMERI CHIAVE

quasi  
**200 anni**  
 di STORIA



oltre  
**100 milioni**  
 di CLIENTI



SEDI in  
**57 Paesi**  
 del mondo



**160.000**  
 COLLABORATORI



oltre  
**90 miliardi** di euro  
 di RACCOLTA PREMI



**4,2 miliardi** di euro  
 di UTILE NETTO

**Abbiamo un interesse in comune / AXA in Italia**

“La nostra strategia non consiste nella crescita ad ogni costo: noi vogliamo innanzitutto rispondere nel modo migliore alle necessità dei nostri clienti, aiutandoli anche e soprattutto nelle fasi difficili della vita”

**Jean-Laurent Granier**

Amministratore Delegato e Presidente, Regione Mediterranea e America Latina, AXA

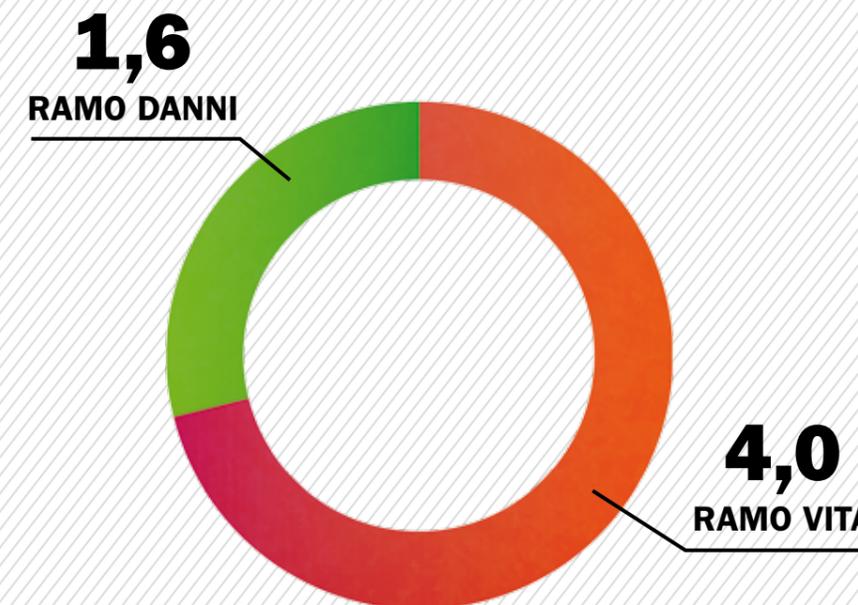
**Le società del Gruppo AXA in Italia**

Il Gruppo AXA opera in Italia, in una logica multi-distributiva, attraverso AXA Assicurazioni (agenti e broker), AXA MPS (bancassicurazione), Quixa (compagnia diretta) nonché attraverso compagnie specializzate AXA ART (protezione del patrimonio artistico-culturale pubblico e privato), AXA Corporate Solutions (grandi aziende e gruppi), AXA MATRIX Risk Consultants (loss prevention), AXA Assistance (servizi di assistenza nei vari settori), AXA IM (asset

management), AXA REIM (gestioni immobiliari) e AXA Tech (specializzata nei servizi di gestione delle infrastrutture IT e telecomunicazioni).

Nel 2012 la raccolta premi di AXA Assicurazioni e AXA MPS è complessivamente pari a 5,6 miliardi di euro.

**RIPARTIZIONE DELLA RACCOLTA PREMI 2012  
 DI AXA ASSICURAZIONI E AXA MPS PER RAMO (MILIARDI DI EURO)**



**Abbiamo un interesse in comune / AXA in Italia**

**AXA MPS**

*Ridefiniamo l'assicurazione in banca per fare della Banca un luogo di protezione.*

AXA MPS, protagonista del mercato italiano della protezione in banca nei settori vita, danni e nel business previdenziale, nasce nell'ottobre 2007 dalla partnership strategica di lungo periodo tra i Gruppi AXA e Montepaschi. Il Gruppo opera tramite le compagnie AXA MPS Assicurazioni Vita, nata nel 1991 come Montepaschi Vita, primo esempio di bancassicurazione in Italia, AXA MPS Assicurazioni Danni, operativa dal 1974 e specializzata nei rami danni e AXA MPS Financial, compagnia specializzata nei prodotti del tipo Unit e Index Linked.

AXA MPS propone, tramite la rete di sportelli bancari, soluzioni e servizi assicurativi per rispondere a qualsiasi esigenza previdenziale e di protezione, di risparmio e di investimento dei diversi segmenti di clientela, accompagnandoli lungo il corso della loro vita.

La raccolta premi complessiva di AXA MPS è pari a circa 3,7 miliardi di euro e l'utile netto si attesta a 139 milioni di euro (utile netto consolidato del Gruppo AXA MPS calcolato su base International Financial Reporting Standard).

**Il nostro mestiere**

**La protezione, delle persone, delle aziende e dei beni, è il cuore dell'attività di AXA MPS:** proteggere significa accompagnare privati e imprese nelle diverse tappe del loro ciclo di vita ed “esserci” nelle fasi progettuali come nei momenti di cambiamento e di difficoltà, proponendo soluzioni di protezione semplici e adattabili alle diverse esigenze.

Ulteriore tema chiave per la Compagnia, l'attenzione



al soddisfacimento di bisogni di lungo periodo, attraverso **soluzioni innovative di risparmio finalizzato e di investimento.**

Prende forma inoltre per AXA MPS il concetto di “**previdenza integrata**”, in un approccio complessivo ai temi della longevità, previdenza, malattie gravi, capace di inglobare la previdenza integrativa, la Long Term Care e la Critical Illness.

## AXA ASSICURAZIONI

AXA Assicurazioni opera sul territorio nazionale tramite una rete composta da 660 agenzie e circa 1.200 collaboratori. Offre un'ampia gamma di prodotti e servizi per rispondere alle esigenze assicurative e finanziarie del mercato italiano.

Nel 2012 la raccolta premi di AXA Assicurazioni è pari a 1,9 miliardi di euro.

## Il nostro mestiere

AXA Assicurazioni ogni giorno dà prova del suo impegno e della sua volontà di ridefinire gli standard attraverso i propri prodotti e servizi.

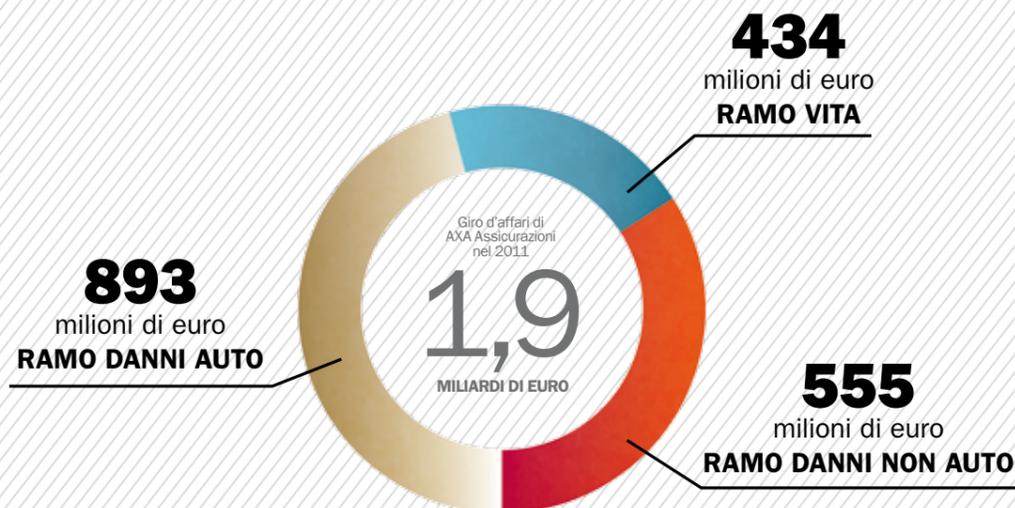
### ASSICURAZIONE VITA

Le soluzioni di assicurazione sulla vita comprendono una gamma di prodotti di risparmio, di pensione e di protezione. I primi rispondono alla necessità di investire i propri risparmi o costruire un capitale per finanziare i progetti futuri; i secondi consentono di prepararsi alla pensione o di trasmettere i propri beni; gli ultimi consentono di tutelarsi dai rischi per la salute, per la persona e per la vita in generale.

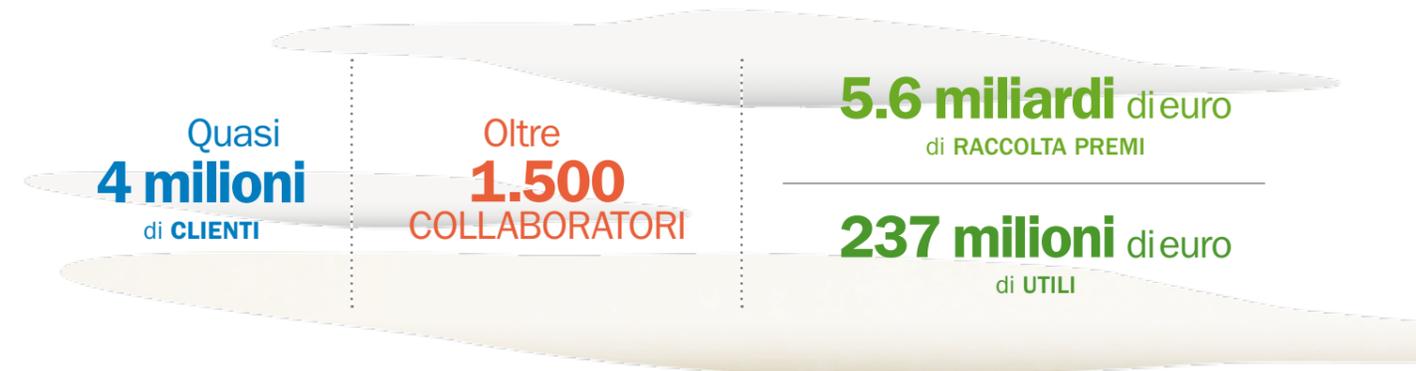
### ASSICURAZIONE DANNI

La Compagnia offre soluzioni assicurative per i danni alla proprietà - automobile, abitazione, fabbricati commerciali e industriali - per la responsabilità, sia civile che professionale e per i rischi alla persona (infortuni e malattia), con una vasta gamma di prodotti e servizi di assistenza per i nostri clienti e per le nostre aziende. L'attività comprende infine l'assicurazione internazionale per le grandi imprese europee, e alcune linee di business specializzate (come i rischi tecnologici, ambientali e cauzioni).

