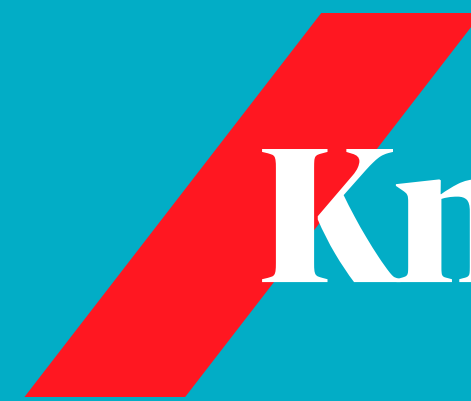




Report di Sostenibilità 2022

AXA ITALIA



Know you can

“L'epoca in cui viviamo è caratterizzata da una situazione economica e finanziaria molto complessa a causa di diversi fattori come la crisi post pandemica, l'aumento dell'inflazione, l'instabilità geopolitica e l'andamento delle tendenze demografiche. Tutti questi fattori richiedono una riflessione attenta sul futuro basata sulla concretezza del presente, nonché decisioni di business trasparenti e misurabili.

In coerenza con il nostro Purpose di "Agire per il progresso dell'umanità, proteggendo ciò che conta", affermiamo il nostro ruolo sociale e il desiderio di agire come forza propulsiva per il bene e il progresso collettivo, attraverso lo sviluppo di soluzioni innovative capaci di abbattere le attuali barriere sociali ed economiche e garantire una società più inclusiva e resiliente, con particolare attenzione ai soggetti più fragili.

Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo delineato una traiettoria di crescita sostenibile e responsabile, che risponde alle esigenze dei nostri clienti e stakeholder attraverso tre dimensioni: "AXA come Assicuratore", "AXA come Investitore" e "AXA come Azienda Esemplare".

Il nostro triplice ruolo ci sprona ad immaginare il futuro per rispondere al meglio al nostro compito di protezione per garantire un progresso economico, umano e sociale ed una prospettiva sostenibile per le generazioni attuali e per quelle che verranno.

Credo che il vero obiettivo a lungo termine sia quello di non dover più parlare di "inclusione": in AXA Italia ci impegniamo ogni giorno per garantire un domani dove ognuno si possa sentire accolto nella propria unicità. ”

Chiara Soldano


Indice

1 INTRODUZIONE

2 NOTA METODOLOGICA

- 2.1. PERIODO DI RENDICONTAZIONE E FREQUENZA
- 2.2. METODOLOGIA E STANDARD UTILIZZATI

3 IL GRUPPO AXA ITALIA

- 3.1. DETTAGLI ORGANIZZATIVI
- 3.2. PERIMETRO DELLA RENDICONTAZIONE

4 LA SOSTENIBILITÀ AL CENTRO

- 4.1. LA NOSTRA VISIONE SOSTENIBILE
- 4.2. LA NOSTRA GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ
- 4.3. I PILASTRI DEL NOSTRO IMPEGNO
- 4.4. L'ANALISI DI MATERIALITÀ E I TEMI MATERIALI
- 4.5. I NOSTRI STAKEHOLDER E IL LORO CONTRIBUTO

5 AXA COME ASSICURATORE E INVESTITORE

- 5.1. LA NOSTRA OFFERTA DI PRODOTTI SOSTENIBILI
- 5.2. LE NOSTRE SCELTE DI INVESTIMENTO SOSTENIBILI
- 5.3. LA CENTRALITÀ E LA SODDISFAZIONE DEI NOSTRI CLIENTI

6 AXA COME AZIENDA ESEMPLARE

- 6.1. RISPETTO DEI DIRITTI UMANI FONDAMENTALI
- 6.2. EMISSIONI GHG DIRETTE E INDIRETTE
- 6.3. I NOSTRI COLLABORATORI
- 6.4. DIVERSITÀ E INCLUSIONE
- 6.5. LO SVILUPPO E LA FORMAZIONE DELLE PERSONE
- 6.6. L'ATTENZIONE ALLA PRIVACY DEI NOSTRI CLIENTI
- 6.7. LOTTA ALLA CORRUZIONE
- 6.8. INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE IN AXA ITALIA
- 6.9. LA RESPONSABILITÀ DI AXA COME CORPORATE CITIZEN ITALIANO

7 GRI CONTENT INDEX

8 RINGRAZIAMENTI

1. Introduzione



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

Il Gruppo AXA è tra i leader mondiali nel settore della protezione e offre soluzioni assicurative e finanziarie specializzate nei settori Vita (L&S), Danni (P&C) e Asset Management. Con 145.000 collaboratori e 93 milioni di clienti in 51 Paesi, nel 2022 ha registrato un giro d'affari di 102 miliardi di euro (+2% rispetto al 2021) e un risultato operativo di 7,3 miliardi di euro (+4% rispetto al 2021).

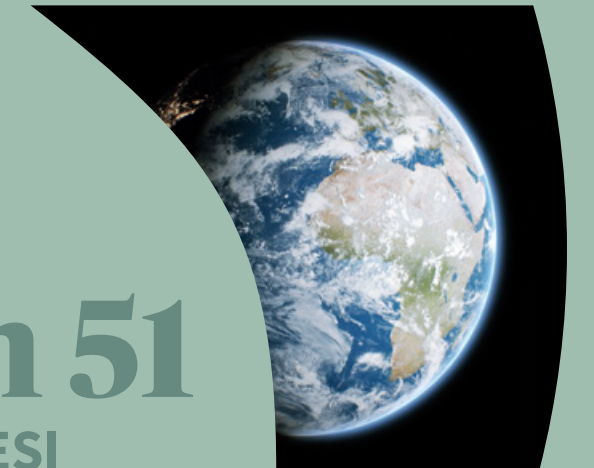
145K
COLLABORATORI



93mln
DI CLIENTI



in 51
PAESI



2. Nota Metodologica

2.1. PERIODO DI RENDICONTAZIONE E FREQUENZA

A partire dal 2017 AXA Italia (di seguito anche “AXA”), si è impegnata a redigere e pubblicare il proprio Report di Sostenibilità su base volontaria e con periodicità annuale. Il presente Report di Sostenibilità rappresenta la rendicontazione relativa al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2022.

2.2. METODOLOGIA E STANDARD UTILIZZATI

Il presente Report è stato redatto con riferimento agli standard della Global Reporting Initiative (GRI), c.d. GRI Standards, aggiornati al 2021, un framework riconosciuto a livello internazionale per

assicurare una rendicontazione di sostenibilità comparabile e trasparente. In coerenza con tali principi di comparabilità e trasparenza che guidano l'intero Report e in linea con quanto previsto dagli standard GRI, i paragrafi interessati da eventuali rettifiche contengono un esplicito riferimento alle modifiche e restatement apportati rispetto all'anno precedente.

Inoltre, si precisa che il presente Report non è oggetto di assurance di terze parti. Il documento sintetizza la centralità della sostenibilità nei valori di AXA Italia e il sincero impegno della compagnia per un'accurata e trasparente rendicontazione di obiettivi, politiche e iniziative. Il processo di redazione del documento, coordinato dalla Funzione

Sustainability, ha pertanto previsto il coinvolgimento trasversale di tutte le funzioni aziendali interessate. Per ulteriori dettagli sulla metodologia e per qualsiasi domanda o richiesta di informazioni supplementari, si prega di fare riferimento al seguente punto di contatto: sustainability@axa.it

3. Il gruppo AXA Italia

3.1. Dettagli organizzativi

AXA Italia S.p.A., avente Sede Legale e Direzione Generale nel Comune di Milano in Corso Como 17, opera in Italia attraverso circa 1.700 dipendenti, 4 milioni di clienti e una raccolta premi che nel 2022 si attesta a 5,4 miliardi di euro.



3.2. Perimetro della rendicontazione

AXA Italia è presente su tutto il territorio nazionale attraverso **AXA Assicurazioni** con una rete di circa 700 agenzie che distribuisce prodotti assicurativi dedicati alla protezione della persona, della famiglia, dell'impresa, del patrimonio e dei beni. Attraverso un servizio di consulenza personalizzata, propone forme innovative di previdenza, di risparmio e di investimento per accompagnare i clienti in ogni fase della loro vita.

AXA Italia opera inoltre nel **canale bancario** attraverso la joint-venture AXA MPS, nata nell'ottobre 2007 dalla partnership strategica di lungo periodo tra AXA e Banca Monte dei Paschi di Siena, con un'offerta assicurativa a 360° per i settori Vita, Danni e Previdenza. Accanto ad AXA MPS, AXA Italia è presente con le partnership attivate con ING Italia e BNL - Gruppo BNP Paribas. La rendicontazione del presente Report contiene inoltre informazioni relative alle seguenti entità:

QUIXA

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

CRP AXA INSIEME PER LA TUA SALUTE

Nato dalla partnership tra AXA Assicurazioni e il Gruppo CIDIMU, offre servizi di diagnostica, prevenzione e riabilitazione.

ALTRE COMPAGNIE DI AXA IN ITALIA

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

È importante precisare che il perimetro di rendicontazione del presente Report differisce dalla rendicontazione integrata del Gruppo AXA (2022 Integrated Report) in quanto quest'ultima offre una panoramica consolidata delle attività e delle performance dell'intero Gruppo nel mondo, mentre il Report di sostenibilità di AXA Italia si concentra specificamente sulle iniziative, impatti e impegni dell'entità a livello nazionale. Pertanto, entrambi questi documenti sono fondamentali per comprendere l'impegno di AXA Italia e del Gruppo AXA verso la sostenibilità e la responsabilità aziendale e vanno considerati come disclosure indipendenti.



4. La sostenibilità al centro

4.1. La nostra visione sostenibile

La mission di sostenibilità di AXA Italia si basa su **quattro valori fondamentali** che guidano le nostre azioni e decisioni, con un'impronta sostenibile e responsabile in linea con le esigenze dei nostri clienti e stakeholder, garantendo un impatto positivo sulla società e sull'ambiente:



CENTRALITÀ DEL CLIENTE

La centralità del cliente è un valore chiave, il cui obiettivo principale è rispondere alle esigenze e garantire la protezione dei clienti: ci impegniamo costantemente ad offrire servizi di qualità, finalizzati a rispondere alle necessità individuali e ad incrementare la fiducia e la soddisfazione dei nostri clienti.



INTEGRITÀ

L'integrità è il valore imprescindibile, perno della nostra visione sostenibile, che si traduce in una condotta responsabile trasversale a tutte le nostre attività. In AXA, rispettiamo gli standard più elevati di comportamento etico, agendo con trasparenza, onestà e rispetto verso i nostri clienti, dipendenti e altri stakeholder.



CORAGGIO

Il coraggio rappresenta un altro fondamento della nostra vision. Esso simboleggia la volontà di affrontare le sfide e di intraprendere decisioni coraggiose, volte a migliorare la società e contribuire alla sostenibilità. Ci impegniamo ad affrontare problemi emergenti, ad intercettare i trend del settore e ad innovare per fornire soluzioni sostenibili che rispondano alle esigenze del mercato e della società.



ONE AXA

Infine, il concetto "One AXA" valorizza la collaborazione e il lavoro di squadra: ogni giorno ci impegniamo a creare un ambiente inclusivo, in cui i dipendenti siano coinvolti e motivati, lavorando insieme per raggiungere gli obiettivi comuni. In AXA crediamo fortemente che l'unità promuova la condivisione di competenze, l'ascolto attivo e la collaborazione tra dipartimenti e funzioni per garantire un impatto sostenibile e positivo a tutti i livelli.

4.2. La nostra governance di sostenibilità

AXA Italia ha adottato una solida governance di sostenibilità che viene normata all'interno della "Politica sugli Standard di Sostenibilità di AXA Italia", in conformità con le linee guida del Gruppo in termini di standard (AXA Group Standard Handbook).

AXA Italia ha adottato una solida governance di sostenibilità che viene normata all'interno della "Politica sugli Standard di Sostenibilità di AXA Italia", in conformità con le linee guida del Gruppo in termini di standard (AXA Group Standard Handbook).

Tutte le entities del Gruppo AXA devono nominare un **Chief Sustainability Officer (CSO)** e disporre di una strategia e di una governance ben definite in tema di Sostenibilità. Nel caso di AXA Italia, è presente un CSO, a riporto dell'Amministratore Delegato e membro del Management Committee AXA, che ha il compito di garantire una strategia di sostenibilità coerente con quella del Gruppo AXA, volta a gestire le tematiche sociali, ambientali ed etiche, e a ridurre i rischi ad esse associate.

La governance di AXA Italia prevede, inoltre, la presenza di un **Comitato di Sostenibilità** a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, composto dagli Executives delle diverse Direzioni di Business coinvolte nei flussi di lavoro delle iniziative (workstream). Il Comitato svolge un ruolo determinante nella definizione delle strategie e delle linee guida dell'azienda in ambito di sostenibilità.

La principale interfaccia del Comitato è la **Funzione Sustainability**, costituita da un team dedicato che agisce da "control room" con l'obiettivo di supportare l'implementazione degli stream di progetto. Inoltre, la Funzione Sustainability

svolge un ruolo di benchmarking sul mercato e di analisi del contesto normativo per garantire che l'azienda mantenga un allineamento alle best practice di settore.

Infine, per implementare in modo efficace ed efficiente le iniziative di sostenibilità, AXA Italia ha istituito dei **workstream** e definito dei **focal points**: ogni area impattata viene rappresentata da un focal point al fine di sviluppare e attuare delle progettualità coerenti con le linee guida del Comitato, assicurandone l'allineamento agli obiettivi strategici e sostenibili del Gruppo AXA.

In sintesi, il Comitato di Sostenibilità gestisce i workstream di attività che trovano corrispondenza nei tre pilastri strategici del Gruppo AXA, illustrati dettagliatamente nel paragrafo successivo del presente Report.

4.3. I pilastri del nostro impegno

Il Gruppo AXA, per rispondere alle richieste del mercato, e per coerenza con la mission “Agire per il progresso dell’umanità, proteggendo ciò che conta”, ha delineato una precisa strategia di sostenibilità.

