

Smart Report di sostenibilità



We care about change

Sommario

1. CHI SIAMO	6
1.1 La nostra storia	7
1.2 I nostri servizi	8
1.3 I nostri numeri	9
1.4 Purpose, Mission e Vision	9
1.5 La strategia di sostenibilità	10
2. WE CARE ABOUT PEOPLE	16
2.1 Il nostro impegno verso le persone	17
Le nostre persone	17
I nostri clienti	19
2.2 We care about the future of people	20
Le nostre persone	20
I nostri clienti	21
La comunità	21
3. WE CARE ABOUT OUR PLANET	24
3.1 Il nostro impegno verso il pianeta	24
La mobilità che rispetta l'ambiente	24
I nostri uffici: no alla plastica, meno carta e ottimizzazione dei consumi	26
3.2 We care about the future of our planet	28
Il nostro impatto ambientale diretto	28
Il nostro impatto ambientale indiretto	28

Lettera agli stakeholder

Il 2021 segna per Europ Assistance Italia l'inizio di un percorso che desidero condividere con tutti voi. Un percorso che ci porterà ad integrare sempre di più i criteri di sostenibilità nella nostra strategia aziendale.

Ci siamo interrogati a lungo su questo tema e siamo convinti che oggi la scelta non è se occuparsi di sostenibilità, ma come farlo. Perché un'azienda può prosperare solo all'interno di un sistema che fa altrettanto.

Abbiamo quindi deciso di intraprendere un processo di trasformazione per coniugare lo sviluppo sostenibile con la crescita del nostro business, con l'obiettivo di diventare un'azienda in grado di creare più valore economico e sociale, di quello che utilizza per funzionare.

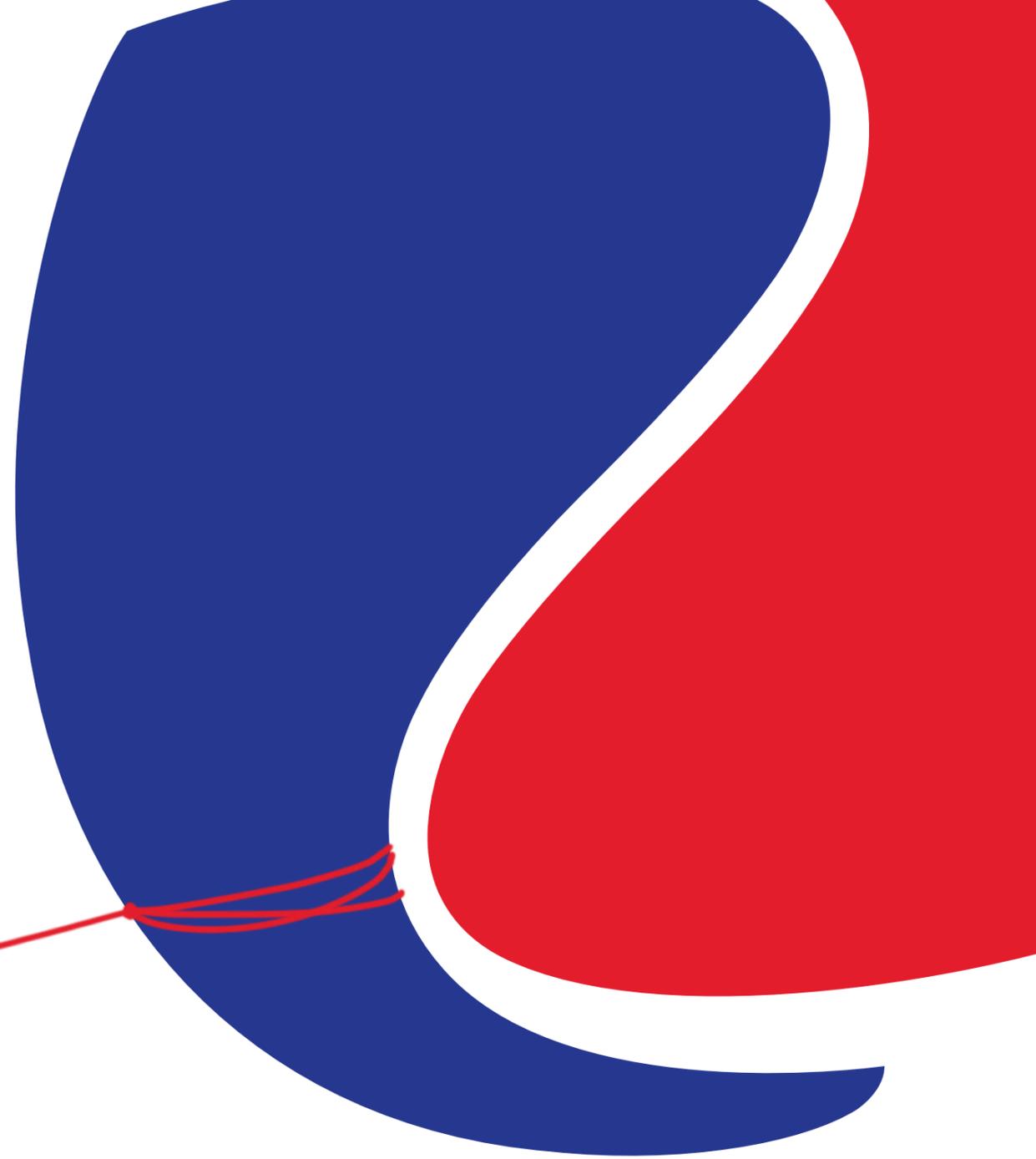
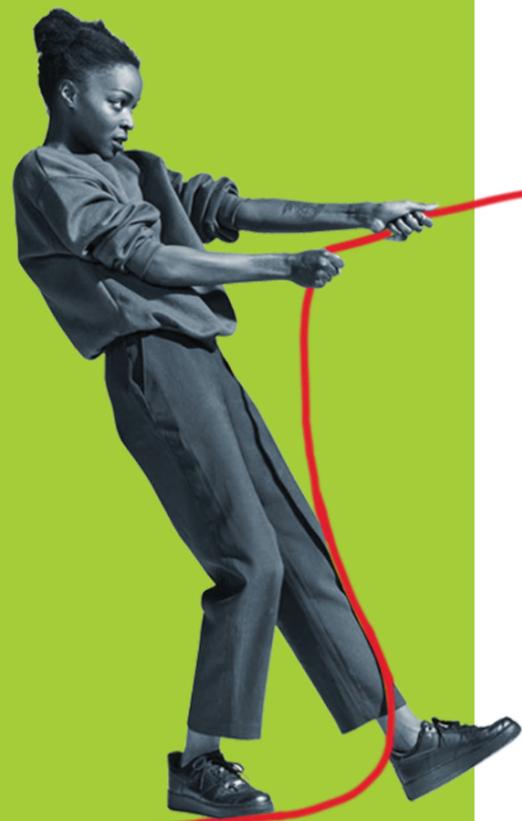
Il processo con cui abbiamo individuato e scelto i temi che consideriamo maggiormente significativi e sui quali possiamo fare la differenza, è partito dalla *matrice di materialità* del Gruppo Generali, di cui facciamo parte. Cambiamenti climatici, invecchiamento demografico e nuovi sistemi di welfare, pandemie ed eventi estremi sono i megatrend che stanno portando ad una profonda trasformazione della nostra attività e del modo in cui ci prendiamo cura delle persone. Prenderci cura dei clienti portandoli da una situazione di stress al sollievo, in ogni momento e in ogni situazione, è da sempre la nostra mission espressa anche nel payoff *you live, we care*.