**FIGURA4. RIPARTIZIONE DELLA RACCOLTA PREMI 2012 DI AXA ASSICURAZIONI**



## NUMERI CHIAVE IN ITALIA (aggregati)



## NUMERI CHIAVE DI AXA MPS



## NUMERI CHIAVE DI AXA Assicurazioni



**Abbiamo un interesse in comune /** Essere una compagnia responsabile

*“La Corporate Responsibility non è una tendenza o un programma isolato, ma piuttosto un processo di miglioramento continuo che è al centro della nostra strategia e dà un senso alle nostre iniziative”*

**Alice Steenland**

Vice Presidente Corporate Responsibility, Gruppo AXA

## La Corporate Responsibility del Gruppo AXA

Nell'interpretazione di AXA, la Corporate Responsibility (CR) in chiave assicurativa è una diretta conseguenza del ruolo sociale che il settore riveste nella gestione dei rischi nel lungo periodo per gli individui e per l'intera comunità.

Poiché la missione di AXA riguarda la protezione delle persone, il Gruppo avverte la responsabilità di usare le sue competenze, le sue risorse e la sua esperienza per rendere più solida e sicura la società, concretizzando il suo impegno, in particolare, attraverso iniziative di **ricerca ed educazione sui rischi**.

La Corporate Responsibility non è solamente un principio astratto, ma anche una leva strategica che consente di raggiungere gli obiettivi di Ambition AXA.

Il Gruppo intende sviluppare la Corporate Responsibility in 3 modi:

- **Struttura:** fare business in modo responsabile con tutti gli interlocutori;
- **Differenziazione:** sviluppare il tema differenziante della **“ricerca ed educazione sui rischi”**;
- **Coinvolgimento:** fare in modo che ogni dipendente di AXA contribuisca a creare fiducia verso l'azienda.

Nell'organizzazione interna del Gruppo, il Chief Corporate Responsibility Officer (CCRO), in staff agli Amministratori Delegati, riporta direttamente ai Comitati Esecutivi delle società e ha il compito di definire e implementare la strategia e il Piano di Corporate Responsibility in linea con gli obiettivi di Gruppo. Il CCRO è il punto di contatto per tutti i temi di Corporate Responsibility di AXA.

**La strategia di Corporate Responsibility del Gruppo si basa su 6 pilastri, corrispondenti ad altrettante categorie di interlocutori, per ciascuno dei quali sono definiti precisi impegni:**

1. **Collaboratori:** promuovendo la partecipazione dei collaboratori, incoraggiando lo sviluppo professionale e supportando il benessere delle sue persone, AXA mira a creare un ambiente di lavoro inclusivo e meritocratico.
2. **Clienti:** l'azienda desidera comunicare in modo chiaro e trasparente. Incoraggia, anche attraverso i suoi servizi, comportamenti di responsabilità ambientale e inclusione sociale.
3. **Azionisti:** AXA punta ad una profittabilità di lungo termine e integra i temi socio-ambientali nei suoi processi di direzione e di gestione del rischio, nonché nella sua strategia di investimento.
4. **Fornitori:** nella scelta e nella gestione dei suoi fornitori, AXA considera anche criteri socio-ambientali.
5. **Ambiente:** la Compagnia è impegnata nella riduzione del proprio impatto diretto sull'ambiente, contribuisce a una migliore comprensione sociale dei rischi ambientali e supporta la lotta al cambiamento climatico.
6. **Comunità:** AXA incoraggia il volontariato tra i collaboratori e sostiene la comunità in cui opera. Mette la sua esperienza a disposizione della società, aiutando a comprendere meglio i rischi corsi dagli individui e dalla società nel suo complesso.

Ulteriori dettagli sulla Corporate Responsibility del Gruppo AXA sono disponibili sul sito [axa.com](http://axa.com), sezione Corporate Responsibility, da cui è possibile accedere anche all'Activity Report 2012, [annualreport.axa.com](http://annualreport.axa.com)



## Abbiamo un interesse in comune / Essere una compagnia responsabile

### La Corporate Responsibility di AXA in Italia

La strategia di Corporate Responsibility di AXA in Italia si accorda a quella del Gruppo individuando azioni specifiche per ciascuna categoria di stakeholder.

### Il Piano di Corporate Responsibility integrato di AXA MPS e AXA Assicurazioni

AXA segue un percorso di sviluppo della strategia di Corporate Responsibility che comprende obiettivi annuali definiti per ciascuna entità del Gruppo, affinché l'azienda nel suo complesso sia sempre più integrata nella società in cui opera e capace di rispondere alle attese dei diversi stakeholder. In questo contesto, con un approccio sempre più integrato e armonico, AXA MPS e AXA Assicurazioni definiscono ogni anno i Piani di Corporate Responsibility, in cui sono indicati gli impegni che le due compagnie intendono sostenere in relazione ai 6 pilastri/interlocutori principali.

#### DA TRE AMBIZIOSE IDEE, CHE SI CONCRETIZZANO IN AZIONI SPECIFICHE E OBIETTIVI INTERMEDI, NASCONO GLI IMPEGNI DI CORPORATE RESPONSIBILITY DI AXA IN ITALIA:

##### 1. Condividiamo un interesse comune nello sviluppare il nostro modo di gestire il business

- Recepire gli standard internazionali di direzione aziendale ed etica professionale;
- Integrare la Corporate Responsibility nei processi primari dell'azienda;
- Migliorare la rendicontazione e la trasparenza attraverso una regolare diffusione di informazioni all'interno e all'esterno;
- Porre il cliente al centro, rivolgendogli comunicazioni chiare e gestendo i reclami in modo responsabile;
- Sviluppare un'offerta di prodotti coerente per costruire società più sostenibili.

##### 2. Generiamo idee per il futuro coinvolgendo i nostri stakeholder

- Anticipare i trend di protezione futuri attraverso l'acquisizione di conoscenze specifiche;
- Diffondere una maggiore consapevolezza circa il ruolo dell'assicurazione nel gestire i rischi della società;
- Rafforzare la nostra posizione di compagnia "leader nelle idee" (nella cosiddetta "thought leadership");
- Rinforzare le strategie sul tema "ricerca ed educazione sui rischi" connesse alle priorità di business italiane;
- Diffondere la cultura sui rischi attraverso l'educazione e favorire la creazione di ponti intergenerazionali.

##### 3. Guardiamo lontano con le nostre persone, nel tempo e nello spazio

###### PERSONE

- Incoraggiare la diversità, il benessere e la gestione dei talenti;
- Affrontare la cultura di Corporate Responsibility attraverso il contributo attivo dei collaboratori;

###### TEMPO

- Adottare un approccio di lungo periodo nell'investimento per la comunità, coniugando gli aspetti di partnership col tema "ricerca ed educazione sui rischi";
- Supportare le attività di AXA Cuori in Azione in Italia, (associazione di volontariato aziendale, vd. pag 31 per maggiori informazioni) coinvolgendo volontari in attività di prevenzione, ricerca ed educazione sui rischi;

###### SPAZIO

- Ridurre l'impronta ambientale diretta di AXA;
- Integrare criteri ambientali, sociali ed economici nel processo di selezione dei fornitori.

### Dow Jones Sustainability Index

Dal 2003 il Gruppo AXA è quotato al Dow Jones Sustainability Index (DJSI), un indice mondiale che registra le prestazioni finanziarie delle aziende che applicano criteri di sostenibilità.

#### Cosa ne pensano le persone che lavorano in AXA?

Nel 2010 AXA ha lanciato un forum on-line sui temi della responsabilità d'impresa, invitando i collaboratori ad esprimere le proprie idee sulla strategia di Gruppo di Corporate Responsibility e a formulare proposte per quella nazionale.

È stato chiesto, inoltre, di commentare il tema differenziante, risk research and education, che per quasi il 90% dei collaborati è risultato essere la migliore evoluzione del "fine nobile" di AXA.

A livello di Gruppo, l'iniziativa ha visto il coinvolgimento di 11.000 collaboratori, che hanno proposto oltre 2.000 idee in tema di responsabilità sociale. In Italia, i collaboratori di AXA hanno partecipato con 550 proposte. Nelle loro parole è emerso chiaramente che la Corporate Responsibility non è considerata un elemento aggiuntivo rispetto alla consueta operatività aziendale, ma un modo di svolgere il proprio lavoro, un modo di essere che si manifesta in primo luogo nello svolgimento delle attività professionali quotidiane.

### La misura del livello di maturità della Corporate Responsibility

Ogni anno tutte le entità del Gruppo svolgono un'auto-valutazione del proprio livello di maturità in tema di Corporate Responsibility e verificano il raggiungimento degli obiettivi prefissati nell'ambito del percorso di miglioramento pluriennale. A questo scopo, nel 2010, è stato definito un indicatore di prestazione (Key Performance Indicator, KPI), il cui valore si ottiene rispondendo ad un apposito questionario di auto-valutazione ("Scoring tool").

Questo strumento, sviluppato coniugando le domande previste dal Dow Jones Sustainability Index, e domande specifiche relative all'educazione e alla ricerca sui rischi, consente di misurare i progressi compiuti in diverse aree: governance, gestione dei rischi, etica professionale, relazioni con i clienti, gestione ambientale, prodotti assicurativi sostenibili, diversità, sviluppo delle carriere, relazioni sindacali, salute, soddisfazione dei collaboratori, filantropia, procurement responsabile, etc.

Il valore dell'indicatore di maturità in tema di Corporate Responsibility ("CR maturity KPI") così ottenuto e aggiornato annualmente, costituisce uno degli obiettivi strategici delle entità del Gruppo AXA.

In questo modo, la Compagnia è in grado di monitorare l'andamento delle proprie prestazioni in tema di sostenibilità e di visualizzare in modo semplice il rapporto tra la situazione presente e i traguardi prefissati per il futuro. Le entità italiane hanno registrato nel 2012 risultati positivi, con un punteggio di 62 punti su 100. Per gli anni a venire, la sfida che si pone è ancora più grande: raggiungere un livello di maturità che integri completamente la Corporate Responsibility nelle strategie e nei processi aziendali.

La visione di lungo periodo, unita a strumenti di pianificazione e di monitoraggio annuali, spinge AXA a fissare obiettivi sempre più ambiziosi nel campo della Corporate Responsibility. Per maggiori informazioni si consulti il 2012 Activity and Corporate Responsibility Report, pag. 88-89-90 (<http://www.axa.com/lib/en/library/acr/group/14368.aspx>).

### Corporate Responsibility o Corporate Social Responsibility

Esistono diversi modi di esprimere il concetto di responsabilità: per AXA si tratta di una naturale estensione della missione di protezione. Per questo motivo, alla più diffusa formula "Corporate Social Responsibility" viene preferita la più aperta "Corporate Responsibility", che consente di agire su concetti più ampi.