Questo impegno riflette il ruolo sociale che AXA riveste nella protezione delle persone dai rischi, contribuendo ad un’economia sempre più inclusiva, e si declina su tre pilastri principali:

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

Per rendere questa strategia concreta per tutti i suoi stakeholder, nell'aprile 2021 AXA ha definito un indice - “AXA for Progress Index” - per misurare e tracciare i propri progressi in ogni ambito delle sue attività lungo i tre pilastri. Questo indice è costituito da un insieme di KPI/commitment, tradotti in obiettivi misurabili al 2023 e 2025, per incorporare ulteriormente lo sviluppo sostenibile in ognuno dei tre pilastri del DNA di AXA. In particolare:

AXA come Assicuratore

Il Gruppo AXA come Assicuratore vuole aumentare la propria attività nel campo delle energie rinnovabili e, più in generale, in settori low-carbon, nonché sviluppare un processo di gestione

delle richieste sostenibile dal punto di vista ambientale per il settore dei veicoli entro il 2026. Inoltre, il Gruppo si è prefissato di ridurre entro il 2030:

- **del 20%** l'intensità di impronta di carbonio dei portafogli motor più significativi del Gruppo rispetto alla baseline 2019;
- **del 30%** le emissioni di carbonio assolute dei maggiori clienti assicurativi commerciali del Gruppo;
- **del 20%** l'intensità di impronta di carbonio degli altri clienti corporate rispetto alla baseline 2021.

Infine, il Gruppo AXA come assicuratore desidera rafforzare il dialogo con i propri clienti, in particolare con quelli corporate, nonché con gli stakeholder esterni e i partner per supportarli meglio nella transizione verso un’economia green.

AXA come Investitore

L’azione del Gruppo AXA come Investitore prevede la riduzione dell’impronta di carbonio legata agli asset in portafoglio del 50% al 2030, rispetto alla baseline 2019

AXA come Azienda esemplare

Infine, in qualità di Azienda esemplare, il Gruppo AXA vuole formare tutti i propri collaboratori su tematiche di sostenibilità entro il 2023. Il Gruppo si impegna inoltre a ridurre del 20% il totale della CO2 derivante dalle operations entro il 2025, compensando le emissioni residue.



Le sfere di impegno del Gruppo AXA si declinano a livello di entità AXA Italia che recepisce le indicazioni del Gruppo strutturando una serie di iniziative in grado di contribuire concretamente al raggiungimento dei KPI sopra menzionati, adattandoli specificatamente alla realtà italiana. In particolare:

- **AXA Italia come Assicuratore** ha sviluppato il suo framework ESG al fine di classificare i prodotti e le coperture esistenti (es. copertura assicurativa di pannelli solari, assicurazione di veicoli elettrici) e per dotarsi di una base per l'ideazione della futura offerta; ha, inoltre, definito l'ambizione 2030 per la protezione inclusiva, ponendo particolare attenzione a soluzioni inclusive e attente alle fasce di popolazione particolarmente vulnerabili; ne sono un esempio le polizze salute dedicate a donne in difficoltà ("Protezione Sospesa") commercializzate anche nel 2022, che consentono a donne che si trovano in situazioni economiche precarie di ricevere in donazione una polizza sanitaria.
- **AXA Italia come Investitore** vuole contribuire a ridurre l'impronta di carbonio derivante dagli investimenti in portafoglio attraverso la possibilità di investire in fondi sostenibili gestiti direttamente da AXA Assicurazioni, come il fondo "Futuro Green". Al 2022 la riduzione delle emissioni di CO2 relative agli investimenti italiani è stata del 25% (vs 2019), in linea con l'obiettivo pluriennale di Gruppo. AXA Italia ha

provveduto, inoltre, ad aumentare il capitale investito in Asset sostenibili, raggiungendo 1,45 miliardi di euro, e concorrendo significativamente al raggiungimento dell'obiettivo di Gruppo (26 miliardi di euro entro il 2023).

- **AXA Italia come Azienda esemplare** ha previsto una formazione specifica sulle tematiche ambientali per tutti i nostri collaboratori, con un corso - AXA Climate Accademy - per accrescere la consapevolezza su evidenze scientifiche attinenti il cambiamento climatico.
- Infine, l'impegno di AXA Italia si estende ad un aggiuntivo pilastro: **AXA come azienda Italiana**. Questo pilastro racchiude tutte le iniziative e le azioni di AXA Italia a livello nazionale per contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche di sostenibilità del territorio in cui opera. L'azienda si impegna a promuovere l'inclusione finanziaria, la sostenibilità ambientale, l'istruzione, la cultura e la salute, supportando in modo tangibile il progresso sociale e il benessere delle comunità italiane.

La struttura del Report 2022 si basa sui pillar sopra riportati, identificati a livello di Gruppo e calati nella realtà italiana. I capitoli del documento sono stati ulteriormente suddivisi a livello di temi materiali pertinenti a ciascun pilastro, identificati tramite un processo di analisi di materialità che viene presentato, nel dettaglio, nel paragrafo successivo del presente Report.

4.4. L'analisi di materialità e i temi materiali

¹Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals, SDG), sono una serie di 17 obiettivi interconnessi, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite come strategia "per ottenere un futuro migliore e più sostenibile per tutti".

La rendicontazione della performance di sostenibilità 2022 di AXA Italia è avvenuta grazie ad un solido percorso di individuazione dei principali temi materiali.

In particolare, in coerenza con quanto previsto dall'aggiornamento 2021 dei GRI Standards, AXA Italia ha ritenuto necessario avviare un'accurata ri-analisi dei temi materiali predisponendo un'analisi di "Materialità di Impatto", seguendo la metodologia delineata all'interno degli Standard GRI 3:

- 1. Analisi di contesto:** in questa prima fase, AXA Italia ha identificato una panoramica delle proprie attività, delle relazioni commerciali, del contesto di sostenibilità in cui opera e degli stakeholder con cui si interfaccia. A valle di questa analisi, è stata individuata una lista di 21 tematiche relative alla sostenibilità rilevanti nel settore e potenzialmente materiali per AXA Italia.
- 2. Individuazione degli impatti attuali e potenziali:** una volta identificati i temi rilevanti per il settore, è stato associato a ciascun tema almeno un impatto, positivo o negativo, attuale o potenziale derivante dall'operatività e dalle attività di AXA Italia sull'ambiente, la comunità e gli altri stakeholder individuati nella precedente fase.
- 3. Valutazione della significatività degli impatti:** successivamente è stata valutata la significatività

degli impatti attraverso 4 dimensioni: scala, ambito, caratteristiche di irrimediabilità e probabilità. In particolare, la quantificazione della componente "scala" è avvenuta tramite il coinvolgimento di alcune categorie fondamentali di stakeholder interni ed esterni ad AXA Italia. Nello specifico, tale coinvolgimento verrà maggiormente dettagliato nel paragrafo [4.5 I nostri stakeholder e il loro contributo](#).

- 4. Prioritizzazione degli impatti per la definizione dei temi materiali da rendicontare:** infine sono stati aggregati gli impatti relativi a ciascun tema per derivare la lista di temi materiali, in termini di significatività degli impatti ad essi correlati.

Il processo di determinazione della Materialità di Impatto ha permesso di individuare le 10 tematiche materiali per AXA Italia all'interno dei 21 temi potenzialmente materiali individuati a valle dell'analisi di contesto.

Tali temi, oltre ad essere materiali per AXA Italia, contribuiscono al raggiungimento di diversi Sustainable Development Goals (SDGs) come rappresentato di seguito:

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGS)

TEMI MATERIALI	COMPOSIZIONE DEGLI IMPATTI LEGATI AI TEMI		SDG COLLEGATI AI TEMI
INNOVATION AND DIGITAL TRANSFORMATION	56%		9
CUSTOMER CENTRICITY AND SATISFACTION	57%		
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES	65%		5, 10
HUMAN RIGHTS ASSESSMENT	43%		5, 10, 8, 16
TRAINING AND EDUCATION	54%		8, 4, 10
CUSTOMER PRIVACY	51%		
SUSTAINABLE PRODUCTS AND INVESTMENTS	70%		9, 13, 10, 7, 11
EMISSIONS (GHG)	78%		13
EMPLOYMENT	65%		8, 4, 5, 10
ANTI-CORRUPTION	68%		16

■ % componente di impatti positivi ■ % componente di impatti negativi

4.5. I nostri stakeholder e il loro contributo

La mission di AXA Italia si realizza anche attraverso una relazione e un dialogo consolidato con i propri stakeholder, che rappresentano il fulcro della vision di sostenibilità. Ne consegue la scelta di coinvolgere dipendenti, fornitori, business partner ed executives nel processo di definizione dei temi materiali, al fine di ottenere una prospettiva completa e inclusiva.

Per prima cosa, è stata condivisa con gli stakeholder la metodologia adottata per la determinazione dei temi ambientali, sociali e di governance, materiali per AXA Italia. Successivamente, è stato chiesto agli stakeholder di esprimere la valutazione della componente “scala” di ciascun impatto associato ai temi, assegnando alla portata degli impatti generati da AXA Italia un punteggio da 1 (impatto molto basso) a 5 (impatto molto alto).

Attraverso questo processo di coinvolgimento, AXA Italia si impegna a fornire una rendicontazione trasparente ed inclusiva, integrando diverse prospettive e stimolando un dialogo fra tutte le realtà impattate dalle proprie attività, essenziale per guidare le scelte strategiche della compagnia.



5. AXA come assicuratore e investitore

5.1. La nostra offerta di prodotti sostenibili

AXA Italia si impegna, come compagnia assicurativa, a porre i clienti al centro delle sue attività con l'obiettivo di “proteggere ciò che conta e agire per il progresso dell'umanità”. AXA offre soluzioni per gestire e proteggere dai rischi, con l'intento finale di migliorare la qualità di vita delle persone e avere un impatto positivo sulla società.

L'offerta sostenibile e di protezione inclusiva di AXA Italia verso le tematiche ambientali e l'inclusione sociale viene esplicitata concretamente attraverso un portafoglio prodotti, che nel corso del 2022 ha avuto un ulteriore adeguamento per rispondere alla sempre maggiore sensibilità dei clienti rispetto alla sostenibilità.

Prodotti a valenza ambientale

Il tema Green ha per AXA Italia una valenza rilevante e il business relativo è in continua crescita anche grazie alla politica del Gruppo che negli ultimi anni ha rivolto in maniera sempre più importante la propria attenzione verso soluzioni sostenibili, lasciando alle varie local entities la libertà di sviluppare proposte dedicate in ambito Vita, Salute e Danni in base alle caratteristiche del proprio territorio.

Nel 2022 i volumi provenienti da offerte “Green” hanno registrato un incremento importante trainato da diversi prodotti con coperture dedicate, presenti su varie linee di business. Tra i principali prodotti a valenza ambientale offerti da AXA Italia, rientrano:

- Prodotto **Energia Protetta**: mira a proteggere gli impianti produttori di energia verde, come quelli a biomasse, a pannelli solari e pale eoliche, promuovendo così lo sviluppo sostenibile dell'energia rinnovabile.
- Prodotto **Globale fabbricati**: permette di proteggere i fabbricati in modo completo. In aggiunta alle coperture tradizionali, AXA offre la possibilità di estendere la garanzia anche sugli eventuali pannelli installati sopra agli immobili assicurati.
- Prodotto **Nuova protezione casa**: copre l'immobile con la possibilità di estendere la protezione a pannelli solari/fotovoltaici offrendo così una copertura completa contro eventuali danni.
- Prodotto **Nuova Protezione Auto - Guida Leggera**: questa soluzione assicurativa mira a premiare l'uso contenuto dell'auto, con un premio ridotto in funzione di un chilometraggio limitato nell'anno, monitorato tramite una Black Box installata nella vettura, che registra le informazioni sia sulle distanze percorse, sia, in caso di sinistro, sulla dinamica dello stesso. Questa polizza permette di ridurre i costi per l'assicurato e premia un uso consapevole dell'auto, con benefici indiretti anche per l'ambiente.
- Prodotto **Nuova Protezione Auto - Discount For Electric Vehicles**: durante il 2022, è stata confermata e implementata questa soluzione che prevede l'applicazione di un meccanismo



di scontistica del premio assicurativo per i veicoli rientranti nella categoria Electric Vehicles al fine di incentivare sempre più l'utilizzo di soluzioni green.

- Prodotto **Tutela Ambientale**: questa soluzione consiste in un'assicurazione di responsabilità civile fornita alle aziende per coprire il rischio ambientale dei danni causati involontariamente a terzi a causa dell'inquinamento derivato dalle loro attività presso siti assicurati o presso terzi. In particolare, un questionario specifico deve essere compilato prima della stipula del contratto per valutare il rischio coperto. Questo prodotto rappresenta quindi una soluzione flessibile per le imprese che affrontano i rischi di danno all'ambiente e le conseguenze economiche dell'incidente, supportandoli anche nella prevenzione e nella gestione di crisi.

OVERVIEW DEL VALORE ECONOMICO E DEL NUMERO DI CONTRATTI A VALENZA AMBIENTALE STIPULATI NEL 2022

	UNITÀ DI MISURA	2022	2021	Δ 2022-2021
NUMERO DI CONTRATTI DI COPERTURA PER ALLUVIONE STIPULATI	n.	58.832	54.040	9%
VALORE MONETARIO DEI CONTRATTI DI COPERTURA PER ALLUVIONE	€	6.748.217	5.201.851	30%
NUMERO DI CONTRATTI DI COPERTURA PER FRANA STIPULATI	n.	1.893	1.492	27%
VALORE MONETARIO DEI CONTRATTI DI COPERTURA PER FRANA	€	2.383	1.898	26%
NUMERO DI CONTRATTI DI COPERTURA PER TERREMOTO STIPULATI	n.	66.151	61.369	8%
VALORE MONETARIO DEI CONTRATTI DI COPERTURA PER TERREMOTO	€	13.681.087	11.138.792	23%
NUMERO DI ALTRE POLIZZE A VALENZA AMBIENTALE ²	n.	18.634	5.063	268%
VALORE MONETARIO DI ALTRE POLIZZE A VALENZA AMBIENTALE	€mln	11,3	7,5	51%

²Polizze incluse nella categoria "Altre polizze a valenza ambientale": Nuova Protezione Auto Option "Guida leggera", Nuova Protezione Auto "discount for electric vehicles", Energia protetta (GPREN), Globale Fabbricati; Nuova Protezione Casa; Tutela Ambientale.



Anche per quanto riguarda Quixa, nel 2022, è stata sviluppata un'offerta a carattere ambientale: sono stati infatti erogati incentivi alla mobilità green, tramite l'offerta di una scontistica ad-hoc del 20% sull'RCA per le auto elettriche abilitata dal riconoscimento della tipologia di veicolo tramite lettura della targa.

In continuità con il 2021 è proseguito anche il supporto al Superbonus 110, facilitando l'accesso dei propri clienti alle agevolazioni fiscali previste dal Superbonus 110%, entrando nel settore dell'acquisto del credito d'imposta. Nell'ambito di questa offerta, ai clienti è stato concesso di cedere ad AXA Italia il relativo credito fiscale maturato ed ottenere anticipatamente la disponibilità economica necessaria per effettuare gli interventi edilizi. A fronte di tale cessione, la Compagnia ha riconosciuto ca. il 102% a Privati e Imprese per i lavori effettuati in regime di Superbonus 110%, e ha gestito anche i crediti relativi ai bonus differenti dal 110%, in linea con quanto previsto dal Decreto Rilancio.

