

# La sostenibilità inizia con il Care

REPORT D'IMPATTO 2024-2025

ITALIA



 europ  
assistance  
*you live we care*

# Indice

Lettera agli stakeholders	3
Uno sguardo su Europ Assistance	4
Le Business Lines	5

Il modello di business	6
I nostri stakeholder	7
La governance ESG	8

Le nostre priorità ESG	10
La nostra strategia ESG e la roadmap 2024-2025	12

## 01

### RESPONSIBLE INSURER

14

## 02

### AZIENDA IMPEGNATA PER IL PIANETA

24

## 03

### RESPONSIBLE EMPLOYER

31

## 04

### CORPORATE CITIZEN

39



## Lettera agli stakeholders

In Europ Assistance, da oltre mezzo secolo, ci prendiamo cura delle persone nei momenti più importanti della loro vita.

Questa vocazione – essere presenti quando si ha più bisogno – rappresenta l’essenza di tutto ciò che facciamo e costituisce anche la base del nostro modo di intendere la sostenibilità.

Un passo decisivo è arrivato nel corso del 2021, quando abbiamo integrato i criteri ESG nella nostra strategia aziendale in Italia, ampliando il nostro impegno e allineando i nostri valori a una responsabilità più estesa e strutturata in materia di sostenibilità. Da allora, lavoriamo con determinazione per trasformare questa visione in azioni concrete, coinvolgendo attivamente tutte le persone che fanno parte dell’ecosistema di Europ Assistance nel Paese.

In tema ambientale, siamo stati la prima compagnia di assistenza a misurare le emissioni generate dalle attività della nostra catena del valore, adottando una metodologia innovativa e conforme agli standard internazionali. Questo approccio ci ha permesso di definire con chiarezza il nostro obiettivo di decarbonizzazione – inserito nella *Net Zero Trajectory* – e di implementare soluzioni innovative per ridurre la nostra impronta ambientale, promuovendo una mobilità più sostenibile e ottimizzando i nostri processi interni.

Nel contesto sociale, abbiamo promosso un percorso di ascolto e partecipazione con i nostri principali stakeholder, che ci ha consentito di identificare la causa sociale più coerente con i nostri valori e la nostra identità. In questo modo, concentriamo i nostri sforzi su progetti

ad alto impatto, come le iniziative *Disability & Inclusion* e i programmi di formazione e sviluppo delle competenze, rafforzando una cultura basata su inclusione, diversità e benessere delle persone.

La strategia ESG del Gruppo ci indica una direzione chiara, ma è in ogni Paese che essa prende vita e si traduce in un impatto reale, che misuriamo, rafforziamo e miglioriamo continuamente attraverso il nostro sistema di governance.

Siamo convinti che un’impresa possa generare valore duraturo per tutti, ma sappiamo anche che la sostenibilità è un viaggio condiviso, che avanza grazie all’impegno collettivo di tutte le persone che fanno parte di Europ Assistance, nonché alla collaborazione tra settori e attori diversi, capaci di imparare gli uni dagli altri e di migliorare insieme le proprie catene del valore. Il nostro obiettivo è chiaro: continuare a essere il punto di riferimento nella cura e nell’assistenza alle persone dimostrando che crescita, responsabilità e cooperazione sono valori che camminano insieme.



**Fabio Carsenzuola**

CEO della Regione Mediterranea e LATAM e Group Head della Divisione Personal & Health Care

## Uno sguardo su Europ Assistance

**Europ Assistance è una società internazionale che opera nel settore delle assicurazioni e dell'assistenza in viaggio attraverso modelli di business B2C, B2B e B2B2C in cinque continenti. Fa parte del Gruppo Generali, uno dei maggiori assicuratori al mondo, e offre una gamma di prodotti assicurativi e servizi di assistenza a livello globale.**

Fondata nel 1963 in Francia, Europ Assistance ha introdotto il concetto di servizi di assistenza ed è presente in oltre 200 paesi attraverso un network di centri di assistenza e di corrispondenti e partner. La sua struttura globale integrata consente di offrire una piattaforma tecnica condivisa che assicura uniformità e qualità del servizio nei vari mercati.

In Italia, Europ Assistance è operativa dal 1968 e impiega più di 900 persone, offrendo soluzioni assicurative e assistenza per i viaggi, la mobilità, la casa e la salute.

### La nostra mission

Accompagnare le persone nei momenti difficili offrendo loro supporto e tranquillità e, in qualsiasi momento e ovunque si trovino.

### La nostra vision

La nostra Vision è dimostrare ogni giorno che siamo la Compagnia di Assistenza più affidabile al mondo e rendere i nostri collaboratori orgogliosi di ciò che siamo, di quello che facciamo e del modo in cui operiamo.

### I nostri servizi

Dalle assicurazioni e dall'assistenza medica in viaggio, all'assistenza stradale e alla mobilità, dai servizi per la casa al benessere quotidiano e la salute fino all'assistenza agli over 65.



**1968**

anno di fondazione

**451M€**

fatturato

**910**

staff nelle due sedi di Milano e Rende

**1.019.950**

assistenze totali

**1.341.824**

chiamate telefoniche inbound gestite dalla Centrale Operativa

**10.183**

centri di assistenza in Italia



Visita il sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) ↗

## Le Business Lines

**Eccellenza operativa:**  
pianificazione delle attività, controllo qualità, misurazione e KPI

**Scalabilità e globalizzazione:**  
da modelli locali storici a modelli integrati a livello di Regione Mediterranea (Italia, Spagna e Portogallo) e del Gruppo Europ Assistance

**Digitalizzazione e impegno:**  
l'AI a supporto delle attività, sempre guidata dalle persone

### Viaggi



Assistiamo i viaggiatori in tutto il mondo con servizi di assicurazione e assistenza offrendo tranquillità e cura sia per le persone che per i loro beni. Gestiamo ogni tipo di imprevisto che può capitare in viaggio dalle cancellazioni di voli allo smarrimento bagagli fino alle emergenze mediche che richiedono un rientro sanitario immediato.

▶ **+ 200**  
paesi e territori coperti nel mondo

▶ **42.998**  
Assistenze sanitarie



### Mobilità



Offriamo risposte efficaci 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 24 ore su 24. Forniamo assistenza sia in Italia che all'estero grazie ad una solida rete di partner specializzati nel soccorso stradale.

▶ Network auto  
**836**  
fornitori

▶ Assistenze auto  
**783.186**  
in viabilità ordinaria e in autostrada

▶ **>20%**  
tasso di riparazione guasto sul posto

### Salute



Per Europ Assistance, la salute dei clienti è una priorità. Offriamo soluzioni che spaziano dall'assistenza quotidiana alla gestione di infortuni o malattie croniche, garantendo supporto costante e tranquillità in ogni momento. L'accesso alla telemedicina e il contatto con un medico a distanza è una delle nostre priorità per facilitare l'accesso alle cure.



### Casa e Famiglia



Europ Assistance propone soluzioni assicurative e servizi di assistenza per ogni esigenza legata alla casa, alla famiglia o agli animali domestici, offrendo un supporto concreto per affrontare ogni aspetto della vita quotidiana. Dalla Responsabilità Civile per danni procurati a terzi alle emergenze in casa, per le quali una rete di professionisti qualificati e specializzati (elettricisti, idraulici, fabbri...) è sempre pronta a intervenire, assicurando soluzioni rapide ed efficaci.

▶ Network casa  
**713**  
fornitori

▶ Assistenza casa in emergenza  
**16.277**



### Senior care



Europ Assistance ha ideato soluzioni di assistenza dedicate agli over 65 e ai loro family caregiver, offrendo un supporto completo nella gestione sia degli aspetti organizzativi che pratici della cura quotidiana e delle emergenze. Grazie a una presenza costante di un'équipe medica qualificata, è possibile monitorare in modo continuativo lo stato di salute dell'assistito, organizzare prelievi e altri servizi sanitari direttamente a domicilio e garantire risposte tempestive a ogni esigenza, assicurando così serenità e sicurezza a tutta la famiglia.

▶ Centrale Operativa 24h 7/7 riconosciuta come struttura sanitaria e, certificata dalla ASL di Milano dal 2013

▶ Network salute  
**8.634**  
fornitori convenzionati

# Il modello di business

## Le nostre **RISORSE**

### PERSONE ED ESPERIENZA

**910** collaboratori

**2 sedi** in Italia a Milano e a Rende con team specializzati nelle diverse aree di business ed esperti in tutte le funzioni tecniche e di assistenza.

### INFRASTRUTTURE E TECNOLOGIA

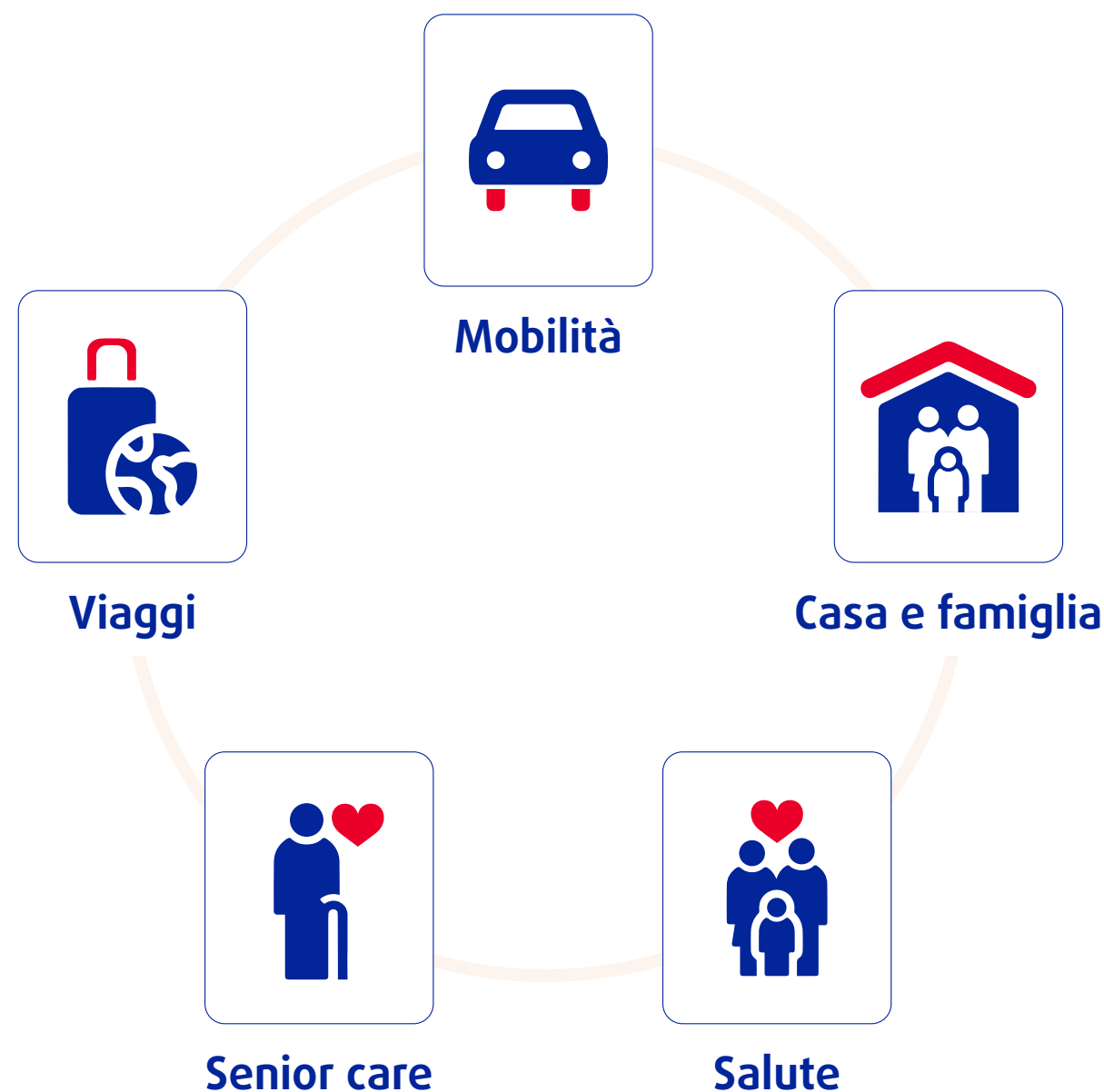
**Piattaforme accessibili 24 ore su 24**, 7 giorni su 7 telefonicamente o tramite i nostri tool digitali.

**Sistemi cloud altamente sicuri** per assistenza in tempo reale, decisioni basate sui dati e operazioni scalabili.

### NETWORK FORNITORI DI ASSISTENZA

Rete globale e locale di fornitori selezionati per la loro eccellenza operativa, disponibilità e competitività. I criteri ESG sono integrati con il coinvolgimento diretto dei nostri fornitori.

## Le nostre **ATTIVITÀ**



## La nostra **VALUE PROPOSITION**

### Per le nostre **PERSONE**

#### CI IMPEGNAMO A

- garantire opportunità di lavoro che valorizzano la persona,
- promuovere lo sviluppo professionale,
- garantire un ambiente inclusivo,
- riconoscere le capacità e le competenze di ognuno per favorirne la crescita e la soddisfazione.

### Per i nostri **CLIENTI**

#### GARANTIAMO

Servizi personalizzati e di qualità con un'assistenza rapida, affidabile e attenta e soluzioni digitali semplici e facilmente accessibili sia in fase di attivazione che per la gestione dei sinistri.

### Per i nostri **PARTNER COMMERCIALI**

#### PROMUOVIAMO

la qualità del servizio e la fidelizzazione dei clienti attraverso efficienza, innovazione e differenziazione dell'offerta.

### Per i nostri **FORNITORI**

#### COSTRUIAMO

relazioni a lungo termine fondate su fiducia, rispetto, miglioramento continuo delle prestazioni operative e finanziarie con una forte attenzione ai criteri ESG.

### Per la **SOCIETÀ E LA NOSTRA COMUNITA'**

#### CREIAMO

un impatto positivo attraverso iniziative sociali, una collaborazione attiva con le comunità locali.

## I nostri stakeholder



### Le nostre persone

- Promuovere il benessere, l'inclusione, la formazione continua e lo sviluppo professionale.
- Rafforzare l'impegno attraverso una comunicazione aperta, eventi interni e feedback costanti.
- Sostenere e partecipare attivamente ad iniziative di sostenibilità e solidarietà.



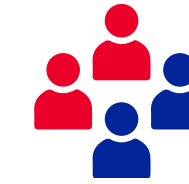
### Partner e clienti

- Offrire un servizio di eccellenza, integrando la sostenibilità nell'offerta e promuovendo la fiducia e la trasparenza.
- Garantire la soddisfazione del cliente e monitorarlo accuratamente con NPS (Net Promoter Score).
- Condividere la nostra roadmap di sostenibilità.



### Fornitori

- Costruire relazioni a lungo termine basate su trasparenza, fiducia, innovazione e valori condivisi.
- Garantire il rispetto dei requisiti in materia di qualità, controllo dei costi e responsabilità ambientale e sociale.
- Effettuare valutazioni e audit periodici per monitorare le prestazioni e le pratiche etiche.
- Eventi dedicati alla nostra rete di assistenza.



### Società e comunità

- Generare valore a lungo termine e impatto sociale attraverso partnership strategiche e sostegno ad iniziative solidali.
- Promuovere un impatto sociale attraverso azioni rivolte alle comunità locali e alle persone più fragili.



### Generazioni Future

- Promuovere condizioni di vita eque e sostenibili integrando le sfide climatiche e quelli sociali.
- Impegnarsi a raggiungere la neutralità carbonica entro il 2050 attraverso una strategia di sostenibilità a lungo termine.

**Impegno ed engagement  
Come interagiamo**

**Frequenza  
Periodicità**

- Tre volte all'anno: meeting locali o regionali (TownHalls).
- Riunioni periodiche con i rappresentanti dei lavoratori.
- Comunicazioni periodiche tramite newsletter interne e la intranet aziendale.
- Sondaggio annuale per misurare l'engagement e raccogliere feedback.

- Revisioni trimestrali e annuali dell'attività.
- Incontri ed eventi esclusivi dedicati ai nostri Partner commerciali.
- Comunicazioni mirate e Newsletter rivolte ai nostri clienti diretti.

- Revisioni trimestrali dell'attività.
- Eventi specifici e Roadshow più volte l'anno.
- Fiere e incontri di settore.