Ed è dal concetto di CARE che siamo partiti per raccontare le attività più rilevanti dell'anno passato che hanno generato un impatto positivo su *people&planet*. Siamo ai blocchi di partenza per contribuire a costruire un futuro diverso, un futuro sempre più sostenibile insieme a voi.

Fabio Carsenzuola
CEO Europ Assistance Italia



**CHI
SIAMO**



1. Chi siamo

Siamo pionieri dell'assistenza privata, nati nel 1963 in Francia, operiamo in Italia dal 1968 e dal 1993 siamo una Compagnia di Assicurazioni.

Siamo nati per prenderci cura delle persone, sempre e ovunque, con soluzioni concrete a situazioni impreviste sia nel quotidiano che nell'emergenza.

Offriamo assistenza e coperture assicurative per la mobilità, i viaggi, la casa e la famiglia, la salute.

Facciamo parte di Europ Assistance Global, che è tra i leader mondiali nel settore dell'assistenza privata e che opera all'interno del Gruppo Generali.

1.1 La nostra storia

Francia 1963, il fondatore Pierre Desnos viene a conoscenza del coinvolgimento dei suoi più cari amici in un gravissimo incidente in Spagna.

Si attiva immediatamente per portare loro aiuto, ma dovendo agire a distanza in un paese straniero, si scontra con innumerevoli difficoltà, a cominciare dagli ostacoli linguistici.

Dopo questa esperienza con l'aiuto della compagnia assicurativa Concorde, filiale di Assicurazioni Generali Francia, nasce Europ Assistance per fornire assistenza privata alle persone in viaggio.

1968

LA NASCITA

È il 1° febbraio 1968 quando Europ Assistance Italia raccoglie dal fondatore francese Pierre Desnos la promessa di offrire assistenza sanitaria alle persone che si trovano in difficoltà lontano da casa.

Ha così inizio la storia di una realtà, fin dalla sua nascita, leader nel settore dell'assistenza privata in Italia.

1970

LE BASI DI UN NUOVO BUSINESS E DI UN NUOVO BRAND

Agli esordi Europ Assistance Italia è una società focalizzata nella vendita di abbonamenti individuali di assistenza sanitaria in viaggio. Un ampliamento del concetto di mobilità, non più strettamente legato al mondo del turismo, porta ad una diversificazione del business e all'assistenza sanitaria alle persone si affianca quella tecnica alle auto.

1980

ESPLODE IL MERCATO DEL BUSINESS TO BUSINESS

Europ Assistance Italia apre il proprio business al mondo del "quotidiano" attraverso la vendita di assistenza all'interno dei conti correnti bancari. Un'evoluzione profonda che porterà allo sviluppo dell'assistenza all'abitazione come naturale completamento all'offerta viaggi e auto.

1990

DA AZIENDA A COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE

Nel 1993 Europ Assistance Italia diventa Compagnia di Assicurazione e raccoglie una nuova sfida: dare vita a prodotti innovativi in grado di combinare efficacemente servizi di assistenza con coperture assicurative più tradizionali.

La mission resta sempre la stessa: "rendere la vita dei clienti più facile ogni giorno".

2000

DIVERSIFICAZIONE PRODOTTI E NUOVI MERCATI

L'approccio multicanale di Europ Assistance Italia porta allo sviluppo di nuovi mercati come quello finanziario e di quelli emergenti come l'e-commerce.

L'offerta salute assume rilevanza grazie a soluzioni che spaziano dalle coperture assicurative ai servizi sanitari all'estero e all'assistenza domiciliare.

2010

ATTENZIONE AL CLIENTE E INNOVAZIONE

Dall'ascolto costante e attento dei clienti nascono i servizi di assistenza on demand dedicati alla casa e alla salute. Umanità e nuove tecnologie diventano per Europ Assistance Italia un binomio vincente al centro dell'offerta. Da qui la nascita di prodotti innovativi con una forte componente tecnologica: un nuovo ecosistema digitale di servizi che consente di offrire supporto sanitario a distanza e figure dedicate all'assistenza domiciliare, che aiutano gli Over 65 e i family caregiver nella loro vita quotidiana.

2020

SOSTENIBILITA' E PURPOSE

L'inizio di questo decennio, caratterizzato da importanti mutamenti, vede numerose novità anche per Europ Assistance Italia.

Entra nel capitale di epiCura, startup che ha realizzato il primo poliambulatorio digitale in Italia, e rafforza il suo impegno a fornire servizi medici al domicilio, sia in presenza sia online.

Si impegna a diffondere la cultura della sostenibilità, attraverso servizi dedicati a chi sceglie soluzioni di trasporto elettriche.

Dà vita ad un progetto di rinnovamento denominato "Nuova Eura", che vede l'adozione di un nuovo modello lavorativo, in grado di generare un migliore equilibrio vita/lavoro, e il trasferimento in una nuova sede con spazi pensati per favorire la collaborazione e dotati di elevati standard di comfort e sostenibilità.

1.2 I nostri servizi

Mettiamo le persone al centro. Al primo posto la loro salute e la loro sicurezza. Per questo da sempre ci impegniamo per fornire soluzioni innovative, che colgano i cambiamenti negli stili di vita dei nostri clienti e delle loro famiglie; soluzioni inclusive, perché vogliamo contribuire a migliorare e agevolare il benessere di tutti.