Prodotti a valenza sociale

AXA Italia è, inoltre, sensibile alle tematiche di inclusione sociale che, a livello di offerta di prodotti assicurativi, si riflette nel principio di protezione inclusiva.

Tra i principali prodotti:

- **Per Noi:** offre protezione a coppie di persone di ogni genere

e con qualsiasi legame, coprendo i rischi di morte, malattia grave e perdita di autosufficienza. AXA Italia si impegna a non discriminare nessun tipo di coppia, inclusi i membri della comunità LGBT+. Nel 2022 si è arrivati a coprire circa 2000 coppie per un premio totale annuale pari a circa 713.000 €. Questa tipologia di polizza è stata introdotta da AXA nel 2019 e rappresenta tuttora un unicum nel Mercato assicurativo Italiano.

- **Assistenza 360:** permette ai clienti di avere assistenza medica 24h tramite video o teleconsulto. Tra i servizi proposti, di particolare rilievo quelli di assistenza psicologica - per la tutela del benessere psicofisico - e lo pneumologo.

Nell'ambito di questo prodotto, dal 2021 è stata data la possibilità a tutti i clienti, all'atto della sottoscrizione o del rinnovo della polizza sanitaria, di destinare un importo extra, in aggiunta al proprio premio, in favore di chi ne ha bisogno. Grazie a questa iniziativa, denominata "Protezione Sospesa", AXA Italia fornisce, a titolo gratuito, polizze di Assistenza 360° alle donne beneficiarie individuate da WeWorld Onlus. Tramite la "Protezione Sospesa", AXA Italia assicura protezione e tutela sanitaria anche a chi altrimenti ne sarebbe escluso, contribuendo allo sviluppo di una società sempre più inclusiva.



AXA Italia è sensibile alle tematiche di inclusione sociale che, a livello di offerta di prodotti assicurativi, si riflette nel principio di protezione inclusiva.

- **Buonlavoro! Smart working:** AXA Italia ha sviluppato questa soluzione assicurativa per le PMI volta a promuovere l'utilizzo del lavoro agile. Questo può contribuire a creare un ambiente di lavoro più flessibile e sostenibile, favorendo un equilibrio tra vita professionale e personale. Le garanzie di questa offerta coprono per esempio danni ai dispositivi, furto degli apparecchi e spese extra, danni ai collaboratori e responsabilità verso terzi.
- **Go Back To Normal:** AXA offre servizi di pronto intervento in caso di eventi gravi che compromettono la continuità del business. Sono compresi la protezione finanziaria e il supporto per affrontare situazioni impreviste, garantendo la continuità delle attività e la sicurezza dei dipendenti.
- **Protezione Salute Per Sempre:** è la nuova polizza salute con assistenza 24/7 di AXA Assicurazioni che protegge il cliente per tutta la vita, anche quando raggiungerà un'età avanzata nel momento di maggior bisogno. AXA, infatti, non può annullare la polizza per sopraggiunti limiti di età o per aggravamento dello stato di salute, mentre il cliente ha sempre la facoltà di disdire liberamente il contratto ad ogni scadenza annuale.

Nei prossimi anni, AXA Italia intende allargare ulteriormente il tema della protezione inclusiva offrendo prodotti assicurativi specifici per le fasce più vulnerabili della popolazione, come

persone con disponibilità economica limitata. Questo mira a garantire una protezione adeguata anche a coloro che potrebbero avere maggiori difficoltà nell'accedere a servizi assicurativi tradizionali.

5.2. Le nostre scelte di investimento sostenibili

Gli obiettivi e la strategia di investimento responsabile del Gruppo AXA

In qualità di investitore, il Gruppo AXA si impegna a supportare i propri clienti e la società nell'incentivare la transizione verso un'economia a impatto ambientale ridotto. L'azienda assume un ruolo attivo nella riduzione degli impatti negativi sull'ambiente, coinvolgendo sia il proprio personale che i clienti in questa importante missione.

Sia a livello globale, come Gruppo, che a livello locale in Italia, AXA dedica grande attenzione alle scelte di investimento e all'impatto delle emissioni di CO2 ad esse associate.

Inoltre, nel 2020, il Gruppo AXA ha istituito una politica interna di investimento responsabile (c.d. "AXA Group Responsible Investment Policy") che definisce la posizione e la metodologia di AXA in materia di Investimento Responsabile (RI), con l'obiettivo di allineare gli investimenti alla strategia di Responsabilità d'Impresa di AXA.

L'impegno del Gruppo si inserisce nel contesto internazionale della finanza sostenibile, nonché degli impegni dell'Unione Europea in materia di clima e obiettivi di sostenibilità. Questi obiettivi sono cruciali per garantire che gli investimenti supportino un'economia resiliente e una ripresa sostenibile a seguito della pandemia da COVID-19. In tale ottica, il Gruppo AXA ha preso parte a diverse alleanze per il raggiungimento degli obiettivi di neutralità climatica:

- Nel 2019 il Gruppo ha aderito alla Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), gruppo di investitori istituzionali che si impegna a rendere

i propri portafogli di investimento neutrali dal punto di vista delle emissioni di gas serra entro il 2050, coerentemente con un aumento massimo della temperatura di 1,5°C rispetto al periodo preindustriale.

- Inoltre, nel 2020, AXA ha preso parte alla Net-Zero Asset Management Initiative (NZAMI) per raggiungere, entro il 2050 o prima, l'azzeramento delle emissioni derivanti dagli asset investiti.

Per comprendere la performance di AXA Italia in questo contesto, è importante basarsi innanzitutto sulla Climate Strategy del Gruppo che prevede il monitoraggio di due principali KPI:

1. L'aumento della porzione di Investimenti Green per raggiungere il target di 26 mld di euro in attività sostenibili da un punto di vista ambientale entro il 2023.
2. La riduzione dell'impronta di carbonio legata agli asset in portafoglio del 50% al 2030 rispetto alla baseline 2019.

Il contributo di AXA Italia al raggiungimento degli obiettivi del Gruppo

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

1. Nel 2022 AXA Italia ha raggiunto un volume di investimenti Green di 1,45 miliardi di euro, con un incremento sul biennio pari al 17%.

RIPARTIZIONE DEGLI INVESTIMENTI GREEN DEL GRUPPO AXA

INDICATORE	UoM	2022	2021	2020
INVESTIMENTI GREEN	€ mld	1,45	1,63	1,23
ASSET (€)				
FIXED INCOME GREEN BONDS	€ mln	1.016	1.095	770
CRE	€ mln	60	67	56
INFRASTRUCTURE DEBT	€ mln	197	369	307
INFRASTRUCTURE EQUITY	€ mln	75	51	43
REAL ESTATE	€ mln	97	51	55

ESPOSIZIONI (€)				
ESPOSIZIONE A TRANSITION BOND	€ mln	39	50	52
ESPOSIZIONE A IMPACT FUNDS	€ mln	20	17	11

2. AXA Italia ha ridotto ulteriormente l'impronta di carbonio del portafoglio gestito, raggiungendo nel 2022 61,73 tCO2/EV€mn, il 10% in meno rispetto all'anno precedente (68,94 tCO2/EV€mn nel 2021) e il 25% in meno rispetto al 2019 (starting point).

UoM	2019	2020	2021	2022	Δ 19-22	Δ 21-22
€ mld	1,07	1,23	1,63	1,45	35,51%	-11,04%
tCO2/EV €mn	82,34	82,19	68,94	61,73	-25,03%	-10,46%

I prodotti di investimento responsabile di AXA Italia

L'impegno di AXA Italia per l'integrazione dei rischi ESG nelle scelte di investimento, si traduce nello sviluppo di una gamma innovativa di prodotti di investimento responsabile. Ne sono un esempio:

- Fondo Interno **Futuro Green**: si tratta di un fondo interno unit-linked lanciato nel 2021 che offre potenziale crescita del capitale a medio-lungo termine. Il Fondo adotta una



AXA Italia si impegna ad aggiornare regolarmente le proprie metodologie per tenere conto dei cambiamenti nella disponibilità dei dati o delle modalità utilizzate dagli emittenti principali per la divulgazione delle informazioni.

strategia di investimento flessibile che tiene conto di aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) ed è disponibile all'interno di due soluzioni multi-ramo: doppio motore (premio unico) e easy plan (premi unici ricorrenti).

- Fondo Interno **AXA Mps Strategia Sostenibile ESG** per il prodotto Private Choice WP19.

Il Fondo adotta una strategia di investimento flessibile mirata a settori con caratteristiche di responsabilità ambientale, come le energie rinnovabili e l'acqua.

La strategia di investimento responsabile di AXA Italia

Il Regolamento (UE) 2019/2088, entrato in vigore nel marzo del 2021, ha introdotto specifici obblighi per l'impresa in tema di trasparenza in ambito di sostenibilità, tra cui l'integrazione del rischio di sostenibilità all'interno delle politiche di investimento. A questo riguardo, per integrare i rischi di sostenibilità all'interno delle decisioni di investimento, AXA Italia applica due diverse e complementari strategie:

- Politiche di esclusione settoriale basate sull'utilizzo di elenchi di esclusione costruiti su dati forniti da parti terze, con l'obiettivo di tenere fuori dal proprio universo investibile le attività esposte a rischi ESG critici, in particolare in termini

di impatto sul clima e sulla biodiversità, sulla salute e i diritti umani, e sull'etica aziendale;

- Metodologie di punteggio ESG proprietarie che costituiscono uno dei fattori della valutazione del rischio di sostenibilità per un determinato investimento, e consentono di concentrarsi su asset con una performance ESG complessivamente migliore.

AXA Italia si impegna ad aggiornare regolarmente le proprie metodologie per tenere conto dei cambiamenti nella disponibilità dei dati o delle modalità utilizzate dagli emittenti principali per la divulgazione delle informazioni.

Inoltre, AXA Italia ha recepito anche all'interno dei processi di emissione dei prodotti di investimento e delle relative documentazioni tutti i presidi di conformità con le normative di riferimento.

5.3. La centralità e la soddisfazione dei nostri clienti

La customer experience distintiva di AXA Italia

AXA Italia crede fermamente nel valore della "customer centricity" e del "customer service", dimostrando massima attenzione nel comprendere le esigenze dei propri clienti. Questo impegno si riflette sia nella creazione di nuovi prodotti e servizi, sia nel continuo miglioramento di quelli già esistenti.

La strategia di AXA Italia si basa sul concetto di "customer first", che non rappresenta solo un valore, ma un vero e proprio modo di operare, focalizzato su quattro aree principali:

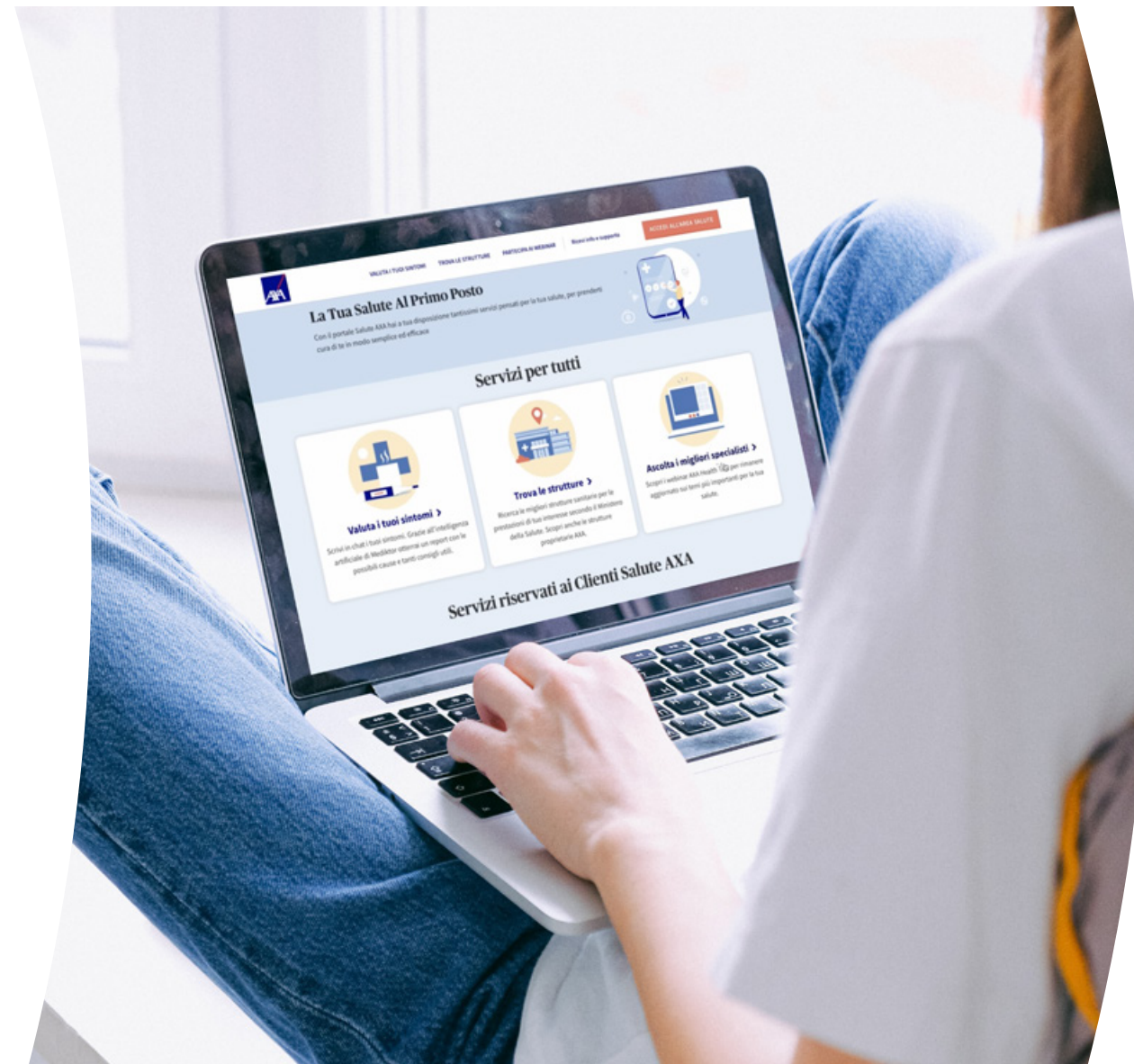
1. il miglioramento continuo dell'offerta al cliente – Customer proposition;
2. la revisione e l'ottimizzazione dei percorsi di interazione – Customer journey;
3. l'utilizzo di un modello operativo basato sui dati – Data driven operating model;
4. la diffusione di una cultura aziendale incentrata sul cliente – Customer culture.