- Comitati periodici per approvazione iniziative e progetti.
- Eventi dedicati.
- Promozione delle iniziative attraverso i nostri canali social.

- Programmi di tirocinio e mentoring per i giovani.
- Gestione e sviluppo dei talenti, con monitoraggio annuale.
- Revisioni periodiche delle performance ambientali e sociali.

## La nostra governance ESG

### Europ Assistance Italia dispone di una funzione e di una struttura di governance ESG specifiche per rispondere alle sfide dello sviluppo sostenibile.

Dal 2021, la società ha integrato pienamente la governance ESG in una politica di sostenibilità, passando da iniziative puntuali a un approccio trasversale e integrato in tutti i livelli dell'organizzazione, che definisce obiettivi, promuove azioni e misura i progressi in modo sistematico.

Questo modello rafforza il posizionamento di Europ Assistance Italia sugli assi strategici in linea con la strategia di sostenibilità del Gruppo Europ Assistance: Responsible Insurer and Assistance Partner, Responsible Employer, Corporate Citizen.

In linea con la struttura globale, Europ Assistance Italia partecipa al Global ESG Steering Committee, creato nel 2023 e composto dai referenti ESG dei vari Paesi. Questo comitato si riunisce mensilmente per guidare la roadmap della sostenibilità, integrare le priorità ESG nella strategia e monitorare i progressi attraverso indicatori chiave di prestazione (KPI) e revisioni trimestrali.

Il team ESG collabora strettamente con le risorse umane sulle questioni sociali, sia interne, come l'impegno dei dipendenti, la diversità e l'inclusione, sia esterne, come l'impatto sulle comunità e le relazioni con le organizzazioni partner.

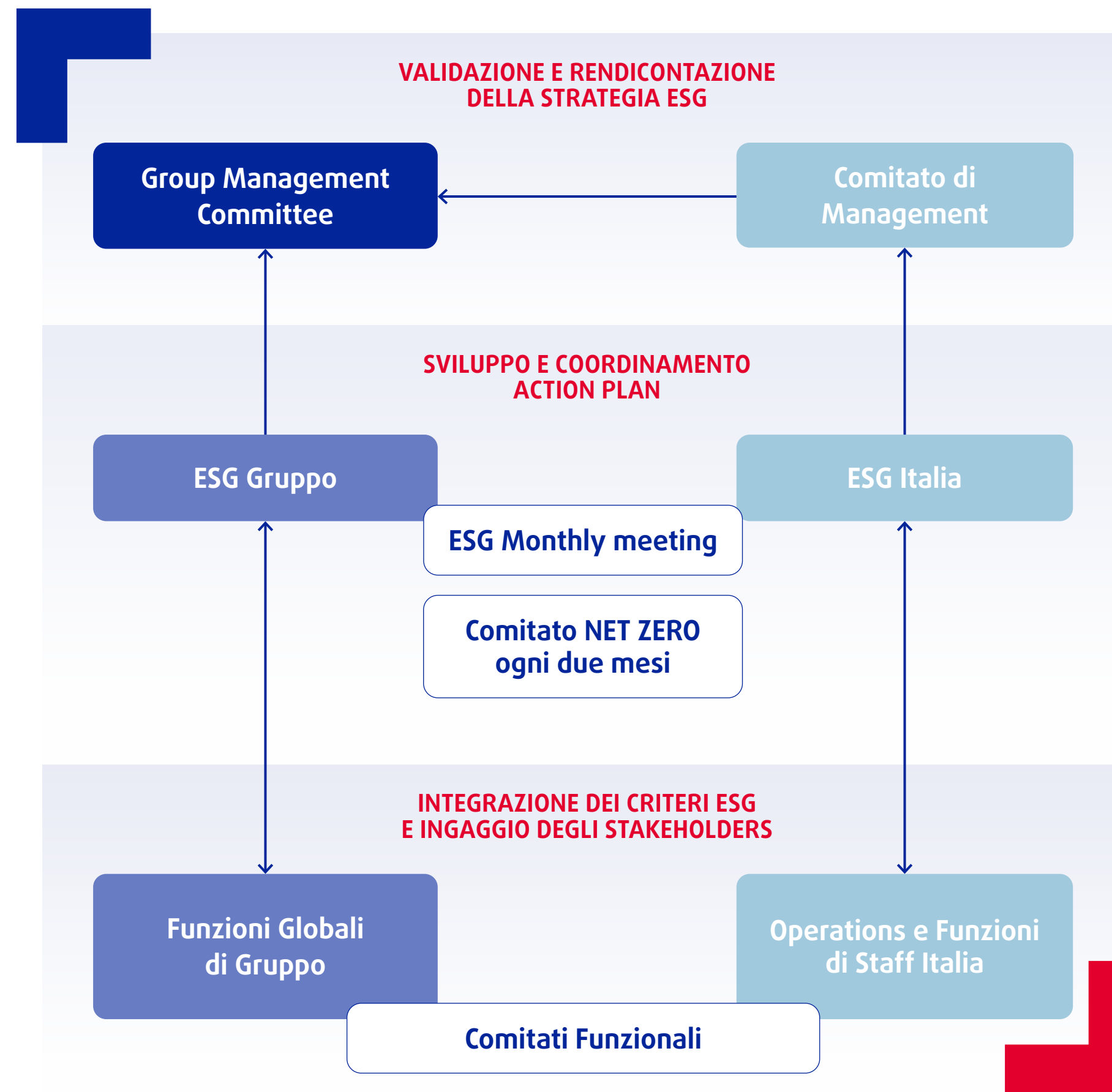
A livello locale, il team di sostenibilità di Europ Assistance Italia è responsabile

di trasferire le priorità ESG ai vari dipartimenti e di coordinarsi con il dipartimento People sugli aspetti sociali sia interni, come il coinvolgimento del personale, la diversità e l'inclusione, sia esterne, come l'impatto sulle comunità e le relazioni con le associazioni partner.

Questa governance è essenziale per integrare i fattori ESG nelle attività dell'azienda in Italia, per sviluppare programmi rilevanti, cogliere opportunità e anticipare rischi connessi alla sostenibilità.

Inoltre, fattori chiave di successo ESG - come la formazione e l'aggiornamento delle competenze e l'impegno del personale, sono gestiti in modo attento e in modo da garantire l'allineamento tra i meccanismi di incentivazione e remunerazione e i nostri obiettivi di sostenibilità.

Allo stesso modo, l'azienda promuove una governance responsabile nella sua rete di fornitori e collaboratori, favorendo la transizione verso modelli più sostenibili attraverso l'integrazione di criteri ESG nei processi di selezione, valutazione e accompagnamento, nonché lo sviluppo di strumenti che ne facilitino il progresso in questo campo. Questo approccio rafforza una catena del valore più responsabile, trasparente e resiliente.



## La nostra governance ESG

### IMPEGNO VERSO LE PERSONE: UN PERCORSO CONDIVISO DI FIDUCIA E IMPATTO

L'impegno delle nostre persone è fondamentale per il successo della strategia ESG di Europ Assistance. Al di là del coinvolgimento operativo, valutiamo come le nostre persone percepiscono e sostengono gli impegni di sostenibilità dell'azienda. Questo monitoraggio viene effettuato attraverso il sondaggio annuale sull'impegno condotto dal Gruppo Europ Assistance, che include domande specifiche sulla sostenibilità. Nel 2024, il sondaggio ha ottenuto un punteggio di 75/100 sulle domande relative alla sostenibilità, un risultato che testimonia una solida base di fiducia nelle nostre azioni e nella nostra direzione strategica sia a livello globale che locale. Questo punteggio è un punto di riferimento fondamentale per valutare la conoscenza e l'adesione del personale alla nostra politica CSR e ci consente di orientare i nostri asset di miglioramento per rafforzare la fiducia, la trasparenza e gli obiettivi in tutta l'organizzazione.

Siamo impegnati con **EcoVadis** in un processo di valutazione delle nostre politiche e azioni ESG. Questa iniziativa implica non solo il rafforzamento delle nostre pratiche e dei nostri impegni, ma anche l'ottimizzazione del nostro sistema di raccolta dati, documentazione e trasparenza nei confronti dei nostri stakeholder.

#### Valutazione

EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA si trova nel 20% delle aziende migliori valutate da EcoVadis nel settore Assicurazioni, riassicurazioni.

Punteggio Italia 2025

**66/100**  
(57/100 nel 2023)  
+ 9 punti vs 2023



## Definire quali priorità ESG sono più rilevanti: per noi e per i nostri stakeholders

La valutazione della doppia materialità è un processo che consente alle aziende di identificare le questioni di sostenibilità più rilevanti per la loro attività, considerando due prospettive complementari. Da un lato, la materialità dell'impatto, che analizza come le operazioni dell'azienda influenzano l'ambiente, sia in modo positivo che negativo, in termini ambientali, sociali e di governance. Dall'altro lato, la materialità finanziaria, che valuta come questi stessi temi di sostenibilità possano influenzare la situazione economica, i risultati o i rischi e le opportunità dell'azienda.

Nel complesso, questa valutazione aiuta a comprendere quali temi siano realmente critici sia per l'organizzazione che per la società e il pianeta.

Dalla fine del 2023, Europ Assistance Italia ha partecipato attivamente, come parte interessata interna, alla Valutazione della Doppia Materialità del Gruppo Generali. Questo esercizio, condotto in conformità con i requisiti della direttiva CSRD, è servito da base per la nuova strategia del Gruppo Generali



"Lifetime Partner 27, Driving Excellence", e ha identificato tre priorità strategiche per il Gruppo: il cambiamento climatico, i cambiamenti demografici e la trasformazione della forza lavoro.

Il collegamento tra l'Analisi di Doppia Materialità e il processo di definizione della strategia consente di orientare gli obiettivi di sostenibilità per governare al meglio gli impatti collegati al modello di business, gestire i rischi ad essi associati e perseguire le opportunità.

Nella nostra valutazione di materialità, abbiamo preso in considerazione il nostro modello di business identificando due segmenti principali della catena del valore, in linea con quelli del Gruppo Generali: l'assicurazione e l'assistenza (che comprende partner, clienti e fornitori) e le nostre attività operative interne (persone, processi e strumenti).

Sebbene il nostro modello economico differisca da quello del Gruppo Generali, affrontiamo sfide simili. Oltre alle tre priorità strategiche identificate, tenendo conto della natura della nostra attività - incentrata sull'offerta di servizi di assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 - consideriamo **l'etica aziendale** come un impegno fondamentale. Costituisce la base di tutte le nostre relazioni. Ed è essenziale per mantenere la fiducia degli stakeholder, soddisfare i requisiti normativi in evoluzione e garantire una crescita etica e sostenibile lungo tutta la nostra catena del valore.



**Paula Casa Nova**  
Chief Communication,  
Strategic Marketing and  
Sustainability Officer  
Mediterranean Region

**"La valutazione della doppia materialità ci permette di comprendere non solo il nostro impatto sull'ambiente, ma anche come le sfide ambientali, sociali e di governance influenzino la nostra attività. Questo approccio bidirezionale è fondamentale per prendere decisioni informate, anticipare i rischi e orientare le nostre strategie verso una crescita veramente sostenibile, in linea con le aspettative della società e del pianeta."**

## Definire quali priorità ESG sono più rilevanti: per noi e per i nostri stakeholders

Priorità ESG	Segmento della catena del valore	PERCHÉ È UN TEMA RILEVANTE PER NOI?	Collegamento con la strategia del Gruppo 2025-27
Mitigazione dei cambiamenti climatici	ASSICURAZIONE E ASSISTENZA	<p><b>Viaggi e mobilità</b> L'83,5% delle nostre emissioni di CO<sub>2</sub> è generato dalle attività svolte dai fornitori della nostra rete di assistenza, in particolare dai servizi di viaggio e mobilità. Il cambiamento climatico ha un impatto diretto sulla nostra attività, sia per l'aumento degli eventi climatici estremi, che aumentano la domanda e la complessità degli interventi, sia per i rischi normativi emergenti e i costi di transizione associati alla decarbonizzazione e alle emissioni di CO<sub>2</sub>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategia climatica volta ad accompagnare i nostri fornitori di assistenza nella riduzione congiunta delle nostre emissioni.</li> </ul>
Adattamento ai cambiamenti climatici	ASSICURAZIONE E ASSISTENZA	<p><b>Salute e assistenza agli over 65</b> Le persone che assistiamo sono particolarmente vulnerabili, pertanto l'adattamento dei nostri servizi agli impatti dei cambiamenti climatici ed agli eventi estremi è essenziale. Le nostre soluzioni di assistenza, integrate con servizi digitali e supporto domiciliare per gli anziani, contribuiscono a garantire sicurezza e benessere.</p> <p><b>Assistenza domiciliare</b> Di fronte alla crescente frequenza e intensità dei fenomeni climatici estremi, i nostri servizi sono orientati a proteggere le persone e le loro case da inondazioni, tempeste o incendi boschivi, e si prevede che nei prossimi decenni si evolveranno e si amplieranno per rispondere a nuovi rischi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppare soluzioni di assistenza sanitaria e assistenza agli over 65 come linee strategiche di business.</li> <li>Rafforzare la rete di fornitori per garantire la capacità di intervento continua e reattiva.</li> </ul>
Cambiamenti demografici	ASSICURAZIONE E ASSISTENZA	<p><b>Gap nella protezione assicurativa</b> I cambiamenti demografici e le loro trasformazioni strutturali, come l'invecchiamento della popolazione, il calo dei tassi di natalità e l'aumento dell'aspettativa di vita, hanno un impatto significativo a medio e lungo termine sulle persone. Cresce la domanda di servizi sanitari, di assistenza e di protezione, soprattutto a fronte della riduzione della copertura assicurativa vita, sanitaria e pensionistica. Questi fattori ampliano i gap di copertura assicurativa, colpendo i clienti e i gruppi più esposti a tali carenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di soluzioni sanitarie e di assistenza agli anziani rivolte ai clienti con minore accesso alle coperture assicurative o ai servizi per contribuire alla riduzione dei gap.</li> </ul>
Trasformazione della forza lavoro	ATTIVITÀ OPERATIVE INTERNE	<p><b>Benessere del personale</b> Il benessere delle persone è una priorità, in linea con l'impegno del Gruppo a promuovere diversità, equità, accessibilità e inclusione nell'ambiente di lavoro. Europ Assistance valorizza i propri team attraverso programmi di formazione e sviluppo delle competenze, nonché l'implementazione di modelli di lavoro flessibili e sostenibili.</p> <p><b>Sviluppo dei talenti</b> Investire in modo continuativo nello sviluppo e nel benessere dei nostri collaboratori rappresenta per noi un'opportunità sia per attrarre e trattenere i talenti, sia per rafforzare il senso di appartenenza e, indirettamente, migliorare le prestazioni organizzative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentare il numero di donne in posizioni strategiche.</li> <li>Promuovere lo sviluppo delle competenze e la formazione continua.</li> <li>Consolidare modelli di lavoro ibridi.</li> <li>Promuovere l'engagement dei collaboratori.</li> </ul>
Etica Aziendale	ATTIVITÀ OPERATIVE INTERNE	<p><b>Cultura aziendale</b> Creiamo valore per persone e fornitori attraverso il Codice di Condotta, che definisce principi chiari e condivisi per guidare le nostre attività. Rafforziamo e promuoviamo un approccio responsabile ed etico lungo tutta la catena del valore.</p> <p><b>Corruzione e concussione</b> Il nostro impegno genera un impatto diretto su più fronti: dalla conformità normativa alla reputazione, dalla fiducia alla maggiore efficienza operativa, fino alla gestione dei rischi. Tutto questo è possibile grazie alla promozione di una cultura fondata sull'integrità e sulla trasparenza, che guida ogni nostra azione e decisione.</p> <p><b>Protezione degli informatori</b> L'adozione di solide pratiche di segnalazione interna contribuisce a creare un ambiente di lavoro sicuro e protetto promuovendo la trasparenza organizzativa, l'integrità e una cultura aperta in cui la parola di ognuno è valorizzata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere una cultura aziendale positiva e inclusiva.</li> <li>Implementare un sistema di controlli interni per prevenire e contrastare casi di corruzione attiva e passiva.</li> <li>Promuovere un comportamento etico e trasparente sia all'interno che nei rapporti con gli stakeholder esterni.</li> <li>Rafforzare canali specifici di segnalazione e i protocolli di protezione nonché il trattamento rapido delle segnalazioni ricevute.</li> </ul>

NB: gli ESRS (European Sustainability Reporting Standards) trattati nell'analisi della doppia materialità sono i seguenti: E1 (cambiamenti climatici), S1 (impatto sociale all'interno del nostro personale), S4 (impatto sui nostri clienti) e G1 (etica aziendale, comprese le relazioni con tutti gli stakeholder della nostra catena del valore). Per ulteriori informazioni sull'analisi della doppia materialità di Generali, si rimanda alla Relazione annuale integrata 2024 del Gruppo Generali.