I nostri servizi di assistenza coprono quattro aree:

Area viaggi:

accompagniamo i nostri clienti nei loro viaggi ovunque nel mondo; la nostra operatività è estesa a circa 200 paesi, garantendo una presenza capillare e interventi tempestivi in ogni luogo.

Area mobilità:

trasmettiamo e garantiamo sicurezza e tranquillità in tutti gli spostamenti quotidiani dei nostri clienti, indipendentemente dal mezzo che utilizzano, proteggendo e assecondando ogni loro bisogno di mobilità.

Area salute:

ci prendiamo cura dei nostri clienti e dei loro familiari, assicurandoli nei momenti difficili e sostenendoli nell'affrontare e risolvere i problemi di salute di tutti i giorni, grazie a soluzioni assicurative complete che combinano coperture tradizionali e servizi di assistenza.

Area casa:

garantiamo supporto ai nostri clienti nella gestione e protezione della casa, nella cura della propria famiglia e degli animali domestici, fino alla tutela della identità digitale, attraverso servizi di assistenza e soluzioni assicurative studiate ad hoc.

LA NOSTRA PRESENZA IN ITALIA

838	dipendenti	20	medici
2	sedi a Milano e Rende	+10.300	centri assistenza
371	operatori		

NEL 2021 ABBIAMO GESTITO

3.318.891	chiamate gestite	15.402	assistenze sanitaria
1.354.918	assistenze gestite di cui:	1.654	rimpatri sanitari
613.802	assistenze auto	9.378	assistenze casa
il 21%	con assistenza full digital	7.973	interventi a domicilio

LA NOSTRA PRESENZA NEL MONDO

9.500	dipendenti	750.000	centri di assistenza
200	sedi	10 mio	interventi di assistenza
41	centrali operative		

1.3 I nostri numeri

Per supportare i nostri clienti in qualsiasi parte del mondo, con un servizio di assistenza 24h e 7 giorni su 7, possiamo contare su team di risorse in tutto il mondo.

1.4 Purpose, Mission e Vision

Prima di intraprendere questo percorso verso un business più sostenibile abbiamo deciso di formalizzare il nostro Purpose, la ragione per cui esistiamo, che ci ha guidato sino ad oggi e ci accompagnerà nei prossimi anni nelle decisioni strategiche e nelle nostre attività quotidiane.

Il nostro purpose si sviluppa in tre punti: What, How e Why.

What - Siamo nati per trovare soluzioni concrete, immediate e semplici a situazioni complicate.

How - Mettiamo al centro le persone in tutto quello che facciamo e le ascoltiamo per rispondere al meglio ai loro bisogni e per migliorarci.

Why - Perché vogliamo costruire una relazione con i nostri clienti e rendergli più facile la vita, sempre.

Il Purpose unito alla Mission e alla Vision completa gli elementi distintivi della nostra azienda.

La nostra Mission: *"From distress to relief anytime anywhere"*.

Da oltre 50 anni assicuriamo e assistiamo milioni di persone in tutto il mondo. La nostra mission, il nostro DNA non è cambiato da quando siamo nati. Siamo una società di assistenza, formata da persone che vogliono rendere la vita dei clienti più facile ogni giorno fornendo sollievo durante situazioni stressanti e pericolose, oltre a tranquillità e sicurezza nella vita quotidiana.

La nostra Vision: *"To be the most reliable care company in the world"*.

Siamo e vogliamo rimanere la compagnia di assistenza più affidabile al mondo. La fiducia è al centro del rapporto con i nostri clienti in ogni momento e in ogni circostanza.

Per raggiungere la nostra ambizione, tutti noi di Europ Assistance, viviamo ogni giorno il nostro motto "you live we care". CARE per noi significa:

Caring

Creare prossimità ed empatia con i nostri clienti e le nostre persone.

Available

Fare in modo che i nostri clienti e le nostre persone possano raggiungerci ovunque e ogni volta che ne hanno bisogno.

Reliable

Mantenere la parola. Non deludere i nostri clienti trovando sempre una soluzione.

Easy to work with

Essere semplici e veloci, lavorando per semplificare i nostri processi a beneficio dei nostri clienti e delle nostre persone.



1.5 La strategia di sostenibilità

Questo report racconta a tutti i nostri stakeholder il viaggio evolutivo verso un modello di business a prova di futuro. Un documento che ha un duplice obiettivo: da un lato raccontare l'attenzione verso le persone e l'ambiente che caratterizza la nostra attività, dall'altro illustrare le scelte fatte e gli impegni presi per integrare sempre più i principi di sostenibilità nel nostro modo di agire.

Nella definizione delle nostre priorità e della nostra strategia di sostenibilità siamo stati guidati dalla matrice di materialità del Gruppo Generali. In particolare, dai megatrend identificati come prioritari: Cambiamenti Climatici, Invecchiamento demografico e nuovi sistemi di welfare, Pandemie ed eventi estremi.

Partendo da questi temi abbiamo deciso di intraprendere un progetto volto a definire la nostra strategia di sostenibilità, che ci permetterà di evolvere e di rafforzare il profilo di innovazione e resilienza di fronte alle sfide del XXI secolo.

Per definire una strategia di business guidata dai principi di innovazione sostenibile, abbiamo deciso di utilizzare gli strumenti delle aziende leader nel mondo in termini di sostenibilità: il B impact assessment (BIA).

Il BIA è uno standard di misurazione internazionale che le imprese usano per valutare le proprie performance ed esternalità, ed identificare il profilo d'impatto. Si compone di ca 150 domande e osserva l'impatto in 5 macroaree: Governance, Persone, Comunità & Supply Chain, Ambiente e Clienti.

Questa misurazione ci ha permesso di prendere consapevolezza del nostro impatto di sostenibilità, delle aree in cui creiamo valore condiviso, e di comprendere a fondo le nostre potenzialità. Partendo da tale analisi abbiamo identificato e formalizzato gli obiettivi e le attività di miglioramento all'interno di un Piano Strategico di Sostenibilità, che ci impegneremo a realizzare nei prossimi tre anni.

Il Manifesto della nostra strategia di Sostenibilità

Il Piano Strategico di Sostenibilità guidato dal nostro Purpose definisce iniziative in linea con la strategia del Gruppo Generali, volte al raggiungimento di obiettivi raggruppati nelle seguenti macro-aree

LA NOSTRA GOVERNANCE

vogliamo integrare sempre di più la sostenibilità nei nostri processi di business e nella nostra governance. Vogliamo diventare un'azienda guidata dal suo purpose.