Per AXA un'impresa è responsabile nella misura in cui è in grado di ridisegnare la propria strategia, facendo della Corporate Responsibility un pilastro del proprio agire.

## Abbiamo un interesse in comune / Il nostro modo di fare business

*“L’innovazione del servizio e la qualità dell’assistenza di AXA Assicurazioni si basano su una solida rete di professionisti competenti e affidabili, orgogliosi di contribuire con il loro lavoro a rendere più serena la vita degli altri”*

**Maurizio Cappiello**

Direttore Generale, AXA Assicurazioni



LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE È UN VALORE FONDAMENTALE PER AXA, CHE SI IMPEGNA IN QUESTA DIREZIONE OFFRENDO SUL MERCATO PRODOTTI E SERVIZI CHE INCORAGGINO COMPORTAMENTI RESPONSABILI, ADOTTANDO FORME DI COMUNICAZIONE CHIARE E TRASPARENTI E RISPETTANDO RIGOROSI PRINCIPI DI ETICA PROFESSIONALE.

### Carta etica: i valori che guidano il Gruppo

AXA si impegna a svolgere un’attività operativa improntata ai più elevati standard di onestà e lealtà, non soltanto per garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili nelle varie giurisdizioni in cui opera, ma anche per conquistare e mantenere la fiducia costante di clienti, azionisti, collaboratori e partner commerciali. Attraverso l’adozione nel 2011 di una Carta Etica, AXA MPS e AXA Assicurazioni definiscono principi di riferimento e politiche per garantire una visione comune e una conformità agli standard indicati. La Carta etica è diffusa ai fornitori, che sono incoraggiati ad adottare un comportamento coerente con gli impegni indicati attraverso l’inclusione in ogni contratto di fornitura un’apposita clausola (CR clause) che riserva ad AXA il diritto di non rinnovare un contratto o interdire un fornitore qualora si accerti che una delle sue pratiche è contraria ai principi enunciati nel documento.

#### RISULTATI

- 85% dei collaboratori coinvolti nel training sulla Carta Etica
- 100% dei contratti con i fornitori con clausola di Corporate Responsibility

### Crystal Clear: comunichiamo con chiarezza

La chiarezza è un fattore strategico per la nostra attività, per migliorare le relazioni con i clienti e aiutare a costruire rapporti basati sulla fiducia. Per rendere più trasparente ed efficace la comunicazione verso i clienti, è stata lanciata l’iniziativa Crystal Clear, con standard e linee guida per una scrittura efficace e agile per il cliente.

#### RISULTATI

- 100% dei documenti commerciali allineati allo standard Crystal Clear nel 2012

### Carta degli impegni: la responsabilità dei fatti

La Carta degli impegni è un’iniziativa con cui AXA MPS e AXA Assicurazioni sono passate dalle promesse ai fatti. Si tratta, infatti, di una dichiarazione di responsabilità concreta nei confronti dei clienti, in cui le Compagnie esprimono la volontà di ridefinire gli standard del servizio assicurativo attraverso impegni chiari e misurabili per le attività di liquidazione delle polizze di risparmio e investimento e per la gestione dei reclami, prevedendo un risarcimento qualora l’impegno dichiarato non sia rispettato. Gli impegni di AXA MPS e AXA Assicurazioni si possono ricondurre a tre aree principali:

- rispettare tempi certi;
- riconoscere le proprie responsabilità;
- essere subito vicini, chiari, trasparenti.

#### RISULTATI

- Oltre 99% di impegni rispettati

PER SAPERNE DI PIÙ SULLA CARTA DEGLI IMPEGNI:  
AXA Assicurazioni:

[http://www.axa.it/carta\\_degli\\_impegni.aspx](http://www.axa.it/carta_degli_impegni.aspx)

AXA MPS:

<http://www.axa-mps.it/CartaImpegni/Pagine/intro.aspx>

### Case management nella gestione dei sinistri gravi

La gestione dei sinistri gravi, sia quelli riferiti alla persona che alle proprietà (capaci di mettere in discussione la sopravvivenza dell’impresa stessa) è un momento cruciale nella relazione di lungo periodo con i clienti. Si tratta di un approccio diverso da quelli tradizionali, che considerano il sinistro grave “normale, ma più costoso”. Attraverso il case management si passa ad una logica innovativa di personalizzazione, che include processi di formazione dei collaboratori e di ricerca dei servizi coerenti con le necessità del danneggiato.

Basato su una gestione proattiva e personalizzata, il Case Management è un modello operativo che risponde alle necessità degli assicurati e dei danneggiati attraverso l’offerta di servizi personalizzati e di piani di completa riabilitazione, a seconda che si tratti di lesioni gravi alla persona (Bodily Injury Case Management) o di danni a proprietà e/o beni.



## Siamo sensibili nel comunicare con le vittime di lesioni gravi

Un incidente che produce lesioni gravi è un'esperienza molto dolorosa per coloro che ne subiscono direttamente le conseguenze e per le loro famiglie. AXA Assicurazioni, che nell'ambito della sua operatività si trova a dialogare con persone interessate da questi episodi, cerca di farlo nel pieno rispetto della sensibilità dei suoi interlocutori. A questo scopo, l'azienda ha avviato nel 2008 un programma di formazione specificamente rivolto ai collaboratori, che mira a fornire le competenze di comunicazione necessarie per svolgere bene il proprio lavoro anche in queste circostanze. Nell'ambito di questo progetto, un gruppo di lavoro trasversale ed internazionale ha intervistato 126 professionisti della liquidazione per elaborare e promuovere le regole etiche applicabili e condivise da tutti i liquidatori danni corporali di AXA. In particolare, sono state definite le linee-guida e i consigli per aiutare gli operatori a tenere il comportamento più adeguato nei confronti delle vittime di sinistri corporali nel rispetto e in coerenza con le 3 attitudini chiave di AXA: attenzione, disponibilità e affidabilità.

### RISULTATI

- 126 liquidatori coinvolti nella definizione di regole etiche
- Il Distributor Scope, che misura il livello di soddisfazione della rete agenziale, ha registrato un aumento di 7 punti rispetto al 2011, attestandosi all'83%
- Il Customer Scope, che misura la soddisfazione del cliente ha raggiunto il 74,1%, con una crescita di 0,5 punti rispetto al 2011

## Fondi pensione

AXA MPS accompagna i propri clienti nel loro percorso previdenziale attraverso la proposta di Fondi Pensione Aperti che si caratterizzano per flessibilità. Grazie ad un programma previdenziale chiamato "life cycle", queste soluzioni ottimizzano l'investimento del cliente nel corso degli anni mancanti alla pensione. Il rischio di investimento viene, infatti, adeguato all'età dell'aderente, facendolo decrescere all'aumentare dell'età del sottoscrittore. In un contesto di trasformazione del welfare pubblico, la Compagnia punta dunque su soluzioni che si adeguano alle esigenze del cliente, proposte sul mercato con chiarezza e trasparenza.

### RISULTATI

- Circa 30.000 nuove adesioni per prodotti previdenziali nel 2012 (in crescita del 5,5% rispetto al 2011)
- Quasi 140.000 posizioni totali per prodotti previdenziali nel 2012
- Valore del new business in crescita del 54% rispetto al 2011
- Raccolta netta di circa 83 milioni nel 2012

## Formazione e informazioni alla rete e ai clienti

La competenza tecnica e professionale del personale operante nei canali distributivi è fondamentale. Per questo AXA in Italia organizza iniziative di informazione e sales meeting su temi come Previdenza e Protezione, rivolgendosi sia ai clienti che agli agenti, per quanto riguarda AXA Assicurazioni, e alla rete MPS, per quanto concerne AXA MPS. Si tratta di percorsi di formazione in aula sui temi della protezione per sé, i propri cari, e i propri beni, ma si anche di meeting in cui vengono offerte soluzioni concrete per la riduzione dei rischi attraverso prodotti e servizi assicurativi garantire che garantiscano alle persone una vita più serena.

### RISULTATI AXA MPS

- Oltre 200 incontri di Sales Meeting Previdenza
- Oltre 7.600 clienti incontrati
- Oltre 8.000 partecipanti ai corsi in aula per un totale di oltre 40.000 ore di formazione

### RISULTATI AXA ASSICURAZIONI

- Oltre 800 partecipanti alle Iniziative di formazione/sales meeting su Previdenza e Protezione realizzati nel 2012 in tutta Italia
- 8.236 partecipanti ai corsi di formazione in Aula

## I principi per l'assicurazione sostenibile

A giugno 2012, a Rio de Janeiro, in occasione della Conferenza delle Nazioni Unite Rio +20 sullo Sviluppo Sostenibile, il Gruppo AXA ha sottoscritto i Principi per l'Assicurazione Sostenibile delle Nazioni Unite. Si tratta, infatti, di un insieme di buone pratiche individuate a livello globale per rendere sostenibile il settore assicurativo, che possono essere sintetizzate in 4 principi fondamentali:

- integrare nei processi decisionali questioni ambientali, sociali e di governance rilevanti per il mondo assicurativo;
- lavorare con i clienti e i collaboratori per aumentare la consapevolezza circa le questioni ambientali, sociali e di governance, per gestire i rischi e sviluppare delle soluzioni;
- collaborare con i governi, gli enti normativi e altri interlocutori strategici per promuovere una diffusa trasformazione sociale su questioni ambientali, sociali e di governance;
- dimostrare affidabilità e trasparenza nel rendere pubblici con cadenza regolare i progressi conseguiti nell'applicazione di questi principi.

AXA ha aderito a questo progetto sin dalla sua nascita nel 2006, guidando il Gruppo di Lavoro fino al 2010. In Italia, AXA MPS e AXA Assicurazioni si impegnano a tenere in considerazione le questioni ambientali, sociali e di governance nel proprio business e nelle relazioni che intrattengono con tutti i propri interlocutori.