## La nostra strategia ESG e la roadmap 2024-2025



Beatriz Calabria Martin

Head of ESG Mediterranean Region

**"La sostenibilità in Europ Assistance pone le persone e il pianeta al centro, collaborando ogni giorno per costruire un futuro più giusto, resiliente e sostenibile."**

### Cosa significa, in pratica, la sostenibilità per Europ Assistance?

Noi di Europ Assistance ci prendiamo cura delle persone e del pianeta, poiché sono loro i veri artefici del benessere e della prosperità, presenti e futuri. Infatti, il termine sostenibilità deriva dal Rapporto Brundtland, pubblicato nel 1987 dalla Commissione mondiale sull'ambiente delle Nazioni Unite, che lo definiva come "soddisfare i bisogni del presente senza compromettere quelli delle generazioni future".

In definitiva, contribuiamo attivamente a costruire un mondo migliore per chi lo abita ora e per chi verrà dopo.

### Come viene vissuta la responsabilità sociale all'interno dell'azienda e tra tutti coloro che fanno parte dell'ecosistema di Europ Assistance?

La costruzione di una società migliore si vive ogni giorno, in ogni momento, in ogni luogo: nel modo in cui ci prendiamo cura delle persone che lavorano in azienda, quando collaboriamo con i nostri fornitori e i nostri clienti. Il cambiamento viene dall'interno: promuoviamo una cultura inclusiva e di benessere, con programmi di diversità, formazione e sviluppo personale, nonché iniziative che favoriscono l'inclusione, l'accessibilità e la visibilità dei talenti diversi con particolare attenzione allo sport paralimpico e al superamento dei propri limiti come fonte di ispirazione. Estendiamo questi valori a tutta la nostra catena del valore per generare un impatto positivo e duraturo sulla società.

### La decarbonizzazione è una sfida comune che coinvolge molteplici settori e attori, sia a livello globale che locale. Come sta agendo Europ Assistance Italia per ridurre le proprie emissioni?

In Europ Assistance comprendiamo che la decarbonizzazione è una sfida condivisa che richiede impegno e coerenza da parte delle aziende, dei governi e degli individui. Il nostro obiettivo riguarda sia le emissioni aziendali che quelle legate alla rete di assistenza, che rappresentano l'83,5% della nostra impronta carbonica e dove si concentra la sfida maggiore.

Lavoriamo con la nostra rete di fornitori e partner per ridurre le emissioni legate alla mobilità, promuovendo soluzioni di trasporto e processi più sostenibili ed efficienti. Li accompagniamo nel percorso di transizione energetica, offrendo strumenti concreti, workshop e programmi di formazione dedicati per accelerare insieme il raggiungimento degli obiettivi.

I nostri obiettivi sono ridurre del 10% le emissioni delle nostre attività di assistenza e raggiungere zero emissioni aziendali entro il 2030.

### Come fa Europ Assistance ad assicurarsi che gli impegni ESG non rimangano solo sulla carta?

Ci assicuriamo che gli impegni ESG si traducano in azioni concrete grazie a una governance solida e a meccanismi di monitoraggio continuo, nonché alla ferma convinzione che questo sforzo debba essere interconnesso con i diversi settori che compongono la nostra catena del valore.

Il nostro impegno è pienamente in linea con la politica di sostenibilità del Gruppo, che garantisce coerenza e uniformità strategica in tutte le entità. I progressi vengono valutati periodicamente attraverso comitati specifici e cruscotti che misurano gli indicatori chiave in materia ESG. Inoltre, disponiamo di guide per acquisti sostenibili, strumenti per valutare le prestazioni ESG dei fornitori e risorse che li aiutano ad accelerare i propri impegni.

## La nostra strategia ESG e la roadmap 2024-2025

Pillar	Impegni	Piano d'azione 2024-2025	Progressi
<b>RESPONSIBLE INSURER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avviare un dialogo attivo in materia ESG con i nostri Business Partner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire una value proposition ESG chiara per ogni linea di business</li> </ul>	●●○○○
<b>AZIENDA IMPEGNATA PER IL PIANETA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rispettare il nostro impegno Net-Zero al 2050, con obiettivi intermedi per il 2030</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendere operativa la decarbonizzazione delle nostre attività di assistenza</li> <li>Attuare le misure di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> nelle nostre attività aziendali interne</li> <li>Attuare i 9 principi della nostra Politica di acquisti responsabili.</li> <li>Delineare un documento di Linee Guida di Sostenibilità per i nostri fornitori di assistenza auto integrandoli nel loro contratto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●●●○○</li> <li>●●●●○</li> <li>●●○○○</li> <li>●●●●●</li> </ul>
<b>RESPONSIBLE EMPLOYER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantire la salute e il benessere delle nostre persone</li> <li>Offrire un ambiente equo, accessibile e inclusivo</li> <li>Sviluppare le competenze di ognuno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuare a sviluppare programmi per la salute e il benessere delle nostre persone</li> <li>Rafforzare i programmi di diversità, accessibilità, equità e inclusione</li> <li>Ampliare l'offerta formativa e promuovere l'implementazione di moduli ESG nei programmi di formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●●●●●</li> <li>●●●●○</li> <li>●●●●○</li> </ul>
<b>CORPORATE CITIZEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strutturare la governance ESG</li> <li>Consolidare la strategia sociale rivolta alla comunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidare la governance con tutte le linee di Business</li> <li>Implementare iniziative sociali ad alto impatto per gli stakeholder anche coinvolgendo i nostri collaboratori e valutarne l'impatto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●●●○○</li> <li>●●●○○</li> </ul>



# RESPONSIBLE INSURER

# 01

Siamo disponibili 24 ore su 24 per assistere i nostri clienti, sempre e ovunque, grazie alla nostra centrale operativa attiva 24h e un network di centri di assistenza distribuiti capillarmente sul territorio italiano e nel mondo, pronti ad intervenire anche nelle situazioni più difficili.

**+1,3 milioni**  
di chiamate all'anno

**334**  
rimpatri con accompagnamento medico

# 1. Ascoltare e rispondere alle richieste dei nostri clienti

In Europ Assistance, la qualità della customer experience è una priorità, supportata da ascolto, azione e cultura.

Per questo motivo, dal 2016 Europ Assistance Italia ha implementato un programma strutturato di ascolto della clientela fondato sul paradigma **Net Promoter Score (NPS)**, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo delle performance aziendali attraverso la raccolta e l'analisi dei feedback. L'approccio si articola in due sottoprogrammi:

- **Transactional NPS:** monitora la soddisfazione del cliente finale nei principali punti di contatto, come la fase di vendita e la fornitura di assistenza.

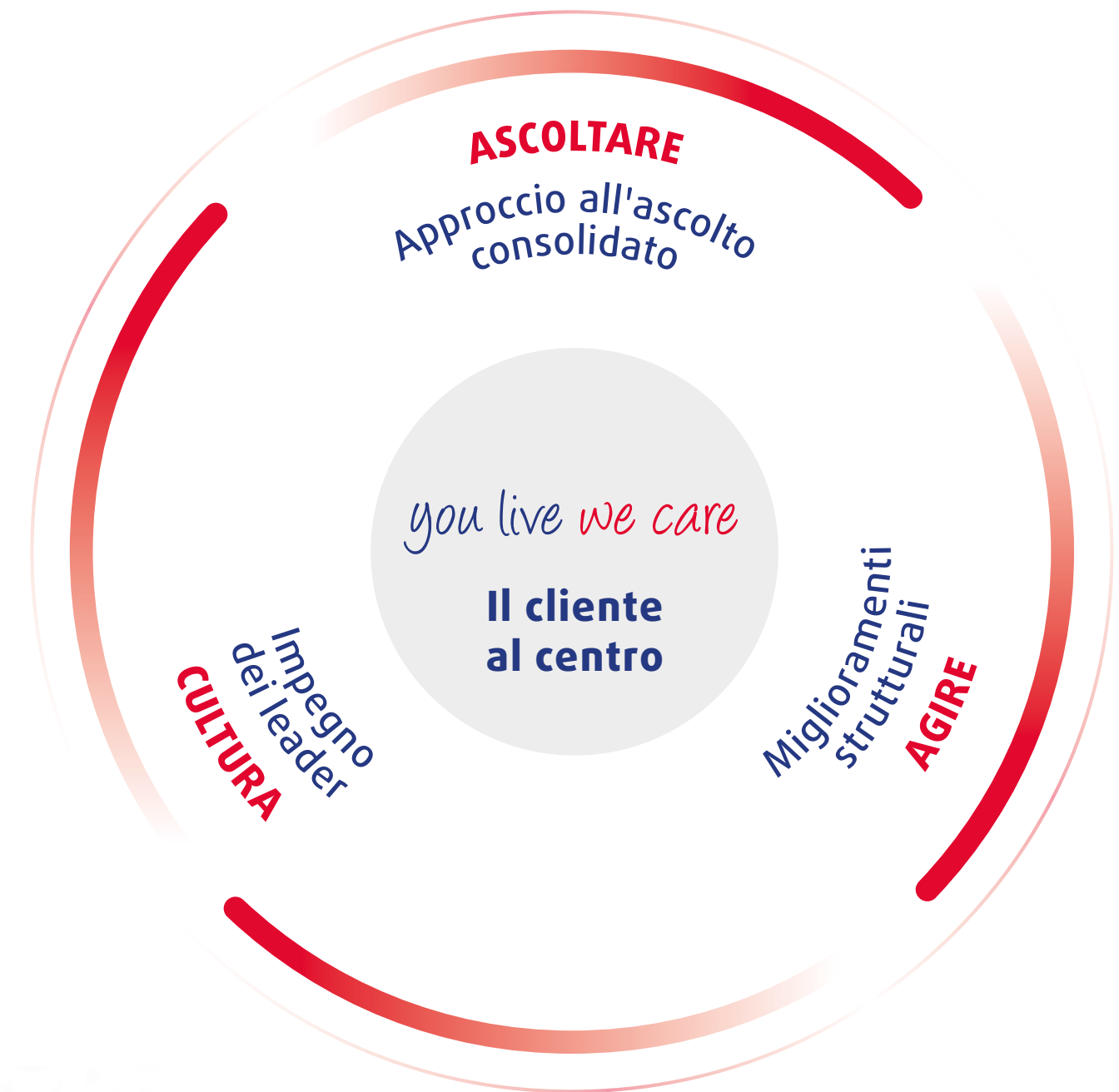
- **Relational NPS:** dedicato ai business partner, rileva la qualità delle relazioni e dei servizi offerti, individuando aree di miglioramento attraverso l'ascolto delle esigenze degli stakeholder.

Per Europ Assistance, l'NPS non è solo uno strumento di misurazione, ma un **motore di cambiamento**, che guida l'evoluzione dei processi e delle strategie in ottica di centralità del cliente.

Raccogliamo feedback da tutti i canali (NPS, social, operatori telefonici, app e chatbot) per capire meglio le aspettative dei clienti. Con il processo "Close the Loop" contattiamo attivamente i clienti insoddisfatti per risolvere le criticità. I feedback sono condivisi con tutti i livelli gestionali, inclusi i CEO, che partecipano all'individuazione delle cause e alla definizione degli interventi di miglioramento.

Monitoriamo l'esperienza del cliente con gli indicatori Net Promoter Score (NPS) e Customer Satisfaction Index (CSI) ponendo il cliente al centro della cultura aziendale e nei parametri di performance.

Inoltre, premiamo la capacità innovativa dei nostri collaboratori nell'ambito della customer experience con i CARE Awards, una competizione locale ed internazionale che premia le migliori iniziative volte a migliorare l'esperienza cliente.



**Irene Floretta**

Chief Operations & Transformation Officer  
Mediterranean Region

" Per noi di Europ Assistance, l'esperienza del cliente non si limita a dati e statistiche: è il risultato di ogni singolo contatto che abbiamo e di un processo continuo di miglioramento. Ogni opinione per noi è preziosa, che arrivi da un sondaggio NPS, da una chiacchierata con i nostri agenti o da un commento online. Siamo sempre pronti ad ascoltare e intervenire rapidamente, perché consideriamo ogni feedback come una possibilità concreta per crescere."

## 2. Salute e senior care

**Europ Assistance Italia, da sempre al fianco delle persone, considera la tutela della salute una priorità strategica e un pilastro della propria missione.**

In linea con l'Obiettivo 3 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite – "Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età" – la Compagnia ha sviluppato un ecosistema integrato di servizi sanitari, digitali e domiciliari, volto a garantire accessibilità, qualità e continuità assistenziale. Questa visione si traduce in un modello di assistenza che coniuga innovazione, prossimità e responsabilità sociale, confermando Europ Assistance come punto di riferimento nel panorama della salute privata e dell'assistenza integrata.

Per rispondere alle esigenze degli over 65 e dei loro family caregiver, Europ Assistance ha sviluppato soluzioni di assistenza innovative, pensate per garantire tranquillità a tutta la famiglia. Attraverso l'intervento di personale sanitario qualificato ed esperto in welfare pubblico, gli over 65, sia autonomi che meno autonomi, ricevono un supporto concreto nella gestione delle attività

quotidiane, mentre i familiari trovano un aiuto prezioso sia nell'organizzazione e nella gestione pratica della cura, sia nella vita di tutti i giorni sia nelle situazioni di emergenza. Grazie anche alla piattaforma MyClinic, garantiamo la presenza 24/7 di un'équipe medica che monitora costantemente lo stato di salute della persona, organizza prelievi e altri servizi sanitari a domicilio e risponde in tempo reale a ogni esigenza.

### MYCLINIC

Europ Assistance ha promosso un'importante innovazione nel settore Health, creando soluzioni all'avanguardia facilmente accessibili e utilizzabili dai propri clienti, per rispondere in modo concreto e immediato alle loro esigenze di salute e benessere. Si tratta di MyClinic, il nuovo ecosistema digitale di servizi per la salute di tutta la famiglia, che consente di gestire la propria salute in modo semplice e integrato, offrendo accesso a una rete di strutture convenzionate la possibilità di consultare medici e specialisti online in qualsiasi momento, e un unico punto di accesso per pareri medici, psicologici e per la gestione dei dati sanitari personali tramite la Cartella salute online. Sono disponibili strumenti certificati per l'autovalutazione dei sintomi, la consegna dei farmaci a domicilio e la prescrizione digitale della ricetta bianca, rendendo più facile e veloce prendersi cura della propria salute.



### 3. Assistenza medica in viaggio: garantire sicurezza e serenità in tutto il mondo

I servizi di assistenza medica in viaggio offerti da Europ Assistance Italia garantiscono cure sanitarie, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, sia in Italia che all'estero.

Al fine di garantire la massima accessibilità già nella fase di richiesta di assistenza, è stata introdotta *Quick Assistance*, una piattaforma online che consente di ottenere supporto tramite diverse modalità, sia digitali che telefoniche, con servizio di geolocalizzazione in tempo reale, che assicura ad ogni persona la possibilità di ricevere assistenza ovunque si trovi.

Questi servizi assicurano un accesso rapido all'assistenza medica, un coordinamento esperto dei rimpatri sanitari e un monitoraggio costante da parte dei nostri professionisti e medici per garantire la massima tutela in ogni situazione.

Quando il paziente necessita di cure specialistiche possiamo intervenire con aerei sanitari e personale medico altamente qualificato ed equipaggiamenti completi, garantendo la massima sicurezza e durante trasferimenti e trattamenti.

Con un'esperienza consolidata negli anni, i nostri team medici hanno gestito rientri e rimpatri in tutto il mondo, facendo leva su una consolidata esperienza nella medicina del trasporto.

Il team Medical è formato per affrontare e coordinare casi critici, come voli intercontinentali con supporto vitale avanzato o trasferimenti di pazienti affetti da patologie infettive.



**42.998**

assistenze sanitarie

**334**

rimpatri con accompagnamento medico

**30**

staff medico interno

### 3. Assistenza medica in viaggio: garantire sicurezza e serenità in tutto il mondo

#### RIMPATRIO SANITARIO: GARANTIRE ASSISTENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO IN TUTTO IL MONDO

Nel 2024, Europ Assistance Italia ha gestito oltre 300 rimpatri sanitari, garantendo assistenza medica specializzata e trasporti sicuri ovunque del mondo.