LE NOSTRE PERSONE

vogliamo prenderci cura delle nostre persone, vogliamo che Europ Assistance Italia sia il luogo dove tutti si sentano partecipi di un purpose comune e condiviso, un luogo dove è fondamentale l'attenzione al benessere di tutti.

LA NOSTRA COMUNITÀ

vogliamo prenderci cura della comunità di cui facciamo parte, rafforzare la nostra presenza nei territori in cui operiamo e creare un impatto positivo nella comunità a cui apparteniamo.

I NOSTRI FORNITORI & IL NETWORK

vogliamo che i nostri fornitori e business partner siano coinvolti insieme a noi nella cura delle persone e dell'ambiente; vogliamo essere per loro fonte di ispirazione e stimolo attraverso la presa di coscienza delle responsabilità che abbiamo rispetto alle grandi sfide globali.

L'AMBIENTE IN CUI VIVIAMO

vogliamo prenderci cura dell'ambiente in cui viviamo, dare il nostro contributo alla transizione ecologica, impegnandoci a ridurre i nostri impatti ambientali diretti e indiretti.

I NOSTRI CLIENTI

vogliamo prenderci cura dei nostri clienti avendo attenzione che la nostra offerta sia inclusiva ed accessibile, sviluppando soluzioni positive per l'ambiente.

Gli impatti della nostra attività sui Sustainable Development Goals (SDGs)

Noi di Europ Assistance Italia ci impegniamo ogni giorno a creare valore condiviso per tutti al fine di contribuire al raggiungimento degli SDGs promossi dal UN Global Compact, attraverso la diffusione di pratiche e abitudini positive per le persone e l'ambiente. Per tale ragione abbiamo identificato tra i 17 SDGs gli obiettivi a cui possiamo contribuire maggiormente e concretamente con le nostre attività di business. Attraverso lo strumento SDG Action Manager*, abbiamo misurato il nostro contributo per ciascuno degli SDGs identificati, relativamente a:

- l'impatto positivo delle pratiche e le politiche legate alle nostre operations
- l'impatto co-generato insieme al nostro network e alla nostra supply chain
- l'impatto positivo del nostro modello di business



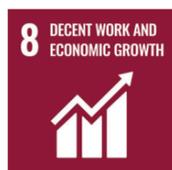
SDG 3: Salute e Benessere - Assicurare la salute e il benessere per tutti, a tutte le età

Ci impegniamo a sviluppare soluzioni che assicurino la salute dei nostri clienti in ogni momento della loro vita, a casa, al lavoro e in viaggio in caso di infortunio o malattia.

Inoltre, vogliamo contribuire alla diffusione della cultura della prevenzione attraverso iniziative e progetti rivolti alle nostre persone, alla comunità e alle realtà esterne, collaborando con organizzazioni e associazioni non profit.

SDG 8: progetti rivolti alle nostre persone, alla comunità e alle realtà esterne

Contribuiamo attivamente a tale obiettivo sia attraverso l'adozione di politiche volte alla tutela dei diritti umani, che con lo sviluppo di programmi formativi di crescita dedicati alle nostre persone.



SDG 10: Ridurre le disuguaglianze - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

Ci impegniamo a contribuire a tale obiettivo attraverso la promozione di diverse iniziative legate alle tematiche di diversità e inclusione.

In particolare, coinvolgiamo attivamente le nostre persone in corsi di formazione e webinar specifici, collaboriamo con organizzazioni e associazioni impegnate in questo campo e creiamo consapevolezza nella nostra comunità.



SDG 11: Città e comunità sostenibili - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Ci impegniamo a contribuire a tale obiettivo attraverso lo sviluppo di soluzioni ad hoc per le abitazioni e la mobilità, che supportino scelte più sostenibili da parte dei nostri clienti.

Abbiamo installato una rete di colonnine di ricarica elettrica presso alcuni dei nostri Centri di Soccorso, con il duplice obiettivo soddisfare le esigenze di coloro che hanno scelto una mobilità alternativa e di contribuire a potenziare le infrastrutture necessarie allo sviluppo della mobilità elettrica.

Abbiamo lanciato un prodotto per la casa che prevede una garanzia dedicata a chi ha scelto il fotovoltaico.

Inoltre, abbiamo scelto una nuova sede progettata per minimizzare i consumi energetici, ottimizzare l'utilizzo dello spazio senza penalizzare la mobilità. Una sede facilmente raggiungibile con il trasporto pubblico e per chi possiede un'auto elettrica, grazie alla possibilità di ricarica nei parcheggi interni.



SDG 13: Lotta contro il cambiamento climatico - Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

Ci impegniamo sviluppando soluzioni digitali e innovative che ci permettono di ridurre le emissioni di CO2 ottimizzando gli interventi di assistenza su strada ad alto impatto ambientale.

Nell'ultimo anno abbiamo incrementato il ricorso alla riparazione sul posto che evita il traino, introdotto mezzi full electric per effettuare il dépannage, rivisto il processo di distribuzione delle assistenze sui centri di soccorso con l'obiettivo di ridurre i km percorsi dai mezzi.

Inoltre, ci siamo posti come obiettivo quello di avviare un monitoraggio dei consumi e delle emissioni del nostro Network di assistenza stradale allo scopo di ridurre ulteriormente l'emissione di CO2 e contribuire attivamente alla lotta contro il cambiamento climatico.

*Sviluppato da B Lab e dal Global Compact delle Nazioni Unite, l'SDG Action Manager è uno strumento dinamico di autovalutazione che aiuta tutte le aziende ad agire per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite: <https://www.bcorporation.net/en-us/programs-and-tools/sdg-action-manager>

**WE CARE
ABOUT**



PEOPLE



PEOPLE

2. We care about people

COSA VUOL DIRE PER NOI PRENDERCI CURA DELLE PERSONE?

Vuol dire alimentare la motivazione e la possibilità di coltivare le aspirazioni personali di tutti i dipendenti e collaboratori di Europ Assistance Italia, attraverso lo sviluppo di attività a loro dedicate. Dalla prevenzione della salute al welfare aziendale, dai percorsi di crescita professionale alla formazione online.