### RISULTATI

- 74/100 livello di performance ESG (Environmental, Social e Governance) di AXA, nettamente superiore alla media di settore (50/100) negli indici Dow Jones e SAM
- AXA è un membro di importanti indici per gli investimenti socialmente responsabili:
  - Dow Jones Sustainability Index World 1 e 2
  - indici di sostenibilità del Gruppo FTSE
- AXA, con un punteggio di 75/100, è la sesta compagnia di assicurazioni su 126 per prestazioni nel campo della sostenibilità, in base a criteri ambientali, sociali e di governance (ESG), secondo l'agenzia di rating sociale Sustainalytics
- Per il secondo anno consecutivo AXA, per il suo impegno nella riduzione delle emissioni di CO2, ha ricevuto la nomination al Carbon Performance Leadership Index nell'ambito del Carbon Disclosure Project (CDP)

*“In AXA MPS vogliamo accentrare la complessità e distribuire la semplicità: ci facciamo carico della complessità della materia previdenziale e offriamo al cliente soluzioni chiare e trasparenti per disegnare il proprio futuro”*

**Michele Spagnuolo**  
 Direttore Vita e Previdenza, AXA MPS

## Generiamo idee per il futuro

*“In un contesto caratterizzato da rischi nuovi e emergenti, conoscenza e consapevolezza sono leve fondamentali per interpretare una società che cambia. Soprattutto per le nuove generazioni”*

**Isabella Falautano**

Chief Corporate Responsibility Officer, AXA in Italia

### Thought leadership

AXA punta a diventare un riferimento per la società e per il settore assicurativo nella diffusione della cultura in tema di rischi. La società contemporanea è permeata da rischi sempre più diffusi e globalizzati, che possono limitare la capacità di valutare correttamente le situazioni, compiere scelte e agire. Per non essere paralizzati dall'incertezza è indispensabile disporre di **conoscenze sui rischi**: la conoscenza, infatti, permette di gestire le situazioni in cui ci muoviamo. Tra i nuovi rischi emergenti, i principali riguardano

la tutela della salute, la ridefinizione del welfare pubblico, la longevità e i suoi effetti, l'ambiente e i cambiamenti climatici, la sicurezza stradale e le tendenze economiche. Tutti questi temi pongono interrogativi a cui non è semplice dare risposte univoche.

AXA PUNTA A DIVENTARE UN RIFERIMENTO PER LA SOCIETÀ E PER L'INTERO SETTORE ASSICURATIVO, GRAZIE ALLA LEADERSHIP NELL'APPROFONDIMENTO DELLA CONOSCENZA E NELLA DIFFUSIONE DELLA CULTURA IN TEMA DI RISCHI.

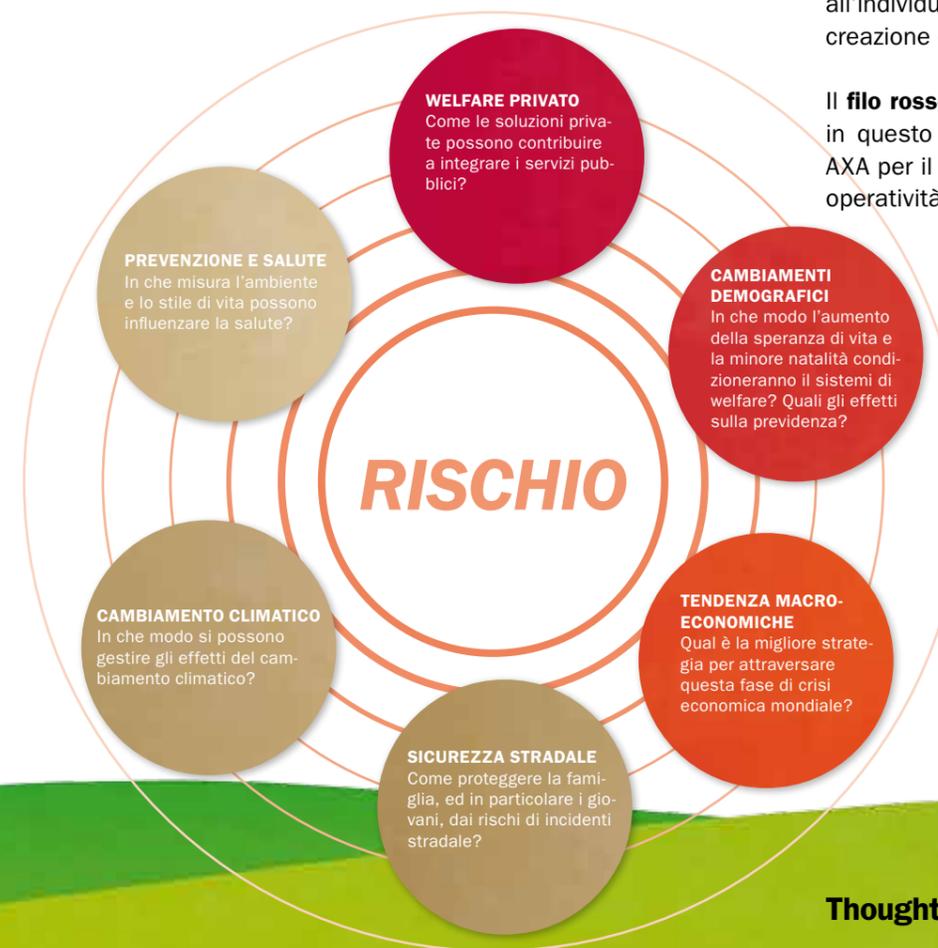
In questo scenario AXA, forte della propria competenza tecnica e coerentemente con la propria missione di protezione di lungo termine, considera strategica la **capacità di generare idee innovative** (dall'espressione inglese "thought leadership") nella gestione dei rischi, connotandosi sul mercato per la volontà di **stimolare ed ispirare idee nella società**.

Per favorire la diffusione di una vera cultura del rischio è centrale il **supporto alla ricerca e all'educazione**.

Anche le Compagnie italiane del Gruppo AXA sono impegnate sul fronte della ricerca e dell'educazione sui rischi, con un focus di AXA MPS nella promozione della **ricerca e dell'educazione sui rischi su previdenza e welfare del futuro**, e di AXA Assicurazioni nell'**educazione alla sicurezza stradale**.

In entrambi i casi l'attenzione è rivolta in particolare alle nuove generazioni, che più di chiunque altro subiranno gli effetti delle attuali trasformazioni, all'individuazione delle tendenze future e alla creazione di ponti intergenerazionali.

Il **filo rosso** che percorre tutte le iniziative aziendali in questo ambito è la sensibilità e l'attenzione di AXA per il **futuro**, vero faro strategico che orienta la operatività del Gruppo.



### Thought leadership

L'espressione inglese "thought leadership", nata nel 1994 per iniziativa di Joel Kurtzman, Capo Redattore della rivista Strategy & Business, designa la capacità, riconosciuta da soggetti di pari livello, di proporre idee innovative. I "thought leader" sono, quindi, coloro che producono per primi idee e teorie di tendenza, capaci di influenzare la società e i comportamenti del mercato.

Per AXA la thought leadership è la capacità di essere un punto di riferimento per la società e il settore assicurativo, a partire dall'approfondimento della conoscenza e dalla diffusione della cultura in tema di rischi.

## nella ricerca

### L'Italian AXA Forum: una riflessione sul settore assicurativo

L'Italian AXA Forum è un evento istituzionale di AXA in Italia in collaborazione con l'ANIA. Nato nel 2002, ha lo scopo di contribuire a sviluppare riflessioni "di frontiera" e di confronto aperto sul ruolo dei settori finanziario e assicurativo nel creare valore nella società. Dopo l'edizione del 2011, incentrata sul tema della longevità, l'ultima edizione, svoltasi a ottobre 2012, si è focalizzata sul rapporto tra **donne e settore assicurativo** e le possibili risposte del settore di fronte alla sfida di genere. AXA è da tempo impegnata sul tema della diversità e dell'inclusione, con l'obiettivo di aumentare al suo interno la percentuale di donne in ruoli manageriali ed esecutivi, basandosi sul merito, e promuovere il dibattito pubblico in Italia per quanto concerne il rapporto tra donne, denaro e protezione.

### Italian AXA Paper: una collana editoriale di approfondimento tematico

AXA ha avviato in Italia un'iniziativa culturale con una serie di monografie su temi "lunghi" tipici di una società che cambia.

Nel 2011, con la prefazione del Prof. Veronesi, esce il primo Italian AXA Paper dedicato alla **longevità**, tema quanto mai attuale, per via del progressivo allungamento dell'aspettativa di vita nei paesi avanzati e, al tempo stesso, per l'opportunità che rappresenta. Nella primavera del 2012, alla luce delle riforme in corso legate ai trend demografici, lavorativi e di bilancio pubblico, l'attenzione si è focalizzata sul tema della **previdenza**.

Il terzo volume è stato dedicato alla **diversità di genere**, un tema che pone importanti sfide in termini di percezione della clientela (dalla diversità nel rapporto con il denaro alla diversa propensione al rischio e alla protezione), di regolamentazione, di sfida tra gli stessi operatori per quanto riguarda la valorizzazione della diversità di genere al proprio interno. L'Italian AXA Paper n.4 sul cambiamento climatico, infine, offre un'interessante prospettiva su quella che può essere a buon diritto considerata una sfida globale con ripercussioni collettive, e che per questa ragione richiede risposte altrettanto collettive – a partire dai governi fino al settore privato, dal mondo scientifico accademico alle organizzazioni internazionali e non governative, sino a coinvolgere i singoli cittadini.

Tutti questi approfondimenti, disponibili online sui siti [www.axa.it](http://www.axa.it) e [www.axa-mps.it](http://www.axa-mps.it), sono stati diffusi in forma cartacea a livello istituzionale, nonché in occasione di iniziative specifiche ed eventi.

#### RISULTATI

- **2 paper pubblicati** nel 2012
- **22.000 copie** diffuse a livello istituzionale, alla rete distributiva e ai collaboratori

### AXA Research Fund: proteggere attraverso la ricerca

Con la convinzione che la ricerca di oggi sia uno strumento fondamentale per proteggere le persone domani, nel 2008 è stato creato l'AXA Research Fund, un fondo internazionale promosso dal Gruppo AXA per incoraggiare la ricerca scientifica e contribuire a comprendere e prevenire i rischi che possano incidere nella vita umana, l'ambiente, e la società. In particolare, viene promossa la ricerca di eccellenza attraverso il supporto di lungo periodo a progetti di ricercatori di talento.

#### Le aree tematiche su cui si concentrano i finanziamenti sono:

- rischi ambientali – cambiamenti climatici, catastrofi naturali;
- rischi vita – invecchiamento, rischi biomedici, tossicodipendenze e comportamenti a rischio;
- rischi socio-economici - rischi geopolitici, macro-economici, comportamenti legati ai rischi, rischi aziendali.

In questi campi, la ricerca mira a comprendere le cause, identificare i meccanismi in gioco, misurare e modellare i rischi, valutare l'impatto economico-sociale, individuare soluzioni di mitigazione o prevenzione.

L'Italia ha ricevuto circa il 7% dei fondi globali, destinati a finanziare 2 cattedre accademiche, 1 progetto di ricerca sui danni derivanti da rischio sismico, 2 borse di studio post-dottorato (di cui una sull'ittero neonatale e l'altra sul monitoraggio del riscaldamento globale in Antartide) e 1 borsa di dottorato sulla crisi di Haiti conseguente al terremoto del 2010.

#### RISULTATI

- 99 milioni di euro investiti complessivamente
- 3.430 richieste di ammissione ricevute dal 2008 (con un tasso di selezione totale dell'11%)
- 367 progetti finanziati
- Ricercatori di 49 nazionalità che svolgono il proprio lavoro in 27 Paesi
- Una comunità di ricerca dinamica: 1.000 esaminatori in 37 Paesi, 2.000 persone raccolte attorno a 20 eventi principali
- circa 7 milioni di euro investiti per 21 iniziative di ricerca realizzate da talenti italiani (sia in patria che all'estero)
- 2 Cattedre finanziate in Italia: a Roma su finanza e assicurazione per le famiglie presso l'EIEF, istituto di ricerca indipendente della Banca d'Italia, e a Milano sui rischi, presso l'Università Bocconi



## e nell'educazione Viaggio nella previdenza...

### ...tra realtà

AXA MPS ha lanciato nelle università il concorso di idee "Visto con i loro occhi: i giovani e il welfare del futuro", finalizzato a raccogliere proposte e spunti sul welfare del futuro e su come ristabilire l'equità intergenerazionale. Nell'ambito di questa iniziativa, 7 studenti universitari sono stati premiati con un viaggio studio tra Roma e Parigi: dal 12 al 17 marzo 2012 i vincitori si sono trasformati in reporter della protezione, documentando la loro esperienza alla scoperta dei diversi luoghi dove la protezione diviene tangibile nella società. Sono, infatti, entrati in contatto con primarie istituzioni nazionali e internazionali, sia pubbliche che private: hanno incontrato il top management del Gruppo AXA a Roma e a Parigi, hanno preso parte ad un talk show televisivo di approfondimento, hanno incontrato esponenti del mondo della ricerca, dai ricercatori dell'AXA Research Fund agli economisti dell'OCSE, si sono confrontati con il tema della tutela del patrimonio artistico-culturale, grazie alla visita alla Galleria Barberini a Roma e al Museo del Louvre a Parigi. I vincitori hanno poi completato il percorso educativo sulla previdenza e sul tema della longevità con incontri istituzionali all'INPS e alla Comunità di Sant'Egidio.

#### RISULTATI

- 7 studenti premiati
- 6 giorni di viaggio tra Roma e Parigi

### ...e web: Previsionari

Previsionari è un sito web ([www.previsionari.it](http://www.previsionari.it)) nato nel 2012 per iniziativa di AXA MPS in cui si parla di previdenza in modo semplice, diretto e divertente. Il sito si propone come una piattaforma innovativa per la divulgazione e l'aggiornamento su argomenti previdenziali, strutturati intorno a tre sezioni principali:

- il **Wiki della Previdenza**, una vera e propria enciclopedia on-line che affronta tutti gli aspetti legati alla previdenza grazie alla collaborazione di numerosi esperti che contribuiscono a rendere questo tema fruibile a tutti;
- il **Blog**, una sorta di "salotto" di Previsionari, dove si può avviare un vero e proprio dialogo



con gli utenti. Tratta l'attualità della previdenza commentando anche articoli di giornali e prevede la possibilità di pubblicare riflessioni, ricerche e interviste. I post vengono visualizzati in ordine cronologico e, come le voci del Wiki, si possono commentare e condividere sui social network;

- il **Gioco**, attraverso cui l'utente può costruire il proprio «quadro del futuro» e scoprire la propria attitudine riguardo alla previdenza. Il tono di questa sezione è volutamente scherzoso e leggero ed utilizza le dinamiche dei videogiochi per essere più coinvolgente. Al termine del gioco si può condividere il risultato sui principali social network.

#### RISULTATI

- Circa 36.000 visite di oltre 5 secondi
- 3,6 pagine per ogni visita
- 12% di visitatori di ritorno

#### Sicura-mente: un gioco di carte per insegnare la protezione

Parlare ai bambini dai 4 agli 11 anni della prevenzione dei rischi e trasmettere loro l'importanza della protezione è lo scopo del gioco di carte Sicura-mente, che AXA MPS ha ideato nel 2012 in collaborazione con il gruppo De Agostini per insegnare, in modo divertente, a proteggere se stessi e i propri cari.

Il gioco è strutturato in una serie di domande e risposte sui temi della sicurezza in diversi ambiti (in casa, per strada, nel tempo libero e in vacanza, e in occasione di eventi naturali calamitosi). Il bambino, posto di fronte alla descrizione di avvenimenti imprevisti, deve scegliere la soluzione che meglio permetta di fronteggiare il rischio. Ad ogni risposta viene attribuito un punteggio. Vince il gioco chi al termine ha totalizzato il punteggio più alto.

Il gioco è stato presentato in numerose iniziative in location esterne (ad es. piazze e scuole elementari), in eventi con finalità di fundraising a tutela dell'infanzia e all'interno delle attività educative di alcune scuole elementari.

#### RISULTATI

- 3 tappe di roadshow dedicate a Sicura-mente
- Oltre 10 eventi con la presentazione di Sicura-mente
- Circa 2.000 bambini coinvolti

#### AXA e Atalanta, insieme per educare ai rischi

Dal 2010 AXA Assicurazioni sponsorizza l'Atalanta, la squadra di calcio di Bergamo. Insieme le due società realizzano iniziative che vanno oltre il campo da gioco e si rivolgono alla comunità, con l'obiettivo di sensibilizzare i giovani sui temi dell'educazione ai rischi e della protezione.

Il progetto "La Scuola allo Stadio", realizzato nel 2011 e 2012 da AXA Assicurazioni e Atalanta in collaborazione con la Fondazione ANIA per la Sicurezza Stradale e la Croce Rossa Italiana, ad esempio, ha coinvolto alcuni ragazzi neo-patentati o prossimi al conseguimento della patente di guida in iniziative di educazione stradale all'interno dello stadio di Bergamo, con l'obiettivo di prevenire comportamenti rischiosi.

All'interno delle iniziative con Atalanta, nel 2012 AXA Assicurazioni ha presentato "Le carte della sicurezza stradale", il gioco di carte giganti ideato da AXA Assicurazioni che insegna ai bambini dai 5 agli 11 anni le regole principali della sicurezza stradale.

Basato su un meccanismo dinamico di domande e risposte sui giusti comportamenti da adottare quando si è per strada, il gioco consente a squadre di bambini, supportate da animatori, di confrontarsi in una simpatica gara e di migliorare la propria percezione dei rischi.

#### RISULTATI

- 2.000 bambini e ragazzi coinvolti

#### La protezione non è un gioco

AXA Assicurazioni ha inventato un gioco online dedicato alla protezione della casa, che, attraverso simulazioni di situazioni verosimili, induce il giocatore a riflettere su come affrontare gli imprevisti che possono mettere a rischio la sua abitazione. Il sito [www.calamitygame.it](http://www.calamitygame.it) offre, inoltre, informazioni e un percorso guidato per avere un preventivo online per una polizza casa.

#### RISULTATI

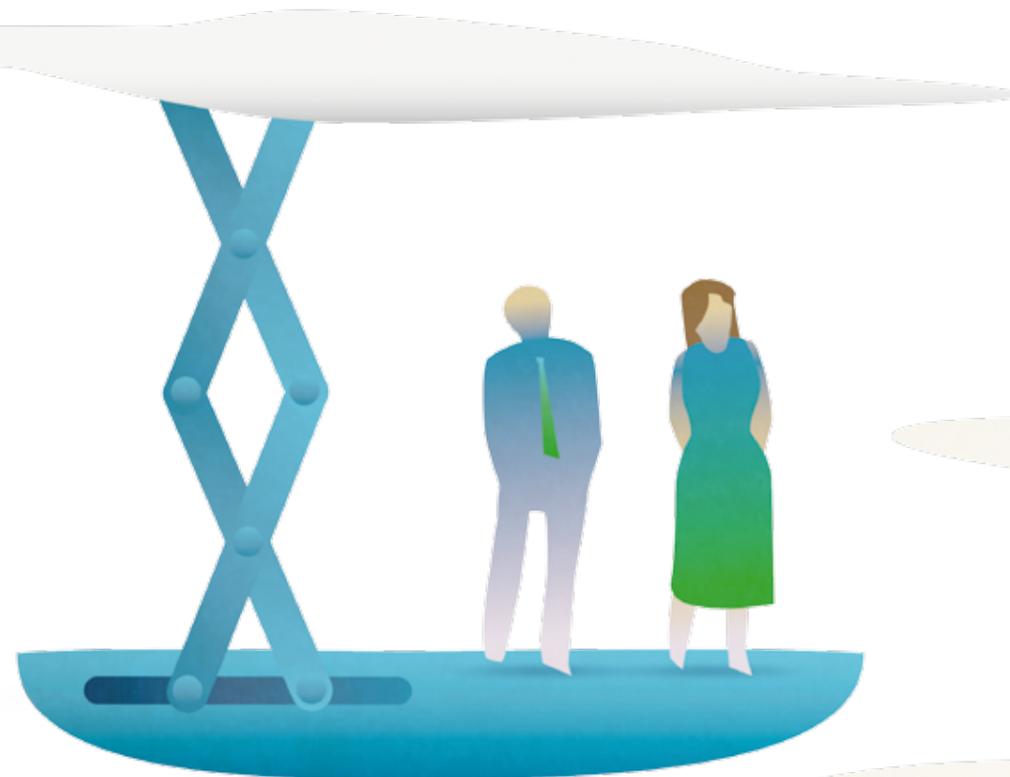
- Oltre 6.000 visitatori nel 2012 (di cui circa 4.500 unici)
- Quasi 1.000 visitatori sono arrivati alla fine del gioco
- Oltre 500 guide sulla sicurezza in casa sono state scaricate dal sito



**Guardiamo lontano /** Insieme alle nostre persone

*“L’impegno di Corporate Responsibility di AXA si estende in primo luogo nei confronti delle persone che compongono l’azienda, artefici quotidiani dell’impegno di AXA, verso cui sono rivolte iniziative per rendere l’ambiente di lavoro sereno, inclusivo e meritocratico”*

**Maurizio Audizi**  
 Direttore HR e Logistics, AXA MPS



**Settimana della Corporate Responsibility: i collaboratori protagonisti dell’impegno aziendale**

Si tratta di un’iniziativa organizzata da AXA a livello globale per coinvolgere e sensibilizzare i collaboratori sul tema della Corporate Responsibility.

Dall’11 al 15 giugno 2012 anche i collaboratori di AXA in Italia sono stati coinvolti in diversi progetti ed eventi che hanno aumentato la consapevolezza e la cultura sui rischi, sottolineando l’importanza della Corporate Responsibility. Attraverso un divertente percorso a tappe, cui hanno partecipato anche i figli dei collaboratori, sono stati toccati temi quali la previdenza, la sicurezza stradale, la corretta alimentazione, il risparmio energetico, il cambiamento climatico, la disabilità, la solidarietà e l’inclusione sociale.

**RISULTATI**

**NEL MONDO**

- 40 entità coinvolte
- 52.000 collaboratori partecipanti

**IN ITALIA**

- Oltre 1.000 partecipanti in totale alle varie iniziative
- Circa 100 figli dei collaboratori coinvolti in giochi sulla sicurezza stradale
- Seminari interni svolti a Roma e Milano sull’AXA Research Fund (vd. pag 22-23 per maggiori informazioni sul Fondo)
- Seminario interno sulla prevenzione come segreto della longevità (IEO)
- “Cena al buio”, organizzata dall’Istituto Ciechi Milano

**Settimana del benessere: per uno stile di vita più sano**

Dal 27 febbraio al 2 marzo 2012 si è svolta la settimana del benessere, un’iniziativa rivolta ai collaboratori di AXA MPS per sensibilizzarli all’adozione di un corretto stile di vita. Nel corso di 5 giorni le persone dell’azienda hanno potuto partecipare a corsi di cucina sana, sottoporsi ad un check-up medico, partecipare a seminari sulla gestione dello stress, a corsi di ginnastica posturale e pilates. Il tema dell’educazione alimentare è stato trattato in collaborazione con lo IEO, Istituto Europeo di Oncologia.

**RISULTATI**

- Oltre il 60% dei collaboratori ha partecipato complessivamente alle attività organizzate
- Oltre il 90% dei partecipanti ha aumentato la propria consapevolezza sull’importanza del benessere aziendale
- Oltre l’85% dei partecipanti ha ritenuto utili le iniziative proposte

**Protection day: la formazione per proteggere meglio i clienti**

In un periodo di mutamento del welfare statale, per approfondire l’approccio dell’azienda ai servizi dedicati alla protezione delle persone, i collaboratori di AXA Assicurazioni hanno potuto partecipare a diverse giornate informative, denominate Protection day.

La protezione si esprime non solo attraverso prodotti e servizi efficaci, ma anche attraverso l’adozione di un linguaggio e di un approccio nuovo, in grado di rafforzare il loro ruolo degli agenti come consulenti a favore dei clienti.

**RISULTATI**

- 235 partecipanti
- 3 iniziative



## Il valore della Diversità

Per AXA la diversità, con un primo focus su quella di genere, è un valore: per questo è stata al centro dell'edizione 2012 dell'Italian AXA Forum e dell'Italian AXA Paper N.3. La valorizzazione e la tutela della diversità si concretizzano in politiche di inclusione, che comprendono varie iniziative:

- sensibilizzazione del management sul tema della diversità, considerata una risorsa da valorizzare;
- sostegno allo sviluppo delle donne con potenzialità di crescita professionale;
- supporto alla maternità attraverso un percorso di affiancamento prima, durante e dopo l'assenza, per continuare a far sentire la persona integrata nell'azienda e favorire il reinserimento al termine del congedo;
- miglioramento del bilanciamento vita-lavoro attraverso adeguati servizi ai collaboratori;
- organizzazione di giornate speciali dedicate ai figli e alla famiglia

Nel 2012, in particolare, sono state realizzate iniziative sui seguenti temi:

### DIVERSITÀ DI GENERE

- corso di formazione per riflettere sul diverso approccio che donne e uomini adottano rispetto all'ambiente di lavoro;
- corso di formazione per supportare le neomamme nella fase di rientro dalla maternità; o una breve guida alla maternità per le neomamme;

### INCLUSIVITÀ

- corso di formazione per sensibilizzare i Manager delle aree tecniche su questioni inerenti la diversità;
- partnership con organizzazioni no profit per favorire l'inserimento lavorativo e la formazione di personale disabile;

### BENESSERE E CONCILIAZIONE VITA PRIVATA/ LAVORO

- diffusa comunicazione interna sui benefit previsti dal contratto di lavoro dei collaboratori.

A novembre 2012 AXA MPS e AXA Assicurazioni hanno ricevuto il premio "GenerAzione" dalla Commissione nazionale Pari Opportunità dell'ANIA per il loro impegno nel campo della diversità di genere.

### RISULTATI

#### AXA MPS

- 10 iniziative nel 2012 su work-life balance/well being e maternità
- 41% di collaboratori donne
- 5% di incremento della presenza femminile tra i Manager dal 2009 al 2012

#### AXA ASSICURAZIONI

- 20% di dirigenti donne
- 43% donne su popolazione aziendale (da Gender Diversity Dashboard)

## La valorizzazione dei talenti

AXA definisce "ad alto potenziale" quei collaboratori che dimostrano di possedere abilità, ambizione e coinvolgimento nell'attività professionale e hanno dunque le carte in regola per aspirare a posizioni di maggiore responsabilità. A loro si rivolge uno specifico processo di gestione dei talenti, che prevede iniziative personalizzate volte a favorire lo sviluppo delle potenzialità professionali. I comportamenti che agevolano una brillante carriera in AXA comprendono: assunzione di rischi, orientamento al successo nel lungo periodo, capacità di ispirare e motivare, orientamento al cliente, spirito di collaborazione e responsabilità.

Gli strumenti messi a disposizione per lo sviluppo dei talenti da spaziano dai corsi di formazione ai seminari di approfondimento specialistico (anche volti alla generazione di idee), dalla rotazione delle mansioni, a master interni ad indirizzo economico in collaborazione con l'Università Bocconi, fino a interventi di mentoring e coaching personalizzato, dedicati ai collaboratori più promettenti.

Quest'ultima possibilità prevede l'affiancamento da parte di un professionista esperto al fine di sviluppare nuove modalità comportamentali o manageriali identificate di comune accordo tra il coach e la persona di talento. Il valore aggiunto più significativo del coaching è quello di favorire uno sviluppo individuale specifico e mirato, volto alla valorizzazione ed al rafforzamento delle potenzialità individuali.

### RISULTATI

#### AXA ASSICURAZIONI

- 66% di indice di soddisfazione dei collaboratori (+6% rispetto al 2011)
- oltre 800 collaboratori coinvolti nei processi di formazione
- circa 100 iniziative di formazione
- 96% di collaboratori coinvolti nei processi di valutazione delle performance

#### AXA MPS

- Quasi 9.000 ore di formazione erogate nel 2012
- 3,7 giorni di formazione per dipendente
- 92% di tasso di partecipazione/frequenza

*“L'attenzione alla diversità è un fattore di competitività: i nostri clienti sono estremamente diversi e variegati, non solo per genere, ma anche per cultura e provenienza. In AXA vogliamo superare gli stereotipi per offrire a tutti gli stessi diritti e le stesse opportunità”*

**Simone Innocenti**

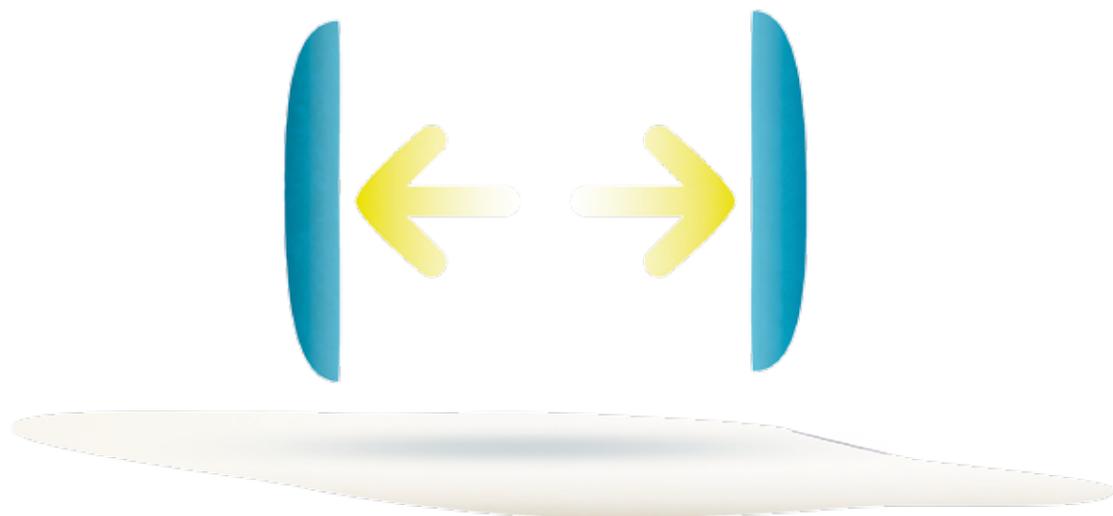
Direttore HR, Organizzazione e Change Management, AXA Assicurazioni

## Guardiamo lontano / Nello spazio

*“L’impegno di AXA si estende in direzione della comunità in cui opera e, in particolare, verso i suoi membri più deboli, anche grazie alla collaborazione volontaria delle persone che compongono l’azienda”*

**Frédéric de Courtois**

Presidente AXA Cuori in Azione



### AXA Cuori in Azione: un’organizzazione per il volontariato aziendale

AXA Cuori in Azione è l’associazione di volontariato aziendale del Gruppo AXA, che dal 1991 opera senza fini di lucro per fornire assistenza e supporto alle persone in difficoltà. L’azienda incoraggia i suoi collaboratori a dedicare tempo e competenze a organizzazioni benefiche. Nel corso del 2012, più di 26.400 collaboratori del Gruppo AXA hanno partecipato ad azioni di volontariato in tutto il mondo. AXA ha donato oltre 60.900 ore di lavoro per permettere ai collaboratori di partecipare alle diverse iniziative.

Ogni volontario può aderire a progetti già esistenti o proporre di nuovi e può mettere a disposizione le proprie competenze professionali (giuridiche, fiscali, di marketing, di segreteria, traduzioni, etc.) o personali (culturali, sportive, manuali, ricreative, etc.). In Italia, AXA Cuori in Azione è presente dal 2000 e riunisce i collaboratori che vogliono svolgere del volontariato a supporto di associazioni già attive nei settori dell’infanzia in difficoltà, della terza età, degli emarginati e dei disabili. Nel 2012 sono state organizzate 36 azioni di volontariato alle quali hanno collaborato attivamente 90 volontari e oltre 800 collaboratori su tutto il territorio nazionale.

#### TRA LE PRINCIPALI INIZIATIVE SI POSSONO CITARE:

- la collaborazione con la cooperativa sociale CASSIAVAS di Roma, che si occupa da anni di minori, anziani e disabili. Cuori in Azione ha contribuito al sostentamento dell’asina utilizzata per le cure onoterapiche dei ragazzi disabili del Centro Diurno “I Casali di Cesano”. Ha, inoltre, invitato i ragazzi a teatro e al Museo aeronautico Vigna di Valle;
- l’organizzazione di momenti culturali per detenuti (un concerto e un concorso letterario) della casa circondariale maschile di Rebibbia;
- la collaborazione con ASAI, associazione di volontariato torinese, che ha portato alla realizzazione del progetto “Crescere con il Cuore”: un percorso educativo per gli adolescenti della comunità San Salvario di Torino, con l’obiettivo di rafforzare l’integrazione sociale e culturale dei giovani. Cuori in Azione ha fornito un supporto concreto nel combattere l’abbandono scolastico e migliorare l’integrazione di giovani provenienti da altri paesi e culture. Sempre in collaborazione con ASAI sono state realizzate anche altre iniziative, come corsi di italiano e di musica e sport per i ragazzi.

Diverse associazioni sostenute da AXA Cuori in Azione sono anche partner della funzione integrata di Corporate Responsibility: A Roma, Insieme, Comunità di Sant’Egidio, Fondazione Don Carlo Gnocchi.

#### RISULTATI

- 275 soci ordinari di AXA Cuori in Azione in Italia
- 26.000 volontari di AXA Cuori in Azione nel mondo
- 36 azioni di volontariato nel 2012 in Italia

### Terremoto in Emilia-Romagna: la solidarietà a 360 gradi

Per dimostrare concretamente la solidarietà nei confronti delle popolazioni emiliane colpite dal sisma del 2012, AXA ha organizzato un piano di aiuto coordinato tra tutte le società del Gruppo presenti in Italia. Si tratta di un piano integrato di iniziative nel breve e medio-lungo periodo incentrato su 4 linee d’azione a favore dei clienti, delle popolazioni e delle imprese colpite dai recenti eventi sismici:

- azioni mirate di moratoria o assistenza per i clienti;
- sostegno alla filiera alimentare con l’operazione “Salvaparmigiano”, consistente nell’acquisto, tramite AXA Cuori in Azione, di parmigiano dal Caseificio S. Angelo, azienda cliente di AXA ed eccellenza italiana nella produzione del parmigiano reggiano gravemente colpita dal sisma;
- raccolta fondi, tramite AXA Cuori in Azione, per “adottare un’aula AXA” all’interno del Polo Scolastico Castelfranchi di Finale Emilia;
- attività di prevenzione sui rischi sismici, per andare oltre la logica emergenziale.

#### RISULTATI

- Circa 6 tonnellate di parmigiano acquistate
- Circa 75.000 euro raccolti per l’acquisto di parmigiano
- Circa 48.000 euro raccolti per “adottare” una scuola
- 120 agenzie e 500 collaboratori coinvolti



## Galleria Nazionale d'Arte Antica di Palazzo Barberini: la cultura è un patrimonio comune

La collaborazione di AXA MPS con la Galleria Barberini si inserisce nel quadro della conservazione e trasmissione alle generazioni di domani di beni artistico-culturali. Proteggere i capolavori del patrimonio artistico-culturale significa preservarli affinché possano godere anche le generazioni future.

Dal 2008 la partnership si è concretizzata nel restauro di diverse opere trecentesche, in particolare 6 Madonne con bambino, simbolicamente rappresentative del concetto di protezione, e 10 capolavori del 1500-1600 (tra cui un Garofalo, un Vouet e un quadro della Scuola fiamminga del sec. XVII). Inoltre nel 2011 AXA MPS ha offerto il suo sostegno all'intervento conservativo (rifacimento dei tendaggi) dell'Appartamento del Settecento della Galleria, dove è esposta la collezione di quadri francesi donata al museo dal Duca di Cervinara.

Per il 2013 è stato pianificato il rifacimento dei divani del Salone nobile di Pietro da Cortona.

### RISULTATI

- 6 Madonne con bambino del 1300 e 10 capolavori del 1500-1600 restaurati dal 2008
- Rifacimento dei Tendaggi dell'Appartamento del Settecento della Galleria Barberini rifatti nel 2011

## A Roma, Insieme: AXA al fianco dei bambini che crescono in carcere

Attraverso la collaborazione stabile con "A Roma, Insieme", l'associazione di volontariato che si dedica alle donne detenute e ai bambini che vivono con le loro madri in carcere, AXA MPS si impegna per limitare le conseguenze di questa esperienza sullo sviluppo dei piccoli che crescono all'interno del carcere di Rebibbia.

Dal 2009 l'azienda ha sostenuto la realizzazione di un parco giochi all'aperto, l'organizzazione di laboratori didattici di musicoterapia, arteterapia, consumo sostenibile e riciclo. Nel 2012 ha finanziato la ristrutturazione di uno spazio ricreativo per gli incontri e i giochi tra madri e figli.

In occasione delle uscite del sabato fuori dalle mura del carcere, i volontari di AXA Cuori in Azione, insieme a quelli di A Roma, Insieme, hanno accompagnato i bambini in luoghi adatti ad offrire loro gioco e spensieratezza, ma anche un adeguato stimolo intellettuale e motorio.

### RISULTATI

- Più di 30 bambini (0-3 anni) e 25 madri coinvolte
- Oltre 100 ore in 6 mesi di attività educative annuali
- Oltre 20 collaboratori coinvolti in iniziative nel carcere
- 2 "Sabato al mare" all'anno
- Oltre 10 iniziative organizzate per i bambini dai collaboratori di AXA MPS sia all'interno che all'esterno del carcere (Carnevale, Festa della mamma, Epifania, Natale)
- 1 raccolta fondi all'anno per acquisti di materiali definiti insieme all'Amministrazione penitenziaria

## Comunità di Sant'Egidio: una partnership a favore degli anziani

L'attenzione che AXA dedica al tema della longevità ha portato alla nascita di una collaborazione triennale con la Comunità di Sant'Egidio, che, prendendosi cura degli anziani, restituisce loro dignità e riconoscimento sociale. Tra il 2011 e il 2012, il sostegno di AXA MPS si è concretizzato a favore di 4 strutture residenziali di Roma, precisamente i 2 Centri di Via Quinto Cecilio e Via Nicola Fabrizi e le 2 nuove case alloggio (per un totale di circa 16 posti) nelle zone di Montesacro e Ostia. AXA MPS ha contribuito alle spese di ristrutturazione e manutenzione, all'arredamento, alle spese alimentari e alla fornitura di materiale sanitario.

I volontari di AXA Cuori in Azione, inoltre, hanno accompagnato in 2 occasioni i volontari di S. Egidio nei loro giri serali di distribuzione di un pasti caldi. Oltre a parole di solidarietà e accoglienza, hanno distribuito sacchi a pelo e tute da ginnastica.

### RISULTATI

- 30 persone vivono negli immobili della Comunità di Sant'Egidio beneficiari dell'intervento di AXA Cuori in Azione

## Fondazione Don Gnocchi: una partnership sul territorio

AXA Assicurazioni ha scelto di sostenere le iniziative della Fondazione Don Gnocchi ONLUS, che opera – in Italia e all'estero – a favore della riabilitazione integrale della persona con disabilità, offrendo supporto sanitario e assistenziale anche alle vittime con lesioni gravi causate da incidenti stradali.

Più precisamente, AXA Assicurazioni ha finanziato il progetto di stimolazione olfattiva e multisensoriale "Stanza di Snoezelen", garantendo un'autonomia di un anno per la gestione delle seguenti strutture:

- Hospice Santa Maria delle Grazie di Monza (20 posti letto per pazienti terminali);
- RSA Centro Ronzoni – Villa di Seregno, MB (92 posti letto per anziani non autosufficienti);
- Riabilitazione di mantenimento, MB (36 posti letto per bambini affetti da gravi e gravissime disabilità psicomotorie).

La stimolazione olfattiva e multisensoriale, con luci e profumazioni, integrata ad attività di animazione e fisioterapia, permette ai pazienti di sviluppare la capacità di entrare in relazione e conoscere il modo esterno. La profumazione dei soggiorni con aromi rilassanti consente inoltre di migliorare il benessere psico-fisico dei pazienti, oltre a favorire il rilassamento e diminuire lo stato di ansia.

Inoltre, nella cornice di una collaborazione di più ampio respiro, 37 operatori di AXA Assicurazioni hanno potuto frequentare tre sessioni di un corso di 5 giorni erogato dalla Fondazione Don Gnocchi per ampliare le prospettive di valutazione delle diverse situazioni di lavoro nell'area normativa e nell'organizzazione dei servizi, sugli aspetti medico clinici, psicologico-relazionali, ricevendo indicazioni operative nel campo delle barriere architettoniche, degli ausili all'autonomia nella vita quotidiana, alla formazione ed inserimento lavorativo.

### RISULTATI

- + 15%: soddisfazione espressa in relazione all'ambiente della struttura da coloro che hanno beneficiato della stimolazione olfattiva

## Guardiamo lontano / Nel tempo

*“Per AXA, agire a posteriori per mitigare gli effetti dei rischi è soltanto l’ultimo passo nel concetto di assicurazione. Lavoriamo proattivamente per promuovere la consapevolezza su temi di carattere globale come il cambiamento climatico e per ridurre la nostra impronta ambientale”*

**Pascal Benard**

Direttore Procurement, AXA Assicurazioni e AXA MPS

### Riduzione dell’impatto ambientale degli uffici: un impegno di miglioramento continuo

AXA si impegna nella riduzione del proprio impatto ambientale contenendo i consumi di energia, acqua e carta nei suoi uffici, nonché attraverso una gestione consapevole dei rifiuti.

Per il raggiungimento di questi obiettivi sono fondamentali il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le persone che lavorano in azienda. I collaboratori sono invitati, attraverso iniziative di formazione e sensibilizzazione, ad adottare comportamenti più sostenibili nella loro operatività quotidiana, come, ad esempio: ridurre il numero delle stampe, preferire l’archiviazione digitale, effettuare la raccolta differenziata della carta, spegnere le apparecchiature elettroniche all’uscita dall’ufficio, non usare il riscaldamento o il condizionamento con le finestre aperte.

Attraverso la sostituzione delle stampanti più obsolete è stato ridotto il consumo di carta negli uffici e, grazie alla realizzazione di un apposito programma chiamato “Green IT Strategy”, è migliorata l’efficienza energetica delle infrastrutture informatiche.

Infine, la nuova sede milanese di AXA Assicurazioni, nel quartiere di Porta Nuova, permetterà dal 2013 di ridurre l’impronta ambientale del sito. L’edificio si candida al raggiungimento della certificazione LEED, un sistema di classificazione degli immobili a basso impatto ambientale, riconosciuto a livello mondiale e legato al raggiungimento di alte prestazioni degli edifici in settori chiave, quali il risparmio energetico e idrico, la riduzione delle emissioni di CO2, il miglioramento della qualità ambientale degli interni, i materiali e le risorse impiegati, il progetto e la scelta del sito.

Gli interventi strategici realizzati negli ultimi anni iniziano a mostrare risultati incoraggianti. Va sottolineato che un miglioramento delle prestazioni ambientali spesso si può coniugare con un risparmio economico conciliando, quindi, gli obiettivi ambientali con quelli economico-finanziari.

Le prestazioni ambientali sono monitorate e rendicontate annualmente grazie ad una rigorosa procedura di reportistica e costituiscono un elemento rilevante per la determinazione dell’indicatore sintetico di prestazione di Corporate Responsibility.

### RISULTATI

- 100% della carta riciclata o FSC dal 2010
- -47% di consumo d’acqua in AXA MPS nel 2012
- -22% di emissioni di energia in AXA MPS nel 2012
- -26% di acqua consumo di energia in AXA Assicurazioni nel 2012
- -30% di energia emissioni di CO2 in AXA Assicurazioni nel 2012

### Cambiamento climatico ed emissioni di CO2: una sfida possibile

Il tema del cambiamento climatico è seguito e promosso con particolare interesse da AXA, quale sfida collettiva di portata globale. Su questo tema, è stato promosso l’Italian AXA Paper N.4, presentato in un seminario dedicato in collaborazione con l’Università Bocconi.

Sebbene le assicurazioni siano delle società di servizi, con un impatto relativamente limitato sul riscaldamento globale, vi è comunque responsabilità nella riduzione dell’effetto serra, attraverso il contenimento delle emissioni di CO2.

A questo scopo AXA monitora e diffonde annualmente, nell’ambito della rendicontazione delle prestazioni ambientali, anche i dati relativi alle emissioni di CO2. Tali emissioni possono essere prodotte dalle aziende a seguito dei viaggi di lavoro del loro personale (con veicoli della flotta aziendale, aereo o treno), a causa degli spostamenti casa-lavoro dei collaboratori, o per i consumi energetici delle sedi in cui si svolge l’attività operativa.

Il Gruppo AXA in Italia ha definito una “Procedura viaggi” per ridurre i viaggi di lavoro e promuovere forme di circolazione a bassa emissione di CO2.

Inoltre, in occasione dell’Italian AXA Forum e di altri eventi, si è scelto di compensare, in collaborazione con Treedom, le emissioni di gas serra derivanti aderendo al progetto S.A.F.E. (Sustainable Agroforestry Ecosystem), piantando un albero in un’area disboscata in Camerun per ogni partecipante. Non solo gli alberi assorbono anidride carbonica compensando le emissioni prodotte, ma nell’iniziativa vengono coniugate finalità ambientali con aspetti di natura sociale: la riforestazione consente infatti, lavorando insieme alle autorità e alle popolazioni locali, di migliorare le condizioni socio-economiche della comunità

locale, la sicurezza alimentare e lo sviluppo di microimprese. Gli alberi piantati sono geolocalizzati su una mappa Google, fotografati periodicamente e assegnati ai partecipanti agli eventi, che possono seguire la crescita del proprio albero attraverso un sito dedicato. A fine 2012 sono state compensate oltre 62 tonnellate di CO2, contribuendo alla riforestazione di un’area di quasi 7.000 mq.

La responsabilità ambientale si estende, infine, oltre i confini aziendali, lungo la catena di fornitura, grazie alla selezione di fornitori che rispettino gli stessi impegni ambientali indicati nella Carta Etica del Gruppo, ovvero:

- adottare un approccio preventivo rispetto alle sfide ambientali;
- promuovere iniziative per una maggiore responsabilità ambientale;
- incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che non danneggino l’ambiente.

### RISULTATI

- -57% di emissioni di CO2 indirette per persona tra il 2008 e il 2011
- 7.000 mq riforestati in Camerun



## Ringraziamenti

Un sentito ringraziamento va a tutti coloro che hanno reso possibile la realizzazione di questo documento, attraverso la collaborazione alla raccolta delle informazioni pubblicate, ma soprattutto attraverso l'impegno quotidiano speso nel tradurre in comportamenti concreti i valori che accomunano le persone di AXA in Italia.

Grazie a questo profilo di Corporate Responsibility AXA in Italia può offrire ai suoi interlocutori uno strumento per conoscere meglio la sua identità, i suoi valori, le sue azioni e i risultati ottenuti. Nella nostra intenzione questo è un mezzo per condividere con i nostri interlocutori una base d'informazione comune, un punto di partenza per approfondire anche in altre sedi e con altre modalità un dialogo che auspichiamo diventi sempre più aperto e partecipato.

Crediamo fermamente nella Corporate Responsibility e nell'adozione di una prospettiva di lungo periodo. Questo è l'approccio con cui ci orientiamo nel mercato e nella società, questo è l'approccio con cui desideriamo meritare la vostra fiducia.

PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI  
IN MERITO ALLE INIZIATIVE DI CORPORATE RESPONSIBILITY  
DI AXA IN ITALIA:

### **Isabella Falautano**

Chief Corporate Responsibility Officer  
AXA MPS e AXA Assicurazioni

### **Elena Shneiwer**

Corporate Responsibility Officer  
AXA MPS Assicurazioni Vita - AXA MPS Assicurazioni Danni  
Via Aldo Fabrizi, 9 - 00128 Roma (Italy)  
Email: [sostenibilita@axa-mps.it](mailto:sostenibilita@axa-mps.it)

### **Alessandro Vanoni**

Corporate Communication, Corporate Responsibility & Public Affairs  
AXA Assicurazioni  
Corso Como, 17 - 20154 Milano (Italy)  
Email: [responsabilita.di.impresa@axa.it](mailto:responsabilita.di.impresa@axa.it)

### **AXA MPS**

Sede Legale e Direzione Generale  
Via Aldo Fabrizi, 9 - 00128 Roma

### **AXA Assicurazioni**

Sede Legale e Direzione Generale  
Corso Como, 17 - 20154 Milano

## IL NOSTRO MODO DI FARE BUSINESS:

**100%**  
dei **DOCUMENTI COMMERCIALI**  
allineati allo standard Crystal Clear

oltre **8.000**  
**COLLABORATORI**  
DEL CANALE DISTRIBUTIVO  
hanno partecipato ai **corsi in aula**,  
per un totale di oltre  
**40.000 ore** di **formazione**

**85%**  
dei **DIPENDENTI**  
formati sulla  
**Carta Etica**

**100%**  
dei **CONTRATTI** con i **FORNITORI**  
allineati allo standard  
**Crystal Clear**

**AXA**  
È la **SESTA** compagnia di assicurazioni **SU 126**  
per prestazioni nel campo della **sostenibilità**  
secondo l'agenzia di rating sociale Sustainalytics

oltre **99%** di **IMPEGNI RISPETTATI**  
rispetto a quanto indicato nella  
**Carta degli Impegni**  
verso i clienti

## GENERIAMO IDEE PER IL FUTURO

### nella ricerca

**2 ITALIAN AXA PAPER**  
pubblicati nel 2012 su previdenza e diversità

**99 milioni** di Euro  
INVESTITI IN RICERCA  
dall'**AXA Research Fund**

**ITALIAN  
AXA FORUM**

**367**  
**PROGETTI FINANZIATI**  
dall'**AXA Research Fund**

**7 milioni**  
investiti in Italia

per **21**  
**PROGETTI DI RICERCA**  
dall'**AXA Research Fund**

### e nell'educazione

**7 studenti**  
premiati con un viaggio Roma-Parigi  
sul tema della previdenza

circa **2.000 bambini**  
coinvolti nel **gioco Sicura-mente**

circa **36.000 VISITE**  
al sito **www.previsionari.it**  
sul tema della previdenza

circa **2.000 ragazzi**  
coinvolti nel progetto  
**"La scuola allo stadio"** con l'**Atalanta**

oltre **6.000**  
**visitatori**

nella seconda parte del 2012 a  
**"La Protezione non è un gioco"**  
[www.calamitygame.it](http://www.calamitygame.it)

## GUARDIAMO LONTANO

### insieme alle nostre persone

**52.000**  
dipendenti nel mondo  
hanno partecipato alla  
**settimana della Corporate Responsibility**  
(di cui 1.000 in Italia)

oltre **l'85%**  
dei **partecipanti**  
alla **settimana del Benessere**  
**ha gradito** le iniziative proposte

oltre **40%** di dipendenti  
**DONNE**

**20%** di dirigenti  
**DONNE**  
in AXA Assicurazioni

**96%** di dipendenti  
ricevono una  
**VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE**

### nello spazio

circa **250.000** di Euro  
di **investimenti** sulla **comunità**  
tra **filantropia sociale** e **partnership**  
di lungo periodo

circa **6 TONNELLATE**  
di **parmigiano**  
acquistate per **solidarietà**  
con le popolazioni terremotate dell'Emilia-Romagna

quasi **150 POSTI LETTO**  
**PER MALATI**  
grazie al sostegno di **AXA Assicurazioni**  
alla **Fondazione Don Gnocchi**

**16 TELE**  
della **Galleria Nazionale d'Arte Antica**  
di **Palazzo Barberini**  
**RESTAURATE**

**800**  
partecipanti  
a **36 iniziative di volontariato**  
in Italia

**26.000 volontari di AXA**  
**Cuori in Azione** nel mondo

oltre **30 bambini**  
e **25 madri**  
del **carcere di Rebibbia**  
coinvolti in iniziative ludiche ed educative

### e nel tempo

della **100%**  
**CARTA RICICLATA**  
o **FSC** dal 2010

**- 35%**  
di **CONSUMO DI CARTA**  
**PER DIPENDENTE**  
per AXA Assicurazioni nel 2011

**- 26%** di **CONSUMO DI ENERGIA**  
**- 30%** di **EMISSIONI DI CO2**  
in AXA Assicurazioni nel 2012

**- 47%** di **CONSUMO DI ACQUA**  
**- 22%** di **EMISSIONI DI CO2**  
in AXA MPS nel 2012

**7.000 mq**  
**RIFORESTATI IN CAMERUN**

**Il futuro è nei nostri pensieri.**

AXA MPS E AXA ASSICURAZIONI PROFILO DI CORPORATE RESPONSIBILITY 2012



visit: [www.axa.it](http://www.axa.it); [www.axa-mps.it](http://www.axa-mps.it)