Questo tipo di assistenze sono rese possibili dal coordinamento e aggiornamento costante dei nostri team medici e logistici, che lavorano in sinergia per offrire un'assistenza rapida e sicura oltre i confini nazionali. Dalla raccolta delle prime informazioni necessarie al coordinamento con i medici intervengono nell'analisi delle cartelle cliniche, nella decisione di rimpatrio sanitario, nel coordinamento delle cure all'estero e nel follow-up dei pazienti.

Con oltre 7.000 ore di volo medico all'anno, le nostre operations si avvalgono di una rete internazionale di fornitori accreditati – tra cui operatori di ambulanze aeree certificati – e di strumenti proprietari come la piattaforma Air Ambulance Auction Tool (3AT), che assicura accesso prioritario e tariffe ottimizzate a livello globale.

Ogni missione rappresenta uno sforzo collettivo in cui eccellenza medica, precisione, capacità di risposta e cure si combinano per rendere possibile ciò che, per molte famiglie, appare un miracolo: il ritorno sicuro dei propri cari a casa.

Video assistenza



**Ignacio Pujol**  
Chief Medical Officer  
Mediterranean Region

" Ogni rimpatrio è molto più di una semplice procedura: è un impegno umano. Per me significa dare una risposta concreta a chi ne ha bisogno, anche nelle situazioni più complesse. È una sfida continua che richiede competenza, coordinamento ed empatia, ma rappresenta anche un'opportunità per dimostrare solidarietà e offrire serenità alle persone. Sapere che il nostro lavoro restituisce sicurezza e speranza nei momenti più critici è ciò che dà valore alla nostra mission. In Europ Assistance non trasportiamo solo persone: portiamo con noi fiducia e attenzione, perché essere presenti quando conta davvero è la nostra essenza."

## 4. Verso una mobilità multimodale, più sicura, e sostenibile

**La mobilità è un elemento fondamentale della vita quotidiana e, quando il viaggio si interrompe, il nostro impegno è far ripartire le persone in modo sicuro e tempestivo.**

Le soluzioni di Assistenza alla Mobilità di Europ Assistance Italia sono progettate per offrire supporto rapido, affidabile e umano per risolvere gli imprevisti – sia tramite assistenza stradale che con soluzioni di mobilità alternativa grazie al coordinamento con la nostra rete di partner locali: carroattrezzi, officine, società di noleggio.

Queste relazioni si basano su collaborazioni di lungo periodo e su un impegno condiviso nel creare valore e fiducia per i nostri clienti.

Parallelamente, la transizione energetica rappresenta una sfida crescente per il nostro settore. Le soluzioni tecniche evolvono, ma i costi aumentano e la disponibilità di personale qualificato diminuisce.

I nostri fornitori stanno affrontando trasformazioni profonde: dall'elettificazione delle flotte alla digitalizzazione delle piattaforme, spesso con risorse limitate.

Anche le aziende di soccorso stradale riscontrano difficoltà nell'attrarre e trattenere il personale.

La natura del lavoro – con disponibilità 24/7, turni notturni e festivi – unita alla crescente complessità tecnica dei veicoli,

rende questa professione impegnativa sia fisicamente che mentalmente.

Siamo pienamente consapevoli di queste sfide e lavoriamo per offrire soluzioni pratiche e inclusive, che bilancino obiettivi sociali e ambientali con la realtà operativa del settore.

### **Coinvolgere il nostro ecosistema per una mobilità più sostenibile**

Le attività di assistenza dell'area mobilità rappresentano il 56,8% dell'impronta carbonica di Europ Assistance Italia.

Sebbene abbiamo identificato diverse iniziative per ridurre le emissioni nelle nostre attività operative interne, sappiamo che il progresso reale di riduzione è legato ad uno sforzo.

La transizione verso un'assistenza più sostenibile comporta costi aggiuntivi e sfide tecniche che nessun attore può affrontare da solo. Per questo collaboriamo strettamente con i nostri fornitori e stakeholder per sviluppare soluzioni pratiche e condivise.

In questo contesto, abbiamo organizzato workshop di co-creazione con i nostri partner di assistenza per progettare linee guida di sostenibilità che li aiutino a progredire nel loro percorso di trasformazione, facilitando l'integrazione dei principi ESG anche nei loro modelli di business.



Per il servizio di auto sostitutiva e noleggio lavoriamo per integrare criteri ambientali nella gestione delle flotte e nella progettazione dei servizi, esplorando opzioni come veicoli elettrici o di categoria inferiore, che riducono le emissioni senza compromettere l'esperienza cliente.

Collaboriamo inoltre con altri attori del settore e con industrie correlate per condividere conoscenze e definire percorsi comuni verso una mobilità più responsabile.

Parallelamente, in caso di fermo dei veicoli, promuoviamo soluzioni innovative di mobilità sostenibile, come servizi di assistenza specifici

per veicoli elettrici o sistemi multimodali che combinano bicicletta, treno o car sharing, adattandoci alle nuove esigenze dei clienti.

A livello interno, stiamo adattando ed innovando processi e sistemi operativi per accompagnare questa transizione. Formiamo i nostri team a promuovere alternative sostenibili – come treni o veicoli elettrici – e standardizziamo procedure che garantiscono coerenza, offrendo, ad esempio, veicoli sostitutivi elettrici quando lo è anche quello del cliente.

 **Video Mobilità**

## 5. Europ Assistance Home & Family: prendersi cura di persone, comunità e ambiente

Per noi, prendersi cura significa essere presenti e trasformare ogni occasione in protezione e attenzione. La cura delle persone è fondamentale per costruire un futuro migliore.

L'offerta **Home & Family** di Europ Assistance integra il principio di **care** come pilastro della strategia ESG, promuovendo benessere, inclusione e sostenibilità:

- **People Care:** servizi di assistenza in emergenza per la casa, interventi rapidi e specializzati per la gestione delle emergenze domestiche, attiva 24/7 tramite una centrale operativa dedicata, garantendo sicurezza e supporto in ogni momento. Soluzioni dedicate alla cura dei familiari e degli animali domestici, per favorire equilibrio e qualità della vita.
- **Digital Responsibility:** protezione dei dati e identità online, riducendo i rischi informatici e favorendo un uso consapevole della tecnologia.
- **Home Digital Assistance:** piattaforma dedicata alla richiesta in modo semplice e veloce per l'intervento di artigiani specializzati (come fabbri, idraulici, elettricisti e altri tecnici) in caso di emergenze domestiche. Grazie a

una centrale operativa attiva 24/7, il servizio garantisce rapidità di risposta, selezione di professionisti qualificati e gestione completa dell'intervento, offrendo ai clienti sicurezza, tranquillità e risoluzione tempestiva dei problemi in casa.

Con **Home & Family**, Europ Assistance trasforma la protezione in **cura responsabile**, creando valore per le persone e per il pianeta.



### EURA RELAX GREEN: LA SCELTA ASSICURATIVA CHE PREMIA LA SOSTENIBILITÀ

**Eura Relax Green** si inserisce pienamente nella strategia di sostenibilità di Europ Assistance Italia, offrendo una soluzione assicurativa che tutela l'abitazione e, grazie al modulo dedicato ai pannelli solari, sostiene attivamente la transizione verso un modello abitativo più responsabile e attento all'ambiente.

#### Caratteristiche di prodotto che rispondono alle esigenze dei clienti sostenibili

Il Modulo Fotovoltaico di Eura Relax Green assicura i pannelli solari contro incendio, eventi atmosferici, vandalismi, danni elettrici e furto.

##### — Tutela in caso di mancata produzione di energia

In caso di danni che interrompano la produzione di energia dell'impianto fotovoltaico, Eura Relax Green garantisce un indennizzo giornaliero a sostegno della continuità dell'approccio green del cliente.

##### — Garanzia furto dedicata

La polizza Eura Relax Green protegge i pannelli solari dal furto, riconoscendo il valore a nuovo se acquistati entro 60 mesi e garantendo la continuità dell'impianto fotovoltaico.

La polizza sostiene l'adozione di tecnologie green, tutela gli investimenti in energia rinnovabile e garantisce un supporto concreto in caso di interruzioni nella produzione di energia pulita. È la soluzione ideale per chi vuole una copertura assicurativa che valorizza le scelte sostenibili e rafforza la posizione di Europ Assistance Italia come partner affidabile nella transizione ecologica.

## 6. Acquisti sostenibili: un percorso responsabile e inclusivo nella gestione dei fornitori

Nel 2024, Europ Assistance ha lanciato le Linee Guida di Acquisti Sostenibili di Gruppo, con l'obiettivo di integrare i principi ESG nelle pratiche di approvvigionamento di tutte le entità.

Queste linee guida sono state sviluppate congiuntamente dai team Procurement, Legale, Compliance, Rischi ed ESG, e si basano su due impegni fondamentali:

- **Acquistare da fornitori responsabili.**
- **Agire come acquirente responsabile.**

Il quadro di politiche interne è già una tappa significativa per il Gruppo. I nostri primi obiettivi si concentrano su tre direttrici principali:

- Promuovere il dialogo ESG con i fornitori, per rafforzare trasparenza e progresso condiviso.
- Favorire l'inclusione di nuovi fornitori incentivando la diversità e lo sviluppo economico locale.
- Integrare clausole ESG nelle condizioni contrattuali generali, includendo progressivamente responsabilità sociali e ambientali e l'obbligo di conformità al nostro Codice Etico e di Condotta Aziendale.

Dal punto di vista della governance, le linee guida sono supervisionate dal Comitato Direttivo ESG del Gruppo e integrate nel quadro globale di gestione dei rischi ESG, garantendo allineamento con la strategia di sostenibilità e responsabilità in tutte le attività di approvvigionamento.

Questo approccio pragmatico e inclusivo riflette la nostra ambizione di costruire una catena del valore più resiliente, etica e sostenibile, riconoscendo che la trasformazione è un processo continuo e non un traguardo definitivo.

Adottiamo un approccio differenziato in base alla dimensione, al livello di maturità e alla capacità di ciascun fornitore, fornendo un supporto personalizzato alle realtà più piccole per aiutarle a integrare gradualmente le buone pratiche ESG.

Le gare di approvvigionamento di maggiore entità includono già criteri ESG con un peso del 5%, in linea con gli standard del Gruppo Europ Assistance.

### LA NOSTRA STRATEGIA DI ENGAGEMENT IN 4 PUNTI

Applichiamo uno dei seguenti approcci strategici in base al profilo e al livello di rischio ESG di ciascun fornitore:

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p><b>1</b><br/><b>PROTEGGERE</b><br/>Prevenzione di base dei rischi e meccanismi di allerta.</p> | <p><b>2</b><br/><b>SOSTENERE</b><br/>Sviluppo di capacità e rafforzamento della fiducia reciproca.</p> | <p><b>3</b><br/><b>MONITORARE E MIGLIORARE</b><br/>Integrazione dei criteri ESG nei processi di acquisto e revisione delle performance.</p> | <p><b>4</b><br/><b>IMPEGNARSI E ACCELERARE</b><br/>Co-sviluppo di obiettivi ESG con i fornitori più avanzati.</p> |
|---|--|---|---|



In **Italia** li stiamo già applicando con risultati concreti, avanzando verso un modello di approvvigionamento più responsabile e allineato agli obiettivi ESG, sia globali che locali.

Queste linee guida si basano su due impegni che vanno oltre l'efficienza dei costi, la conformità o la qualità: significa, infatti, **garantire che i nostri fornitori locali contribuiscano attivamente alla riduzione delle emissioni di carbonio e alla promozione di pratiche di approvvigionamento più inclusive, etiche e sostenibili.**

## 6. Acquisti sostenibili: un percorso responsabile e inclusivo nella gestione della nostra rete di fornitori

### Partner preferenziale della nostra rete di assistenza stradale

In un contesto in cui il numero di operatori di carroattrezzi e di fornitori specializzati è sempre più limitato, Europ Assistance Italia si impegna a essere il partner preferenziale della propria rete di collaboratori nel settore dell'assistenza stradale.

Questo approccio non risponde solo a criteri di efficienza operativa, ma rappresenta anche un investimento strategico in una catena di fornitura più resiliente, coinvolta e sostenibile.

Il nostro obiettivo è supportare i fornitori attraverso un modello basato su fiducia, efficienza dei costi, eccellenza operativa e obiettivi ESG condivisi.

Per molte aziende del settore, le principali sfide non riguardano solo l'adozione di nuove tecnologie pulite, ma anche i costi operativi e la difficoltà di attrarre e trattenere personale qualificato.

Per rispondere a queste esigenze, Europ Assistance lavora per offrire visibilità e stabilità durante la transizione, mediante accordi di volume su aree specifiche o l'accesso a soluzioni di leasing per veicoli più efficienti.

Il nostro approccio "**partner preferenziale**" si concretizza in azioni pratiche e ad alto impatto, come:

- **Eccellenza operativa** attraverso strumenti digitali e processi ottimizzati, con canali automatizzati di comunicazione che velocizzano il coordinamento e riducono il carico informativo.

- **Pagamenti affidabili e prevedibili**, che contribuiscono alla stabilità finanziaria dei nostri partner.
- **Condivisione migliorata delle informazioni**, assicurando che ogni operatore riceva in tempo reale dati aggiornati su posizione dell'incidente o del guasto tipo di veicolo e natura dell'intervento, permettendo **risposte più rapide e precise**.

### Dialogo ESG con i partner di assistenza

Non ci aspettiamo una transizione tecnologica radicale e costosa da parte dei nostri fornitori.

Lavoriamo invece con loro per implementare soluzioni pratiche e concrete che riducano l'impatto ambientale e migliorino l'efficienza operativa, creando dialogo e mettendo a disposizione strumenti dedicati, come le linee guida di Sostenibilità per i Fornitori di Assistenza Stradale sviluppate da Europ Assistance Italia e all'interno della catena di valore.

Ad esempio, per rendere più sostenibili le fasi di soccorso stradale, preferendo sempre, ove possibile, **pratiche che consentano una riduzione nei consumi**, tra queste:

- Promuovere la riparazione in loco ogni volta che sia possibile, anziché il traino, evitando km superflui.
- Ottimizzare l'assegnazione delle risorse e dei mezzi di soccorso in base alla posizione reale del veicolo e alla distanza.
- Adeguare la capacità del veicolo di assistenza alle esigenze specifiche dell'intervento.
- Offrire formazione continua sull'uso di mezzi elettrici e ibridi.

### LINEE GUIDA DI SOSTENIBILITA' PER I FORNITORI DI ASSISTENZA STRADALE

Dall'ascolto all'azione: un soccorso stradale più sostenibile e un roadshow per promuovere la consapevolezza esg tra i nostri fornitori di assistenza stradale.


In Europ Assistance Italia abbiamo organizzato dei momenti di **co-creazione** con i nostri fornitori di assistenza stradale, con l'obiettivo di identificare e proporre soluzioni alle principali sfide **ESG** che il settore si trova ad affrontare.


Per la redazione del documento "*Linee Guida di Sostenibilità*" abbiamo adottato un approccio collaborativo:

- **Prima fase:** raccolta dei temi più rilevanti attraverso un questionario inviato al nostro network di fornitori.
- **Seconda fase:** organizzazione di un workshop dedicato, che ha coinvolto parte del network, per condividere esperienze, raccogliere diversi punti di vista e definire buone pratiche reali e condivise.

Da questo lavoro congiunto è nato il documento "*Linee Guida di Sostenibilità per il Network Auto*", che nel 2024 è diventato parte integrante dei contratti e presentato a tutti i 600 fornitori durante un **Roadshow** articolato in 6 appuntamenti in tutta Italia.

Collaborare in questo modo ci ha permesso di rispondere al meglio alle aspettative e alle esigenze di chi opera quotidianamente nell'assistenza stradale per Europ Assistance.

 [Video Linee Guida di Sostenibilità per Network di assistenza stradale](#)

[Linee Guida di Sostenibilità per il network di assistenza stradale. Link al documento](#) 

- Utilizzare mezzi a basse o zero emissioni, soprattutto in contesti urbani, garantendo sicurezza e conformità normativa.
- Fornire strumenti di formazione e video tutorial per garantire il costante apprendimento degli strumenti digitali da parte delle figure operative con alto turnover.