Vuol dire ascoltare i clienti, capire e risolvere le loro obiezioni e rispondere prontamente alle mutate esigenze con prodotti e servizi nuovi e al passo con i tempi. Significa trovare soluzioni concrete, immediate e semplici a situazioni complicate per rendere più facile la loro vita, sempre.

Questo ha guidato le principali azioni sviluppate nel 2021, l'anno del ritorno ad una nuova normalità, quando abbiamo lentamente ripreso i nostri ritmi quotidiani, ma con nuove regole e bisogni, e un nuovo stile di vita rispetto al pre-pandemia.

GLI HIGHLIGHT DEL 2021

LE NOSTRE PERSONE

838	dipendenti di Europ Assistance Italia di cui 65% donne e 35% uomini Il 9% ha meno di 30 anni
88%	dipendenti con contratto a tempo indeterminato
50%	dipendenti con contratto full time
238	neo assunti di cui 45% sotto i 30 anni e 62% donne
45%	nuovi dipendenti sotto i 30 anni
838	dipendenti coinvolti in corsi di formazione
19.351	ore di formazione erogate
4,7%	ha potuto continuare il full smart working grazie alla flessibilità del nuovo accordo

I numeri della prevenzione in collaborazione con LILT Milano Monza Brianza:

Campagna seno "Conoscere se stesse per prevenire: 150 visite - 170 esami strumentali
Campagna prostata "Vuoi vincere? Gioca d'anticipo": 25 visite urologiche con prelievo PSA
Campagna melanoma "Salviamoci la pelle": 1 workshop on line: 100 iscritti, 210 visite dermatologiche
Campagna profilassi antinfluenzale: 100 vaccini 4 webinar sulla prevenzione oncologica

I NOSTRI CLIENTI

Circa 1,4 milioni	assistenze fornite
Oltre 192.000 contatti	telefonici gestiti dal Customer Care & Pronto Polizza
Più di 3,3 milioni interventi telefonici	gestiti dalla Centrale Operativa
NPS: 31.000 persone ascoltate	73% degli intervistati ci assegna un voto 9*

* Il Net Promoter Score (NPS) l'indice di raccomandazione che misura la disponibilità dei nostri clienti nel promuovere, ad amici e parenti, prodotti o servizi di Europ Assistance. L'NPS viene utilizzato come indicatore per misurare sia la soddisfazione complessiva del cliente per un determinato prodotto o servizio, sia la fedeltà del cliente verso il brand. Gli intervistati che hanno assegnato un voto 9 o 10 sono "promotori": amano i prodotti e i servizi dell'azienda. Sono acquirenti abituali e sostenitori entusiasti, che raccomandano i prodotti e i servizi dell'azienda ad altri potenziali acquirenti.

2.1 Il nostro impegno verso le persone

LE NOSTRE PERSONE

Siamo determinati a costruire un ambiente sicuro dove il benessere è la priorità. Un ambiente in cui ognuno di noi si senta accolto e valorizzato, nel rispetto della sua unicità. Un luogo dove tutti possano esprimere le proprie competenze, il proprio talento e le proprie emozioni affinché Diversità, Equità e Inclusione diventino parte integrante del nostro modo di lavorare, di comunicare e di fare business ogni giorno.

Welfare Benefits

Il Welfare oggi è riconosciuto come un potente strumento a supporto del benessere dei dipendenti. Il nostro sistema di Welfare è basato sui flexible benefit. Ogni dipendente ha a disposizione un set di benefit che risponde alle proprie esigenze.

Lifelong learning: la formazione per trasmettere i nostri valori e il nostro purpose

Valorizziamo le nostre persone e investiamo nella formazione continua. Training on line, formazione tecnica e coaching per potenziare le competenze di ruolo e trasmettere la nostra cultura e i nostri valori, per essere pronti ad affrontare le sfide di domani. Nel 2021 il 100% dei lavoratori ha effettuato almeno un corso di formazione per un totale di 19.351 ore. Del totale delle ore, più della metà (12.158), sono state dedicate al personale femminile. Non solo sicurezza e privacy, abbiamo puntato su tematiche specifiche per ruolo, capacità manageriali, contatto con i clienti in fase di assistenza, lingue con un approccio completo e inclusivo capace di generare miglioramenti effettivi.

Iocentro: il nuovo processo di valutazione delle performance che ci mette al centro

Nel 2021 abbiamo deciso di innovare il Performance Management, il processo di valutazione delle performance dei dipendenti, introducendo Iocentro. Il Performance Management ha l'obiettivo di valutare le performance e i progressi, attraverso la definizione e la revisione di obiettivi specifici per ogni singolo dipendente. Iocentro, adotta un approccio di valutazione più orientato alla motivazione e allo sviluppo personale.

2500 applausi
nei soli primi 10 mesi
dal rilascio
della piattaforma
locentro

Una delle novità tra gli strumenti motivazionali introdotti è la possibilità di mandare un "applauso virtuale" ad un collega, esprimendo così apprezzamento e riconoscimento per il lavoro svolto. L'applauso rappresenta un primo livello di feedback veloce e immediato, che ha la forza di rendere consapevole la persona di quali siano le azioni che contribuiscono al suo successo.

Nuova Eura: un progetto con l'obiettivo di migliorare il benessere delle persone

Nel 2021 abbiamo iniziato a ripopolare i nostri spazi e a riprendere lo svolgimento regolare delle attività quotidiane, ma siamo tornati creando e ridefinendo nuove regole, nuove modalità di lavoro. Abbiamo intrapreso un percorso di cambiamento importante volto a traghettare la nostra Compagnia in una nuova era. Abbiamo così dato inizio a Nuova Eura, un progetto di rinnovamento che mette al centro le persone, migliorando l'equilibrio vita-lavoro e il benessere di tutti. Nuova Eura mira ad accompagnare le persone a tornare a rivivere gli spazi lavorativi promuovendo la socialità, la collaborazione, la condivisione e la creatività, fondamentali per continuare a creare valore condiviso con tutti i nostri stakeholder.

Nuova Eura ha mille sfaccettature, tanti tasselli raggruppabili in 3 macroaree su cui abbiamo concentrato i nostri sforzi: organizzazione, nuovi spazi, persone.

Il principale cambiamento a livello organizzativo è stato l'adozione di un nuovo modello di Smart Working, che ci permette di sperimentare un modo ibrido e flessibile di lavorare.

La nuova sede di Assago rappresenta per noi lo spazio dove testare il nuovo modello di lavoro grazie ad una architettura smart e senza barriere.