Per AXA Italia, l'esperienza del cliente è sempre incentrata sull'ascolto delle sue necessità al fine di comprenderne i comportamenti e i bisogni. Questa attenzione consente di intercettare eventuali punti di miglioramento o malfunzionamenti e di intraprendere azioni correttive per creare una customer experience sempre più semplice, conveniente e soddisfacente. L'ascolto continuo del cliente viene attuato attraverso la creazione

di "touchpoint" di rilevazione, sia a valle di esperienze dirette presso le agenzie, sia di esperienze digitali e di gestione di sinistri, al fine di consentire feedback costanti e immediati. Dal 2019, AXA Italia ha implementato un meccanismo di governance strutturato che si basa sulla costante misurazione dell'indice di raccomandazione della clientela (NPS), oltre ad altri parametri di soddisfazione e KPI operativi relativi ai processi chiave che impattano la clientela. Ciò consente incontri periodici tra i responsabili di tutte le funzioni aziendali, al fine di stabilire le priorità delle azioni e delle iniziative dell'azienda.

Inoltre, anche nel corso del 2022, AXA Italia ha pianificato una revisione delle proprie **Customer Journey** aziendali, individuando punti critici, incorporando i feedback dei clienti e ponendo il cliente al centro del processo di co-progettazione, in linea con le priorità strategiche aziendali.

Tra le esperienze più rilevanti che riflettono l'approccio di customer centricity di AXA Italia, si possono citare, nel ramo Danni, l'intera gestione dei sinistri, che offre ai clienti un costante monitoraggio dello stato, attraverso un tracciamento digitale in tempo reale, nonché servizi innovativi come il video remote assessment (con un contributo positivo anche sull'abbattimento degli spostamenti e delle emissioni di CO2) e soluzioni di assistenza come l'apertura digitale immediata della richiesta di carroattrezzi, il tracking real-time dello stesso e il servizio Caring Angel.



Inoltre, il ramo Salute si distingue per l'offerta di un'esperienza unica sul mercato grazie alla Digital Health Platform (lamiasalute.AXA.it) e alla sua integrazione con i canali digitali, che forniscono una serie di servizi quali il Symptom checker (i.e. servizio di chat online che permette agli utenti di inserire i propri sintomi e ricevere un riscontro in tempo reale) e il teleconsulto (i.e. servizio tramite il quale i clienti AXA possono usufruire di un consulto medico tramite telefono o videochiamata tutti i giorni h24).

La tecnologia come enabler della soddisfazione dei nostri clienti

La tecnologia è considerata un elemento abilitante per rispondere in modo rapido alle crescenti aspettative dei clienti, come la facilità di acquisto, la velocità di risposta, i servizi di emergenza 24 ore su 24 e la trasparenza. AXA Italia fa leva sull'evoluzione degli strumenti digitali, tenendo conto del crescente interesse dei clienti verso l'utilizzo di canali ibridi. Sebbene la trasformazione digitale sia un trend diffuso in diversi settori, il ruolo dell'intermediario rimane centrale e fondamentale nel modello di relazione, fungendo da guida nell'adozione di nuovi strumenti.

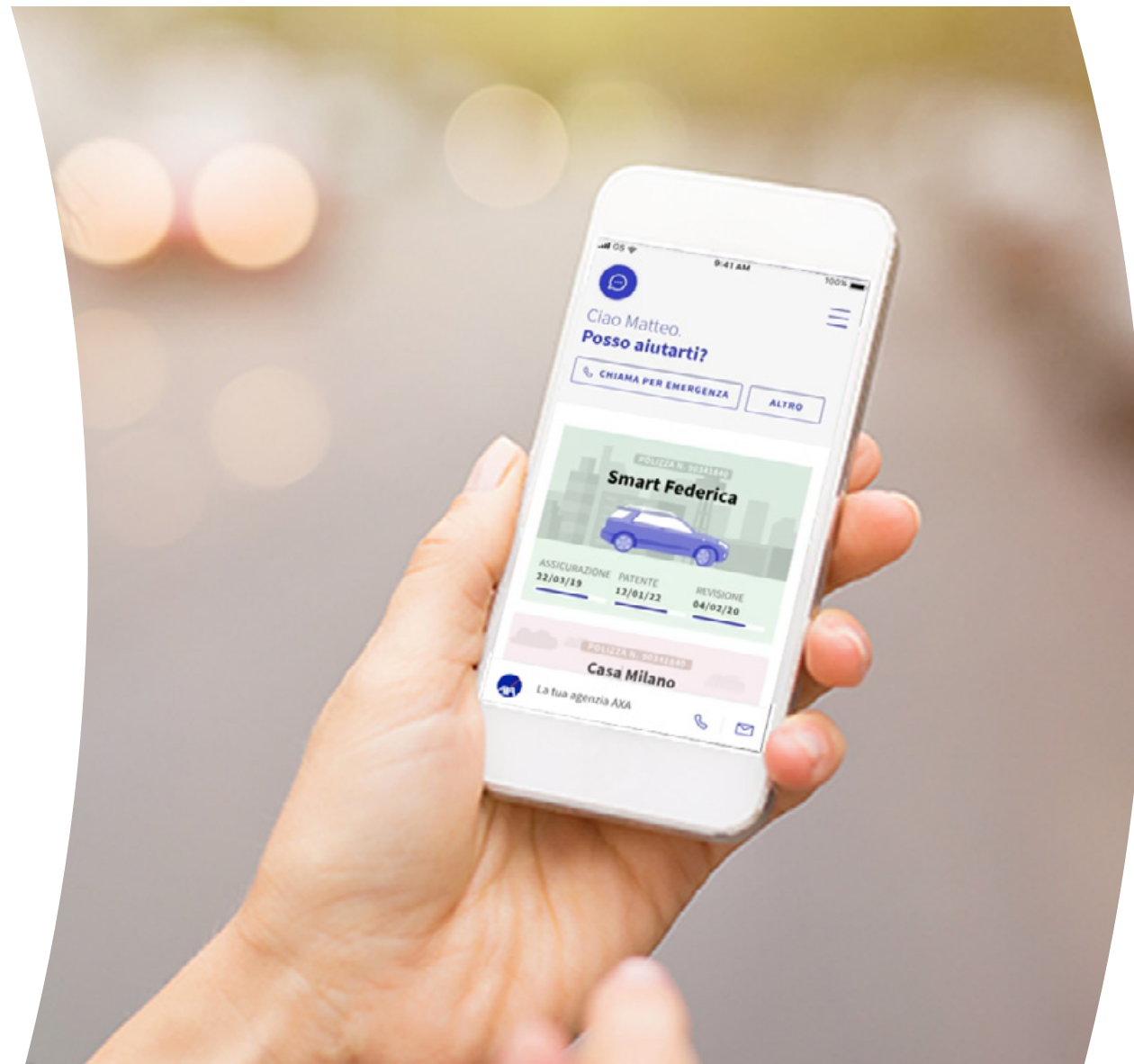
Per affrontare tali sfide, differenziarsi dalla concorrenza e meglio indirizzare le esigenze dei clienti, AXA Italia ha intrapreso un percorso di accelerazione digitale. Questo implica lo sviluppo di un modello "phygital", in cui i canali fisici e digitali coesistono e sono

interconnessi in un'ottica omnichannel dove il digitale supporta la relazione costante cliente/agenzia.

L'obiettivo di AXA Italia è quello di sviluppare sistemi omni-canale orientati al consumatore, facili da utilizzare e disponibili digitalmente per almeno l'80% entro il 2023.

Nel corso del 2022, AXA Italia ha introdotto aggiornamenti significativi nella propria offerta digitale, implementando nuovi servizi per migliorare ulteriormente la customer journey. Le principali novità si sono concentrate su tre diverse aree chiave:

1. **"Area Preventivi e Pagamenti"**: è stato introdotto uno strumento innovativo per agevolare la relazione tra agente e cliente, anche a distanza. Attraverso l'area clienti web e l'app My AXA, i preventivi generati sono resi disponibili digitalmente, consentendo ai clienti di pagare e firmare le proposte create dalle agenzie in modo autonomo, utilizzando il proprio smartphone o PC. Questa iniziativa consente ai clienti di gestire le proprie polizze in modo rapido ed efficiente, senza doversi recare fisicamente presso un'agenzia, e permette agli agenti di essere sempre più vicini ai propri clienti e assisterli attraverso un'esperienza creata su misura per loro.
2. **"Area Salute Unica"**: è stata creata una sezione dedicata nell'area riservata web e nell'app che centralizza tutti i servizi e le funzionalità relative al ramo Salute (e.g., Third-



Party Administrator TPA, servizi di telemedicina, la Digital Healthcare Platform e servizi di assistenza). L'obiettivo è semplificare l'esperienza del cliente, fornendo un unico punto di accesso per tutti i servizi relativi alla Salute.

3. Restyling completo dell'**Area Riservata web** per migliorare l'interfaccia e l'esperienza di navigazione. Prima dell'implementazione, sono state condotte attività di User Experience, con test e feedback da parte degli utenti e dei clienti, per assicurarsi che l'interfaccia fosse intuitiva, facile da usare e soddisfacesse le esigenze degli utenti.
4. Gestione dei sinistri: il servizio "**Caring Angel**" di assistenza e vicinanza al cliente sul luogo del sinistro in ambito Property e Motor (tramite chiamata proattiva di un operatore in caso di polizza telematica Motor) è stato esteso alla gestione di catastrofi naturali, attraverso un canale dedicato al cliente coinvolto in un evento riconducibile a "catastrofe naturale". Sempre in ambito sinistri, è stato sviluppato un "**3D crash report**" per supportare la denuncia per la corretta ricostruzione dell'evento e dei danni per tutti i clienti dotati di black box installata sul veicolo. Infine, AXA Italia offre ai propri clienti la "**CAI Digitale**", uno strumento esclusivo del Gruppo AXA che consente la compilazione della Constatazione Amichevole di Incidente

(CAI) in formato digitale. Il cliente può accedere al servizio in modalità autonoma da MyAXA oppure con il supporto del Caring Angel, riducendo enormemente le interazioni fisiche e gli spostamenti inutili, nell'ottica di un approccio responsabile verso l'ambiente.

5. Soccorso stradale **e-Rescue**: è un nuovo servizio digitale di assistenza stradale in modalità self-service alternativo alla richiesta di assistenza telefonica, attivabile dal cliente sia in caso di guasto che in caso di incidente, tramite un'applicazione sviluppata interamente da AXA. Il cliente interessato riceve un sms con il link di attivazione di un percorso guidato nel quale può inserire le informazioni richieste per beneficiare del servizio.
6. Gestione dei pagamenti: AXA Italia mette a disposizione un servizio di "**Fast Payment**" per determinate tipologie di sinistro attivate con il Caring Angel tramite il quale il cliente può accedere ad una proposta di pagamento veloce a seguito di una valutazione del danno tramite videoperizia disponibile 24/7. Inoltre, sempre in ambito pagamenti, per aumentare ancora di più la soddisfazione dei clienti di AXA Caring e al contempo creare efficienza operativa, AXA ha sviluppato in-house una soluzione di Artificial Intelligence denominata "**Instant Payment Health**" per automatizzare il processo



di gestione e pagamento dei rimborsi di spese mediche per i sinistri.

Questi aggiornamenti dimostrano l'impegno di AXA Italia nel fornire un servizio all'avanguardia ai propri clienti, anticipando le loro esigenze e offrendo soluzioni innovative. La facilità di utilizzo, l'accesso semplificato ai servizi e un'interfaccia migliorata sono elementi chiave per migliorare la customer experience e consolidare la posizione di AXA Italia come partner affidabile. L'innovazione e la digitalizzazione sono pertanto elementi trasversali alle attività di AXA Italia e i relativi rischi ed opportunità verranno ulteriormente elaborati nel capitolo

6.8. Innovazione e digitalizzazione in AXA Italia.

Il contributo di QUIXA nella customer experience digitale

QUIXA rappresenta la compagnia assicurativa digitale al 100% all'interno dell'ecosistema AXA Italia, focalizzata su clienti che desiderano un'esperienza completamente digitale e orientata al mobile, permettendo loro di gestire le proprie polizze con pochi semplici clic.

Un esempio tangibile dell'offerta digitale di QUIXA è rappresentato da MPS DIGITAL AUTO, un nuovo prodotto assicurativo per auto lanciato nel marzo 2021 in collaborazione con Banca MPS. Questa polizza è acquistabile esclusivamente online e offre ai clienti la possibilità di usufruire di servizi di assistenza tramite il canale digitale e di svolgere tutte le operazioni in modo remoto.

Inoltre, durante i primi mesi del 2023, Quixa ha introdotto il prodotto "Home and Family" caratterizzato da una customer journey totalmente online che offre soluzioni digitali in ambito casa e famiglia ai propri clienti, mirando a migliorare la qualità dell'assistenza self-service.

Durante il 2022 AXA Italia ha anche proseguito la partnership con TIM e ha inoltre stretto una nuova collaborazione con Fastweb:

- TIM offre ai propri clienti TIM UNICA la possibilità di usufruire gratuitamente per tre mesi di TIM myHealth, un prodotto di assistenza sanitaria fornito da QUIXA. Grazie a TIM myHealth, i clienti TIM e i loro familiari hanno accesso a soluzioni assicurative.
- In modo simile, Fastweb offre gratuitamente ai nuovi clienti che sottoscrivono un contratto per fibra internet, l'assistenza Quixa su casa, locali commerciali o animali domestici.



6. AXA come azienda esemplare

6.1. Rispetto dei diritti umani fondamentali

Lo scopo del Gruppo AXA è quello di “agire per il progresso umano proteggendo ciò che conta”: come azienda il cui core business è proteggere le persone, i loro beni e le loro attività commerciali, AXA è determinata a sfruttare le proprie competenze, risorse ed esperienze nel campo dei rischi per costruire una società più forte e sicura. Il rispetto e la tutela dei diritti umani costituiscono un elemento essenziale di questo scopo.

Anche a livello locale AXA Italia crede fermamente nell'importanza dei diritti umani e, per garantirne il rispetto, segue le linee guida dettate a livello globale dal Gruppo AXA tramite una **Politica sui Diritti Umani**³ che mira a prevenire gli abusi dei diritti umani e riflette l'adesione del Gruppo a diversi standard internazionali generali e settoriali, tra cui:

- La Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite;
- Gli Standard dell'International Labour Organization (ILO);
- I “Guiding Principles on Business and Human Rights”;
- Lo UN Global Compact;
- Gli UN Principles for Sustainable Insurance;
- Gli UN Principles for Responsible Investment;
- Le OECD recommendations e il Global Deal (Insieme “Principles and Values”).