# AZIENDA IMPEGNATA PER IL PIANETA

## 02

In Europ Assistance, la sostenibilità è un'opportunità per innovare e migliorare. Stiamo investendo nella **digitalizzazione dei processi**, con l'obiettivo di renderli più **efficienti, rapidi e sicuri**, così da garantire un servizio di qualità e una collaborazione sempre più efficace con la nostra **rete di assistenza stradale**.

Una trasformazione che riduce sprechi e risorse, creando un modello operativo agile e rispettoso dell'ambiente.

**100%**

edifici alimentati da energia rinnovabile

**27%**

riduzione materiale cartaceo (2023-2024)

**44%**

auto elettriche aziendali dei manager

# 1. Dalla misurazione all'azione: il nostro percorso verso Net Zero

Per ridurre efficacemente la nostra impronta carbonica e contribuire alla lotta contro i cambiamenti climatici, abbiamo adottato un approccio strutturato in tre fasi: la misurazione delle nostre emissioni, la definizione del percorso di decarbonizzazione e l'adozione concreta delle leve individuate.

Questo modello ci permette di valutare le nostre emissioni lungo l'intera catena del valore, comprese le attività di assistenza, di stabilire obiettivi di decarbonizzazione ambiziosi ma realistici, di implementare le leve operative con il maggiore impatto e di monitorare i risultati.

## Misurazione: stabilire lo standard del settore

Europ Assistance è stata pioniera nello sviluppo di una metodologia specifica per quantificare le emissioni di CO<sub>2</sub> nei servizi di assistenza, in linea con il GHG Protocol, protocollo internazionalmente riconosciuto per la misurazione dei gas climalteranti, e adattata alle peculiarità del nostro modello operativo. Il quadro metodologico distingue tra attività aziendali e di assistenza, coprendo lo Scope 1, 2 e 3, e ci fornisce una solida base per confrontare i dati e migliorare anno dopo anno.

Nel 2023 abbiamo implementato questa metodologia utilizzando il 2022 come anno di riferimento. Nel 2024 l'abbiamo perfezionata per ottenere una visione più completa delle nostre emissioni e dell'intensità carbonica in tutte le linee di business. L'analisi ha evidenziato che l'83,5% delle nostre emissioni è riconducibile alle attività di assistenza nello Scope 3. Tra queste, il soccorso stradale con carro attrezzi rappresenta l'area a maggiore impatto, incidendo per il 53% delle emissioni legate alle attività di assistenza.

Oltre al soccorso stradale, le attività collegate allo Scope 3 includono l'assistenza in viaggio, la messa a disposizione di mezzi sostitutivi, i rimpatri con voli commerciali e i rimpatri con voli sanitari: servizi che costituiscono il cuore del nostro business. La consapevolezza del loro impatto ci consente di definire priorità e strategie mirate per ridurre le emissioni lungo la catena del valore, investendo in soluzioni innovative, in partnership con fornitori sostenibili e ottimizzando i processi di assistenza.

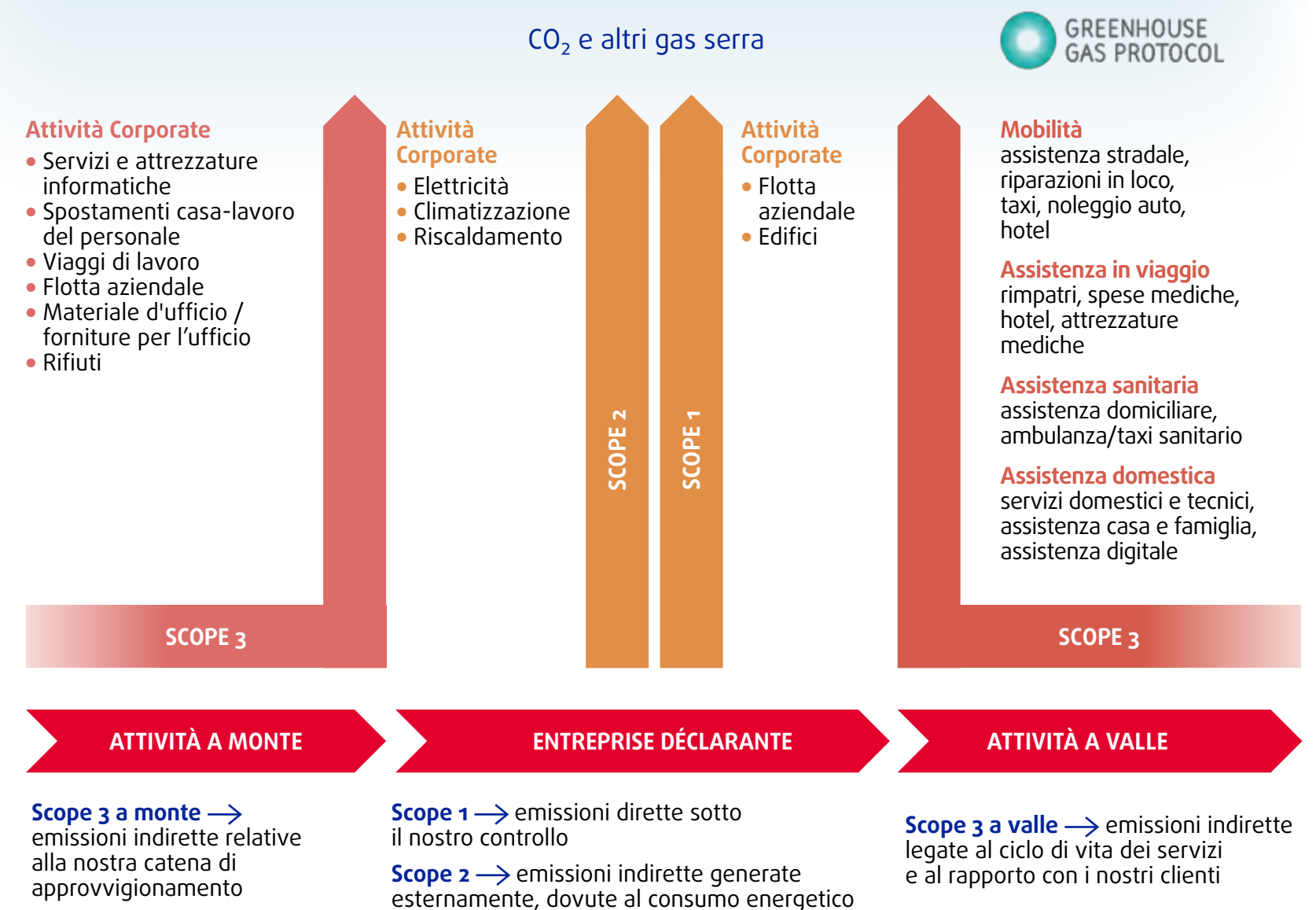
Per garantire l'affidabilità dei dati e la credibilità dei nostri obiettivi di decarbonizzazione, in particolare nelle attività di assistenza, abbiamo dato la priorità all'uso di dati diretti, ovvero senza il ricorso a stime e approssimazioni.

Nel primo trimestre del 2025, Bureau Veritas ha condotto una revisione indipendente a livello di Gruppo sulla nostra metodologia e sui nostri calcoli. Questo processo ha rafforzato la trasparenza e la credibilità del nostro approccio alla contabilizzazione del carbonio, confermando il nostro impegno verso pratiche rigorose e verificabili.



## PERIMETRO DI RIFERIMENTO DELLA NOSTRA IMPRONTA CARBONICA VERSO NET -ZERO

- Anno di riferimento 2022.
- Aree di attività: servizi di assistenza e attività operative interne.
- Quadro di riferimento: GHG Protocol (Scope 1, 2 e 3).
- Copertura geografica: sede di Milano (MI) e di Rende (CS).
- Questo quadro di partenza ci consente di identificare opportunità di miglioramento, stabilire obiettivi ambiziosi e avanzare con trasparenza verso la decarbonizzazione delle nostre attività.



## 1. Dalla misurazione all'azione: il nostro percorso verso Net Zero

### Gli obiettivi di decarbonizzazione

In Europ Assistance abbiamo definito un percorso chiaro per avanzare verso la decarbonizzazione, prendendo come riferimento la misurazione della nostra impronta carbonica effettuata nel 2022. A partire da questa, abbiamo effettuato un'analisi approfondita dell'intera catena del valore, che ci ha permesso di identificare le principali fonti di emissioni e di determinare le leve più efficaci per ridurle. Questo lavoro riguarda sia i nostri processi interni che i servizi di assistenza, garantendo che ogni area di attività contribuisca in modo tangibile ai nostri obiettivi climatici.

Il nostro approccio combina la visione strategica con la realtà operativa. Da un lato, applichiamo modelli e strumenti sviluppati a livello di Gruppo, che ci consentono di stabilire linee guida globali e garantire coerenza e solidità metodologica; dall'altra inseriamo i contributi diretti dei nostri team sul campo, che conoscono in prima persona i processi specifici di Europ Assistance in Italia.

L'integrazione tra pianificazione globale ed esecuzione locale garantisce che le nostre iniziative siano ambiziose, ma anche realistiche, poiché adattate alla realtà quotidiana.

Abbiamo avviato misure concrete per integrare l'impegno climatico nel nostro *core business*, promuovendo il coinvolgimento dei diversi team e adeguando continuamente il nostro approccio.

Definire il nostro primo percorso di riduzione delle emissioni è stata una sfida. Riconosciamo che questo percorso è pieno di incertezze, ma ci impegniamo ad andare avanti con determinazione, apprendimento continuo e capacità di adattamento.

Il nostro obiettivo per il 2050 è conseguire la neutralità carbonica (*Net Zero*), in conformità ai principi stabiliti dall'Accordo di Parigi.

Abbiamo inoltre definito traguardi intermedi al 2030, al fine di assicurare un avanzamento concreto e verificabile lungo questo percorso.



### OBIETTIVI DI GRUPPO AL 2030

#### PER LE ATTIVITÀ CORPORATE

(escluse le emissioni legate alle attività IT)

> il nostro obiettivo è raggiungere zero emissioni nette di carbonio.

#### PER LE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA

> Il nostro obiettivo è una riduzione del 10% dell'intensità carbonica rispetto al 2022 (gCO<sub>2</sub>/€ di ricavi da attività di assistenza).

## 1. Dalla misurazione all'azione: il nostro percorso verso Net Zero

### Il nostro percorso verso la decarbonizzazione

Abbiamo avviato il nostro impegno partendo da un'analisi accurata della nostra impronta carbonica. Questo ci ha permesso di definire una traiettoria chiara e di intraprendere iniziative concrete per ridurre le emissioni lungo tutta la catena del valore sia per le attività corporate sia per quelle di assistenza.

#### Attività di assistenza

Tra le azioni chiave, un ruolo centrale è svolto dal **coinvolgimento attivo dei Partner di assistenza**, alleati strategici nella fornitura dei servizi e nel raggiungimento dei nostri obiettivi climatici. Le iniziative si concentrano sulle attività a maggiore intensità di carbonio, come i **servizi di traino e le auto sostitutive nell'area Mobilità**, e i **voli sanitari e i rimpatri con aerei di linea nell'area Viaggi**.

Queste misure riguardano sia i nostri processi interni sia le reti di fornitori, promuovendo l'adozione di pratiche a basse emissioni lungo tutta la filiera. Con priorità ben definite e un impegno condiviso, abbiamo mobilitato tutti i team per trasformare gli obiettivi in risultati misurabili, rafforzando le alleanze e favorendo la collaborazione.

Questo è solo l'inizio di un percorso che richiede **costanza, cooperazione e visione di lungo termine**, perché ogni passo conta nella costruzione di un futuro più sostenibile.

#### Attività corporate

Per sostenere la nostra ambizione per il 2030, stiamo promuovendo l'impegno e guidando la transizione, con azioni concrete. I nostri sforzi si concentrano su 5 leve prioritarie:

- **Energia rinnovabile:** elettricità da fonti rinnovabili in tutte le sedi.
- **Veicoli aziendali:** introduzione progressiva di veicoli elettrici entro il 2030.
- **Azienda Paperless:** eliminazione progressiva della carta.
- **Viaggi di lavoro:** promozione di riunioni virtuali e alternative di trasporto a basse emissioni di carbonio, incoraggiando la responsabilità e la consapevolezza ambientale.
- **Commuting- spostamento casa lavoro:** sostegno all'uso dei mezzi pubblici.

### UN'AZIENDA PAPERLESS: IL NOSTRO IMPEGNO PER RIDURRE L'USO DELLA CARTA

La transizione verso un modello più sostenibile è iniziata in Europ Assistance già prima della pandemia, con le prime iniziative per ridurre l'utilizzo della carta. Al rientro in azienda, quando la maggior parte dei materiali era ormai in formato digitale, abbiamo accelerato il cambiamento con azioni concrete:

- **Digitalizzazione dei materiali di vendita:** migliaia di leaflet cartacei sono stati sostituiti da supporti con QR code, riducendo drasticamente la produzione di materiali cartacei.
- **Stop ai gadget in carta:** abbiamo risposto alle esigenze promozionali con prodotti realizzati in materiali sostenibili.
- **Set informativi digitali:** forte riduzione della stampa, sostituita da versioni digitali o cartoline con QR code per accedere ai documenti da dispositivi mobili.
- **Biglietti da visita digitali:** introduzione della VCard per il salvataggio automatico dei contatti.
- **Sensibilizzazione interna:** campagne dedicate alla gestione ottimizzata delle stampanti e al risparmio energetico.

Grazie a queste iniziative, **dal 2023 a fine 2024 abbiamo ridotto del 27% la produzione di materiale di comunicazione cartaceo**, mantenendo solo quello indispensabile per l'erogazione dei servizi e non sostituibile con alternative sostenibili. Inoltre, nello stesso periodo, abbiamo quasi ridotto dell'89% l'utilizzo di carta bianca ad utilizzo stampanti e sostituendo la quantità residua con carta riciclata.

## 2. Adattare i nostri strumenti operativi, i processi e le nostre reti di assistenza

Con l'evolversi delle aspettative in materia di mobilità e la sostenibilità come priorità strategica, Europ Assistance Italia si trasforma per guidare il cambiamento. Questa transizione significa responsabilizzare i team, adattare strumenti operativi e attivare i partner di assistenza in tutta Italia, con l'obiettivo di offrire servizi di soccorso stradale più flessibili, con maggiore copertura territoriale e minore impatto ambientale.

### Formare e responsabilizzare le nostre persone

Investiamo in programmi di formazione specifici affinché i nostri team siano preparati a integrare i principi ESG nella loro attività quotidiana. Da moduli di sensibilizzazione e workshop come il Climate Fresk a corsi di formazione avanzati, il nostro obiettivo è di rendere ogni persona preparata e autonoma nel dialogo con i nostri partner sui temi della sostenibilità.

### Processi e strumenti innovativi per un'assistenza sostenibile

Conciliare qualità del servizio, efficienza operativa ed economica e riduzione dell'impatto ambientale al centro del nostro impegno. Ogni intervento conta, e agiamo dove può fare la differenza.

Stiamo riconfigurando i nostri strumenti operativi affinché ogni missione di assistenza sia svolta con risorse adeguate e rispettose dell'ambiente. Le nostre priorità:

- **Diagnosi avanzata** per inviare il mezzo di soccorso più adatto, considerando peso, distanza e tipo di carburante.

- **Promozione di veicoli sostitutivi a basse emissioni**, come veicoli elettrici, per le riparazioni sul posto.
- **Incentivazione della riparazione in loco (dépannage)** per ridurre spostamenti ed emissioni.
- **Strumenti digitali per l'ottimizzazione dei percorsi**, riducendo chilometri e conseguenti emissioni.

Queste azioni riflettono la nostra volontà di innovare i processi e adottare soluzioni concrete per una mobilità più sostenibile.

### Coinvolgere e rafforzare le nostre reti di assistenza

Le nostre reti di fornitori sono fondamentali per raggiungere i nostri obiettivi di decarbonizzazione.

Per questo motivo il loro coinvolgimento è una priorità strategica: nel 2024 abbiamo organizzato un roadshow dedicato ai fornitori del network di assistenza stradale, articolato in 6 giornate in 4 città, che ha coinvolto quasi 600 partner. Durante gli incontri sono state presentate le linee



Marco Baldoli

Head of Mobility  
and Personal Lines  
Platforms and Networks  
Mediterranean Region

" Costruire un network più sostenibile richiede impegno costante e coerenza. Ogni passo che compiamo riflette la volontà di ripensare le nostre pratiche e di proporre soluzioni responsabili per i clienti. Solo così possiamo trasformare il soccorso stradale in un servizio innovativo, efficiente e rispettoso dell'ambiente."

strategiche ESG di Europ Assistance Italia e le **Linee Guida di Sostenibilità** dedicate al network. Alcuni fornitori hanno condiviso le loro migliori pratiche di sostenibilità, creando un momento di confronto e ispirazione per tutto il network.

Le Linee Guida, sviluppate nel 2023 attraverso un processo partecipativo con sondaggi e workshop, sono oggi parte integrante dei contratti e definiscono azioni concrete per rendere il soccorso stradale più sostenibile, come l'adozione di veicoli elettrici o ibridi, l'ottimizzazione delle flotte, l'aumento del dépannage e l'installazione di colonnine di ricarica presso le sedi operative.

Questa trasformazione è supportata da una strategia ESG più ampia, che include la raccolta strutturata di dati, la trasparenza nella comunicazione e l'impegno attivo con i nostri stakeholder.

Allineando i nostri strumenti, processi e partner agli obiettivi di sostenibilità, Europ Assistance non solo riduce la sua impronta ambientale, ma rafforza il suo ruolo di punto di riferimento per la mobilità sostenibile, impegnata ad avere un impatto positivo a lungo termine.

## 2. Adattare i nostri strumenti operativi, i processi e le nostre reti di assistenza

### CIFRE CHIAVE DEL NOSTRO BAROMETRO MOBILITÀ 2025

La mobilità in Europa in generale, e in Italia in particolare, sta cambiando. Sempre più persone combinano diversi mezzi di trasporto a seconda dei loro spostamenti: auto, trasporti pubblici e soluzioni di mobilità più sostenibili come biciclette, monopattini o anche gli spostamenti a piedi.

- L'85% degli italiani utilizza l'auto.
- Il 45% degli italiani utilizza i mezzi pubblici.
- Il 32% degli italiani si sposta anche in bicicletta.

La mobilità mista e multimodale è ormai una realtà diffusa in tutta Europa, che riflette un profondo cambiamento nelle abitudini e nelle aspettative dei cittadini.



Consultate il  
Barometro della  
Mobilità

[Accedere al sito](#)



### AGEVOLARE LA MOBILITÀ ELETTRICA

In Europ Assistance stiamo promuovendo la transizione energetica, rendendo la mobilità elettrica più accessibile, sicura e facile da usare.

Lo facciamo in azienda, dando accesso alle colonnine di ricarica nella nostra sede di Assago e investendo in reti qualificate e nuove capacità operative.

In Italia: abbiamo lanciato il programma Wallbox Assistance, con una rete nazionale di 1.000 elettricisti qualificati per l'installazione, la manutenzione e la riparazione di caricatori elettrici, compresi gli interventi di emergenza.

### 3. Sviluppo di servizi di rimpatrio aereo a minore impatto ambientale

**Sebbene i viaggiatori esprimano una crescente preoccupazione per l'ambiente, le loro scelte di viaggio riflettono ancora priorità diverse. In questo contesto, Europ Assistance Italia ribadisce il proprio impegno a fornire un'assistenza in viaggio affidabile, inclusiva e responsabile, mettendo la sicurezza e il benessere delle persone al centro di ogni intervento.**

Viaggiare mette in contatto persone, culture ed economie. La nostra missione è sostenere questa connessione in modo responsabile, riducendo i rischi e i disagi per i viaggiatori e consentendo ai nostri partner di offrire soluzioni sostenibili.

Integrando pratiche a basse emissioni di carbonio nell'assistenza in viaggio, stiamo allineando i nostri servizi alle strategie di decarbonizzazione di altri settori, come quello turistico, incorporando tecnologie e processi più sostenibili. Nell'ambito di questa evoluzione, stiamo preparando la fase successiva del nostro percorso verso la decarbonizzazione: ridurre l'intensità di carbonio dei nostri servizi di rimpatrio aereo.

Questo sforzo si basa su tre iniziative chiave promosse a livello di Gruppo:

- **Eccellenza medica interna:** rafforziamo le capacità dei nostri team medici di prendere decisioni più efficienti e sostenibili nel trasporto degli assistiti.

- **Diffusione delle buone pratiche:** promuoviamo soluzioni come il raggruppamento dei pazienti per il trasporto sanitario (pooling sanitario), una pratica che consente di ridurre il numero di voli senza compromettere la qualità dell'assistenza.

- **Collaborazione con i fornitori di trasporto aereo:** collaboriamo con le compagnie aeree partner a livello globale per migliorare la misurazione delle emissioni, affinare la precisione dei dati e integrare i loro sforzi di decarbonizzazione nei nostri processi operativi e di rendicontazione.

Queste iniziative riflettono la nostra ambizione di allineare i nostri servizi di assistenza agli obiettivi climatici del settore turistico, offrendo protezione ai viaggiatori e riducendo al minimo il nostro impatto ambientale. Perché prendersi cura delle persone significa anche prendersi cura del pianeta.

#### POOLING SANITARIO: EFFICIENZA E SOSTENIBILITÀ IN AZIONE

Ad ottobre 2025 Europ Assistance Italia ha gestito due casi di assistenza sanitaria relativi a due clienti ricoverati in Spagna, uno a Barcellona e uno a Toledo, entrambi con fratture importanti e necessità di rimpatrio.

Dopo la valutazione clinica e logistica, è stata individuata la possibilità di organizzare un trasporto sanitario congiunto in aereo ambulanza, accorpando i due casi in un unico volo.

Questa scelta ha permesso di:

- **Garantire sicurezza e continuità assistenziale,** con team medici dedicati per entrambi i pazienti.
- **Ridurre costi e tempi operativi,** grazie a una pianificazione congiunta tra ospedali, ambulanze e compagnie aeree.
- **Limitare l'impatto ambientale,** con minori consumi di carburante e riduzione delle emissioni rispetto a due missioni separate.

Il pooling richiede una gestione complessa e coordinata, ma rappresenta un esempio concreto di come integriamo qualità, efficienza e responsabilità ambientale nei nostri servizi di assistenza.



Martina Manca

Head of Medical Platforms and Networks Mediterranean Region

" Questa operazione di pooling sanitario dimostra come sia possibile garantire la sicurezza del paziente e, allo stesso tempo, ridurre significativamente le emissioni associate al trasporto sanitario, grazie a una pianificazione intelligente e collaborativa. È un esempio concreto di come la sostenibilità possa essere integrata nel cuore dei nostri servizi di assistenza."

### 3. Sviluppo di servizi di rimpatrio aereo a minore impatto ambientale

#### Innovare assicurazione e assistenza in viaggio per la resilienza climatica

##### Cambiamento Climatico: proteggere i viaggiatori in un contesto globale incerto

Poiché le condizioni climatiche influenzano sempre più la mobilità globale, Europ Assistance evolve le proprie soluzioni di assistenza in viaggio per supportare al meglio viaggiatori e business partner in un mondo in continua evoluzione. I nuovi prodotti e servizi sono progettati per rafforzare la resilienza ai rischi climatici, garantendo continuità di cura e protezione anche in caso di eventi estremi.

I team rafforzano la capacità di risposta alle emergenze legate a eventi climatici nelle località di destinazione del cliente, adattando protocolli e prontezza operativa

per garantire supporto rapido, sicuro ed efficace anche in condizioni ambientali avverse.

In parallelo, vengono lanciati nuovi prodotti di prevenzione, come piattaforme digitali (es. TRIP) che forniscono aggiornamenti in tempo reale su rischi sanitari e legali alla sicurezza.

Queste iniziative fanno parte di una strategia di adattamento climatico guidata nel 2024 da un Climate Risks Steering Committee, che include workshop di Underwriting, analisi dei sinistri e standardizzazione dei dati per valutare e rispondere meglio agli eventi climatici.



**Erika Delmastro**  
Chief Commercial Officer

" In un mondo in cui i rischi climatici cambiano il modo di viaggiare, il nostro impegno è far evolvere i nostri servizi di assistenza per garantire protezione e continuità ovunque, anche in condizioni e situazioni estreme. Innovazione, resilienza e collaborazione sono le chiavi per accompagnare i viaggiatori verso un futuro più sicuro e sostenibile."

#### PRODOTTO METEO: L'ASSICURAZIONE CHE TUTELA LE VACANZE IN CASO DI PIOGGIA

Europ Assistance ha lanciato in Italia un prodotto innovativo legato alle condizioni meteo, pensato per compensare i viaggiatori nei giorni di pioggia che possano compromettere le vacanze. Il meccanismo prevede un indennizzo fisso per ogni giorno di pioggia significativa durante il soggiorno: la compensazione si attiva quando cadono almeno 5 mm di pioggia tra le 9 e le 18 per almeno il 50% dei giorni del viaggio. Per garantire la massima accuratezza e affidabilità, i dati meteo sono monitorati da Hypermeteo, una startup italiana specializzata in analisi meteorologica avanzata e big data, che registra ogni evento piovoso oltre la soglia definita. Gli indennizzi vengono poi processati automaticamente una volta soddisfatte le condizioni.





# RESPONSIBLE EMPLOYER

# 03

La nostra ambizione, orientata a una crescita sostenibile di lungo periodo, consiste nel rendere la diversità, l'equità e l'inclusione una prassi consolidata all'interno della nostra organizzazione. Intendiamo attrarre e valorizzare le nostre risorse attraverso percorsi di apprendimento continuo, affinché acquisiscano le competenze e l'approccio necessari per svolgere al meglio le proprie attività. Pertanto, formiamo il nostro personale sui temi della sostenibilità e promuoviamo, supportiamo e riconosciamo il loro coinvolgimento nelle nostre iniziative.

**910**  
persone

**66%**  
donne

**2**  
sedi

# 1. Diversità, equità e inclusione: il nostro standard per un futuro sostenibile

Promuovere una cultura inclusiva basata sulla diversità e l'equità è al centro della nostra strategia People Pride. Lanciata nel 2023, la strategia People Pride definisce la nostra tabella di marcia per il 2030 attorno a tre assi d'azione: rafforzare l'impegno per creare una solida cultura di diversità, equità e inclusione, semplificare i processi HR e affermare la nostra attrattività come datore di lavoro.

## Diversità, Equità e Inclusione: uno standard culturale e di governance

In Europ Assistance, la sostenibilità si basa sul rispetto delle persone e delle loro differenze. La Diversità, Equità e Inclusione (DEI) è integrata nei processi aziendali come standard culturale e di governance, per assicurare un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo. Consideriamo la diversità una fonte di innovazione e competitività.

Abbiamo una **strategia chiara** che ci guida nel percorso di crescita che abbiamo scelto di perseguire, ponendoci obiettivi concreti in ogni ambito che compone il tema più ampio della DEI e impegnandoci a **misurare i risultati**. Vogliamo essere tutti in prima linea nella realizzazione degli obiettivi che ci siamo posti: per questo motivo **ogni membro del Comitato di Management si è assunto l'impegno di sponsorizzare un'area DEI**, garantendo leadership e responsabilità diretta.

Il nostro approccio si articola attorno a quattro priorità:

- **Parità di genere**
- **Diversità generazionale**
- **Inclusione delle persone LGBTQI+**
- **Valorizzazione delle differenze culturali e delle capacità**

Questi impegni si traducono in azioni concrete: programmi di accelerazione per la crescita professionale delle donne, formazione dei manager sui principi di non discriminazione, campagne di sensibilizzazione e iniziative collettive. La strategia DEI è supportata da sponsor dedicati e da **Employee Resource Groups (ERG)**, gruppi di lavoro costituiti dai dipendenti che lavorano sul promuovere l'inclusione delle diversità e alla creazione di format e momenti di ingaggio. Vere e proprie reti di persone che svolgono azioni volontarie di attivismo aziendale: **Openheart** (inclusione LGBTQI+), **Generaction** (diversità generazionale) e, dal **2025, Interculture**, dedicato alla valorizzazione delle differenze culturali.



Giorgio Norza

Chief People Officer  
Mediterranean Region

"In Europ Assistance, Diversità, Equità e Inclusione non sono semplici iniziative: sono principi che definiscono chi siamo e come facciamo impresa. Siamo convinti che ogni persona debba sentirsi accolta, rispettata e apprezzata per ciò che la rende unica. La DEI è un valore essenziale per noi, perché solo attraverso il rispetto e la valorizzazione delle differenze possiamo generare innovazione, promuovere la sostenibilità e garantire la qualità nel servizio che offriamo ai nostri clienti. Ci impegniamo a garantire che questa cultura sia presente in ogni decisione, ogni team e ogni progetto. Vogliamo costruire un ambiente in cui la diversità sia una forza, l'equità una realtà e l'inclusione un'esperienza concreta per tutti. Crediamo infatti che il vero successo si raggiunga quando ogni persona può esprimere il proprio massimo potenziale."

## FIRMA NEL 2024 DELLA NOSTRA PRIMA CARTA DEI KIT CON 4 PRINCIPI CHIAVE:

**1**  
**PROMUOVERE**  
la consapevolezza su diversità, equità e inclusione.

**2**  
**AGIRE**  
per eliminare i bias nei processi e nei modi di lavorare.

**3**  
**OPPORSI**  
al comportamenti non etici ("tolleranza zero").

**4**  
**ABBRACCIARE**  
le diverse abilità e promuovere l'orgoglio dei dipendenti.

## 1. Diversità, equità e inclusione: il nostro standard per un futuro sostenibile

### DEI CHART

Nel 2024 abbiamo rafforzato il nostro impegno con la sottoscrizione della **DEI Charter** da parte del Comitato di Management di Gruppo e la creazione del **DEI Kit**, uno strumento operativo per diffondere consapevolezza e azione. Monitoriamo costantemente indicatori chiave, come la rappresentanza femminile nelle posizioni dirigenziali, e incoraggiamo una leadership inclusiva in tutte le nostre sedi.

Per Europ Assistance, l'inclusione è una responsabilità e uno **standard riconosciuto** che guida il nostro modo di fare impresa. La nostra ambizione è creare un ambiente di lavoro dove ogni persona si senta accolta per la propria individualità e possa esprimere pienamente il proprio potenziale.



### Inclusione della disabilità

Dal 2020, Europ Assistance si dedica a creare un ambiente inclusivo per le persone con disabilità. Il nostro impegno comprende il supporto dall'assunzione all'integrazione in azienda, garantendo la crescita personale e professionale di tutti. Miriamo a ispirare un cambiamento positivo sensibilizzando e adottando azioni concrete, influenzando la nostra offerta e incoraggiando i nostri partner commerciali e fornitori a promuovere l'inclusione delle persone con disabilità. Vogliamo essere un Partner responsabile per tutto il nostro ecosistema.

### Parità di Genere e Inclusione

Promuovere l'uguaglianza di genere e garantire un ambiente di lavoro inclusivo e diversificato è un pilastro fondamentale della strategia di sostenibilità di Europ Assistance Italia. In questo contesto, l'impegno concreto si è tradotto in iniziative mirate come il servizio di Counseling dedicato alle mamme che rientrano dalla maternità, attraverso un percorso di incontri individuali con counselor professionisti, pensato per favorire il nuovo equilibrio tra vita personale e professionale, o con il progetto "Donne in azienda", un percorso formativo pensato per valorizzare il talento femminile e favorire la crescita personale e professionale, offrendo nuove prospettive e opportunità di sviluppo.

### CERTIFICAZIONE WINNING WOMEN INSTITUTE

Nel 2025 Europ Assistance Italia ha rinnovato la prestigiosa certificazione rilasciata dal **Winning Women Institute**, confermando l'impegno concreto nella promozione della parità di genere e della leadership femminile. Questo riconoscimento testimonia la continuità delle azioni intraprese e la volontà di mantenere standard elevati in materia di equità.

#### Risultati raggiunti

- **Leadership femminile:** rispetto al 2024, il numero di donne in posizioni manageriali è cresciuto dell'**11%**, raggiungendo il **65% del totale dei manager**, superando la media di settore.
- **Equità retributiva:** il **Gender Pay Gap** è pari allo **0,6%**, a conferma della volontà di eliminare ogni forma di discriminazione salariale.

#### Il nostro impegno

Continuiamo a investire in politiche e iniziative che favoriscano l'inclusione, la crescita professionale e la parità di opportunità. L'equità non è solo un obiettivo etico, ma un valore strategico che contribuisce alla resilienza e alla competitività dell'azienda.