Infine, le nostre persone, sempre al centro delle decisioni, rappresentate da 35 Change Agent che hanno supportato, e supportano tuttora, il cambiamento verso la Nuova Eura.

Una nuova modalità di lavoro: le nostre regole dello Smart Working

Nata da una riflessione in corso da tempo, che la pandemia ha reso ancora più attuale e necessaria, nel 2021 è stato deciso di garantire ad ogni dipendente la possibilità di usufruire della modalità lavorativa dello Smart Working, per supportare concretamente le persone a gestire al meglio il proprio equilibrio vita-lavoro. Le nostre persone, su base volontaria, possono lavorare da remoto tre giorni alla settimana, distribuendo i giorni su base mensile, e sempre coordinandosi con il proprio team. Particolare attenzione è posta alla genitorialità e a chi vive situazioni complesse, con la concessione di deroghe all'accordo principale.

Un ulteriore aspetto introdotto è il diritto alla disconnessione, sempre garantito al di fuori delle fasce orarie lavorative, grazie anche alle tecnologie digitali. Infine, date le peculiarità dei servizi offerti, ogni dipendente avrà la possibilità di svolgere da casa tutti i turni di lavoro che cadono di notte e/o durante i giorni festivi.

Come mamma che lavora su turni, lo Smart Working è stata la svolta!

"Potere fare il turno di notte da casa o seguire la mia famiglia al mare avendo la possibilità di lavorare da remoto, ad esempio, mi ha permesso di conciliare molto più facilmente la vita privata e il lavoro, dando più qualità ad entrambi!"
Maria Romilde Riemma, Centrale Operativa



I NOSTRI CLIENTI

In un momento in cui il mondo del turismo ha vissuto dinamiche complesse e profondi cambiamenti dovuti alla pandemia da Covid-19, pensare a soluzioni che rispondessero ai nuovi bisogni degli operatori, e dei loro clienti, è stata una nostra priorità.

I nuovi prodotti travel nell'era del Covid

Per gli operatori del mondo del turismo è stato realizzato un prodotto dedicato al settore alberghiero, Hotel Safety Program affinché la struttura potesse offrire ai propri ospiti un soggiorno sicuro e protetto, con la possibilità di poter annullare in qualsiasi momento la propria vacanza, e di gestire le complicazioni di un prolungamento forzato della permanenza a causa del Covid-19.

Per i nostri clienti consumer in occasione dell'estate 2021 abbiamo arricchito l'offerta delle coperture in viaggio con assistenza sanitaria h24 anche in video consulto, includendo tra le cause di malattia il Covid-19, garantendo la copertura del prolungamento del soggiorno e il rimborso delle spese mediche sostenute, come ad esempio il rimborso del tampone se positivo. Una copertura ritagliata sulle nuove esigenze e più adatta ad affrontare tutti gli imprevisti legati alla pandemia.

Una nuova "formula" per la salute dei nostri clienti

La condizione di emergenza sanitaria in cui ci siamo trovati in seguito alla pandemia da Covid-19 ha riportato sotto i riflettori un tema di primaria importanza: la salute. Abbiamo studiato una nuova offerta salute che combinasse tre aspetti dell'assistenza:

1. velocità e digitalizzazione: grazie alla piattaforma Myclinic, è possibile contattare un medico 24h, 7 giorni su 7, anche tramite video consulto, ricevere i farmaci direttamente a casa e accedere ad un network salute.
2. assistenza a casa: medici, infermieri, babysitter, colf e pet sitter, un network di professionisti certificati direttamente al domicilio.
3. ascolto delle esigenze: figure specializzate in grado di fornire un percorso di assistenza personalizzato e tagliato sulle esigenze del paziente, come il Care Manager specializzato per le figure fragili e senior.

Nel 2021 Europ Assistance Italia è entrata nel capitale di epiCura, startup che ha realizzato il primo poliambulatorio digitale in Italia, e che mira ad innovare il settore sanitario e dell'assistenza alla persona attraverso l'offerta di prestazioni sanitarie e socioassistenziali, ovunque il paziente ne abbia bisogno.

Grazie all'integrazione dei servizi digitali di epiCura, abbiamo rafforzato le prestazioni dei nostri servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, di Senior Care e di Teleconsulenza Medica al fine di raggiungere e offrire assistenza e cura ai nostri clienti indipendentemente da dove si trovino.

60% degli Over -65 utilizzano Care Manager per servizi conciergerie, consegna farmaci, per caring, etc.

La cura delle persone parte dalla prevenzione

La prevenzione è un valore chiave per la salute. Da anni Europ Assistance Italia porta avanti un percorso in collaborazione con Lilt Milano Monza Brianza che punta a diffondere la cultura della prevenzione, e allo stesso tempo renderla accessibile ad un numero sempre maggiore di persone. Diverse sono state le iniziative messe in campo dall'azienda per i propri dipendenti, a cui nell'ultimo periodo si sono aggiunte quelle aperte alla comunità. Nel 2021 con il sostegno alla campagna Movemen, dedicata alla prevenzione maschile, l'azienda ha portato ad Assago, vicino alla sua nuova sede, l'ambulatorio mobile Lilt per fornire gratuitamente ai cittadini visite ed esami. Un'azienda che ha a cuore la salute dei clienti, ma prima ancora dei suoi stessi dipendenti.

2.2 We care about the future of people

Il piano strategico di sostenibilità presenta le iniziative e gli obiettivi dedicate ai dipendenti e ai clienti da qui al 2024.

LE NOSTRE PERSONE

Vogliamo prenderci cura delle nostre persone, vogliamo che Europ Assistance Italia sia il luogo dove tutti si sentano partecipi di un purpose comune e condiviso, un luogo dove è fondamentale l'attenzione al benessere di tutti.

I NOSTRI CLIENTI

Vogliamo prenderci cura dei nostri clienti avendo attenzione che la nostra offerta sia inclusiva ed accessibile.

LA NOSTRA COMUNITÀ

Vogliamo prenderci cura della comunità di cui facciamo parte, rafforzare la nostra presenza nei territori in cui operiamo e creare un impatto positivo nella comunità a cui apparteniamo.

Estratto da: Il Manifesto della nostra strategia di Sostenibilità - pag. 11

LE NOSTRE PERSONE

La salute delle persone è sempre stata una priorità e il nostro impegno è quello di rendere i luoghi di lavoro sempre più inclusivi e migliorare il benessere delle persone che ci lavorano.