Ove possibile, AXA si impegna anche ad identificare, prevenire

o mitigare gli impatti negativi indiretti sui diritti umani legati alle proprie operations, prodotti o servizi, attraverso le relazioni commerciali o i progetti in cui la Società ha investito o assicurato.

Nella pratica, ciò significa che il Gruppo AXA si impegna a:

- Applicare le proprie responsabilità in tutte le attività commerciali;
- Intrattenere, in ottica di continuo miglioramento, un dialogo costante con le parti interessate;
- Sviluppare meccanismi di reclamo per tutte le parti interessate nei paesi e nelle entità pertinenti;
- Valutare regolarmente i rischi per i diritti umani e le misure di mitigazione;
- Monitorare le prestazioni in termini di impatti sui diritti umani e sviluppare piani di mitigazione.

Al fine di garantire una tutela adeguata, il Gruppo AXA effettua regolarmente, almeno ogni tre anni, una **valutazione dei rischi per i diritti umani**⁴. Questa valutazione, condotta da una società indipendente, mira a identificare i rischi più rilevanti per i diritti umani che il Gruppo AXA dovrebbe considerare nello svolgimento delle sue attività e operazioni. Lo studio identifica i diritti che possono essere rilevanti per il Gruppo, li valuta e analizza le misure di mitigazione in atto.

³ Per ulteriori dettagli si rimanda alla “Human Rights Policy 2022” del Gruppo AXA.

⁴ Per ulteriori dettagli si rimanda allo “Human Rights Risk Assessment 2022 Report” del Gruppo AXA.

Oltre all'impegno nel rispetto dei diritti umani nelle proprie operazioni, AXA Italia adotta anche una strategia responsabile di investimento che tiene conto di questi principi.

L'azienda riconosce l'influenza del proprio portafoglio di investimenti nel promuovere il rispetto dei diritti umani a livello globale e pertanto AXA Italia ha implementato una serie di politiche di esclusione settoriale che guidano le sue decisioni di investimento come dettagliato all'interno del paragrafo *5.2. Le nostre scelte di investimento sostenibili.*



6.2. Emissioni GHG dirette e indirette

AXA Italia nel suo Report di Sostenibilità 2022 ha voluto dedicare maggiore spazio alla rendicontazione delle emissioni di gas serra (GHG) poiché, come azienda che si occupa di gestire i rischi e proteggere i clienti in tutte le fasi della loro vita, valuta l'impatto ambientale delle proprie attività e adotta misure concrete volte a mitigarne gli effetti.

La rendicontazione delle emissioni GHG consente all'azienda non solo di valutare la propria impronta di carbonio e identificare le principali fonti di emissioni, ma è anche uno strumento di comunicazione e trasparenza verso i propri clienti, investitori e altre parti interessate.

Le emissioni di GHG derivanti direttamente dalle attività del Gruppo AXA Italia (emissioni dirette Scope 1) nell'anno 2022 sono ammontate a 324,56 tCO₂, dato in crescita rispetto al 2021 (232,58 tCO₂) a causa della ripresa delle attività in presenza e del rientro in ufficio in un contesto post-pandemico.

Per quanto riguarda, invece, le emissioni di GHG da consumi energetici (emissioni indirette Scope 2), esistendo in Italia un mercato libero che mette a disposizione degli utenti una gamma di scelta sulle fonti di approvvigionamento elettrico, AXA Italia ha proceduto alla stima secondo l'approccio location-based e market-based come richiesto dalle best practices internazionali.

Nel 2022, le emissioni di Scope 2 di AXA Italia sono state pari a 987,52

tCO₂ (vs 870,4802 tCO₂ nel 2021) secondo il metodo location-based e pari a 0 tCO₂ secondo il metodo market based (dato in linea con il 2021) in quanto il 100% delle forniture di energia elettrica proviene da fonti rinnovabili. Anche in questo caso, l'aumento di consumi di energia riflette un incremento della presenza dei dipendenti nelle sedi operative rispetto all'anno precedente.

Infine, per quanto riguarda le emissioni di Scope 3 (altre emissioni indirette), il valore 2022 è pari a 394,56 tCO₂, dato leggermente in crescita rispetto alle 392,82 tCO₂ del 2021.

CATEGORIA ⁵	UNITÀ DI MISURA	2022	2021
Scope 1 (Dirette)	tCO2	324,56	232,58
Immobili strumentali	tCO2	53,77	39,74
Flotta auto dei dipendenti	tCO2	270,79	192,84
Intensità emissioni GHG Scope 1	tCO2/dipendente	0,034	-
Scope 2 (Indirette)			
Location-based	tCO2	987,52	870,48
Market-based	tCO2	0	0
Intensità emissioni GHG Scope 2 (LB)	tCO2/dipendente	0,62	-
Scope 3 (Altre indirette)	tCO2	394,56	392,82
Business travel	tCO2	214,82	42,54
Acquisto di carta	tCO2	118,01	281,34
Portafoglio investimenti	tCO2/EV €mln	61,73	68,94
Intensità emissioni GHG Scope 3	tCO2/dipendente	0,14	-

⁵L'intensità emissiva per le categorie Scope 1, Scope 2 e Scope 3 è stata calcolata utilizzando il numero totale di dipendenti di AXA Italia che per il 2022 è stato pari a 1.737.

Nel 2022, AXA Italia ha intrapreso diverse iniziative significative per ridurre le proprie emissioni di CO2. Di seguito le principali:

- **Riduzione delle emissioni derivanti dal consumo di energia elettrica nei buildings:** AXA Italia ha installato pannelli fotovoltaici nella sede di Roma al fine di generare energia pulita in loco e ridurre la dipendenza dalle fonti tradizionali di energia elettrica.
- **Sostituzione dei bicchierini di plastica delle vendor machines** con soluzioni ibride in tutte e tre le sedi (Milano, Torino, Roma): AXA questo passaggio mira a ridurre l'uso della plastica monouso e promuovere l'adozione di alternative più sostenibili.
- **Riduzione della superficie dei buildings di Torino e Genova:** AXA Italia ha ridotto la superficie dei propri edifici situati a Torino e Genova al fine di ottimizzare l'utilizzo degli spazi e ridurre l'impatto ambientale complessivo legato alla gestione degli immobili.
- **Sostituzione della flotta auto aziendale con autovetture a bassa emissione:** AXA Italia ha avviato un programma per sostituire la flotta auto aziendale con veicoli a bassa emissione. Nel 2022 sono state sostituite 37 auto aziendali con modelli a minor impatto ambientale. L'azienda ha inoltre stabilito obiettivi ambiziosi per il 2023 e il 2024, al fine di sostituire rispettivamente 40 e 23 ulteriori veicoli.
- **Istituzione di una Task Force (Operation, HR and Sustainability)**

sul consumo "appropriato" di energia al fine di valutare e promuovere un uso adeguato dell'energia all'interno dell'azienda, per i viaggi di lavoro, per l'uso della carta e per l'utilizzo dei dispositivi IT.

- **Attività HR focalizzate sui risultati della survey di mobilità:** AXA Italia ha condotto una survey di mobilità per raccogliere informazioni sulle abitudini di spostamento dei dipendenti e identificare opportunità per promuovere una mobilità più sostenibile. Sulla base dei risultati ottenuti, l'azienda ha avviato attività specifiche per incoraggiare comportamenti e scelte di spostamento casa-lavoro più sostenibili tra i dipendenti.

Queste iniziative evidenziano l'impegno di AXA Italia nella riduzione del proprio impatto ambientale e nell'adozione di pratiche più sostenibili all'interno dell'azienda.

6.3. I nostri collaboratori

AXA Italia crede fermamente che la dedizione e la competenza delle proprie persone siano fondamentali per il successo delle proprie attività. Al fine di fornire una rappresentazione accurata e trasparente delle sue risorse, la tabella sottostante offre una vista esaustiva delle diverse categorie di inquadramento, fasce di età, tipologie contrattuali e tipologie di impiego dei 1.737 collaboratori di AXA Italia.

La tabella suddivide i collaboratori in base alla loro categoria di inquadramento, tra dirigenti, quadri e impiegati e, inoltre, viene presa in considerazione la fascia di età consentendo una valutazione della presenza intergenerazionale in AXA Italia.

La tipologia contrattuale dei collaboratori è altrettanto importante: AXA Italia presta attenzione al monitoraggio dei contratti a tempo determinato, contratti a tempo indeterminato e contratti con ore non garantite, poiché riconosce l'importanza di dare stabilità e sicurezza lavorativa alle sue persone.

Infine, la tabella fornisce una visione chiara della distribuzione dei collaboratori sul territorio italiano: AXA Italia ritiene cruciale una presenza suddivisa in diverse regioni e città del paese, consentendo così un impatto economico e sociale significativo a livello locale.

Scope 1 (Dirette)	Categorie	2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti per inquadramento	Dirigenti	46	24	70	48	25	73
	Quadri	328	161	489	332	151	483
	Impiegati	539	638	1.177	551	644	1.195
Totale dipendenti per età	<= 29 y	38	43	81	46	48	93
	30-50 y	527	557	1.084	538	567	1.104
	>=50	349	224	572	549	205	554
Totale dipendenti per tipologia contrattuale	tempo indeterminato	885	774	1.658	889	764	1.653
	tempo determinato	29	50	79	43	55	98
	a ore non garantite	-	-	-	-	-	-
Totale dipendenti per tipologia di impiego	full-time	906	708	1.614	925	701	1.626
	part-time	7	116	123	7	119	126

	2022			2021		
	Nord	Centro	Sud e isole	nord	centro	Sud e isole
Totale dipendenti						
di cui donne	583	233	8	574	238	8
di cui uomini	584	285	45	602	284	46
A tempo indeterminato						
di cui donne	554	211	8	543	213	8
di cui uomini	566	274	45	570	273	46
A tempo determinato						
di cui donne	28	22	-	31	24	-
di cui uomini	18	11	-	32	11	-

AXA Italia riconosce inoltre l'importanza di monitorare attentamente il turnover dei collaboratori, sia per quanto riguarda le assunzioni che le cessazioni dei rapporti lavorativi. Questi dati forniscono preziose informazioni sulla capacità dell'azienda di attrarre e trattenere talenti diversi, con un'attenzione particolare nel garantire una rappresentazione e inclusione al suo interno delle diverse comunità presenti nel suo mercato. Ciò consente inoltre di identificare eventuali disuguaglianze nel processo di reclutamento e selezione, nonché di intercettare possibili problematiche che potrebbero influire sulla

permanenza e retention dei collaboratori.

Nel 2022 AXA Italia ha visto 70 nuove assunzioni a fronte di 75 cessazioni; la tabella sottostante ne fornisce una rappresentazione di dettaglio:

Nuove assunzioni		UoM	2022	2021
Totale nuovi dipendenti per genere	Donne	n. %	26 37	12 24
	Uomini	n. %	44 63	38 76
Totale nuovi dipendenti per età	<= 29 y	n. %	13 19	13 26
	30-50 y	n. %	52 74	36 72
	>=50	n. %	5 7	1 2
Totale nuovi dipendenti per regione	Nord	n. %	57 81	43 86
	Centro	n. %	13 19	7 14
	Sud e Isole	n. %	0 0	0 0



Cessazioni		UoM	2022	2021
Totale personale in uscita per genere	Donne	n.	25	11
		%	33	20
	Uomini	n.	50	45
		%	67	80
Totale personale in uscita per età	<= 29 y	n.	5	6
		%	7	11
	30-50 y	n.	31	23
		%	41	41
	>=50	n.	39	27
		%	52	48
Totale personale in uscita per regione	Nord	n.	57	45
		%	76	80
	Centro	n.	17	10
		%	23	18
	Sud e Isole	n.	1	1
		%	1	2

Infine, AXA Italia si impegna a garantire il diritto dei collaboratori alla libertà di associazione sindacale e alla contrattazione collettiva: il 100% dei collaboratori è coperto da contrattazione collettiva, dato in linea con quanto riscontrato negli anni precedenti.

6.4. Diversità e inclusione

Attraverso le informazioni dettagliate e trasparenti riportate all'interno del paragrafo 6.3. I nostri collaboratori, AXA Italia desidera dimostrare il proprio impegno nel promuovere la diversità, l'inclusione e la parità di opportunità all'interno della propria realtà, essendo consapevole che il benessere e la soddisfazione dei propri collaboratori sono fondamentali per creare un ambiente lavorativo sostenibile e di successo.

La valenza cruciale della diversità e dell'inclusione all'interno di AXA Italia si riflette anche nella composizione del massimo organo di governo. La compagnia crede, infatti, che la diversità tra i dirigenti sia un elemento essenziale per guidare e promuovere una cultura aziendale aperta e inclusiva. La presenza di dirigenti provenienti da ambiti diversi, con esperienze e competenze variegate, consente di ottenere una prospettiva ampia e innovativa nelle decisioni strategiche dell'azienda. Inoltre, AXA Italia è consapevole che la diversità nei livelli di leadership promuove l'equità e l'uguaglianza di opportunità all'interno dell'organizzazione, e riconosce che un organo di governo diversificato riflette la società in cui opera e favorisce un ambiente lavorativo inclusivo, in cui ogni dipendente possa sentirsi valorizzato e rappresentato.

Cessazioni	UoM	2022	2021
Genere (uomo)	%	57,5%	57,6%
Genere (donna)	%	42,5%	42,4%
Età inferiore ai 30 anni	%	0	0,4%
Età compresa tra 30 e 50 anni	%	58,2%	60,8%
Età superiore ai 50 anni	%	41,8%	38,8%
Altre categorie di minoranza ⁶	%	6,4%	7,7%

AXA Italia si è posta l'obiettivo di incrementare il numero di donne in posizioni manageriali (executive nello specifico) per raggiungere il target di 45% entro il 2023.

⁶ Media degli executives con nazionalità diversa da quella Italiana durante il 2022

6.5. Lo sviluppo e la formazione delle persone

La strategia di gestione delle risorse umane (HR) di AXA Italia si basa su tre valori fondamentali, Care, Culture, Capability, il cui obiettivo è garantire che ogni membro del team si senta incluso e abbia le migliori condizioni possibili per contribuire appieno, esprimere il proprio potenziale ed essere adeguatamente preparato e formato con le competenze necessarie per il presente e il futuro.

Nel contesto di AXA Italia, la formazione è un elemento essenziale nel percorso di crescita di ogni collaboratore e collaboratrice. Fin dal primo giorno in azienda, vengono forniti ai nuovi colleghi e colleghe riferimenti e informazioni chiave sulle opportunità di formazione che accompagnano il loro percorso professionale, rispondendo sia alle esigenze delle persone che alle priorità dell'azienda. La compagnia promuove una cultura di apprendimento continuo e autonomo, in cui ogni individuo è un partecipante attivo nel proprio percorso di aggiornamento e sviluppo delle competenze.

I principali focus delle iniziative formative riguardano la leadership, le competenze tecniche (sia "hard" che "soft"), le competenze trasversali e la formazione obbligatoria:

- AXA Italia dedica una grande attenzione allo sviluppo delle competenze manageriali, con programmi annuali mirati al potenziamento delle capacità di leadership. Nel 2022, tutti

i 250 manager sono stati coinvolti nel programma Wise Leadership, progettato per sviluppare una maggiore efficacia della gestione in situazioni di complessità e incertezza. Il programma ha incluso anche l'utilizzo di una metodologia innovativa basata su un'esperienza immersiva.

- Sono stati sviluppati programmi specifici per le competenze tecniche chiave, come la gestione dei dati, il mondo digitale e l'intelligenza artificiale. Per esempio, il programma "Mastering Data for Insurance", in collaborazione con SDA Bocconi, ha coinvolto 43 persone in oltre 120 ore di formazione in presenza, oltre a progetti di lavoro pratico.
- Sono inoltre offerti programmi specifici per famiglie professionali come quella attuariale, commercial lines o customer service in quanto AXA Italia si impegna a soddisfare le specifiche esigenze delle diverse aree aziendali, fornendo supporto e formazione personalizzata.
- È attivo un programma di apprendimento e sviluppo personalizzato per i giovani talenti di alto potenziale (Junior Top Talent).

Infine, viene dato grande rilievo alla formazione obbligatoria in conformità con la cultura aziendale del "risk and control" e rispettando i requisiti normativi, con monitoraggio costante dell'adempimento di tali requisiti.

	UoM	2022		2021	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini
Top management	n. di ore medie	20	11	41	29
Middle management	n. di ore medie	14	12	16	17
Staff	n. di ore medie	11	15	15	15

	UoM	2022	2021
Privacy e Cybersecurity	n. di ore medie	0,15	1,35
Salute e Sicurezza	n. di ore medie	1,3	1,7
Anti-corrruzione e anti-riciclaggio	n. di ore medie	3	0,54
Aggiornamento professionale tecnico	n. di ore medie	3,5	2,1
Leadership e soft skills	n. di ore medie	2	2,8

Nel corso del 2022, AXA Italia ha dedicato numerosi sforzi all'upskilling dei collaboratori, agendo su vari fronti. Per ampliare l'offerta di formazione digitale disponibile a tutti, AXA ha arricchito ulteriormente la piattaforma "YES Learning" con nuovi contenuti e aumentato il numero di corsi sottotitolati anche in Italiano in "Linkedin Learning" facilitando così l'accesso e l'utilizzo da parte dei propri collaboratori. Inoltre, per adeguarsi al new way of working, l'azienda ha

gradualmente introdotto attività formative in presenza, affiancandole alle soluzioni digitali esistenti. Infine, AXA Italia ha continuato a implementare specifiche iniziative di upskilling con un focus particolare sulla Data Culture, e sono state organizzate sessioni digitali per tutti i colleghi su diverse tematiche, tra cui diversità e inclusione (D&I) e benessere psico-fisico. Inoltre, la funzione HR che si occupa di formazione e sviluppo è sempre disponibile per creare percorsi su misura sia in modalità "in presenza" che "da remoto", in base alle esigenze specifiche dei collaboratori.

6.6. L'attenzione alla privacy dei nostri clienti

Il “Modello Privacy” di AXA Italia

La natura delle attività svolte da AXA Italia comprende anche la raccolta e la gestione di dati sensibili per offrire servizi personalizzati e adeguati alle esigenze individuali dei propri clienti. Conseguentemente, la protezione dei dati personali e della privacy della clientela è un principio imprescindibile al quale AXA presta costante attenzione.

AXA Italia ha implementato un modello organizzativo denominato “Modello Privacy” finalizzato a garantire la protezione dei dati personali. Tale Modello definisce specifici ruoli e responsabilità per il trattamento dei dati personali e prevede l'adozione di misure organizzative e tecniche per la protezione dei dati elaborati e gestiti da AXA Italia.

Il sistema di gestione dei dati personali di AXA Italia è organizzato secondo “tre linee di difesa”, in linea con quanto definito dal Gruppo AXA:

1. **Il Management** (la prima linea di difesa) è responsabile di assicurare che la gestione dei dati personali sia conforme alla normativa applicabile, alla relativa politica e agli standard AXA. In tale contesto opera il Chief Data Officer (CDO) che coordina, definisce, implementa e monitora il sistema dei controlli in ambito privacy;
2. Il Data Protection Officer (**DPO**) (la seconda linea di difesa)

supporta il management per lo sviluppo e l'adozione di procedure, misure di sicurezza e controlli idonei a garantire il rispetto della normativa applicabile in materia;

3. L'**Internal Audit** (la terza linea di difesa) ha la responsabilità della valutazione indipendente sull'efficacia delle misure adottate per la protezione dei dati personali.

Inoltre, il Modello Privacy di AXA Italia prevede ulteriori figure a supporto della tutela dei dati e della privacy dei clienti:

- **Referenti privacy**, identificati fra il management delle principali aree aziendali, rappresentano il punto di riferimento per la gestione delle attività inerenti specifici profili di trattamento dei dati personali. I Referenti Privacy sono supportati dal DPO e sono altresì responsabili del coordinamento e della gestione degli “incaricati”, ovvero collaboratori che svolgono attività operative di trattamento dei dati personali;
- **Responsabili del trattamento**, identificati ogni qual volta AXA Italia intraprenda rapporti contrattuali che prevedano l'utilizzo da parte delle controparti dei dati personali di cui la Società è titolare (e.g., intermediari, periti, fiduciari di vario genere, fornitori di beni, prestatori di servizi). Queste figure assicurano che la privacy dei clienti di AXA sia tutelata a 360°;
- **Amministratori di sistema**, che provvedono alla gestione

 **Il recente ed esponenziale avvento della digitalizzazione nel mondo finanziario ha posto nuove sfide nella tutela dei dati sensibili dei clienti di AXA Italia, nell'ambito dei servizi digitali erogati.**

e alla manutenzione costante del sistema informatico di proprietà di AXA utilizzato per il trattamento dei dati personali di cui la Società è titolare, assicurandone la sicurezza nel rispetto della normativa;

- **Chief Security Officer (CSO)**, che si occupa di presidiare l'evoluzione normativa in materia di privacy e di assicurarne la tempestiva adozione tramite strategie di sicurezza negli ambiti di Information Security, Operational Resilience e Physical Security, promuovendo lo sviluppo di una cultura interna della Sicurezza ed attuando, unitamente al CISO, la Politica di Sicurezza delle informazioni;
- **Chief Information Security Officer (CISO)**, che sviluppa il programma di Security aziendale, volto al rispetto degli Standard di Sicurezza del Gruppo, delle best practices e delle normative vigenti ed attua, unitamente al CSO, la Politica di Sicurezza delle informazioni.

Tale sistema di monitoraggio permette ad AXA Italia di prevenire i rischi associati al trattamento di dati personali per tutelare i diritti e le libertà degli interessati e per evitare rischi sanzionatori, rischi reputazionali o eventi di violazione di dati (Data Breach). Nel corso del 2022, in AXA Italia non si sono verificati episodi di denunce per violazione della privacy dei clienti, né episodi di fuga, furto o perdita dei dati dei clienti.

AXA Italia ha inoltre adottato specifiche regole di condotta vincolanti per tutti i collaboratori, con l'obiettivo di fornire linee guida uniformi per la formalizzazione dei principi che regolano il trattamento dei dati. Queste linee guida sono state trasmesse ai dipendenti grazie a un programma di formazione in ambito Privacy e Cybersecurity, erogato nel corso del 2022.

La cybersecurity in AXA Italia

Il recente ed esponenziale avvento della digitalizzazione nel mondo finanziario ha posto nuove sfide nella tutela dei dati sensibili dei clienti di AXA Italia, nell'ambito dei servizi digitali erogati. AXA Italia lavora infatti quotidianamente per adeguare i propri processi e sistemi interni alla necessità di servizi sempre più digitali, nel rispetto dei requisiti di sicurezza definiti dal Gruppo. La società ha prontamente adeguato la propria strategia per mitigare il rischio emergente di Cyber Security che viene gestito localmente tramite i team di Corporate Security, responsabili dell'implementazione delle misure previste dalle strategie di Gruppo e dei controlli periodici, informando il management relativamente a queste tematiche.

Tra le misure di sicurezza messe in atto, le più importanti sono:

- Strumenti di analisi delle vulnerabilità e gestione delle azioni di miglioramento del livello di sicurezza (patch management, security configuration etc.), che prevedono l'adozione di



specifiche piattaforme (EDR, Proofpoint per la protezione dagli attacchi via e-mail, etc.);

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

Le misure implementate in ambito data Protection e Cyber Security rappresentano un punto cardine della strategia di AXA Italia, con il fine duplice di garantire la conformità normativa e rafforzare la fiducia riposta dai propri clienti, sempre più digitalizzati e connessi, nell'ecosistema di servizi offerto. Tutto ciò permette ad AXA Italia di affrontare ogni giorno le nuove sfide poste dal progresso tecnologico e informatico, quali l'intelligenza artificiale, la blockchain e l'utilizzo dei big data, per creare servizi a valore aggiunto per il cliente.

6.7. Lotta alla corruzione

Il Gruppo AXA ha adottato un principio di tolleranza zero nei confronti della corruzione. In relazione a ciò, AXA Italia si è dotata di una solida struttura organizzativa, di processi, strumenti e controlli utili a mantenere comportamenti aziendali etici.

Il modello Anticorruzione di AXA Italia si origina dalle previsioni degli AXA Standards e dalle conseguenti politiche e procedure previste dalla Sapin II⁷ cui il Gruppo AXA e le controllate estere sono tenute ad adeguarsi.

Esso è composto da Politiche approvate dai Consigli di Amministrazione recanti i principi e le misure da adottare a prevenzione del fenomeno della corruzione, da specifiche procedure e processi, da un presidio organizzativo costituito da un Antibribery officer e risorse dedicate, da un codice di condotta Anticorruzione ad integrazione del Codice Etico e di Compliance (di seguito “Codice Etico”) con le regole ed i comportamenti da seguire per evitare di incorrere in rischi di corruzione o di traffico di influenze.

Inoltre, un programma anticorruzione guida le attività questo in ambito tra cui un risk assessment annuale con l’obiettivo di valutare il rischio di corruzione e individuare eventuali processi di controllo da rafforzare, attività formazione e sensibilizzazione ai dipendenti e al top management anche relativi all’accettazione o all’offerta di regali ed intrattenimenti, controlli.

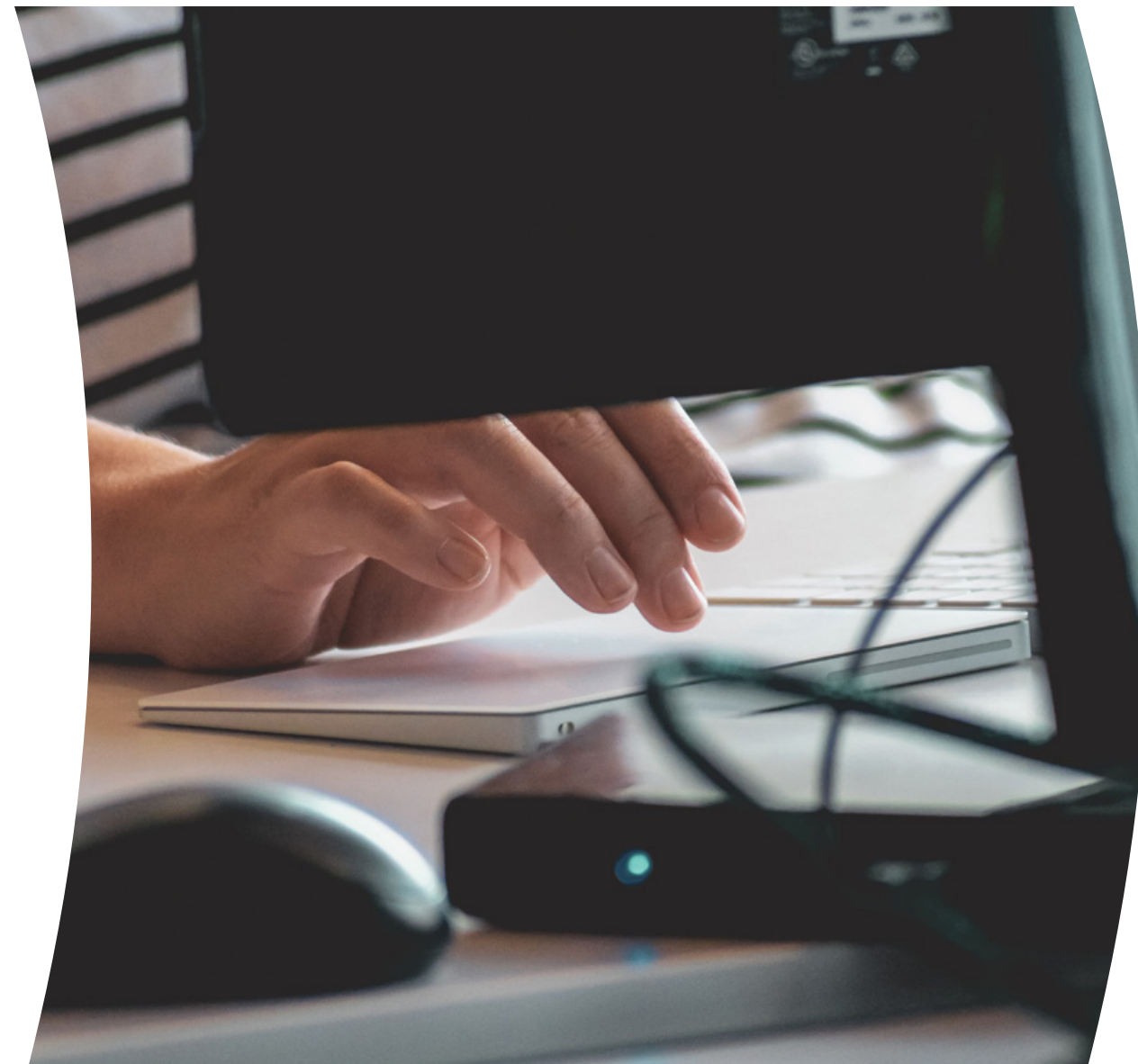
In particolare, per favorire comportamenti virtuosi, AXA Italia

ha adottato il sopra menzionato “Codice Etico”) che definisce gli standard etici e comportamentali cui tutti i dipendenti (inclusi gli amministratori, i dirigenti e gli agenti) devono attenersi per garantire comportamenti uniformi e coerenti con i valori AXA. Il Codice indirizza le condotte da porre in essere nell’espletamento delle attività quotidiane in ambiti che vanno, a titolo esemplificativo, dal trattamento corretto e responsabile dei clienti al rispetto per la salute e la sicurezza, alla protezione della libera concorrenza, alla protezione dei dati personali, alla prevenzione di discriminazione e molestie, oltre che alla prevenzione della corruzione.

Infine, con riferimento al rischio di corruzione, AXA Italia effettua annualmente una rilevazione interna specifica, fondata su una metodologia e su strumenti definiti dal Gruppo AXA: l’esercizio di risk assessment 2022 ha coinvolto tutte le società di AXA Italia, indipendentemente dalla dislocazione territoriale e tutte le funzioni operative e di controllo, attraverso interviste e condivisione di documenti

Inoltre, AXA Italia ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001- approvato dal Consiglio di Amministrazione - che definisce le norme comportamentali e individua i presidi di controllo che devono essere adottati al fine di prevenire il rischio di commissione

⁷Loi Sapin II: Legge Francese sull’Anticorruzione



dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001, tra cui anche il rischio di commissione dei reati corruttivi, rispetto ai quali è effettuata periodicamente un'attività di assessment specifica basata su metodologie e strumenti del Gruppo AXA.

L'efficacia, il rispetto ed il costante aggiornamento del Modello sono garantiti da un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo – l'Organismo di Vigilanza – a cui sono rivolti specifici flussi informativi volti a segnalare non soltanto eventuali episodi corruttivi, ma anche qualsiasi altra azione/omissione ritenuta non conforme al Modello o qualsiasi circostanza che faccia ritenere la sussistenza di un reato o di un pericolo di reato (c.d. “whistleblowing”).

L'adozione del Modello rappresenta, dunque, uno strumento di sensibilizzazione e di incentivo nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto di AXA Italia, permettendo di consolidare la cultura dell'integrità aziendale, riducendo potenziali rischi legali e reputazionali connessi a comportamenti non etici e favorendo la trasparenza nella comunicazione interna ed esterna al fine di allineare comportamenti individuali alle strategie ed agli obiettivi aziendali.

6.8. Innovazione e digitalizzazione in AXA Italia

L'innovazione e la trasformazione digitale hanno un impatto cruciale su vari settori, compreso quello assicurativo e AXA considera questi temi come leve di sviluppo fondamentali e strategiche.

Oggi nel mercato si osserva una notevole accelerazione nel processo di digitalizzazione, accentuata ancora di più dopo il periodo pandemico.

Questa trasformazione coinvolge non solo le generazioni più giovani, cresciute con le tecnologie digitali (con una particolare rilevanza nella fascia dei Millennials, che entro il 2030 rappresenteranno il 45% del mercato assicurativo), ma si sta diffondendo in modo generale, anche attraverso esperienze sempre più "ibride".

Conseguentemente, le aspettative per una customer journey di qualità sono in costante crescita e la soddisfazione dei clienti è più elevata quando gli intermediari utilizzano strumenti digitali nelle loro interazioni. Come precedentemente discusso, la trasformazione digitale è un elemento centrale nella strategia di AXA Italia che si sta concentrando sul fornire alla sua rete distributiva strumenti sempre più innovativi e avanzati dal punto di vista digitale per offrire il miglior servizio possibile ai propri clienti. La descrizione dettagliata dell'offerta di prodotti digitali di AXA Italia è consultabile all'interno del paragrafo *5.3. La centralità e la soddisfazione dei nostri clienti*.

L'innovazione digitale nel settore assicurativo offre diverse opportunità per migliorare l'efficienza operativa, l'esperienza del cliente e la gestione dei rischi. Tra i diversi benefici rientrano:

- Automatizzazione dei processi:** L'utilizzo di tecnologie digitali come l'intelligenza artificiale (AI) e l'automazione dei processi robotici (RPA) consente alle compagnie assicurative come AXA Italia di automatizzare e ottimizzare molti dei processi manuali e ripetitivi. Questo può ridurre gli errori, migliorare l'efficienza operativa e consentire al personale di concentrarsi su attività di valore più elevato per il cliente.
- Telematica e IoT:** La telematica può fornire dati in tempo reale attraverso dispositivi connessi, che possono essere utilizzati per valutare i rischi in modo più preciso e personalizzare le tariffe assicurative, premiando i comportamenti sicuri o riducendo il rischio. Inoltre, questi dati possono essere utilizzati per offrire servizi di valore di gestione dei sinistri per il cliente, come l'assistenza proattiva in caso di incidente o la gestione ottimale del sinistro basata sui dati telematici.
- Esperienza del cliente migliorata:** le tecnologie digitali offrono opportunità per migliorare l'esperienza complessiva del cliente nel settore assicurativo, consentendo un livello crescente di interazione e personalizzazione.
- Prevenzione e gestione dei rischi:** L'innovazione digitale può aiutare nella rilevazione immediata dei rischi e nella loro gestione. Per esempio, le compagnie assicurative possono utilizzare l'analisi dei dati e i modelli predittivi per identificare potenziali rischi e fornire suggerimenti di prevenzione ai clienti, come avvisi su

aree di sosta a rischio di furto. Inoltre, l'uso di tecnologie come i dispositivi di monitoraggio può contribuire a prevenire incidenti o mitigarne le conseguenze.

Tuttavia, l'innovazione digitale comporta anche alcuni rischi ai quali AXA Italia presta particolare attenzione:

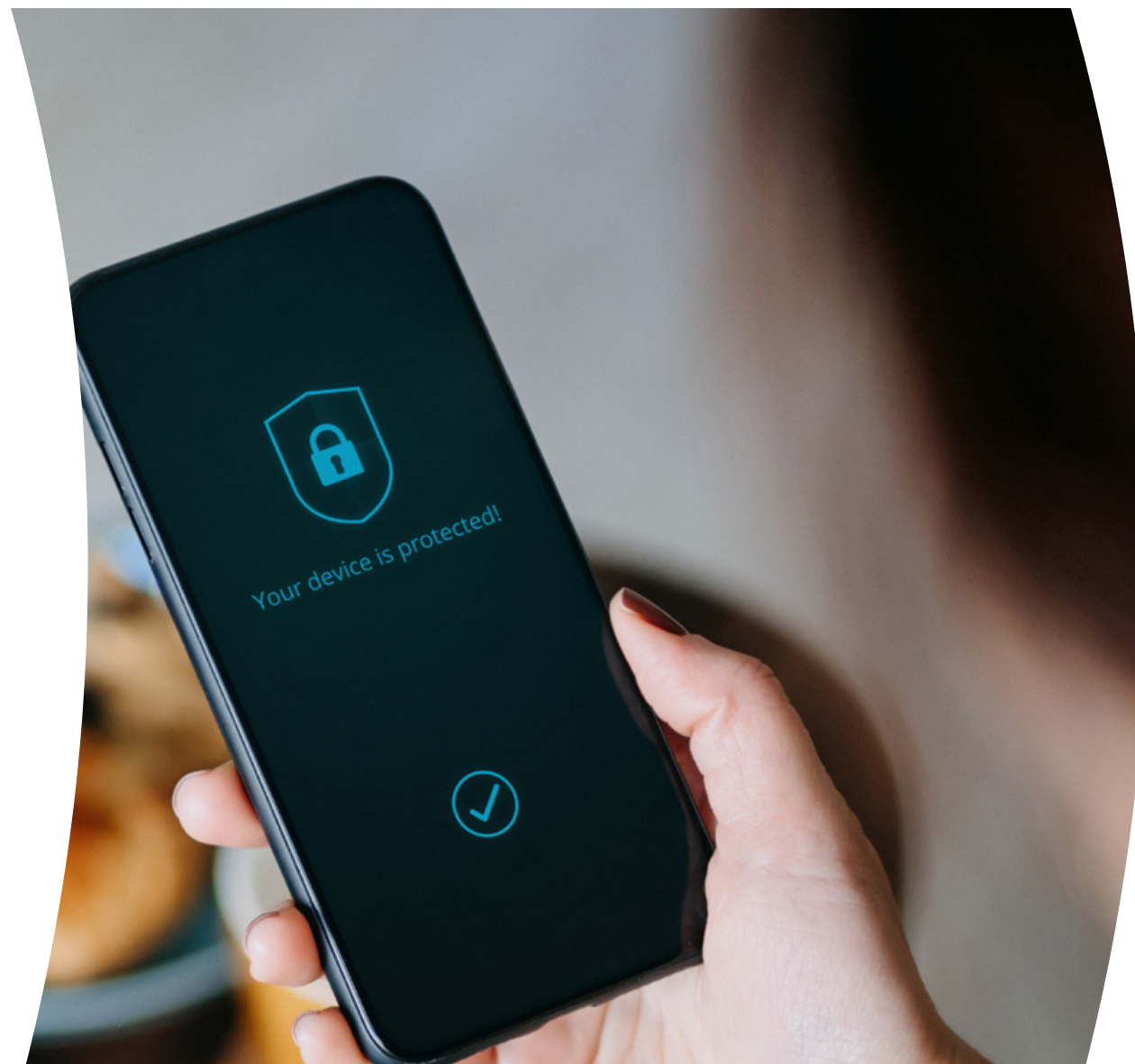
1. **Sicurezza informatica:** con la crescita delle tecnologie digitali, i rischi di attacchi informatici, frodi e violazioni dei dati sono potenzialmente più elevati. È fondamentale adottare misure di sicurezza robuste per proteggere le informazioni sensibili.
2. **Privacy:** l'innovazione digitale spesso richiede la raccolta e l'elaborazione di grandi quantità di dati personali, sollevando preoccupazioni sulla privacy delle persone e sulla sicurezza dei loro dati. È importante garantire che le informazioni personali dei clienti siano raccolte, utilizzate e archiviate in conformità alle leggi sulla privacy, e che vengano adottate adeguate misure di sicurezza per proteggere tali dati. AXA Italia, come dettagliato all'interno del paragrafo 5.4. L'attenzione alla privacy dei nostri clienti, dedica sforzi considerevoli per garantire la massima protezione dei dati personali degli utenti che interagiscono con i suoi servizi, implementando rigorose politiche di sicurezza e adottando misure avanzate di tutela.
3. **Gestione dell'AI:** con lo sviluppo dell'intelligenza artificiale e delle decisioni guidate da algoritmi, la trasparenza dei sistemi

di intelligenza artificiale e l'impatto dei dati utilizzati per le decisioni automatizzate sono questioni di grande rilevanza. AXA Italia affronta questi aspetti con un alto livello di attenzione per garantire la piena conformità alle norme a tutela dei clienti.

AXA Italia, inoltre, propone contenuti a supporto dell'innovazione digitale e della strategia aziendale complessiva. Un **Post Protetto**, blog ufficiale di AXA Italia, è lo strumento di comunicazione digitale accessibile a tutti in cui vengono regolarmente pubblicati contenuti volti a comunicare, sensibilizzare e a dare visibilità a temi di interesse generale collegati all'offerta assicurativa.

Il Blog è stato rinnovato nel corso del 2022: l'interfaccia utente è più semplice e intuitiva, tutti gli articoli sono stati riorganizzati e inseriti in specifiche categorie quali Economia e previdenza, In movimento, Casa e famiglia, La mia salute, Tempo libero, Animali, Oggi parliamo con e gli Speciali in cui sono raccolti contenuti relativi al mondo assicurativo, ad AXA e al grande mondo della sostenibilità e una sezione dedicata alle interviste, nel 2022 dedicate a conoscere meglio i consulenti assicurativi AXA.

In conclusione, l'innovazione digitale rappresenta per il settore assicurativo un'opportunità significativa e AXA Italia si impegna costantemente nel continuare a sviluppare soluzioni all'avanguardia nel rispetto dei principi di sicurezza, di etica e di inclusività.



6.9. La responsabilità di AXA come corporate citizen italiano

AXA Italia ha da sempre chiara l'importanza di applicare i principi di sostenibilità ambientale e sociale del Gruppo al territorio e alla società in cui opera. Pertanto, si pone l'obiettivo di essere, non solo un'azienda esemplare ed un assicuratore ed investitore sostenibile, ma anche una realtà profondamente radicata nella società italiana, in generale, e sul territorio, in particolare.

Al fine di perseguire con efficacia questo obiettivo ambizioso, AXA Italia ha avviato una serie di azioni ad impatto immediato sulla società in cui opera come, ad esempio, iniziative di solidarietà a supporto di studi e ricerche in materia di prevenzione e di lotta al cambiamento climatico con l'AXA Research Fund. I recenti sconvolgimenti geopolitici, la crescente disuguaglianza sociale, ancor più aggravata dalle conseguenze della pandemia da Covid-19 e l'acutizzarsi di eventi climatici estremi, che impattano sempre più la quotidianità, hanno fatto emergere un più spiccato desiderio di una protezione solida e costante da parte di privati ed imprese. AXA, come compagnia assicurativa che opera in Italia, supporta gli individui, le imprese e la collettività ad operare al meglio comprendendo i rischi ed offrendo una protezione su misura.

Con il Purpose "agire per il progresso dell'umanità proteggendo ciò che conta" AXA Italia afferma il proprio ruolo sociale e il desiderio di agire come una forza propulsiva per il bene ed il progresso collettivo, attraverso lo sviluppo di soluzioni

che contribuiscono a ridurre le disuguaglianze sociali e per promuovere, a tendere, promuovendo una società, a tendere, inclusiva e sostenibile. Per AXA agire in Italia significa avere un impatto sulle comunità del territorio, prestando particolare attenzione al tema dell'innovazione sociale, che si concretizza grazie alla costruzione di ponti fra azienda e società volti ad aprire la strada ad un nuovo modo di lavorare in sinergia e che consente di realizzare valore per l'organizzazione e per la società al tempo stesso. Nell'impostare questo nuovo modello basato sulla cooperazione fra realtà differenti, AXA Italia si interfaccia con diversi protagonisti dell'ecosistema quali startup, università, community di innovatori e incubatori sociali, per dar vita a spunti sempre nuovi che permettono di anticipare trend futuri e di generare un impatto positivo sulla società, contribuendo al progresso e alla realizzazione delle ambizioni delle persone.

L'impegno sociale di AXA sul territorio italiano si articola su quattro direttrici: promozione di una cultura inclusiva, empowerment femminile, volontariato, protezione del pianeta.