Questo approccio integrato dimostra come il rispetto delle differenze, la promozione della parità di opportunità e il supporto attivo alle necessità dei collaboratori siano elementi chiave per costruire un ambiente equo, inclusivo e capace di esprimere a pieno il potenziale di ciascuno.

## 2. Promuovere le persone attraverso il miglioramento strategico delle competenze

### Sviluppare il talento per un futuro sostenibile

In Europ Assistance, garantire una qualità ottimale della vita lavorativa, promuovere lo sviluppo delle competenze e applicare una strategia di miglioramento continuo a livello di Gruppo sono pilastri fondamentali della nostra strategia delle Risorse Umane. Abbiamo implementato una strategia strutturata di formazione e sviluppo, in linea con le nostre esigenze operative e basata su tre valori essenziali:

- **Eccellenza funzionale e operativa**, per rafforzare le nostre capacità chiave.
- **Padronanza delle nuove tecnologie e dell'intelligenza artificiale**, per anticipare il futuro.
- **Cultura del Care**, incentrata sul cliente e guidata da una forte consapevolezza della sostenibilità.

Ogni anno definiamo le priorità di apprendimento a livello di Gruppo.

La formazione viene offerta sia attraverso sessioni in presenza, globali e locali, sia tramite la nostra piattaforma digitale *WeLearn*, garantendo accessibilità e flessibilità a tutti i dipendenti.

Misuriamo l'impatto di questa strategia con un KPI chiaro: il tasso di miglioramento delle competenze a tre anni, che riflette la percentuale di dipendenti che hanno partecipato a corsi di formazione strategici. Questo indicatore ci permette di continuare ad andare avanti con determinazione, assicurando che ogni persona in Europ Assistance sia preparata ad affrontare le sfide di domani.

### 2025: un nuovo capitolo nel nostro percorso di apprendimento

Il 2025 segna una svolta nella nostra evoluzione come organizzazione, con il lancio di un nuovo ciclo strategico di formazione che riflette la nostra ambizione di essere pronti per il futuro. Al centro di questa trasformazione c'è il Modello di Leadership di Europ Assistance, sviluppato nel 2024, che servirà da base per una nuova generazione di programmi progettati per accelerare la leadership a tutti i livelli.

Questo nuovo ciclo rafforza il nostro impegno verso una solida cultura dell'apprendimento, in cui ogni persona è protagonista del proprio sviluppo. Puntiamo su un ambiente che promuova la curiosità, la responsabilità e il miglioramento continuo, in linea con la nostra visione incentrata sul cliente e con gli obiettivi strategici del Gruppo. In un'era caratterizzata dall'accelerazione tecnologica, investiamo anche nella sensibilizzazione e nell'adozione dell'intelligenza artificiale generativa (GenAI), preparando i nostri team a guidare con fiducia, innovazione e visione del futuro.

A tale proposito, Europ Assistance ha avviato un piano di formazione sull'AI che, partendo dai manager, nei prossimi due anni coinvolgerà tutti i dipendenti.

# 88%

del personale ha ricevuto una formazione o sta sviluppando nuove competenze

# 32

numero medio di ore di formazione per collaboratore

## 2. Promuovere le persone attraverso il miglioramento strategico delle competenze

### IL PROCESSO DI RECRUITING IN EUROP ASSISTANCE

In Europ Assistance, attrarre i talenti giusti è solo l'inizio. Abbiamo sviluppato un processo di recruiting dinamico e incentrato sulle persone, progettato non solo per trovare i profili più adatti alle nostre esigenze, ma anche per creare condizioni di lavoro ottimali che favoriscano il benessere, l'impegno e la fidelizzazione dei nostri team.

Crediamo che ogni nuova assunzione sia un'opportunità per rafforzare la nostra cultura, promuovere l'innovazione e costruire insieme un futuro più inclusivo, sostenibile e orientato al cliente.



### EUROP ASSISTANCE ITALIA

**Europ Assistance Italia ha ottenuto la certificazione Top Employer 2025, un riconoscimento che attesta l'eccellenza nelle politiche e strategie HR e nella loro attuazione, con l'obiettivo di migliorare il benessere delle persone e creare un ambiente di lavoro inclusivo e di qualità.**

La certificazione, rilasciata dal *Top Employer Institute* a 2.400 aziende in 125 Paesi, analizza in profondità 20 diversi ambiti e relative Best Practice, tra cui People Strategy, Work Environment, Talent Acquisition, Learning, Diversity, Equity & Inclusion, Wellbeing e molti altri. Europ Assistance Italia è tra le aziende italiane che hanno conseguito questo prestigioso riconoscimento grazie alle numerose iniziative dedicate al personale.

In linea con il principio "**We Care About People**", uno dei pilastri della strategia aziendale, Europ Assistance ha implementato programmi e azioni concrete per tutelare il benessere psico-fisico, favorire il bilanciamento tra vita privata e professionale e creare un ambiente di lavoro sereno e inclusivo, che promuova la crescita e permetta a ciascuno di esprimere liberamente la propria individualità.



## 3. Riconosciamo e premiamo l'impegno delle nostre persone sui temi di sostenibilità

Per promuovere una cultura sostenibile in modo concreto ed efficace, in Europ Assistance sensibilizziamo attivamente le nostre persone sui valori ESG e riconosciamo il loro impegno con azioni concrete. Puntiamo su una comunicazione interna trasparente e continua che ispira, informa e premia l'impegno, perché crediamo che ognuno di noi possa essere un agente di cambiamento.

### La sensibilizzazione ai temi ESG in Europ Assistance: inizia dalle persone

In Europ Assistance crediamo che la sostenibilità parta dalla consapevolezza interna. Promuoviamo l'apprendimento continuo tramite iniziative come la Settimana della Sostenibilità, il workshop *Climate Fresk* e un'offerta di corsi sulla piattaforma *We LEARN*. Queste attività aiutano i team a collegarsi alle priorità ESG e a comprendere il proprio contributo agli obiettivi di sostenibilità.

La comunicazione tramite newsletter, intranet e Townhall rafforza l'impegno aziendale e valorizza la partecipazione dei singoli, trasformando la consapevolezza in azione.

Le persone più coinvolte diventano ambasciatori ESG, promuovendo la responsabilità condivisa anche con i loro stakeholders più vicini, clienti, partner e fornitori.

Workshop e roadshow con i fornitori di assistenza stradale testimoniano come la collaborazione porti a risultati tangibili, tra cui progetti di co-innovazione e nuove alleanze sostenibili.

Tutta la comunità di Europ Assistance diventa così agente di cambiamento lungo la catena del valore.

### Sustainability Care Awards 2024: l'Italia vince il premio internazionale!

Con i *Sustainability Care Awards* celebriamo l'impegno di tutte le persone nei confronti dei valori ESG. Più che un riconoscimento, questi premi sono un motore per integrare la sostenibilità nelle nostre operazioni quotidiane, dall'esperienza del cliente alla cultura interna.

Nel 2024, il team italiano ha ricevuto un riconoscimento per il suo progetto di grande impatto dedicato alla rete dei fornitori di assistenza stradale, chiamato "*Le linee guida della Sostenibilità*", scelto tra 19 proposte provenienti da tutte le branch nel mondo. Ogni iniziativa viene valutata sulla base della capacità di sensibilizzare, produrre un impatto ambientale o sociale misurabile e contribuire alla trasformazione del nostro ecosistema.

Mettendo in evidenza questi risultati, i *Sustainability Care Awards* rafforzano una cultura di innovazione, responsabilità condivisa e impegno per un futuro più sostenibile.



### IL MERCATINO SOSTENIBILE: PREMIATO NEL 2025

Il Mercatino Sostenibile è un'iniziativa che promuove l'economia circolare e il senso di comunità attraverso la condivisione e la vendita di oggetti inutilizzati tra i colleghi.

Lo scambio avviene tramite un tool digitale interno alla intranet, dove i colleghi possono caricare foto e descrizioni degli articoli da vendere o scambiare. Il prezzo è stabilito dal venditore e può essere gratuito o simbolico. La transazione è gestita direttamente tra venditore e acquirente.

L'iniziativa incoraggia la condivisione di oggetti come abbigliamento, libri, piccoli mobili, elettrodomestici e piante.

Il progetto, ideato da un gruppo di colleghi di **Europ Assistance Italia**, ha vinto il premio **locale dei Care Awards per la categoria Sostenibilità** ed è oggi attivo anche per i colleghi di **Spagna e Portogallo**. È stato lanciato a **settembre 2025**, in occasione della **Settimana della Sostenibilità**.

### 3. Riconosciamo e premiamo l'impegno delle nostre persone sui temi di sostenibilità

Nel 2024 Europ Assistance ha rinnovato il proprio Piano di Sostenibilità, introducendo nuovi obiettivi. Tra i più significativi, l'impegno a coinvolgere attivamente tutto il personale affinché i principi di sostenibilità diventino parte integrante delle loro attività quotidiane.

Per raggiungere questo traguardo, è stato scelto l'approccio innovativo e coinvolgente della ONG *Climate Fresk*, che ha sviluppato un format di workshop interattivo unico nel suo genere, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza sugli impatti delle nostre azioni sul clima e ispirare iniziative concrete per ridurre la nostra **Carbon Footprint**. L'ambizione del corso *Climate Fresk* è stata quella di creare una rete di persone in grado di trasmettere le conoscenze acquisite e di indirizzare altri colleghi verso una maggiore sensibilizzazione su questi temi.

**16 colleghi sono stati formati per guidare il progetto Fresk e si sono resi pronti a lanciare i workshop in tutti i dipartimenti aziendali.**

#### CLIMATE FRESK NEL 2024

# 386

persone hanno partecipato al corso

# 16

formatori hanno condotto le sessioni di formazione

# 28

sessioni, per un totale di 124 ore di formazione

Valutazioni positive (su 4): 4,6 per l'utilità pratica del corso, 3,6 per la qualità dei facilitatori e 3,5 per l'organizzazione del corso



### 3. Riconosciamo e premiamo l'impegno delle nostre persone sui temi di sostenibilità

#### CareAbility una sfida per l'inclusione e l'accessibilità

In Europ Assistance crediamo che l'inclusione non sia solo un valore, ma un'azione concreta da compiere ogni giorno. Per questo motivo abbiamo lanciato CareAbility, un'iniziativa che ci invita a rendere visibili e a ridurre gli ostacoli all'accessibilità che milioni di persone si trovano ad affrontare ogni giorno.

L'iniziativa rientra nell'impegno della Compagnia per la sostenibilità sociale: siamo consapevoli che l'inclusione inizia dal riconoscimento degli ostacoli che limitano la mobilità, l'autonomia e la dignità delle persone con disabilità.



Per raggiungere questo obiettivo, insieme a **WeGlad** abbiamo lanciato **CareAbility**, la challenge aziendale per segnalare le barriere architettoniche e migliorare l'accessibilità delle nostre città.

L'iniziativa coinvolge attivamente il personale di Europ Assistance, che **attraverso l'App WeGlad può identificare e mappare ostacoli reali**, rafforzando così l'impegno dell'azienda per l'inclusione della disabilità.

L'App consente di mappare l'accessibilità urbana, individuando e segnalando con fotografie e brevi descrizioni una barriera architettonica o un ostacolo specifico, come per esempio la presenza di scale, l'assenza di rampe o accessi troppo stretti. Una volta raccolti i dati, WeGlad si occupa di distribuirli alle comunità locali e di trasmettere le segnalazioni alle istituzioni competenti per individuare le soluzioni necessarie, contribuendo così a creare un archivio pubblico di informazioni utili a migliorare la mobilità nelle città.

#### Una sfida che ci unisce

Al momento, l'iniziativa CareAbility è rivolta alle persone di **Europ Assistance Italia, Spagna e Portogallo**, ma la Compagnia sta già lavorando per espandere progressivamente il progetto, coinvolgendo altri stakeholders, e aumentarne l'impatto.

Ad oggi sono stati mappati **oltre 700** luoghi e sono state identificate **12.300** barriere architettoniche in diverse città. Questi dati consentiranno di continuare ad apprendere, identificare le priorità delle azioni ed espandere la portata della challenge nelle fasi future.

Inoltre, in Italia abbiamo potuto contare sul sostegno di **Valeria Pappalardo**, atleta paralimpica e già nostra ambassador per il programma Thinkability, che nel 2025 ha collaborato con il team ESG per l'iniziativa.

È anche grazie al suo contributo che si sono uniti alla sfida un gruppo di **17 ambassador**

**interni**, che nelle due sedi di Milano e Rende si sono impegnati a favore dell'inclusione, partecipando attivamente alla diffusione del progetto e alle azioni di sensibilizzazione, incoraggiando i colleghi a mappare le barriere e a riflettere sull'importanza di costruire ambienti accessibili.

Il loro coinvolgimento dimostra che l'inclusione si rafforza quando si combinano tecnologia, impegno aziendale e il potere ispiratore delle persone.

[Per saperne di più](#) ➔



#### CAREABILITY

CareAbility riflette ciò che siamo: un'azienda che si prende cura delle persone con azioni concrete. Riteniamo che l'accessibilità sia una responsabilità condivisa e che la tecnologia, unita all'impegno collettivo, possa avere un impatto reale sulla vita delle persone che affrontano ostacoli quotidiani. Perché un mondo senza barriere è possibile e, insieme, possiamo costruirlo.





# CORPORATE CITIZEN

## 04

Vogliamo prenderci cura della comunità di cui facciamo parte e rafforzare nostri impegni sia collaborando sia supportando associazioni locali che coinvolgendo e attivando le nostre persone in iniziative ad impatto sociale.

**5**  
iniziative sociali nel 2024

**800+**  
persone hanno collaborato all'individuazione della causa sociale di Gruppo

# 1. Il nostro impegno per la comunità

Continueremo a sostenere i nostri programmi di responsabilità sociale con le associazioni con cui collaboriamo. Il focus principale, in linea con l'impegno del Gruppo Europ Assistance è quello della **disabilità e dell'Inclusione**, la causa sociale individuata nel 2024 grazie alla collaborazione di 800 persone di Europ Assistance.

## Definizione della Causa Sociale di Gruppo

Nel 2024, Europ Assistance ha avviato un processo, a livello di Gruppo, per definire una Causa Sociale comune per tutti i Paesi con l'obiettivo di ottenere maggiore coerenza e impatto.

Da aprile a settembre

- interviste con 12 membri del Group Management Committee per raccogliere opinioni dalla leadership,
- coinvolgimento di oltre 800 collaboratori per riflettere il valore interno,
- collaborazione tramite un gruppo di lavoro globale dedicato in cui Europ Assistance Italia ha collaborato attivamente,
- benchmarking per identificare le migliori pratiche e i bisogni.

Questo approccio ha portato alla selezione unanime di **Disabilità & Inclusione** come causa comune del Gruppo, rafforzando il nostro impegno verso un impatto sociale significativo.

Per questo motivo Europ Assistance Italia, coinvolta nel processo in tutte le fasi, ha rafforzato le iniziative dedicate a questa causa.

## Implementazione della causa sociale in Italia

**Inclusione e disabilità** rappresentano il pilastro centrale della nostra strategia sociale, con una governance dedicata impegnata a sviluppare:

- programmi di partnership,
- valutazioni locali secondo gli standard di due diligence del Gruppo,
- piani d'azione monitorati tramite incontri a cadenza regolare.

Un piano di volontariato aziendale sarà sviluppato a partire dal 2026.

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.



## Misurazione dell'impatto

Stiamo sviluppando un modello di misurazione dell'impatto personalizzato per riflettere l'ambizione di Europ Assistance verso un cambiamento misurabile. I primi indicatori saranno integrati nei nostri dashboard ESG a partire dal 2026.

Nel 2024, abbiamo scelto strategicamente di unificare i nostri sforzi attorno a una causa sociale unica per l'intero Gruppo. Questo focus ci consente di canalizzare le risorse in modo più efficace e generare un cambiamento significativo.

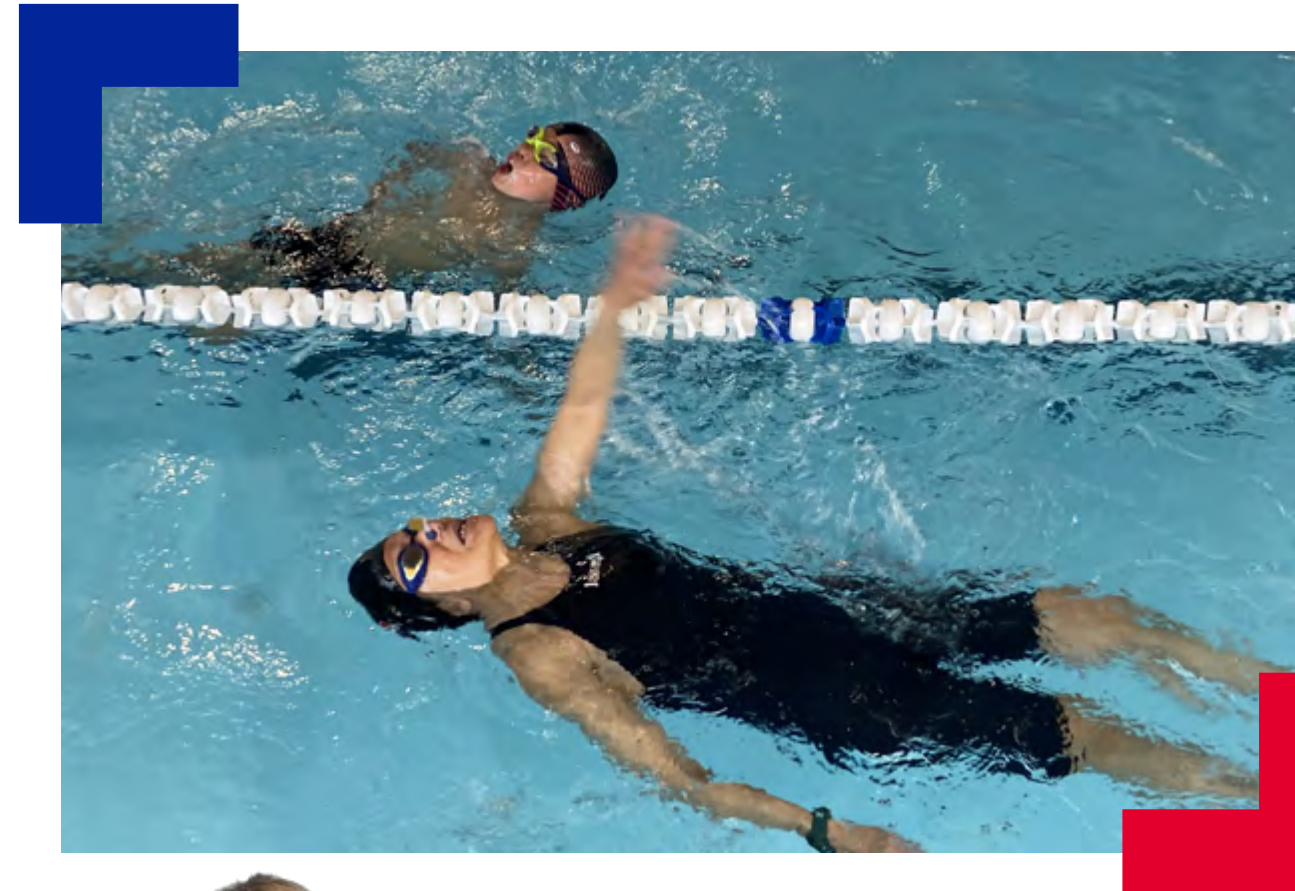
## 1. Il nostro impegno per la comunità

### THINKABILITY: promuovere l'inclusione della disabilità attraverso lo sport

Lanciato nel 2024 e rinnovato nel 2025, ThinkAbility è un'iniziativa di punta del percorso di Disability Inclusion di Europ Assistance, ispirata ai Giochi Paralimpici di Parigi. Il programma ha promosso un cambiamento di percezione sulla disabilità e la performance, sostenendo 13 para-atleti di 10 paesi, la cui resilienza e talento incarnano i nostri valori.

Durante l'anno, i collaboratori sono stati invitati a partecipare a eventi inclusivi come sfide sportive di raccolta fondi, una corsa globale a sostegno di cause legate alla disabilità e attività di sensibilizzazione locali negli uffici di tutto il mondo. Fan zone, webinar interni e incontri con gli atleti hanno ulteriormente amplificato il messaggio. Con comunicazioni regolari, newsletter ed eventi partecipativi, ThinkAbility ha trasformato il nostro impegno per l'inclusione in un movimento collettivo di orgoglio, coinvolgimento e impatto.

[Per saperne di più](#) ➔



Valeria Pappalardo

Atleta  
Ambassador Thinkability

" Il mio motto è 'Impossibile è solo ciò che non si prova', se non ci si mette in gioco la sconfitta è certa in partenza. Nella vita ho dovuto affrontare moltissimi ostacoli, alcuni dei quali sembravano insormontabili, come la diagnosi di sclerosi multipla che ho ricevuto quando avevo 25 anni. Grazie alla mia motivazione e caparbiazza sono riuscita a superarli. Sono grata a Europ Assistance per l'impegno che ha assunto per superare pregiudizi e stereotipi che impediscono alle persone con disabilità di sentirsi incluse e valorizzate. È bellissimo far parte di questo meraviglioso team di atleti internazionali, rappresentando l'Italia, e sapere di essere supportata da tutti in ogni gara e in ogni sfida."

### NUOTA CON VALERIA: INCLUSIONE IN ACQUA E NELLA VITA

Lanciata nel 2024 nell'ambito della ThinkAbility Week, l'iniziativa "Nuota con Valeria" è stata replicata nel 2025 nelle sedi di Assago e Rende, in collaborazione con la nostra ambassador Valeria Pappalardo, nuotatrice paralimpica.

Il progetto, dedicato al personale di Europ Assistance e ai loro figli ha offerto l'opportunità di vivere in prima persona le sfide dello sport paralimpico attraverso la sperimentazione di sessioni di nuoto con movimenti limitati come nuotare con un solo braccio o ad occhi chiusi. L'esperienza ha aiutato a creare più consapevolezza di alcune barriere oltre che comprensione ed empatia, rafforzando il messaggio che l'inclusione si costruisce anche attraverso lo sport, superando i propri limiti e valorizzando le diversità.

Oltre alle attività in acqua, Valeria Pappalardo ha condiviso la sua storia e il suo motto - "Impossibile è solo ciò che non si prova" - in incontri dedicati ai colleghi, contribuendo a diffondere una cultura aziendale sempre più aperta, accessibile e attenta alle unicità di ciascuno.

## 1. Il nostro impegno per la comunità

### Europ Assistance e Fondazione La Comune: insieme per l'inclusione

Il rapporto tra **Europ Assistance Italia** e **Fondazione La Comune** è iniziato nel **2021** con l'organizzazione di un mercatino solidale di Natale presso la sede di Assago, dove i giovani della Fondazione hanno potuto vendere le composizioni floreali realizzate nei negozi *Fiori all'Occhiello*.

Nel **2022**, la collaborazione si è rafforzata con l'inserimento di una persona con disabilità intellettiva formata nei laboratori della Fondazione, per la gestione del verde nella sede di Assago. Grazie a questa scelta, è stato attivato un **Articolo 14**, strumento che consente alle imprese di adempiere agli obblighi di inclusione lavorativa attraverso la cooperazione con enti del Terzo Settore. Per Europ Assistance, questa non è stata solo una risposta normativa, ma un modo concreto di vivere i propri valori ESG, rafforzando la reputazione come azienda inclusiva e responsabile.

Negli anni, la collaborazione si è arricchita di iniziative significative: mercatini solidali di Natale, momenti di incontro e sensibilizzazione sul valore del lavoro inclusivo; progetti condivisi e raccolte fondi, che hanno coinvolto attivamente i dipendenti e hanno consentito di sostenere percorsi di autonomia e inserimento lavorativo.

### Il progetto 2025: verso l'autonomia lavorativa

Nel **2025**, Europ Assistance ha scelto di supportare un progetto di Fondazione La Comune dedicato a giovani con disabilità intellettiva, per accompagnarli in un percorso verso l'autonomia lavorativa. L'azienda ha effettuato una donazione legata alla partecipazione del personale a un'iniziativa digitale internazionale dedicata allo sport e al benessere, integrando l'importo necessario a garantire supporto a **12 giovani**.

Il percorso, legato alla cura del verde e realizzato presso il **Giardino di Fondazione La Comune**, grazie al supporto di un team di educatori e giardinieri, mira a far emergere e sviluppare le competenze dei partecipanti, permettendo loro di esprimere il proprio potenziale e costruire, insieme, il loro futuro di autonomia.

 [Il video dell'iniziativa](#)



Alberto Pazzi

Responsabile Relazione Esterne  
di Fondazione La Comune

"La collaborazione con Europ Assistance è molto più di un sostegno economico: è un'alleanza che ci ha permesso di trasformare percorsi di formazione in opportunità concrete di autonomia lavorativa. Insieme, dimostriamo che l'inclusione non è solo un valore, ma una scelta quotidiana che genera futuro."



## 1. Il nostro impegno per la comunità

### Mission Possible: un percorso che fa la differenza

Europ Assistance nel 2025 ha lanciato Mission Possible, un'iniziativa che combina formazione professionale e impatto sociale. L'obiettivo è quello di supportare la propria rete di assistenza stradale nel reclutamento e nella formazione di nuovi soccorritori meccanici, contribuendo al contempo al benessere della comunità locale. Il progetto ha preso il via a Milano, concentrandosi sui giovani che non studiano né lavorano (i cosiddetti NEET – Not in Education, Employment or Training).

Per realizzare questa visione, Europ Assistance ha stretto una partnership con l'organizzazione no profit **Amici di Edoardo**, che si dedica all'emancipazione dei giovani e al ripristino della loro dignità attraverso opportunità di lavoro.

#### Soggetti coinvolti nel progetto:

- **Amici di Edoardo:** destinatario di una donazione che serve a promuovere l'iniziativa tra i giovani in collaborazione con **Comunità Nuova**, che si occupa del recruiting.
- **Europ Assistance:** ideatore e coordinatore del progetto, sostiene anche economicamente l'iniziativa supervisionando la formazione insieme a **Service New Car** (uno dei nostri fornitori della rete di assistenza stradale).
- **Fornitori della rete di assistenza stradale:** offrono opportunità di tirocinio ai partecipanti.

L'attività del 2025 ha previsto un corso di formazione di **Soccorritore Meccanico**. Nove giovani entusiasti hanno completato con successo il programma, desiderosi di affrontare nuove sfide grazie all'offerta formativa di Europ Assistance.

**Questo segna il primo passo di Mission Possible, un progetto nato dalla collaborazione tra Europ Assistance, le organizzazioni no-profit Amici di Edoardo e Comunità Nuova, e il prezioso sostegno di diversi partner di assistenza stradale.**

La fase successiva del progetto, ancora in fase di realizzazione, prevede l'attivazione di un periodo di tirocinio per alcuni dei ragazzi coinvolti nel percorso, presso i nostri partner di assistenza stradale.

### Promuovere la cultura della prevenzione

Dal 2018, abbiamo avviato un programma che offre ai nostri dipendenti la possibilità di effettuare visite di prevenzione gratuite, con l'obiettivo di favorire la diagnosi precoce e la tutela della salute. Negli anni abbiamo esteso questa opportunità alla comunità in cui operiamo, attraverso la collaborazione con LILT Monza Brianza, partnership che rinnoviamo annualmente dal 2021.

Nel 2024, insieme ad altri partner di LILT, abbiamo contribuito all'erogazione di **1.372 prestazioni sanitarie** nell'ambito della **Campagna Nastro Rosa** dedicata alla prevenzione femminile e **226 prestazioni sanitarie** per la **Campagna Nastro Blu** rivolta alla prevenzione maschile. Inoltre, abbiamo sostenuto il **Festival della Prevenzione** e la puntata 3 del progetto culturale **"Tre Desideri"**, una serie podcast realizzata da LILT con Chora Media che racconta desideri, paure e cambiamenti di chi ha affrontato un tumore.



Consultate  
*Tre Desideri*

[Accedere al podcast](#) ➔

## 1. Il nostro impegno per la comunità



" Platone ci ha insegnato che la caverna è l'accettazione delle ombre; uscirne è scelta coraggiosa. Chi in carcere decide di studiare compie una rottura radicale: lo studio apre alla libertà interiore, il lavoro costruisce la libertà sociale. Non si tratta di indulgenza ma di fiducia reciproca e richiesta di opportunità. Nessuno esce da solo: serve una comunità, istituzioni e soprattutto imprese che non si limitino a osservare ma scelgano di agire. Stato e università offrono formazione; il lavoro completa la rinascita trasformando costi in risorse. Accogliere persone detenute in percorsi di tirocinio o impiego è responsabilità e investimento etico e sociale: riduce la recidiva, aumenta la sicurezza e restituisce dignità. Il futuro nasce dalla dignità, dalla fiducia e dalla responsabilità condivisa. Tutto dipende da una parola semplice e potente: scelta." P.G.

### Percorsi di Inclusione Sociale

#### Il lavoro: un'opportunità per reinserirsi nella società

Le aziende svolgono un ruolo chiave nel favorire il reinserimento sociale di persone che hanno commesso un errore, hanno pagato per le proprie colpe e intrapreso un percorso di responsabilità. Offrire un'opportunità di lavoro a chi ha concluso o sta concludendo il percorso giudiziario significa prevenire la recidiva e promuovere una reale inclusione.

L'iniziativa di Europ Assistance Italia nasce con l'obiettivo di creare un ponte tra il mondo del lavoro e chi desidera ricostruire la propria vita. L'idoneità al ruolo viene valutata da un giudice, insieme a un team dedicato, garantendo che la persona abbia intrapreso un percorso di consapevolezza.

In Italia, il tasso di recidiva è stimato al **68,9%**, un dato che evidenzia l'urgenza di offrire alternative concrete. Chi ha vissuto l'esperienza del carcere è spesso vittima di pregiudizi che limitano le possibilità di reinserimento. Questo progetto è **self-standing**: le persone coinvolte offrono una prestazione professionale qualificata e sono spinte da una forte motivazione al riscatto sociale.

#### I benefici sono immediati e tangibili:

- **Impatto positivo sul territorio**, reinserendo nella comunità persone che scelgono il cambiamento.
- **Riduzione delle disuguaglianze**, contrastando il pregiudizio e favorendo pari opportunità.
- **Supporto alle aziende**, che possono colmare la carenza di alcune figure professionali.

Investire nell'inclusione lavorativa significa generare valore sociale ed economico, contribuendo a una società più equa e resiliente.

Avviato con un percorso di stage nel 2024, il progetto ha portato all'assunzione di una persona, P.G. nel 2025. Questa iniziativa è stata premiata tra le più significative ai Sustainability Care Awards.

PILASTRI		ARGOMENTO	2024
RESPONSIBLE INSURER	Carbon Footprint	■ Emissioni totali di CO <sub>2</sub> : 24,8 mil tCO <sub>2</sub> e	24,8 mil tCO <sub>2</sub> e
		■ Scope 1	184,3 tCO <sub>2</sub> e
		■ Scope 2	150,3 tCO <sub>2</sub> e
		■ Scope 3 - corporate	4,34 mil tCO <sub>2</sub> e
		■ Scope 3 - assistenza	20,4 mil tCO <sub>2</sub> e
	Clima e ambiente	■ Percentuale di energia rinnovabile	100%
		■ Percentuale auto elettriche aziendali manager	44%
		sales	11%
		■ Numero di persone formate	363
		■ Percentuale di persone formate ESG	25%
RESPONSIBLE EMPLOYER	Occupazione	■ Media FTE (anno)	771,4
	Vita lavorativa	■ Engagement Score (/100)	76%
		■ Percentuale di dipendenti con accordo di smartworking	100%
	Formazione e sviluppo	■ Numero di ore di formazione per dipendente	32,3
		■ Percentuale di dipendenti formati o in processo di sviluppo di nuove competenze	88%
		■ Percentuale di dipendenti che hanno effettuato un colloquio annuale e/o di carriera professionale	77%
	Diversità e inclusione	■ Tasso di disabilità	5%
		■ Percentuale di donne in azienda	66%
	Parità professionale	■ Percentuale di donne in posizione manageriali	65%
		■ Percentuale di donne nel Board	40%
	Dialogo sociale	■ Percentuale di copertura con contratto collettivo	100%
		■ Percentuale di copertura con rappresentanza dei dipendenti	100%
	Etica	■ Numero di dipendenti che hanno firmato il codice di condotta	910
■ Percentuale di dipendenti impegnati con il codice di condotta		100%	
CORPORATE CITIZEN	Causa sociale	■ Numero di programmi allineati con le cause sociali del Gruppo:	5