Per questo motivo l'accordo di smart working sarà aggiornato annualmente, così come saranno rinnovate le iniziative di prevenzione attraverso partner-

ship strategiche, come la nostra collaborazione con la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (Lilt) con la quale ci impegniamo ad organizzare webinar e campagne di prevenzione oncologica rivolta a tutti i nostri dipendenti.

Contestualmente l'impegno è quello di sviluppare formule e modelli per aumentare la flessibilità lavorativa, attraverso soluzioni quali la conversione dei premi STI (Short Term Incentive) in tempo e l'introduzione di un programma di ferie solidali, che consente al personale di donare ore a colleghi bisognosi.

Un altro tema per noi centrale è quello della diversità e l'inclusione per cui abbiamo identificato diverse attività. Ci impegniamo a sviluppare iniziative legate a tali tematiche definite su 4 macroaree: Gender, Age, Disability, LGBTQ+, grazie anche alla collaborazione con associazioni e organizzazioni esterne, leader, in questi specifici ambiti.

Prenderci cura delle nostre persone significa anche ascoltarle, riteniamo importante creare un momento di confronto almeno una volta l'anno con survey dedicate ai temi più rilevanti. Attraverso le quali individuare eventuali aree di intervento.

I NOSTRI CLIENTI

Prenderci cura delle persone per noi vuol dire anche prenderci cura dei nostri clienti, con l'obiettivo di rendere i nostri prodotti sempre accessibili, adottando le nuove modalità digitali per richiedere assistenza, come lo sviluppo di soluzioni volte a migliorare la customer experience sfruttando tecnologie di uso quotidiano, come Whatsapp e Chatbot.

Un altro nostro obiettivo, che abbiamo voluto formalizzare nel piano strategico, è quello di rendere i nostri prodotti più inclusivi e andare incontro alle esigenze di categorie ad oggi ancora sottorappresentate.

Lo sviluppo di un'offerta salute che sia dedicata e pensata appositamente per gli stranieri che vivono in Italia, un'offerta per la mobilità dedicata ai diversamente abili, esprimono concretamente tale indirizzo strategico.

LA COMUNITÀ

La sfida e l'impegno è quello di estendere l'impatto positivo verso la comunità in cui operiamo, partendo dalle buone pratiche adottate al nostro interno per migliorare la vita delle persone, la loro salute e promuovere comportamenti virtuosi.

In particolare vogliamo estendere i programmi di prevenzione oncologica tramite il rinnovo della partnership con Lilt, con l'obiettivo di aumentare il numero delle visite "donate" a persone in difficoltà e in aree dove l'accesso alla prevenzione è limitato.

Lo sviluppo di una strategia relativa alle attività di donazioni e volontariato è una nostra priorità: ci impegniamo a creare un programma di volontariato aziendale che prevede il coinvolgimento dei dipendenti.

**WE CARE
ABOUT**

**OUR
PLANET**



3. We care about our planet

Per Europ Assistance prendersi cura delle persone significa anche prendersi cura dell'ambiente in cui vivono.

We Care About our Planet rappresenta la missione con cui vogliamo migliorare il nostro impatto sull'ambiente, e contribuire a far accelerare il sistema in cui operiamo verso modelli maggiormente sostenibili e rigenerativi per l'ecosistema.

Tali aree identificate sintetizzano le iniziative e le azioni su cui abbiamo concentrato la nostra attenzione durante l'ultimo anno, e allo stesso modo rappresentano le basi su cui abbiamo sviluppato la nostra strategia in ambito ambientale.

GLI HIGHLIGHT DEL 2021

Il nostro impatto ambientale

126	ton di CO2 emesse (Emissioni di Scope 1 e Scope 2)
100%	approvvigionamento di energia da fonte rinnovabile con garanzie di origine
65%	carta utilizzata risparmiata annualmente grazie alle iniziative di digitalizzazione
5	colonnine ricarica elettrica installate nei centri Soccorso convenzionati
60%	auto elettriche e ibride della flotta auto e rent
16	ore di formazione tesla per i fornitori.

3.1 Il nostro impegno verso l'ambiente

LA MOBILITÀ CHE RISPETTA L'AMBIENTE

Avere un impatto positivo sull'ambiente vuol dire in primis concentrarci sullo sviluppo di una mobilità più sostenibile. Sono diverse le iniziative che abbiamo promosso in questi ultimi anni con l'obiettivo di favorire la cultura della sostenibilità e sostenere la nuova mobilità elettrica.

Un percorso che è iniziato nel 2003 con la formazione a supporto della mobilità elettrica della rete Europ Assistance, il network di fornitori composto da professionisti specializzati nell'assistenza su strada di qualsiasi tipologia di veicolo, diventando così partner di riferimento delle principali case automobilistiche produttrici di veicoli elettrici e ibridi.

16 ore di formazione svolte nel 2021 alla rete
60 professionisti coinvolti nel 2021

5 colonnine elettriche presso i nostri Centri
e 60% di auto elettriche ed ibride all'interno della flotta Rent

Nel 2021 è partito il piano di sviluppo di una nostra rete di colonnine per la ricarica elettrica all'interno dei Centri Soccorso convenzionati, e il potenziamento del servizio di noleggio con l'introduzione nella flotta di veicoli full electric.

E' stata inoltre siglata una partnership con Be Charge, società del Gruppo Be Power S.p.A., grazie alla quale siamo entrati a far parte di uno dei maggiori e più capillari network dedicati alle infrastrutture di ricarica pubblica per veicoli elettrici in Italia.

Sul fronte di un impatto diretto, il 2021 ha visto la realizzazione di iniziative che ci portano in prima linea verso una mobilità che rispetta l'ambiente, come l'introduzione di veicoli ibridi ed elettrici nella nostra flotta di auto aziendali, e di veicoli per il dépannage, totalmente elettrici, così da accelerare l'evoluzione del settore della mobilità anche sui mezzi di soccorso e ridurre le emissioni nei grandi centri urbani.

In questo modo non forniamo solo servizi specifici dedicati ad auto meno inquinanti, ma i nostri stessi mezzi di soccorso diventano green.

La prima colonnina non si scorda mai

Il progetto dedicato alle colonnine di ricarica è partito a febbraio 2021 e ha visto protagonista un Centro di Assistenza a Venaria Reale, alle porte di Torino, capitale dell'industria automobilistica italiana.