Per quanto riguarda la **promozione di una cultura inclusiva**, ad inizio 2023 sono stati presentati i nuovi risultati dell'AXA Research Lab on Gender Equality che, grazie alla collaborazione tra AXA Italia, AXA research Fund (fondo internazionale di AXA

per la ricerca) e l'Università Bocconi di Milano, mira a sviluppare una ricerca rigorosa e interdisciplinare, basata sulla raccolta di nuovi dati sulla parità di genere e a divulgarne i risultati. L'AXA Research Lab on Gender Equality ha lo scopo di contribuire ad indirizzare l'azione dei principali attori della sfera economica e politica, in Italia e in Europa, al fine di incidere sulle policy legate alla riduzione dei divari di genere. Questo, con l'obiettivo di stimolare concretamente la costruzione di una società più equa e inclusiva, facilitando una comprensione più profonda dei gender gap esistenti e delle possibili soluzioni per colmarli.

In continuità con l'anno precedente, AXA Italia ha partecipato insieme a diverse entities del Gruppo ad una ricerca incentrata sul benessere mentale e psicologico delle persone: il Mind Health Report. L'indagine, lanciata dal Gruppo AXA e guidata da IPSOS, ha lo scopo di fornire una panoramica attuale sullo stato di benessere mentale e sui bisogni emergenti degli individui grazie a interviste condotte su oltre 30.000 persone in 16 diversi paesi e tre continenti (Italia, Francia, Regno Unito, Germania, Spagna, Irlanda, Belgio, Svizzera, Stati Uniti, Messico, Turchia, Cina, Hong Kong, Giappone, Thailandia, Filippine). Il progetto promuove l'inclusione sociale creando awareness sul tema del benessere mentale per superare lo stigma e sostenere la prevenzione. Rispetto ai risultati della ricerca del 2021 emergono

segnali positivi in termini di maggiore apertura alla discussione di tali tematiche e di maggiore propensione a prendersi cura di sé. Inoltre, per poter valutare lo stato di benessere mentale, anche quest'anno il Gruppo ha elaborato il Mind Health Index, indice che mira ad identificare potenziali situazioni critiche e problematiche, per fornire indicazioni sulle azioni possibili di miglioramento da mettere in atto, cambiando abitudini e stili di vita. Tale indice si configura anche come strumento strategico a supporto di legislatori, operatori sanitari, imprese ed individui per un approccio olistico di promozione del benessere delle persone.

Infine, in continuità con il pregresso impegno di AXA Italia, nel corso del 2022 sono proseguite le attività dell'Innovation Hub, finalizzate a promuovere l'innovazione locale delle organizzazioni operanti sul territorio e sviluppare partnership esterne a sostegno del ruolo di AXA Italia in qualità di "Thought Leader" sul mercato. Le attività dell'Innovation Hub sono state arricchite attraverso la partecipazione di collaboratori selezionati ad una serie di convegni gestiti dal Cetif e partecipati da ricercatori, con testimonianze di rappresentanti dell'IVASS, delle Istituzioni Finanziarie, delle Aziende e delle Fintech e InsurTech, per condividere esperienze particolarmente innovative.



La seconda direttrice che guida le azioni di AXA Italia è l'Empowerment Femminile. Infatti, l'inclusione sociale passa anche attraverso la riduzione del gender gap. Oltre alla ricerca condotta dall'AXA Research Lab on Gender Equality, l'impegno di AXA Italia rispetto a questo obiettivo si concretizza attraverso l'empowerment delle donne, derivante dal concetto espresso nella mission della compagnia. Per questo motivo, AXA Italia ha introdotto programmi ad hoc per supportare e incentivare l'imprenditoria femminile, oggi ancora largamente minoritaria, scegliendo di dare il suo sostegno ad imprenditrici donne, investendo nel loro potenziale.

In particolare, le iniziative portate avanti nel 2022 sono state:

- "Angels for Women" (A4W): la prima associazione di Business Angels fondata con lo scopo di valutare e supportare finanziariamente imprese e start-up innovative al femminile. Le fondatrici dell'Associazione sono 20 tra le più importanti Business Angels dello scenario italiano ed internazionale, mentre le socie totali sono 75. Dalla sua fondazione, A4W ha finanziato 7 start-up mettendo a disposizione tra i 50 e i 100 mila euro, con aumenti di capitale da 400 mila a 1 milione di euro.
- Spazio Donna WeWorld: iniziativa sviluppata nel territorio milanese che con percorsi di empowerment e reinserimento lavorativo, cui partecipano volontariamente anche i

collaboratori di AXA, offre sostegno a tutte le donne provenienti da situazioni di disagio socioeconomico, vittime di violenza o di esclusione sociale. Dal 2018 ad oggi le donne beneficiarie dirette sono state 378 di cui 116 hanno deciso di intraprendere un percorso continuativo. Nel 2022 i numeri registrati sono stati:

- 151 donne di cui 91 hanno intrapreso un percorso individuale o di gruppo,
- 50 bambini accolti negli spazi child care;
- Spazio ascolto e accompagnamento: 35 donne
- Orientamento al lavoro: 24 donne
- Orientamento ai servizi di segretariato sociale: 33 donne
- Consulenza legale: 8 donne
- Competenze genitoriali: 10 donne
- Gruppo corso italiano base e intermedio: 22 donne straniere
- Gruppo corso digitalizzazione di base: 8 donne
- Laboratorio autobiografico: 5 donne
- Caffè e chiacchiere in italiano: 6 donne

Fra le iniziative del 2022 prosegue anche la "Protezione Sospesa" che dal 2021 mira a traslare il concetto di Caffè Sospeso nel mondo assicurativo, fornendo assistenza sanitaria gratuita a coloro che non possono permettersela, grazie al contributo di

clienti, agenti e di AXA Italia, come dettagliato nella sezione 5.1. La nostra offerta di prodotti sostenibili.

AXA Italia promuove l'inclusione sociale anche grazie ad iniziative dirette di **volontariato aziendale**. Infatti, nel 2022 sono proseguite le iniziative a favore delle fasce più deboli della società, attraverso la sua associazione di volontariato AXA Cuori in Azione, che sostiene da tempo partnership consolidate di lungo termine con importanti enti del terzo settore, attivi storicamente su questi fronti. AXA Italia con erogazioni sia dirette che

provenienti da raccolte fondi interne, ha supportato: 20 bambini affetti da gravi malattie, con Make a Wish Onlus; 300 bambini coinvolti nel programma educativo Ocean Ambassador, con Worldrise onlus; un progetto di ricerca di una giovane ricercatrice dell'istituto IEO-Monzino e la popolazione Ucraina colpita dalla guerra, con il sostegno di UNICEF.

INIZIATIVE BENEFICHE	UoM	2019	2020	2021	2022
Numero iniziative intraprese da AXA Cuori in Azione nell'anno	n.	30	20	23	21
PARTNERS	UoM	2019	2020	2021	2022
Partner di AXA Cuori in Azione	n.	20	10	9	7
VOLONTARIATO	UoM	2019	2020	2021	2022
Collaboratori coinvolti in almeno un'attività di volontariato	n.	1500	370	692	647
Ore di volontariato	n.	2.256	1.129	1.603	1.911

Anche Quixa ha fornito il suo contributo al volontariato aziendale:

- Nel 2022 è proseguito il sostegno economico a Dynamo Camp che ospita bambini con gravi patologie neuromotorie sia in terapia che in fase di post ospedalizzazione, e offre inoltre anche programmi concepiti ad hoc per l'intera famiglia. L'esperienza al Camp prevede le attività di un camp tradizionale, ma adattate in modo da essere accessibili a tutti i partecipanti sotto la gestione e la costante supervisione di personale qualificato.
- Quixa ha inoltre supportato Andrea Devicenzi, ex atleta paraolimpico che ha deciso di fare della sua esperienza, attraverso un'attività di coaching, una testimonianza di tenacia e di forza di volontà per ritrovare la fiducia in se stessi e raggiungere i propri obiettivi.

Il sostegno di Quixa ad Andrea Devicenzi si realizza, a partire dal 2017, attraverso il [progetto Route22](#) (percorso di mental coaching per i ragazzi e i bambini di tutta Italia nelle scuole medie e superiori e con il cammino del Po (percorso di oltre 600 km sulle rive del Grande Fiume, che parte da Pian del Re e termina a Pila).

- È infine proseguito il supporto a Balzoo: insieme ai suoi clienti smart dog & cat, Quixa sostiene Balzoo, onlus che aiuta gli animali più bisognosi tramite un innovativo sistema di Giveback.

Da ultimo, AXA Italia riconosce l'importanza del rispetto e della conservazione del prezioso patrimonio naturale italiano, per cui l'ultima direttrice su cui si fonda il pilastro AXA come azienda italiana è la [protezione del pianeta](#). Infatti, è proseguito anche nel 2022 il progetto di riforestazione dell'area urbana di Milano "ForestaMI" sul quale AXA Italia ha deciso di innestare un programma formativo finanziando il Progetto Scuola ForestaMI, promosso dal Comune di Milano, a cura di Parco Nord Milano, e dedicato alla formazione e all'educazione delle nuove generazioni sui molteplici benefici della riforestazione urbana. Nel 2022 AXA ha coinvolto 490 classi, 9513 studenti e 2147 famiglie in incontri, visite al Parco, caccia al tesoro e una formazione specifica.

AXA Italia è anche il funding partner della Campagna 30x30 il cui obiettivo è proteggere il 30% dei mari italiani entro il 2030. Nello specifico, nell'ambito di questa campagna, la Compagnia ha deciso di sostenere varie attività quali: la piantumazione di 12mq di posidonia nel Golfo Aranci; attività di educazione ambientale nelle scuole di Golfo Aranci per sensibilizzare alla conservazione marina i futuri custodi del patrimonio naturalistico del Mediterraneo; l'organizzazione dell'evento Festivalmar sul territorio di Milano per sensibilizzare sui temi della salvaguardia del mare e dell'importanza di istituire aree marine protette. Inoltre, durante il 2022 AXA Italia ha avviato attività



specificatamente mirate ad incrementare l'awareness su temi ambientali fra i propri collaboratori. Infatti con l'iniziativa Ocean Ambassadorship Program ha erogato un corso di formazione sulla salvaguardia del mare a 30 dipendenti che sono stati poi nominati ambasciatori del mare e, insieme ad una biologa marina, hanno gestito, presso scuole selezionate, corsi di sensibilizzazione agli studenti sulla salvaguardia della flora e della fauna marina. AXA Italia a giugno 2022, durante l'annuale settimana dedicata alla sostenibilità promossa dal Gruppo, ha realizzato la AXA Week for Good for the Ocean, iniziativa articolata in vari webinar in forma di tutorial per diffondere comportamenti ecosostenibili in AXA basati sui concetti di riuso e riciclo; oltre a ciò è stata organizzata un'attività di Greentering in diverse città italiane con il coinvolgimento del personale di AXA che, attraverso la formula del gaming formativo, ha avuto l'occasione di sfidarsi su tematiche relative alla salvaguardia del mare e della biodiversità.

Sempre in ambito di "protezione del pianeta", a Ottobre 2022 AXA Italia è stata Main Corporate Partner della Prima Conferenza delle Dolomiti sulla Governance globale dei cambiamenti climatici, un progetto di stampo internazionale, ideato dal Think Tank Vision in partnership scientifica con l'Università Bocconi, il Politecnico di Milano e l'Università Ca'Foscari, per riformare gli strumenti globali per la governance del cambiamento climatico attraverso un approccio sistemico, coeso e multidisciplinare. AXA, gruppo pioniere sui temi della sostenibilità, ha partecipato attivamente ai lavori con una delegazione di ospiti italiani e internazionali con background diversi per garantire nuovi punti di vista e collaborazioni. L'output della conferenza si è tradotto in un Manifesto di proposte concrete portato al vertice COP 27 tenutosi in Egitto, a Sharm el-Sheikh, dal 7 al 18 Novembre 2022.



7. Indice dei contenuti GRI

STATEMENT OF USE	AXA Italia ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/02/2022 - 31/12/2022 con riferimento agli Standard GRI.
GRI 1 USED	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	3.1 Dettagli organizzativi – Pag. 8
	2-2 Entities included in the organization’s sustainability reporting	3.2 Perimetro della rendicontazione – Pag. 9
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	2.1 Periodo di rendicontazione e frequenza – Pag. 6
	2-4 Restatements of information	2.2 Metodologia e standard utilizzati – Pag. 6
	2-5 External assurance	2.2 Metodologia e standard utilizzati – Pag. 6
	2-7 Employees	6.3 I nostri collaboratori – Pag. 37
	2-22 Statement on sustainable development strategy	Pag. 13
	2-23 Policy commitments	6.1 Rispetto dei diritti umani fondamentali – Pag. 32
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	6.7 Lotta alla corruzione – Pag. 46
	2-29 Approach to stakeholder engagement	4.5 I nostri stakeholder e il loro contributo – Pag. 17
	2-30 Collective bargaining agreements	6.3 I nostri collaboratori – Pag. 37

GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	4.4 L’analisi di materialità e i temi materiali – Pag. 15
	3-2 List of material topics	4.4 L’analisi di materialità e i temi materiali – Pag. 15
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	6.7 Lotta alla corruzione – Pag. 46
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	6.7 Lotta alla corruzione – Pag. 46
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	6.2. Emissioni GHG dirette e indirette – Pag. 34
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	6.2. Emissioni GHG dirette e indirette – Pag. 34
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	6.2. Emissioni GHG dirette e indirette – Pag. 34
	305-4 GHG emissions intensity	6.2. Emissioni GHG dirette e indirette – Pag. 34
	305-5 Reduction of GHG emissions	6.2. Emissioni GHG dirette e indirette – Pag. 34
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	6.3 I nostri collaboratori – Pag. 37
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	6.5. Lo sviluppo e la formazione delle persone – Pag. 41
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	6.5. Lo sviluppo e la formazione delle persone – Pag. 41
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	6.3 I nostri collaboratori – Pag. 37 6.4. Diversità e inclusione – Pag. 40
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	6.6 L’attenzione alla privacy dei nostri clienti – Pag. 43

Ringraziamenti


Un grazie a tutti i collaboratori di AXA Italia che, con il loro operato quotidiano, rendono concreto e misurabile il nostro impegno per garantire un domani più prospero e sostenibile alle generazioni presenti e future. Una sfida ambiziosa che affrontiamo con la determinazione e l'unità di una grande famiglia, consapevole, responsabile e inclusiva.

Un ringraziamento particolare alla rete distributiva che, con professionalità e dedizione ai nostri clienti, concretizza sul territorio la nostra missione di protezione, e ai team di business coinvolti nella redazione del presente report: il loro contributo è determinante per continuare a raccontare, anno dopo anno, iniziative, progetti, risultati, a beneficio dei dipendenti, dei clienti e della società.

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



Gruppo AXA Italia

-  corporate.axa.it
-  [AXA Italia](#)
-  [@AXAItalia](#)
-  it.linkedin.com/company/axa-italia
-  [@axaitalia](#)

Gruppo AXA

-  axa.com
-  [@AXA](#)
-  www.linkedin.com/company/axa