Il progetto prevede per i prossimi anni un totale di oltre 250 charging point, che saranno installate presso i Centri convenzionati distribuiti sull'intero territorio nazionale.

Questi centri sono stati scelti per la loro posizione facilmente accessibile ai clienti e la capacità di offrire una ampia gamma di servizi, dalla manutenzione e riparazione a servizi accessori quali tagliando, check gomme e sanificazione.



I NOSTRI UFFICI: NO ALLA PLASTICA, MENO CARTA E OTTIMIZZAZIONE DEI CONSUMI

Nell'ambito del progetto Nuova Eura, illustrato nel precedente capitolo, la nuova sede di Europ Assistance Italia raccoglie tutte le istanze più attente alla sostenibilità ambientale, per favorire nuove modalità di lavoro che sostengano un minor impatto ambientale.

Come la nostra nuova sede riflette il nostro impegno verso la sostenibilità:



Edificio di classe energetica B



grazie al nuovo sistema di illuminazione riduzione dei consumi energetici annui del 66%



Realizzazione di nuovi spazi Smart Office con tecnologia domotica che permette di monitorare e gestire da remoto i consumi energetici



Studio degli spazi interni al fine di valorizzare il più possibile la luce naturale e illuminazione artificiale regolabile, al fine di ridurre i consumi elettrici.



Posizione strategica della nostra nuova sede raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico, incoraggiando così pratiche di mobilità sostenibile.



Installazione di colonnine di ricarica nei parcheggi interni disponibili per tutti i dipendenti per favorire l'utilizzo di auto elettriche.



Definizione di regole interne per ridurre l'utilizzo dei materiali da ufficio. In particolare, per un potenziale risparmio di circa mezzo milione di fogli ogni anno.



Campagne interne di sensibilizzazione al fine di incoraggiare ognuno di noi ad adottare sia in ufficio che nella propria vita quotidiana pratiche più sostenibili volte a ridurre la nostra impronta ambientale personale e di gruppo.

Negli anni sono state prese iniziative che hanno avvalorato il nostro impegno verso la riduzione del consumo di carta, come l'installazione di nuove stampanti con sistema di controllo tramite badge, l'introduzione di carta intestata in formato digitale e la condivisione di depliant e documenti contrattuali di polizza in formato digitale, fino ad arrivare nel 2021 all'introduzione della Firma Digitale per le polizze acquistate.

9t. di carta all'anno per stampare documenti interni e materiale esterno

2.000 fogli risparmiati grazie a 43 printer

65% di carta in meno grazie a carta intestata digitale

Il nostro impegno si è profuso anche nella lotta all'utilizzo della plastica, adottando misure che facessero cambiare le abitudini delle nostre persone. Negli anni scorsi abbiamo eliminato progressivamente le bottiglie di plastica dai distributori automatici di bevande e snack, sostituendole con colonnine d'acqua e bicchieri compostabili, da utilizzare anche con borracce di alluminio distribuite a tutti i dipendenti. Una scelta che si traduce in nuove abitudini per la giornata in ufficio, ma che invita tutti noi a riflettere e adottare queste abitudini anche a casa.

La firma elettronica "One Time Password"

"L'introduzione della Firma Digitale per le nostre polizze consente al cliente di apporre la propria firma su documenti contrattuali tramite il proprio cellulare, senza doverli stampare favorendo così l'adozione di comportamenti sostenibili che contribuiscono a ridurre l'utilizzo di carta. La firma elettronica è veloce e sicura, non è falsificabile: i documenti hanno validità legale e sono facilmente consultabili nell'area riservata del nostro sito, un chiaro esempio di innovazione che con un piccolo gesto produce grandi risultati.

3.2 We care about the future of our planet

Seguendo i principi di rigenerazione e innovazione all'interno del nostro piano strategico di sostenibilità, abbiamo definito ed individuato specifiche iniziative e target con l'obiettivo di ridurre i nostri impatti ambientali diretti e indiretti da qui al 2024.

L'AMBIENTE IN CUI VIVIAMO

Vogliamo prenderci cura dell'ambiente in cui viviamo, dare il nostro contributo alla transizione ecologica, impegnandoci a ridurre i nostri impatti ambientali diretti e indiretti.

Estratto da: Il Manifesto della nostra strategia di Sostenibilità - pag. 11

IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO

Con l'obiettivo di ridurre i consumi direttamente imputabili alla nostra realtà, tra le principali iniziative, abbiamo assunto l'impegno di perseguire insieme al Gruppo il target di riduzione delle Emissioni dirette (Scope 1,2 e 3) in linea con la Science-Based Target Initiative, pari al 25% entro il 2025. I dati relativi ai nostri consumi energetici saranno così consolidati all'interno del Environmental Management System (EMS) del Gruppo Generali.

Inoltre, al fine di incentivare iniziative paperless e ridurre i nostri consumi di carta, ci siamo dati come obiettivo quello di sostituire il 90% del materiale Below The Line ad oggi cartaceo con materiale digitale.

IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE INDIRETTO

Consapevoli degli impatti ambientali derivanti dal nostro Network di soccorso, ci siamo impegnati in una serie di iniziative che lo coinvolge in primis in un'ottica di co-evoluzione rispetto alle grandi sfide globali, tra le principali:

- lo sviluppo di un sistema di monitoraggio delle Emissioni di Scope 3 legate al Network Auto, e la mappatura delle auto presenti nel nostro network di riferimento, la loro classe emissiva e i consumi di carburante derivanti dalle stesse;
- l'incentivo dell'uso di dépannage, ossia la riparazione sul posto del veicolo, come soluzione in caso di assistenza su strada con l'obiettivo di aumentarlo del 5% entro il 2024;

Infine, il nostro maggior contributo lo vogliamo dare attraverso i nostri prodotti, impegnandoci a sviluppare soluzioni a favore dell'ambiente per tutte le nostre aree di business:

- Prodotti Area Persona attraverso l'ampliamento dei servizi dedicati a soluzioni energetiche ecologiche, come gli impianti fotovoltaici e le wallbox (sistema di ricarica a domicilio).
- Prodotti Area Travel attraverso lo sviluppo di sistemi di giveback per incentivare il turismo sostenibile nei paesi di destinazione critici, risultati maggiormente impattati dalle nostre offerte.
- Prodotti Area Auto attraverso lo sviluppo di un nuovo prodotto di micromobilità, sia tramite offerta dedicata che diffusione come second service.



Seguici su:

