

# RELAZIONE ANNUALE INTEGRATA DI GRUPPO 2020





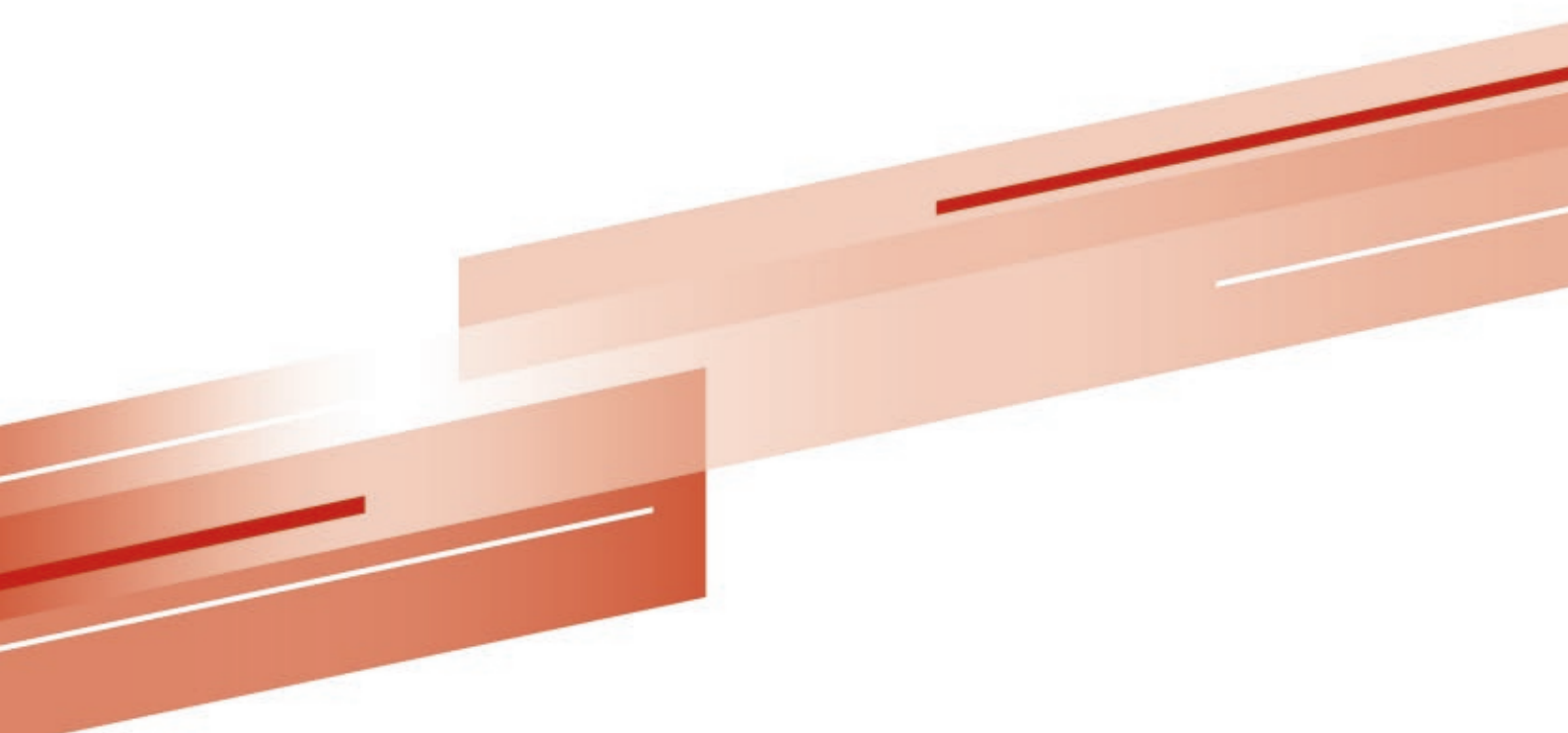
# RELAZIONE ANNUALE INTEGRATA DI GRUPPO 2020

In quasi due secoli di storia, Generali ha consolidato la propria resilienza e aiutato le persone a costruire un futuro più sicuro, prendendosi cura della loro vita e dei loro sogni.

È stato così anche in un anno senza precedenti come il 2020 e lo sarà in futuro.

La capacità di offrire soluzioni con competenza e *human touch* è stata celebrata nella prima campagna pubblicitaria globale del Gruppo, da cui sono tratte le immagini che illustrano questo Report e che evidenziano le caratteristiche distintive del rosso di Generali:  
l'empatia, la passione, il dinamismo, la propositività.

Per noi sono queste le qualità che le persone cercano in un brand e che aggiungono valore alla vita di clienti, agenti, dipendenti, investitori e partner.



# ORGANI SOCIALI AL 10 MARZO 2021

## PRESIDENTE

Gabriele Galateri di Genola

## VICEPRESIDENTI

Francesco Gaetano Caltagirone  
Clemente Rebecchini

## AMMINISTRATORE DELEGATO E GROUP CEO

Philippe Donnet

## CONSIGLIERI DI AMMINISTRAZIONE

Romolo Bardin  
Paolo Di Benedetto  
Alberta Figari  
Ines Mazzilli  
Antonella Mei-Pochtler  
Diva Moriani  
Lorenzo Pellicoli  
Roberto Perotti  
Sabrina Pucci

## COLLEGIO SINDACALE

Carolyn Dittmeier (Presidente)  
Antonia Di Bella  
Lorenzo Pozza  
Silvia Olivotto (Supplente)  
Tazio Pavanel (Supplente)

## SEGRETARIO DEL CONSIGLIO

Giuseppe Catalano

ISIN: IT0000062072  
Reuters: GASI.MI  
Bloomberg: G IM

### Assicurazioni Generali S.p.A.

Società costituita nel 1831 a Trieste

Sede legale in Trieste, piazza Duca degli Abruzzi, 2  
Capitale sociale € 1.576.052.047 interamente versato  
Codice fiscale e numero di iscrizione nel Registro Imprese della Venezia Giulia 00079760328  
Partita IVA 01333550323  
Iscritta al numero 1.00003 dell'Albo delle imprese di assicurazione e riassicurazione  
Capogruppo del Gruppo Generali, iscritto al numero 026 dell'Albo dei gruppi assicurativi  
Pec: assicurazionigenerali@pec.generaligroup.com



Contatti disponibili a fine volume



Commenti e opinioni sulla Relazione possono essere inviati a [integratedreporting@generali.com](mailto:integratedreporting@generali.com)

# INDICE

LA VISIONE INTEGRATA DEI NOSTRI REPORT .....	4	<b>PREVEDIBILE EVOLUZIONE DELLA GESTIONE.....</b>	<b>99</b>
INFORMAZIONI SULLA RELAZIONE ANNUALE INTEGRATA .....	5	<b>DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE</b>	
LETTERA DEL PRESIDENTE E DEL GROUP CEO.....	6	<b>NON FINANZIARIO</b>	
		ai sensi del decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254	
<b>WE, GENERALI .....</b>	<b>9</b>	e successive modifiche ed integrazioni.....	<b>103</b>
DATI SIGNIFICATIVI DEL GRUPPO.....	10	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	
EVENTI SIGNIFICATIVI 2020.....	12	SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA	
EVENTI SIGNIFICATIVI DOPO IL 31 DICEMBRE 2020		DI CARATTERE NON FINANZIARIO.....	109
E CALENDARIO EVENTI SOCIETARI 2021 .....	16	<b>ALLEGATI ALLA RELAZIONE.....</b>	<b>115</b>
IL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE.....	18	NOTA ALLA RELAZIONE .....	116
SFIDE E OPPORTUNITÀ DEL CONTESTO DI MERCATO .....	20	NOTA METODOLOGICA SUGLI INDICATORI ALTERNATIVI	
LA STRATEGIA GENERALI 2021 .....	30	DI PERFORMANCE .....	120
LE NOSTRE REGOLE PER UN AGIRE CORRETTO.....	51	STATO PATRIMONIALE.....	124
LA NOSTRA GOVERNANCE E POLITICA RETRIBUTIVA .....	54	CONTO ECONOMICO .....	126
		ATTESTAZIONE DEL BILANCIO CONSOLIDATO	
<b>LE NOSTRE PERFORMANCE .....</b>	<b>63</b>	ai sensi dell'art. 154-bis, comma 5, del decreto legislativo 24 febbraio	
L'ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO.....	65	1998, n. 58 e dell'art. 81-ter del regolamento Consob 14 maggio 1999,	
LA SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA DEL GRUPPO .....	72	n. 11971 e successive modifiche ed integrazioni .....	127
I NOSTRI MERCATI DI RIFERIMENTO:		GLOSSARIO .....	128
POSIZIONAMENTO E PERFORMANCE.....	83	CONTATTI .....	134
L'ANDAMENTO DELL'AZIONE .....	96		

# LA VISIONE INTEGRATA DEI NOSTRI REPORT

La nostra storia di creazione di valore sostenibile continua a basarsi sul pensiero integrato. Seguendo l'approccio Core&More<sup>1</sup>, la **Relazione Annuale Integrata** rappresenta il report **Core** del Gruppo e illustra le informazioni materiali di carattere finanziario e non finanziario. Attraverso la **rendicontazione More**, che comprende altri report del Gruppo e canali di comunicazione, riportiamo ulteriori informazioni destinate principalmente ad una audience specializzata.



## RELAZIONE ANNUALE INTEGRATA DI GRUPPO

Fornisce una visione concisa e integrata delle performance finanziarie e non finanziarie del Gruppo, anche ai sensi del decreto legislativo (d.lgs.) 254/2016.



### RELAZIONE ANNUALE INTEGRATA E BILANCIO CONSOLIDATO

Amplia il contenuto della Relazione Annuale Integrata di Gruppo dettagliandone le performance finanziarie nel rispetto della normativa nazionale e internazionale.



### RELAZIONE SULLA GESTIONE E BILANCIO D'ESERCIZIO DELLA CAPOGRUPPO

Fornisce l'informativa sulle performance di Assicurazioni Generali secondo le disposizioni normative vigenti.



### RELAZIONE SUL GOVERNO SOCIETARIO E GLI ASSETTI PROPRIETARI

Illustra il funzionamento del sistema di governo societario di Assicurazioni Generali e il suo assetto proprietario.



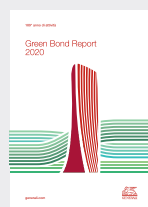
### INFORMATIVA FINANZIARIA SUL CLIMA

Fornisce agli investitori e agli altri stakeholder informazioni rilevanti per valutare l'adeguatezza dell'approccio al cambiamento climatico da parte del Gruppo e la capacità di gestire i rischi e le opportunità che esso comporta.



### RELAZIONE SULLA POLITICA IN MATERIA DI REMUNERAZIONE E SUI COMPENSI CORRISPOSTI

Dettaglia specifiche indicazioni sulla politica retributiva adottata dal Gruppo e sulla sua attuazione.



### GREEN BOND REPORT

Illustra l'utilizzo dei proventi delle emissioni del Green Bond di Generali e i relativi impatti in termini di minori emissioni di anidride carbonica.



[www.generali.com](http://www.generali.com)

per ulteriori informazioni sul Gruppo



<sup>1</sup> L'approccio alla rendicontazione Core&More, ideato da Accountancy Europe, prevede un report core, contenente una sintesi delle principali informazioni per la valutazione e la comprensione di una società, e report more che forniscono invece informazioni più di dettaglio. Per ulteriori approfondimenti [www.accountancyeurope.eu/](http://www.accountancyeurope.eu/).

# INFORMAZIONI SULLA RELAZIONE ANNUALE INTEGRATA

La Relazione Annuale Integrata riporta le performance finanziarie e non finanziarie del Gruppo, illustrando, tramite il nostro processo di creazione di valore, le connessioni tra il contesto in cui operiamo, la nostra strategia Generali 2021, il sistema di governo societario adottato e la nostra politica retributiva.

Le informazioni contenute nella Relazione Annuale Integrata si riferiscono ai temi identificati come rilevanti attraverso un **processo di analisi di materialità**, condotto attraverso il coinvolgimento di stakeholder sia interni che esterni. Con essi nel corso del 2019 abbiamo analizzato le grandi trasformazioni sociali, ambientali e di governance - riferiti anche come megatrend - che si prevede possano cambiare significativamente, nei prossimi 10 anni, il mondo delle imprese, la società e l'ambiente naturale, comportando rischi e opportunità per il Gruppo, per la nostra catena del valore e gli stakeholder.

A fronte della crisi innescata dalla pandemia Covid-19, il top management di Generali ha verificato nel corso del 2020 l'attualità dei **megatrend** e la loro distribuzione all'interno delle tre fasce di priorità così individuate:

- fascia dei megatrend materiali su cui si focalizzano le iniziative strategiche comuni di Gruppo e la relativa rendicontazione nella presente Relazione;
- fascia dei megatrend di notevole rilevanza, presidiati da specifiche business unit o funzioni aziendali;
- fascia dei megatrend oggetto di monitoraggio.

Ciascun megatrend è stato considerato sia per il suo potenziale impatto su Generali sia per la possibilità che venga influenzato da noi, anche attraverso la nostra catena di valore, in coerenza con la prospettiva della doppia materialità. L'appartenenza a una delle tre fasce di priorità determina l'approccio del Gruppo nella loro gestione e rendicontazione.

La revisione dell'analisi di materialità di Gruppo è stata preventivamente discussa dal Comitato Governance e Sostenibilità e dal Collegio Sindacale e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 novembre 2020.

 Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario, p. 103 per ulteriori informazioni su processo di analisi di materialità e risultati

## LE PRIORITÀ PER LA TRASFORMAZIONE SOSTENIBILE DEL NOSTRO BUSINESS

- 1 Megatrend da declinare nel Gruppo da parte di tutte le business unit/funzioni aziendali
- 2 Megatrend da declinare nel Gruppo da parte di specifiche business unit/funzioni aziendali
- 3 Megatrend oggetto di monitoraggio



La Relazione è redatta in ottemperanza alla normativa in vigore, tra cui le richieste del d.lgs. 254/2016 sulle informazioni ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione, che costituiscono il contenuto della **Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (DNF)** e sono chiaramente identificabili attraverso una specifica infografica. La Relazione è inoltre in linea con le priorità 2020 sulle tematiche non finanziarie indicate dall'ESMA<sup>2</sup>. È coerente con i criteri dell'International <IR> Framework, emanato dall'International Integrated Reporting Council (IIRC)<sup>3</sup> e utilizza per la rendicontazione indicatori selezionati del Consolidated Set of GRI Sustainability Reporting Standards per i temi di carattere non finanziario di cui al d.lgs. 254/2016.

La Relazione ha considerato anche le raccomandazioni della TCFD<sup>4</sup> e gli Orientamenti sulla comunicazione non finanziaria della Commissione Europea<sup>5</sup> per quanto riguarda le informazioni ambientali materiali.

 Nota alla Relazione, p. 116 per i criteri dell'International <IR> Framework e gli indicatori selezionati

## La responsabilità per la Relazione Annuale Integrata

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali è responsabile della Relazione Annuale Integrata, a cui sono anche applicati i Principi Guida e gli Elementi del Contenuto previsti dall'International <IR> Framework. Il Consiglio, tramite i Comitati endoconsiliari competenti, e il Collegio Sindacale vengono coinvolti regolarmente dal management in sessioni specifiche volte a condividere l'approccio per la preparazione e presentazione della Relazione.

<sup>2</sup> Le *European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports* sono disponibili su [www.esma.europa.eu](http://www.esma.europa.eu).

<sup>3</sup> L'International Integrated Reporting Council (IIRC) è un ente globale composto da organismi regolatori, investitori, aziende, enti normativi, professionisti operanti nel settore della contabilità e ONG; <IR> è l'acronimo di Integrated Reporting.

<sup>4</sup> La TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures) è stata istituita nel 2015 dal Financial Stability Board (FSB) con il compito di elaborare una serie di raccomandazioni sulla rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in modo da guidare e incoraggiare le aziende ad allineare le informazioni divulgate alle aspettative e alle esigenze degli investitori.

<sup>5</sup> *Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima (C/2019/4490)* sono stati pubblicati a giugno 2019 e sono disponibili su [eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu).

# LETTERA DEL PRESIDENTE E DEL GROUP CEO

Gentile lettore, gentile azionista Generali,

Il 2020 è stato un anno senza precedenti, caratterizzato da una pandemia che ha sconvolto la nostra quotidianità e cambiato profondamente il nostro mondo. Oltre all'altissimo costo in termini di vite umane, il Covid-19 ha avuto, e continuerà ad avere per lungo tempo, conseguenze rilevanti e persistenti a livello economico e sociale.

Dinnanzi a questo scenario così complesso, Generali ha saputo reagire in modo rapido e decisivo, mettendo in atto una serie di azioni che hanno permesso di ridurre l'impatto negativo della pandemia sul business e confermando la propria posizione di solidità.

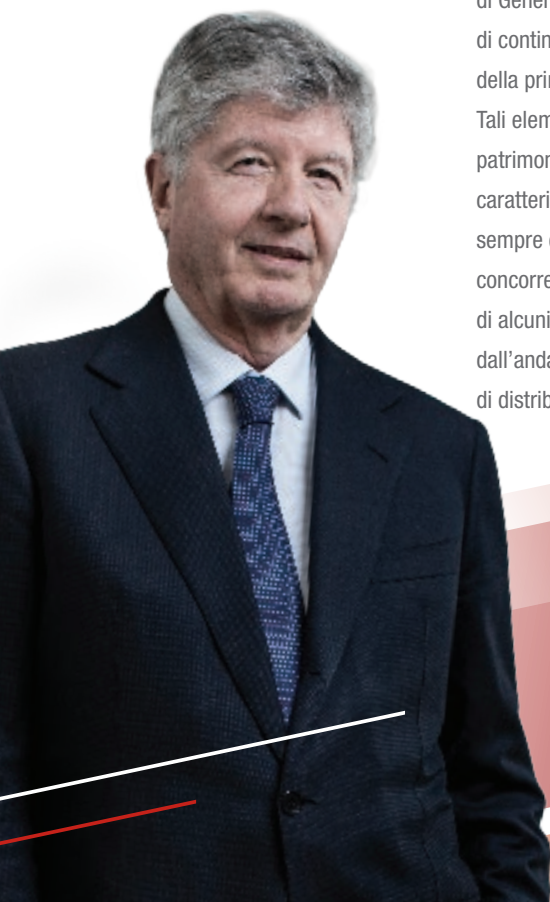
Fin dall'inizio, il Gruppo ha dato assoluta priorità alla salute e al benessere delle proprie persone, implementando immediatamente misure di lavoro da remoto che hanno coinvolto oltre il 90% dei dipendenti amministrativi a livello mondiale. Abbiamo potuto garantire così la piena continuità operativa e il massimo supporto ai clienti anche nelle fasi di maggior criticità, in linea con la nostra ambizione di esserne Partner di Vita. Tutto questo è stato possibile grazie all'impegno delle nostre persone e ai lungimiranti investimenti fatti in questi anni nell'ambito della digitalizzazione.

Sono inoltre state definite importanti misure di sostegno alle comunità nelle quali il Gruppo opera, con il lancio di un Fondo Straordinario Internazionale da 100 milioni di euro e numerose altre iniziative sviluppate a livello locale nelle diverse parti del mondo, anche grazie al generoso contributo di dipendenti, management e consiglieri.

Abbiamo portato avanti l'esecuzione disciplinata di Generali 2021, un piano strategico che si è dimostrato pienamente efficace anche nell'attuale contesto di mercato, confermando il pieno impegno nel raggiungimento dei target finanziari.

Il focus sull'eccellenza tecnica, la forza della rete distributiva, il modello di business diversificato, la solidità patrimoniale e l'eccellenza nell'innovazione hanno continuato a rappresentare i principali punti di forza di Generali. A questi si aggiungono un impegno sempre più forte nei confronti della sostenibilità e la volontà di continuare ad investire nella formazione delle nostre persone e nel brand, come testimoniato dal lancio della prima campagna pubblicitaria globale nella storia del Gruppo.

Tali elementi hanno consentito di chiudere il 2020 con un risultato operativo record e una ottima solidità patrimoniale, rappresentata da un Solvency Ratio stabile rispetto al 2019, nonostante il 2020 sia stato caratterizzato dal diffondersi della pandemia. È continuata la crescita profittevole nel segmento Danni, sempre caratterizzato dall'eccellenza tecnica, con il miglior, nonché meno volatile, combined ratio tra i nostri concorrenti. Anche il contributo dell'Asset Management è ulteriormente aumentato. L'utile netto ha risentito di alcuni oneri straordinari e delle svalutazioni, soprattutto nella prima parte dell'anno, derivanti dall'andamento dei mercati finanziari, anche a seguito della pandemia. Tutti questi risultati ci consentono di distribuire un dividendo proposto di € 1,47 per azione<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Diviso in due tranches rispettivamente pari a € 1,01 e € 0,46. La prima tranche, che verrà posta in pagamento a partire dal 26 maggio 2021, rappresenta il pay-out ordinario dall'utile 2020: le azioni saranno negoziate prive del diritto al dividendo a partire dal 24 maggio 2021.

La seconda tranche, invece, relativa alla parte del dividendo 2019 non distribuita, sarà pagabile a partire dal 20 ottobre 2021 e le azioni saranno negoziate prive del diritto al dividendo a partire dal 18 ottobre 2021: l'erogazione di questa seconda tranche sarà soggetta alla verifica da parte del Consiglio di Amministrazione dell'insussistenza al tempo di disposizioni o raccomandazioni di vigilanza ostative.



Questi risultati dimostrano la capacità del Gruppo di mantenersi solido e resiliente, anche di fronte a quella che possiamo definire come la più grave crisi economica dal secondo conflitto mondiale, con un PIL globale in calo nel 2020 del 3,8%, quello dell'eurozona del 6,8% e quello italiano dell'8,9%.

In questo scenario, l'Unione Europea è intervenuta in maniera straordinaria come propulsore della rinascita economica, con un pacchetto di interventi proposto dalla Commissione Europea e approvato dal Consiglio Europeo il 21 luglio scorso.

Dopo ogni grande crisi c'è l'opportunità di progettare la ripartenza, all'insegna della sostenibilità. Consapevoli del ruolo primario che come player assicurativo globale svolgiamo all'interno del sistema socio-economico, e forti della nostra esperienza come investitore di lungo termine, possiamo e vogliamo fare la nostra parte. In primo luogo, contribuendo a rendere più resiliente il sistema economico e, con esso, la società. Durante tutto l'anno, il top management del Gruppo ha portato avanti in maniera proattiva, a livello nazionale ed europeo, un dialogo con i più importanti attori istituzionali e con le altre principali realtà del settore assicurativo, al fine di implementare soluzioni che garantiscano di poter affrontare al meglio futuri rischi sistemici come le pandemie. Soluzioni concrete, come la proposta di un Fondo Pandemico Internazionale, basato su una partnership pubblico-privata, per supportare le piccole e medie imprese nel caso di chiusure amministrative necessarie per motivi di salute pubblica.

In secondo luogo, rispondendo come assicuratori ai nuovi stili di vita e alle nuove necessità dei clienti, che avranno bisogno di offerte sempre più personalizzate e digitali.

Infine, crediamo in una ripresa green. Sull'onda del Green Deal dell'Unione Europea, del rientro degli USA negli accordi di Parigi e delle dichiarazioni della Cina di diventare *carbon neutral* entro il 2060, crediamo che il mondo sia di fronte ad una incredibile convergenza internazionale in cui l'Europa e i suoi cittadini possano giocare un ruolo centrale, ed è per questo che nel 2020 abbiamo aderito ad alcune alleanze internazionali come la Net-Zero Asset Owner Alliance e all'Alleanza europea per il Green Recovery. Abbiamo inoltre raggiunto con un anno di anticipo l'allocazione di 4,5 miliardi di euro di nuovi investimenti green e sostenibili, e continuiamo a lavorare per aumentare del 7-9% entro il 2021 i premi legati a prodotti assicurativi con valore socio-ambientale.

Nel 2021 celebriamo il nostro 190esimo anno di fondazione. In quasi due secoli di storia abbiamo superato con successo numerose altre crisi storiche, senza mai tradire il nostro *purpose*, che è quello di aiutare le persone a costruirsi un futuro più sicuro, prendendoci cura della loro vita e dei loro sogni. Continueremo a farlo anche in questi tempi di crisi, con la resilienza e la passione che contraddistinguono le persone di Generali.

**Gabriele Galateri di Genola**  
Presidente



**Philippe Donnet**  
Group CEO






# WE, GENERALI

DATI SIGNIFICATIVI DEL GRUPPO.....	10
EVENTI SIGNIFICATIVI 2020 .....	12
EVENTI SIGNIFICATIVI DOPO IL 31 DICEMBRE 2020 E CALENDARIO EVENTI SOCIETARI 2021 .....	16
IL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE.....	18
SFIDE E OPPORTUNITÀ DEL CONTESTO DI MERCATO .....	20
LA STRATEGIA GENERALI 2021 .....	30
LE NOSTRE REGOLE PER UN AGIRE CORRETTO .....	51
LA NOSTRA GOVERNANCE E POLITICA RETRIBUTIVA .....	54


**#WEREALLABOUTYOU**

# DATI SIGNIFICATIVI DEL GRUPPO<sup>1</sup>

 Glossario disponibile a fine volume

Sin dal 1831 siamo un Gruppo italiano, indipendente, con una forte presenza internazionale. Rappresentiamo una delle maggiori realtà mondiali dell'industria assicurativa, un settore strategico e di grande rilevanza per la crescita, lo sviluppo e il benessere delle società moderne. In quasi 200 anni abbiamo costruito un Gruppo presente in 50 paesi, con più di 400 società.

 [www.generali.com/it/who-we-are/history](http://www.generali.com/it/who-we-are/history)

 Le nostre performance, p. 63

**PREMI COMPLESSIVI** +0,5%

€ 70.704 mln

**RISULTATO OPERATIVO** +0,3%

€ 5.208 mln

**UTILE NETTO** -34,7%

€ 1.744 mln

**UTILE NETTO NORMALIZZATO<sup>2</sup> escludendo gli oneri del Fondo Straordinario Internazionale Covid-19 e del liability management** -12,7%

€ 2.076 mln

L'utile netto normalizzato<sup>2</sup> ammonta a € 1.926 mln (-12,1%).

**DIVIDENDO PER AZIONE PROPOSTO\*** +€ 0,97

€ 1,47

**DIVIDENDO COMPLESSIVO PROPOSTO** +€ 1.530 mln

€ 2.315 mln

\* Diviso in due tranches rispettivamente pari a € 1,01 e € 0,46. La prima tranche, che verrà posta in pagamento a partire dal 26 maggio 2021, rappresenta il pay-out ordinario dall'utile 2020: le azioni saranno negoziate prive del diritto al dividendo a partire dal 24 maggio 2021.

La seconda tranche, invece, relativa alla parte del dividendo 2019 non distribuita, sarà pagabile a partire dal 20 ottobre 2021 e le azioni saranno negoziate prive del diritto al dividendo a partire dal 18 ottobre 2021: l'erogazione di questa seconda tranche sarà soggetta alla verifica da parte del Consiglio di Amministrazione dell'insussistenza al tempo di disposizioni o raccomandazioni di vigilanza ostative.

**ASSET UNDER MANAGEMENT (AUM) COMPLESSIVI** +5,4%

€ 664 mld

**SOLVENCY RATIO** 0 p.p.

224%

## VITA

La raccolta netta si conferma a ottimi livelli. Il risultato operativo risente della riserve in Svizzera e dell'impatto negativo dei mercati finanziari.

**RACCOLTA NETTA VITA** -10,5%

€ 12.144 mln

Premi lordi emessi € 48.557 mln (+0,8%)

**NEW BUSINESS VALUE (NBV)** +4,9%

€ 1.856 mln

**RISULTATO OPERATIVO** -16,1%

€ 2.627 mln

## DANNI

La raccolta si mantiene stabile in un contesto fortemente impattato dalla pandemia. Il risultato operativo è in forte crescita per il significativo miglioramento del CoR.

**PREMI LORDI EMESSI** +0,1%

€ 22.147 mln

**COMBINED RATIO (COR)** -3,5 p.p.

89,1%

**RISULTATO OPERATIVO** +19,4%

€ 2.456 mln

1 Tutte le variazioni della presente Relazione sono calcolate rispetto al 2019, salvo laddove diversamente indicato. Le variazioni di premi, raccolta netta Vita e nuova produzione sono a termini omogenei (ossia a parità di cambi e area di consolidamento). Il risultato operativo, gli Asset Under Management e le riserve tecniche Vita escludono le entità in dismissione o cedute nel periodo. I perimetri relativi agli indicatori non finanziari inclusi nella DNF sono indicati nei capitoli a questi dedicati, laddove diversi dal perimetro di consolidamento.

2 Utile normalizzato per l'impatto delle plusvalenze e minusvalenze derivanti dalle dismissioni.

La strategia Generali 2021, p. 30

NUOVI INVESTIMENTI  
GREEN E SOSTENIBILI<sup>3</sup>

€ 5.973 mln

INVESTIMENTI DIRETTI DELLE COMPAGNIE  
ASSICURATIVE DEL GRUPPO A CUI SI APPLICA LA RIG<sup>4</sup>

+4,7%

€ 326.425 mln

LE NOSTRE  
PERSONE +1,0%

72.644

DIVERSITY AND  
INCLUSION INDEX<sup>9</sup> +25 p.p.

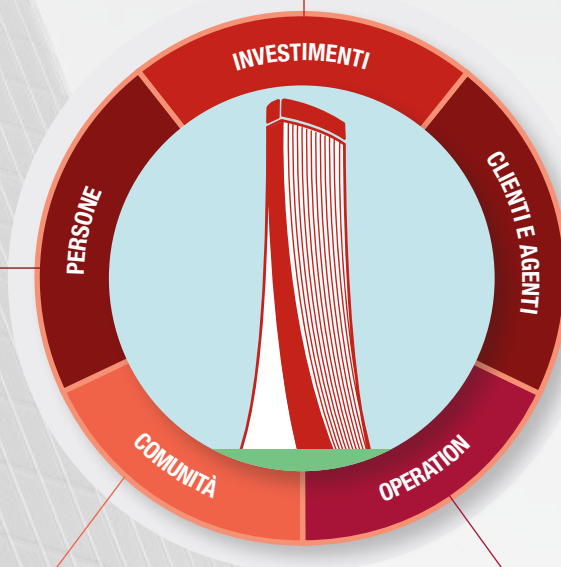
106%

DIPENDENTI  
RESKILLED<sup>10</sup> +32,3 p.p.

52%

ENTITÀ  
ORGANIZZATIVE  
CON SMART  
WORKING POLICY<sup>11</sup> +21 p.p.

83%

I NOSTRI  
CLIENTI<sup>5</sup> +7,3%

65,9 mln

PREMI DA PRODOTTI  
A VALENZA SOCIALE  
E AMBIENTALE<sup>6</sup> +11,2%

€ 16.930 mln

I NOSTRI  
AGENTI<sup>7</sup> +5,5%

165 mila

VARIAZIONE  
RELATIONSHIP NPS<sup>8</sup> vs 1Q2019

+9

PAESI  
ATTIVI +4,8%

22

INVESTIMENTI IN INIZIATIVE  
STRATEGICHE INTERNE CUMULATI 2019-2020

€ 823 mln

EMISSIONI  
TOTALI DI CO<sub>2</sub> -36,1%  
vs anno base 201377.456 tCO<sub>2</sub>e

## ASSET MANAGEMENT

Significativa crescita dei ricavi operativi, in particolare delle commissioni di performance. In aumento gli Asset Under Management di segmento.

RISULTATO OPERATIVO +28,5%

€ 546 mln

RISULTATO NETTO +38,0%

€ 386 mln

ASSET UNDER MANAGEMENT +5,7%

€ 561 mld

3 Sono investimenti che supportano progetti green e/o sociali, con l'obiettivo esplicito di creare un impatto positivo e contribuire ai Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite.

4 La Responsible Investment Group Guideline (RIG) è il documento che disciplina a livello di Gruppo le diverse attività di investimento responsabile.

5 Sono persone fisiche o giuridiche che detengono almeno una polizza attiva e pagano un premio a Generali oppure un prodotto bancario o un fondo pensione.

6 I prodotti a valenza sociale e ambientale sono prodotti che, per la tipologia di cliente protetto o di copertura fornita, presentano specifiche caratteristiche sociali o ambientali.

7 Rappresentano la forza vendita relativa alle reti distributive tradizionali.

8 Il Relationship Net Promoter Score (NPS) si basa sui risultati di indagini sui clienti ed è calcolato sottraendo la percentuale dei clienti insoddisfatti (detractor) dalla percentuale dei clienti soddisfatti (promoter). È un punteggio espresso in valori assoluti e ottenuto come media mobile degli ultimi quattro trimestri. La variazione del Relationship NPS è calcolata rispetto a 1Q2019, periodo di avvio della misurazione.

9 L'indice è calcolato come media che pesa in modo differenziato, a seconda delle nostre priorità, il progresso rispetto alle ambizioni fissate al 2021 su una serie di indicatori legati a genere, generazioni, culture e inclusione.

10 Rappresenta la percentuale di dipendenti che hanno completato il percorso formativo previsto dal programma di Gruppo We LEARN.

11 Sono le entità organizzative dove, in base alle disposizioni e/o regolamentazioni locali, è possibile lavorare in modalità smart working mediante l'applicazione di una policy dedicata.

## EVENTI SIGNIFICATIVI 2020

[www.generali.com/it/media/press-releases/all](http://www.generali.com/it/media/press-releases/all)

### GEN20

Completata l'acquisizione in **Portogallo** dell'intera partecipazione della compagnia Seguradoras Unidas e della società di servizi AdvanceCare. L'operazione, annunciata a luglio 2019, rappresenta un importante passo nell'esecuzione della strategia triennale del Gruppo, che prevede il rafforzamento della leadership di Generali in Europa.

 Crescita profittevole, p. 33

DNF

Generali inclusa nella classifica **2020 Global 100 Most Sustainable Corporations di Corporate Knights**, che individua le 100 imprese più sostenibili del mondo. Questo riconoscimento mette in risalto l'evoluzione del percorso di sostenibilità di Generali che è parte integrante della strategia Generali 2021.

 La strategia Generali 2021, p. 30

DNF

Generali entrata nella **Net-Zero Asset Owner Alliance**, un gruppo di 18 fondi pensione e compagnie assicurative nato su iniziativa delle Nazioni Unite. L'obiettivo è ridurre a zero le emissioni nette di gas serra dei propri portafogli per evitare un aumento della temperatura globale oltre l'obiettivo di Parigi di 1,5°C, lavorando a stretto contatto con le società in portafoglio al fine di cambiare i loro modelli di business, adottando pratiche rispettose del clima e impostando idealmente un obiettivo di zero emissioni nette.

 La situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo, p. 75

DNF


Inaugurato **Energy Hub** nella Torre Generali di Citylife a Milano, un laboratorio innovativo dedicato all'attivazione dell'energia fisica e mentale di tutti i dipendenti e alla promozione di stili di vita sani e sostenibili. Disegnato in coerenza con le linee guida del Ministero della Salute in ambito di prevenzione, l'Energy Hub si pone come la tappa più recente di un vero e proprio percorso di welfare per i dipendenti del Gruppo.

### FEB20

Banca d'Italia ha autorizzato a operare come SGR (Società di Gestione del Risparmio) **ThreeSixty Investments SGR**, la prima boutique italiana di Generali annunciata ad aprile 2019. La società, che è stata denominata Plenifer Investments SGR a fine 2020, offrirà soluzioni di investimento multi-asset, con un approccio innovativo e integrato su un'ampia gamma di asset class.

DNF

In linea con la strategia di sostenibilità e di capital management del Gruppo, Generali ha definito il suo primo **Framework per le Green Insurance Linked Securities**, strumenti finanziari alternativi per il trasferimento del rischio assicurativo presso investitori istituzionali.

 Capital management e ottimizzazione finanziaria, p. 34

### MAR20

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha approvato la **Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2019** e il **Progetto di Bilancio d'Esercizio della Capogruppo 2019** nonché deliberato un **aumento di capitale**, pari a € 6.278.644, in attuazione del piano di incentivazione di lungo termine Long Term Incentive Plan 2017, dopo aver accertato il verificarsi delle condizioni poste alla base dello stesso.

DNF

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha costituito un **Fondo Straordinario Internazionale** di € 100 milioni finalizzato a rispondere all'emergenza Covid-19 e favorire il recupero delle economie dei paesi in cui il Gruppo opera, al quale hanno contribuito anche i dipendenti. Il Fondo è intervenuto a sostegno dell'emergenza sanitaria in Italia, secondo le priorità definite insieme al Sistema Sanitario Nazionale e alla Protezione Civile italiana, e attraverso iniziative a supporto di clienti, PMI e loro dipendenti in tutti i paesi del Gruppo.

 L'andamento economico del Gruppo, p. 70

Avvio delle operazioni di riacquisto di azioni proprie al servizio del **piano di azionariato dei dipendenti del Gruppo Generali**, in esecuzione della delibera dell'Assemblea degli Azionisti del 7 maggio 2019, che aveva autorizzato, a tal proposito, l'acquisto e la disposizione di un numero massimo di 6 milioni di azioni proprie, per un periodo sino al 7 novembre 2020.

 Le nostre persone, p. 41

## APR20


Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha confermato di proporre all'Assemblea un **dividendo per azione** pari a € 0,96 suddiviso in due tranches: la prima pari a € 0,50 pagata a maggio e la seconda pari a € 0,46 pagabile entro la fine dell'anno e soggetta a verifica consiliare, tra l'altro, sul rispetto al 30 settembre 2020 dei limiti previsti dal Risk Appetite Framework di Gruppo, nonché al positivo accertamento della conformità alle disposizioni e alle raccomandazioni di vigilanza al tempo vigenti relativamente al pagamento di dividendi.

A riconoscimento della difficile situazione che si è determinata a livello internazionale a causa dell'emergenza Covid-19, il Group CEO, i componenti del Group Management Committee e gli altri Dirigenti con Responsabilità Strategiche hanno deciso volontariamente di ridurre la propria **remunerazione fissa** del 20%, a partire da aprile 2020 e fino a fine anno, incrementando ulteriormente il Fondo Straordinario Internazionale.

 L'andamento economico del Gruppo, p. 70


Aumentato il **capitale sociale di Assicurazioni Generali** a € 1.576.052.047 in attuazione del piano di incentivazione denominato Long Term Incentive Plan 2017, approvato dall'Assemblea degli Azionisti nel 2017.

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha approvato la **Strategia fiscale di Gruppo**, elemento essenziale del sistema di controllo del rischio fiscale, che assicura la corretta applicazione delle norme tributarie, ispirandosi ai principi di onestà, integrità e di trasparenza nel rapporto con le autorità fiscali e coniugando la creazione di valore per tutti gli stakeholder con la tutela della reputazione nel tempo della Società.

 Le nostre regole per un agire corretto, p. 51

L'**Assemblea degli Azionisti** ha approvato il bilancio dell'esercizio 2019, stabilendo di assegnare agli azionisti un dividendo per azione pari a € 0,96 suddiviso in due tranches<sup>12</sup>; la Relazione sulla politica in materia di remunerazione, esprimendo un voto consultivo favorevole sulla Relazione sui compensi corrisposti; il Long Term Incentive Plan di Gruppo (LTIP) 2020-2022, che prevede l'assegnazione di un numero massimo di 9,5 milioni di azioni; il piano azionario collegato al mandato dell'Amministratore Delegato/Group CEO, che prevede l'assegnazione di massime 690.000 azioni; e la modifica di alcuni articoli dello Statuto. È stato anche nominato il Collegio Sindacale per il triennio 2020-2022.

A seguito dell'entrata in vigore del decreto legge n. 18/2020 che ha introdotto alcune norme eccezionali legate all'emergenza Covid-19 applicabili alle assemblee delle società quotate, Assicurazioni Generali ha deciso, tra le altre, di avvalersi della facoltà, stabilita dal decreto, secondo cui l'intervento degli aventi diritto al voto in Assemblea sarebbe avvenuto esclusivamente tramite il rappresentante designato, senza partecipazione fisica da parte dei soci.

 La nostra governance e politica retributiva, p. 54

## MAG20

Con riferimento al comunicato diffuso da Fitch Ratings, la cui azione è stata conseguente al downgrade del debito sovrano dell'Italia, Generali ha ribadito la propria **solidità patrimoniale** e sottolineato che l'Agenzia - che ha portato il rating di Generali da A, outlook negativo, ad A-, outlook stabile - aveva implementato uno stress test legato allo scenario pandemico Covid-19, i cui risultati avrebbero portato alla conferma del rating di Generali.

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha approvato le **Informazioni Finanziarie al 31 marzo 2020**.

Pagata la **prima tranche<sup>13</sup> del dividendo per azione 2019** di Assicurazioni Generali, pari a € 0,50.

<sup>12</sup> La prima tranche pari a € 0,50 è stata pagata a maggio 2020. La seconda pari a € 0,46 era inizialmente pagabile entro la fine dell'anno, previa verifica consiliare, tra l'altro, sul rispetto al 30 settembre 2020 dei limiti previsti dal Risk Appetite Framework di Gruppo, nonché il positivo accertamento della conformità alle disposizioni e alle raccomandazioni di vigilanza al tempo vigenti relativamente al pagamento di dividendi. Si veda l'aggiornamento sul tema riportato nell'evento di novembre 2020.


<sup>13</sup> Come approvato dall'Assemblea degli Azionisti del 30 aprile 2020.

## GIU20

Raggiunto un accordo con BTG Pactual che pone fine all'arbitrato per la **cessione di BSI**. L'accordo transattivo prevede il pagamento di un importo pari a CHF 245 milioni a favore di BTG Pactual a titolo di indennizzo e aggiustamento prezzo, l'abbandono dell'arbitrato e una rinuncia alle reciproche rivendicazioni e richieste di indennizzo, senza alcun riconoscimento di responsabilità o inadempienza. L'impatto netto sui risultati 2020 del Gruppo Generali è pari a CHF 195 milioni, che equivalgono a circa € 183 milioni, tenuto conto di accantonamenti pre-esistenti a copertura di spese legali.


DNF

Generali è stata premiata all'EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2020, la competizione che valorizza le più rilevanti innovazioni tecnologiche in campo assicurativo. Il Gruppo ha ricevuto due dei sette premi totali nelle categorie: **Customer Experience per il progetto Digital Hub**, un'esperienza multi-canale per clienti, agenti e prospects su tutti i touchpoint digitali, con una user experience comune e una visual identity condivisa da tutti i paesi; e **Workforce Transformation per il progetto We LEARN: A New Way to the Future**, l'iniziativa di reskilling per aiutare le persone di Generali a sviluppare le nuove competenze necessarie nell'era digitale e supportare le priorità strategiche del Gruppo.

 Innovazione e trasformazione digitale, p. 37

 Le nostre persone, p. 41

Approvato l'avvio di una partnership strategica con **Cattolica Assicurazioni**, che prevede quattro iniziative industriali: Asset management, Internet of Things, Business Salute e Riassicurazione. Queste rappresentano importanti opportunità di crescita profittevole sui servizi ai clienti del segmento Danni e nel comparto asset management, facendo leva sulle competenze e capacità di Generali nella gestione degli investimenti, nell'innovazione digitale e nei servizi salute e consentendo a Cattolica di ampliare e migliorare l'offerta alla propria clientela con nuovi e innovativi servizi accessori.

 Crescita profittevole, p. 33

## LUG20


DNF

Publicata la prima Relazione delle Attività di **The Human Safety Net**, un racconto del crescente impatto sociale di Generali nelle comunità in cui il Gruppo è presente tra Europa, Asia e America Latina.

 L'impegno costante per la sostenibilità, p. 47

DNF

Generali ha completato con successo il **riacquisto** di circa € 600 milioni di tre serie di **titoli subordinati** con prima data di call nel 2022 e il **collocamento** del suo **secondo green bond** da € 600 milioni, durante il quale sono stati raccolti ordini pari a € 4,5 miliardi, oltre 7 volte l'offerta, da una base altamente diversificata di oltre 350 investitori istituzionali internazionali, compresa una presenza significativa di fondi con mandati green/SRI. Il riacquisto e la nuova emissione consentiranno al Gruppo di proseguire ulteriormente nel percorso di riduzione degli interessi passivi per il debito finanziario in continuità con l'analoga operazione di settembre 2019.

 Capital management e ottimizzazione finanziaria, p. 34

DNF

Lancio della prima **campagna pubblicitaria globale di Generali**, che prevede tre fasi: la prima è focalizzata sugli agenti, il cui ruolo è fondamentale; la seconda, a ottobre, dedicata al brand e la terza sarà incentrata sui prodotti e gli hallmarks chiave nel 2021.

 Un brand forte, p. 46

DNF

Stipulato un Protocollo d'Intesa tra Generali e Eurochambres, l'organizzazione europea delle Camere di Commercio e Industria, per un impegno comune a cooperare per promuovere e realizzare un **fondo contro il rischio pandemico**.

 Slide e opportunità del contesto di mercato, p. 20

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha approvato la **Relazione Finanziaria Semestrale Consolidata 2020**.



## SET20

Firmata la lettera di imprese e investitori redatta da Corporate Leaders Group che invita i capi di stato e di governo europei a **ridurre le emissioni di gas serra almeno del 55%** rispetto ai livelli del 1990 entro il 2030, superando l'obiettivo del 40% previsto in precedenza. Generali riafferma così il proprio impegno a sostenere gli sforzi in materia di transizione da qui al 2050, supportando le modifiche legislative necessarie e continuando a investire nella green economy, consapevole che una maggiore *ambizione climatica* globale rappresenta un impulso fondamentale alla competitività dell'Europa nel mondo.

 Slide e opportunità del contesto di mercato, p. 20


 L'impegno costante per la sostenibilità, p. 47

## OTT20

Concluso il processo di fusione delle controllate assicurative in Portogallo, con l'ottenimento delle approvazioni richieste dal regolatore. **Seguradoras Unidas S.A.** ha incorporato Generali Companhia de Seguros S.A. e Generali Vida Companhia de Seguros S.A. ed è stata rinominata in Generali Seguros, S.A.. L'operazione consente a Generali di procedere con rapidità nell'integrazione e nello sviluppo di piani di crescita nel paese.

 Crescita profittevole, p. 33

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha deliberato l'**adozione del nuovo Codice di Corporate Governance**, che si pone l'obiettivo di assicurare il costante allineamento delle società quotate alle best practice internazionali. Generali applicherà il nuovo Codice a partire dal 2021, informandone il mercato nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari da pubblicarsi nel 2022.

 La nostra governance e politica retributiva, p. 54

**Fitch** ha confermato il giudizio sulla solidità finanziaria (Insurance Financial Strength - IFS) di Generali a A- e il giudizio BBB+ sul merito di credito (Issuer Default Rating - IDR). L'outlook rimane stabile. I rating riflettono la solida posizione di capitale di Generali e l'ottimo profilo di business, in particolare grazie alla posizione di leadership in paesi come Italia, Germania e Francia. La leva finanziaria del Gruppo è considerata moderata rispetto ai suoi rating.

Generali ha sottoscritto l'aumento di capitale di **Cattolica Assicurazioni** ad essa riservato per un ammontare complessivo pari a € 300 milioni, venendo così a detenere una partecipazione del 24,46% del capitale sociale dell'emittente.

 Crescita profittevole, p. 33


## NOV20

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha approvato le **Informazioni Finanziarie al 30 settembre 2020** ed esaminato le condizioni per la distribuzione della **seconda tranche del dividendo 2019** approvato dall'Assemblea degli Azionisti del 30 aprile 2020, pari a € 0,46 per azione pagabile entro la fine dell'anno previa verifica consiliare.


In particolare, il Consiglio di Amministrazione ha verificato il rispetto dei limiti fissati dal Risk Appetite Framework di Gruppo al 30 settembre 2020.

Tuttavia, il Consiglio di Amministrazione ha preso atto della lettera ricevuta dall'IVASS il 10 novembre 2020, in cui l'Autorità di Vigilanza ha rappresentato alla società che l'applicazione della raccomandazione fatta dal Comitato Europeo per il Rischio Sistemico (ESRB) a giugno 2020 ed ancora vigente in merito alla distribuzione di dividendi ha carattere generale e non contempla una valutazione caso per caso ritenendo pertanto il Gruppo impegnato a non procedere al pagamento della seconda tranche. Il Consiglio ha quindi deliberato, nonostante risultassero rispettate le condizioni previste dal Risk Appetite Framework di Gruppo, di attenersi alle attuali richieste dell'Autorità di Vigilanza e conseguentemente di non procedere all'erogazione della seconda tranche del dividendo 2019 entro fine 2020. Inoltre, il Gruppo, subordinatamente al positivo orientamento dell'Autorità di Vigilanza, intende sottoporre nel 2021 all'approvazione degli azionisti anche la distribuzione della seconda tranche del dividendo 2019.

Generali ha confermato la propria presenza nel **Dow Jones Sustainability World Index** e nel **Dow Jones Sustainability Europe Index**, come riconoscimento dell'eccellenza del percorso intrapreso nell'integrazione della sostenibilità nel core business.

 La strategia Generali 2021, p. 30

Generali ha incontrato la comunità finanziaria in occasione dell'**Investor Day** e confermato la validità del piano strategico e il pieno impegno nel raggiungimento dei **target finanziari**, evidenziando la propria capacità di affrontare efficacemente la crisi globale causata dal Covid-19 e la validità delle convinzioni alla base del piano.

 La strategia Generali 2021, p. 30

DNF


Generali ha vinto l'**Oscar di Bilancio 2020**, il prestigioso riconoscimento promosso da FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana), per la chiarezza, il rigore metodologico e la trasparenza della Relazione Annuale Integrata 2019, nonché per l'approccio innovativo e completo di "piena integrazione della rendicontazione non finanziaria (DNF) nel bilancio [...] con un efficace approccio 'Core and More'."

**Moody's** ha confermato il rating IFS di Generali a Baa1 e tutti i rating degli strumenti di debito emessi o garantiti dal Gruppo: Baa2 senior unsecured debt; Baa3 (hyb) senior subordinated debt; Ba1(hyb) junior subordinated debt, Ba1(hyb) preferred stock. L'outlook rimane stabile.

## DIC20

DNF

Generali e Accenture hanno costituito una joint-venture (**GOSP - Generali Operations Service Platform**) per accelerare, coerentemente al piano strategico Generali 2021, la strategia di innovazione e digitalizzazione del Gruppo attraverso il cloud e le piattaforme condivise. Le innovazioni introdotte, tra cui una governance più centralizzata, permetteranno di conseguire importanti risultati operativi e economici per il Gruppo, in particolare sinergie di costo e il miglioramento dei principali livelli di servizio, in linea con le aspettative digitali di clienti, agenti e dipendenti.

 Innovazione e trasformazione digitale, p. 37

**AM Best** ha confermato il rating sulla solidità finanziaria di Generali (Financial Strength Rating - FSR) ad A (Eccellente), il rating di credito dell'emittente a lungo termine (Long-Term ICR) ad a+ e i rating di credito a lungo termine relativi agli strumenti di debito emessi o garantiti da Generali (Long-Term IRs). L'outlook è stabile.

Generali ha siglato un accordo per l'acquisizione del 100% di AXA Insurance S.A. in **Grecia** e rinegoziato il suo accordo di distribuzione in essere con Alpha Bank in scadenza a marzo 2027, estendendolo per 20 anni dal closing. L'acquisizione e l'estensione dell'accordo di distribuzione mirano a rafforzare la leadership del Gruppo in Europa, offrendo significative sinergie, e sono coerenti con la strategia di impiego del capitale del Gruppo per finanziare la crescita profittevole attraverso una disciplinata attività di M&A.

 Crescita profittevole, p. 33

## EVENTI SIGNIFICATIVI DOPO IL 31 DICEMBRE 2020 E CALENDARIO EVENTI SOCIETARI 2021

DNF

### GEN21

Dopo la verifica della piena adeguatezza del Tax Control Framework adottato per la rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale, Assicurazioni Generali è stata ammessa al **regime di adempimento collaborativo** che consente un'innovativa modalità di interlocuzione costante e preventiva con l'**Agenzia delle Entrate**. L'ammissione al regime - che decorre già dal periodo di imposta 2020 - è in linea con le best practice internazionali e si colloca in continuità con la Strategia fiscale di Generali.

 Le nostre regole per un agire corretto, p. 51

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha approvato, su proposta del Group CEO, la **nuova struttura organizzativa del Gruppo**, a seguito della quale viene a cessare la posizione del General Manager. La nuova organizzazione è finalizzata a sostenere l'efficace esecuzione di Generali 2021 e interviene su alcune priorità chiave, anche in vista del prossimo ciclo strategico: incrementare ulteriormente la gestione disciplinata dell'asset liability management; accelerare, anche attraverso lo sviluppo di ulteriori competenze, l'implementazione della strategia multi-boutique nell'Asset Management; e velocizzare la trasformazione digitale.

## FEB21

The Human Safety Net e Fondazione Italiana Accenture hanno unito le proprie forze nell'ambito di un più ampio progetto che vede protagoniste alcune tra le principali fondazioni italiane. Il progetto è finalizzato ad accelerare i **processi di digitalizzazione nel Terzo Settore**, per favorirne la crescita e l'evoluzione strutturale in un momento di grave emergenza causata dal Covid-19.

In occasione del suo 190° anniversario, Generali ha presentato **Fenice 190**, un piano di investimenti da € 3,5 miliardi per sostenere il rilancio delle economie europee colpite dal Covid-19, a cominciare da Italia, Francia e Germania e proseguendo durante i cinque anni del piano in tutti i paesi europei dove il Gruppo opera. Diventano così permanenti le iniziative straordinarie avviate nel 2020 per affrontare la crisi, che hanno visto investimenti a supporto delle PMI e dell'economia reale e che hanno superato l'obiettivo di € 1 miliardo. A questo primo importo si aggiunge un impegno annuo di € 500 milioni, per i prossimi 5 anni, destinati alla crescita sostenibile, attraverso fondi di investimento internazionali indirizzati a infrastrutture, innovazione e digitalizzazione, PMI, abitabilità green, strutture health care e educazione.

## MAR21

**10 marzo 2021. Consiglio di Amministrazione:** approvazione della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato, del Progetto di Bilancio d'Esercizio della Capogruppo e della Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari al 31 dicembre 2020 e della Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti

**11 marzo 2021. Pubblicazione dei risultati** al 31 dicembre 2020

## APR21

**29 aprile 2021. Assemblea degli Azionisti:** approvazione del Bilancio d'Esercizio della Capogruppo al 31 dicembre 2020 e della Politica in materia di remunerazione e degli altri punti all'ordine del giorno assembleare

## MAG21

**17 maggio 2021. Consiglio di Amministrazione:** approvazione delle Informazioni Finanziarie al 31 marzo 2021

**18 maggio 2021. Pubblicazione dei risultati** al 31 marzo 2021

**26 maggio 2021. Pagamento del dividendo 2020** delle azioni di Assicurazioni Generali, pari a € 1,01\*

## AGO21

**2 agosto 2021. Consiglio di Amministrazione:** approvazione della Relazione Finanziaria Semestrale Consolidata al 30 giugno 2021

**3 agosto 2021. Pubblicazione dei risultati** al 30 giugno 2021

## NOV21

**10 novembre 2021. Consiglio di Amministrazione:** approvazione delle Informazioni Finanziarie al 30 settembre 2021

**11 novembre 2021. Pubblicazione dei risultati** al 30 settembre 2021

\* La seconda tranche del dividendo 2019, pari a € 0,46, sarà pagabile a partire dal 20 ottobre 2021 e le azioni saranno negoziate prive del diritto al dividendo a partire dal 18 ottobre 2021: l'erogazione di questa seconda tranche sarà soggetta alla verifica da parte del Consiglio di Amministrazione dell'insussistenza al tempo di disposizioni o raccomandazioni di vigilanza ostative.

# IL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE

## CONTESTO ESTERNO

INSTABILITÀ GEOPOLITICA E FINANZIARIA

PANDEMIE ED EVENTI ESTREMI

CAPITALE FINANZIARIO  
CAPITALE UMANO  
CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

CAPITALE INTELLETTUALE  
CAPITALE MANIFATTURIERO  
CAPITALE NATURALE

## IL NOSTRO PURPOSE

Aiutare le persone a costruirsi un futuro più sicuro, prendendoci cura della loro vita e dei loro sogni

### VALORI

-  Deliver on the promise
-  Value our people
-  Live the community
-  Be open

### I NOSTRI BEHAVIOURS

-  Ownership
-  Simplification
-  Innovation
-  Human touch

[www.generali.com/it/who-we-are/our-culture](http://www.generali.com/it/who-we-are/our-culture)

### BRAND



## LA NOSTRA STRATEGIA GENERALI 2021

p. 30

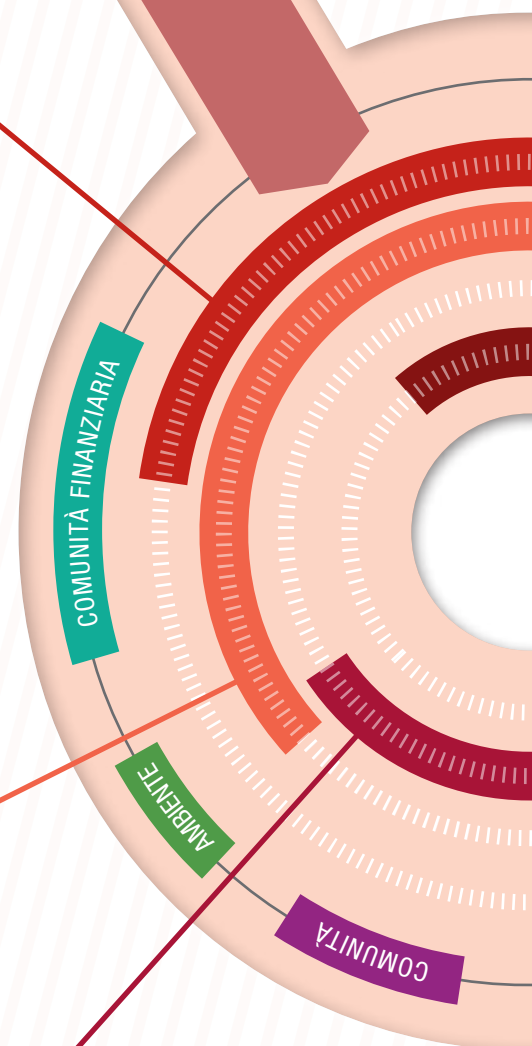
Diventare Partner di Vita per i clienti, offrendo soluzioni innovative e personalizzate grazie a una rete distributiva senza uguali

Essere leader del mercato assicurativo europeo per i privati, i professionisti e le PMI, creando allo stesso tempo una piattaforma di asset management globale e focalizzata, e perseguendo opportunità nei mercati ad alto potenziale

## LA NOSTRA GOVERNANCE

p. 54

In un contesto economico e finanziario sfidante, siamo convinti che la nostra governance, conforme alle migliori pratiche internazionali, sia adeguata a supportare efficacemente il perseguimento della nostra strategia e quindi il **successo sostenibile** della Società.



RIVOLUZIONE DIGITALE E CYBERSICUREZZA

CAMBIAMENTI CLIMATICI

INVECCHIAMENTO DEMOGRAFICO E NUOVI SISTEMI DI WELFARE

 Slide e opportunità del contesto di mercato, p. 20

## IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS

Affrontiamo efficacemente le sfide del contesto di mercato facendo leva sui nostri punti di forza: una strategia chiara, un focus sull'eccellenza tecnica, una forte rete distributiva, la solidità patrimoniale del Gruppo e un **modello di business diversificato** che, anche in un contesto complesso come quello della pandemia, si è dimostrato resiliente.

Sviluppiamo per i nostri clienti **soluzioni assicurative** Vita e Danni semplici, integrate, personalizzate, competitive: l'offerta spazia dalle polizze di risparmio, di protezione individuali e della famiglia, polizze unit-linked, nonché coperture auto, abitazione, infortuni e malattia fino a sofisticate coperture per rischi commerciali ed industriali e piani su misura per le multinazionali. Estendiamo inoltre l'offerta a **soluzioni di asset management**, rivolgendoci a clienti terzi sia istituzionali (ad esempio, fondi pensione e fondazioni) sia retail. Facciamo leva sull'**innovazione** quale fattore chiave per la crescita futura, tramite l'offerta di soluzioni su misura e uno sviluppo più rapido dei prodotti. Ci impegniamo a sviluppare anche **soluzioni ad alto valore aggiunto sotto il profilo sociale e ambientale**. Nel processo di sottoscrizione applichiamo rigorosi criteri per la selezione del rischio.

Distribuiamo i nostri prodotti e offriamo i nostri servizi seguendo una **strategia multicanale**, anche grazie alle **nuove tecnologie**: non solo attraverso una rete globale di agenti e promotori finanziari ma anche attraverso broker, bancassurance e canali diretti che consentono ai clienti di ottenere informazioni su prodotti alternativi, confrontare opzioni per il prodotto desiderato, acquistare il prodotto scelto e avvalersi di un eccellente ed esperto servizio post-vendita. Le reti proprietarie sono un elemento chiave e prezioso per il nostro modello di business, il cui ruolo consiste nel dialogare regolarmente con i clienti e nell'assistere nel migliore dei modi, perseguendo l'eccellenza nell'esperienza del cliente e promuovendo il brand Generali.

Riceviamo dai nostri clienti somme per la stipula di contratti di assicurazione che vengono investite in modo responsabile in **investimenti** di qualità.

Paghiamo i **sinistri** e le **prestazioni** a seguito di decesso, infortunio o al verificarsi dell'evento assicurato, ai nostri assicurati o ai loro beneficiari. Il pagamento è garantito anche da opportune politiche di asset-liability management.

Ulteriori informazioni sugli **STAKEHOLDER**, oltre a quanto indicato nei relativi capitali, sono disponibili in:

 Nota alla Relazione, p. 116

 [www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-business/stakeholder-engagement](http://www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-business/stakeholder-engagement)

CAPITALE FINANZIARIO p. 63

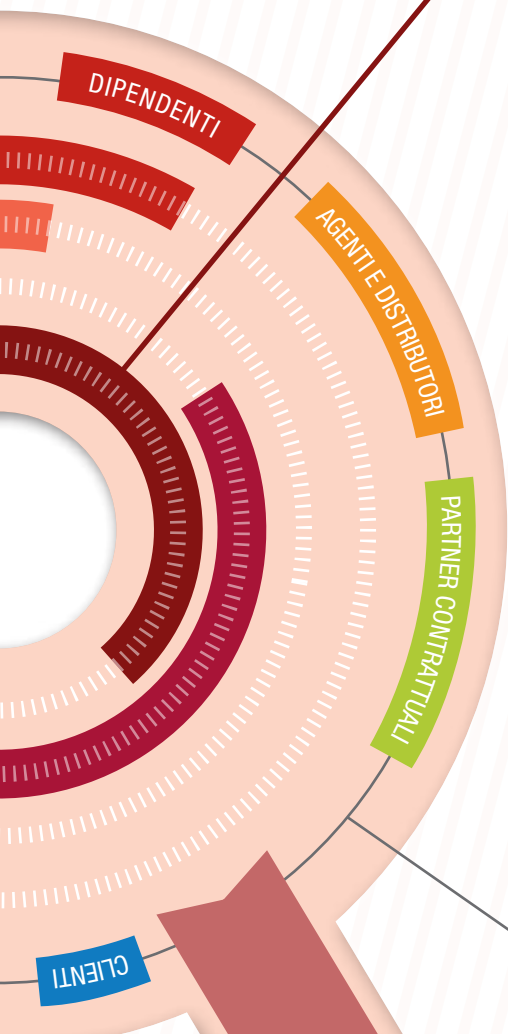
CAPITALE UMANO p. 41

CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE p. 37, 46, 51

CAPITALE INTELLETTUALE p. 37, 54

CAPITALE MANIFATTURIERO p. 34, 75

CAPITALE NATURALE p. 47, 51



# SFIDE E OPPORTUNITÀ DEL CONTESTO DI MERCATO

DNF

In un contesto operativo reso ancora più complesso dalla pandemia, abbiamo continuato a monitorare i megatrend che presentano significativi rischi e opportunità per il Gruppo e per i nostri stakeholder, al fine di sostenere la nostra capacità di creare valore nel tempo.

La strategia Generali 2021 si è rivelata particolarmente resiliente, consentendoci di proseguire le attività previste dal nostro piano, tenendo conto anche di queste sfide e garantendo una sistematica valutazione dei rischi<sup>14</sup> e un loro adeguato presidio.



Risk Report, p. 117 della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020 per maggiori dettagli sul modello di gestione dei rischi e sul requisito di capitale

## INSTABILITÀ GEOPOLITICA E FINANZIARIA

Il 2020 è stato caratterizzato dal rapido diffondersi della **pandemia Covid-19**, iniziato a marzo con una prima ondata a cui ha fatto seguito una seconda ondata dopo l'estate. In primavera i governi dei vari paesi hanno imposto misure di limitazione della mobilità volte ad ostacolare la diffusione del virus e si sono avuti diversi lockdown, che hanno pesato negativamente sull'economia. Anche durante la seconda ondata sono state implementate sia misure di distanziamento sociale che selettive misure di lockdown. La crisi economica del secondo trimestre dovuta alla pandemia si è rivelata minore di quanto inizialmente previsto; tuttavia, il recupero della seconda metà dell'anno, sebbene rilevante, non è riuscito a controbilanciare la caduta della prima metà.

Si prevedono, nel complesso, danni economici a lungo termine generati dal Covid-19. Con il persistere dell'insicurezza economica legata, tra l'altro, alla **disoccupazione** e ai **bassi rendimenti finanziari**, è probabile che il risparmio precauzionale aumenti nuovamente e che il deterioramento dei bilanci societari sia un ostacolo per gli investimenti da parte delle imprese. In uno scenario previsto complessivamente in calo, si stima un andamento del PIL pari a -6,8% nell'Eurozona e a -3,5% negli Stati Uniti nel 2020. Il forte impulso delle politiche monetaria e fiscale contribuirà a mitigare, ma non compensare, queste dinamiche. I mercati finanziari, dopo la battuta d'arresto subita nel primo trimestre, hanno evidenziato negli ultimi mesi dell'anno una ripresa a seguito del risultato delle elezioni americane e delle notizie sullo sviluppo dei vaccini contro il Covid-19.

## La nostra gestione

La **strategia di allocazione degli investimenti** continua ad essere guidata dalla coerenza con le passività e dagli obiettivi di redditività e solvibilità del Gruppo. Il contesto di incertezza dovuto al Covid-19, i vincoli del sistema regolamentare e il persistere di bassi tassi d'interesse rendono essenziale una gestione degli attivi molto rigorosa e attenta alla coerenza con i passivi. In particolare, il matching a lungo termine dei passivi viene conseguito soprattutto attraverso titoli governativi di elevato standing creditizio. La prudenza degli investimenti nel settore azionario è resa ancor più stringente in questo periodo di volatilità di tali mercati. La diversificazione geografica e l'attenzione selettiva a investimenti alternativi (private equity e private debt) e ai real asset (investimenti immobiliari e/o infrastrutturali sia diretti che indiretti) continuano ad essere elementi importanti nell'attuale attività d'investimento, volta a contenere i rischi di portafoglio e sostenere la redditività corrente. Proseguiamo nello sviluppo della piattaforma multi-boutique di asset manager assicurativi con la finalità di potenziare la capacità di investimento in tali settori di mercato. Abbiamo inoltre ulteriormente integrato nel processo di allocazione strategica degli investimenti le tematiche ESG (Environmental, Social and Governance), con un particolare focus sul cambiamento climatico, favorendo l'esposizione ad imprese con un minor impatto in termini di emissioni fossili e che operano per uno sviluppo sostenibile, sia ambientale che sociale.



La situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo, p. 75

Siamo esposti ai **rischi di mercato** derivanti dalle fluttuazioni di valore degli investimenti e ai **rischi di credito** legati al rischio di inadempienza delle controparti oltre che all'ampliamento del credit spread. Gestiamo questi rischi seguendo principi di sana e prudente gestione in linea con il Prudent Person Principle e con le disposizioni definite nella Group Investment Governance Policy e nelle linee guida di rischio. Misuriamo i rischi finanziari e di credito con il Modello Interno Parziale di Gruppo, che ci consente una miglior rappresentazione del nostro profilo di rischio.

DNF

<sup>14</sup> Nel corso del 2020, il framework di valutazione e gestione dei rischi operativi si è ulteriormente rafforzato, consentendo al Gruppo di ottenere, tra l'altro, l'approvazione da parte dei principali regolatori europei dell'estensione, anche per questa categoria di rischi, all'utilizzo del Modello Interno Parziale per il calcolo del requisito di capitale ai fini Solvency II.

## PANDEMIE ED EVENTI ESTREMI<sup>15</sup>

La rapida diffusione del Coronavirus (Covid-19) è diventata una delle maggiori sfide a livello globale degli ultimi decenni. Diffusosi alla fine del 2019 in Cina, il virus si è rapidamente trasformato in una pandemia nei primi mesi del 2020, con un bilancio globale di quasi 84 milioni di contagi e più di 1,8 milioni di morti a fine dicembre.

La prima nazione europea ad essere colpita dal virus in modo rilevante ad inizio marzo è stata l'Italia, che ha adottato misure di lockdown necessarie ad abbattere la curva dei contagi ed evitare il collasso del sistema sanitario. L'approccio italiano è stato in seguito replicato, con modi e con tempistiche diverse, in altri paesi europei particolarmente colpiti come Spagna, Francia e Regno Unito. La Germania è stata colpita in misura minore nella prima ondata, quindi il blocco delle attività è stato meno pesante rispetto ai paesi dell'Europa meridionale. L'ulteriore diffusione del virus negli Stati Uniti e in molte economie emergenti ha imposto severe misure di lockdown e di distanziamento sociale che hanno bloccato gran parte delle economie avanzate. Nell'area euro si è iniziato ad assistere al calo dell'occupazione, fenomeno i cui effetti appaiono ancora lievi grazie anche alle misure di sostegno economico ai lavoratori messe in campo dai governi, ma che è previsto aggravarsi, con forti ripercussioni sul mercato del lavoro.

Attorno alla metà del mese di marzo, sull'onda del proliferare di notizie circa il dilagare dei contagi in Italia e in Europa, i mercati finanziari hanno iniziato a risentire degli effetti della pandemia, e, parallelamente, gli spread sul credito si sono allargati significativamente. Nelle principali economie mondiali gli interventi dei governi nell'affrontare la crisi e la conseguente recessione sono stati tempestivi. In Europa, l'audace stimolo monetario della banca centrale è stato integrato dalla creazione del Next Generation EU. Si tratta di uno strumento temporaneo costituito da prestiti e finanziamenti a fondo perduto per un totale di € 750 miliardi, pensato per stimolare la ripresa e che, unito al bilancio a lungo termine dell'UE, costituirà il più ingente pacchetto di misure di stimolo mai finanziato a livello europeo, stanziando un totale di € 1.800 miliardi con l'obiettivo di un'Europa più sostenibile, digitale e resiliente.

Nel corso dell'autunno i principali paesi europei hanno progressivamente sperimentato una recrudescenza della pandemia, con una seconda ondata dapprima in Spagna, Francia, Regno Unito seguiti da Italia e Germania: sono state pertanto reintrodotte misure di distanziamento sociale. A livello mondiale la pandemia ha continuato rafforzarsi anche nel resto del mondo, a partire dall'Est Europa, Russia, America Latina, India e Stati Uniti, con la notevole eccezione della Cina e degli altri paesi del sud-est asiatico, che hanno mostrato un più efficace controllo dell'epidemia, così come per quel che riguarda l'Australia e la Nuova Zelanda.

Il miglior andamento epidemiologico ha consentito alla Cina di mettere a segno una crescita del PIL pari al 2,3% nel 2020, e il FMI prevede che sarà l'unico paese del G20 a far registrare una crescita rispetto al 2019.

Con riferimento ai mercati finanziari, dopo il pesante calo nel primo trimestre dovuto allo scoppio della pandemia, gli indici azionari sono rimbalzati in misura significativa grazie allo stimolo monetario e fiscale, pur mantenendo un elevato livello di volatilità. Inoltre, la propensione al rischio è aumentata sia a seguito della fine dell'incertezza dopo l'esito delle elezioni statunitensi che per le promettenti notizie sui vaccini.

Con riferimento al **settore assicurativo**, l'incertezza legata alla durata della pandemia e alle sue conseguenze economiche (soprattutto in termini di prospettive del mercato del lavoro) ha accresciuto l'avversione al rischio delle famiglie, portandole ad essere molto più caute nei consumi ed aumentandone la propensione al risparmio a scopo precauzionale.

Nel segmento Vita, la linea risparmio ha evidenziato una contrazione della nuova produzione e, in alcuni paesi, un aumento dei riscatti. Con riferimento alle polizze puro rischio e malattia, si è registrato un crescente interesse per soluzioni assicurative a protezione dei singoli e delle famiglie, sia a livello individuale che di welfare aziendale.

Nel segmento Danni, la flessione della raccolta si è mantenuta su livelli contenuti. Per quanto riguarda il ramo auto la ridotta mobilità - sia pubblica che privata conseguente alle misure di lockdown e al numero ridotto di immatricolazioni di nuovi veicoli - nonché il rafforzamento delle spinte competitive mettono sotto pressione lo sviluppo del premio medio.

Nei rami non auto si è osservato un consistente calo del business legato ai viaggi derivante dagli effetti economici delle limitazioni agli spostamenti e dalle altre misure di contenimento alla diffusione del virus, al quale si aggiunge una riduzione nella linea aziende e PMI, come conseguenze di tale blocco sulla propensione alla spesa dei clienti e la capacità di fare acquisti.

L'elevata volatilità dei mercati finanziari, una continua pressione sui ricavi e i maggiori costi operativi per garantire la continuità del business durante il periodo di lockdown hanno impattato anche il mercato mondiale dell'**asset management**.

Tale contesto ha ulteriormente accelerato un trend preesistente di consolidamento del settore; gli operatori, a fronte di margini sempre più ridotti, hanno avviato una intensa attività di aggregazione con altre realtà del settore, per far leva su economie di scala, una più ampia offerta prodotti e una distribuzione più estesa.

La pandemia ha alterato le previsioni di inizio anno per tutte le asset class. Il forte intervento delle banche centrali ha ulteriormente impattato i tassi di interesse e i mercati obbligazionari, influenzando in maniera significativa anche le dinamiche dei mercati azionari.

<sup>15</sup> Gli eventi estremi sono trattati nel megatrend Cambiamenti climatici.

Tale sezione è stata predisposta in linea con *European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports* di ESMA. Si veda anche *Informativa sugli impatti quantitativi del Covid-19 sul Gruppo in L'andamento economico del Gruppo*.

Diversi settori economici hanno dovuto fronteggiare gravissime conseguenze derivanti dal blocco di alcune attività economiche. Durante il primo trimestre 2020 tutte le asset class, salvo i governativi di migliore merito creditizio, hanno sofferto performance fortemente negative e i mercati azionari hanno segnato perdite intorno al 20-25% a seconda delle geografie. I trimestri successivi hanno portato ad un recupero delle perdite, dove a seguito dell'effetto combinato delle elezioni americane e l'annuncio del vaccino da parte di alcune case farmaceutiche, hanno prodotto effetti positivi sulle asset class più rischiose.

## La nostra gestione

### BUSINESS

Con riferimento al **business assicurativo**, i diversi mercati in cui operiamo sono stati interessati in modalità e tempi diversi. Per tutti i segmenti di business è stata determinante la risposta organizzativa di Generali che ha accelerato il suo percorso di digitalizzazione.

Sono stati compiuti notevoli sforzi per accelerare la digitalizzazione nei processi di vendita e rinnovo da remoto, della sottoscrizione e delle denunce, firme digitali, nonché funzioni self-service a beneficio sia dei clienti che dei distributori. Sulle vendite da remoto, un esempio da citare è quello di Generali Italia che, sfruttando il cloud per gestire da remoto tutti i propri contact center (oltre 1.000 operatori), così come tutti i processi di vendita, ha garantito la possibilità di vendere da remoto polizze Vita, auto e moto anche con modalità di pagamento innovative e in self-service.

Oltre alla gestione da remoto dei processi di vendita e rinnovo, abbiamo introdotto nuove modalità e occasioni di interazione con i clienti (ad esempio, eventi virtuali e campagne di fidelizzazione) e supportato i nostri agenti ad essere più visibili sui canali digitali.

L'omnicanalità resta e sarà comunque alla base dell'evoluzione digitale del futuro. In particolare, la digitalizzazione va sfruttata come una leva per potenziare e amplificare le capacità della forza di vendita della nostra rete fisica. A tal proposito, il nostro obiettivo è quello di continuare a sviluppare le seguenti aree:

- rafforzamento di strumenti di Customer Relationship Management (CRM) e diffusione del modello di consulenza remota per raccogliere in modo più strutturato le esigenze dei clienti e suggerire le migliori soluzioni possibili;
- supporto agli agenti nella gestione al cambiamento che accompagni la nostra rete, in un percorso graduale, verso una sempre maggiore consapevolezza dei benefici della trasformazione digitale;
- diffusione e maggiore adozione di strumenti digitali che permettano di raccogliere e indirizzare verso la rete fisica le manifestazioni di interesse da parte di potenziali clienti per i nostri prodotti e servizi (ad esempio, l'agente ricontatta un potenziale cliente che ha fatto una quotazione per una polizza sul nostro sito web);
- potenziamento della presenza e della visibilità degli agenti sui social e sul web, tramite ad esempio pubblicazione di contenuti rilevanti per la propria clientela.

Nonostante i mercati chiave del business **Vita** dell'area europea siano stati significativamente impattati lungo tutto il corso dell'anno, il Gruppo si è dimostrato resiliente. La nuova produzione ha subito un rallentamento, in particolare per i prodotti tradizionali, in linea con l'obiettivo strategico di ribilanciamento del portafoglio Vita del Gruppo. Le unit-linked che inizialmente avevano subito l'impatto delle tensioni sui mercati azionari, hanno mostrato una crescita significativa trainata dai risultati in Italia, Francia e Germania. Nel segmento delle polizze puro rischio e malattia si è registrata una buona performance della nuova produzione, guidata dal crescente fabbisogno di protezione assicurativa. A tal proposito, abbiamo prontamente attivato iniziative per supportare i clienti, sia finanziariamente che lanciando nuovi servizi a valore aggiunto, dalla cura del benessere fisico e mentale alla telemedicina attraverso, tra gli altri, Europ Assistance.

La pandemia può avere effetti diretti e indiretti sui **rischi sottoscrittivi Vita e Salute** assunti da Generali. Gli effetti diretti sono legati al potenziale aumento dei sinistri pagati su polizze che offrono coperture caso morte o coperture malattia; gli effetti indiretti sono legati al potenziale bisogno di liquidità dei clienti, generato dalla crisi economica, che possono implicare maggiori pagamenti per riscatto. In entrambi i casi, l'impatto osservato sul Gruppo è stato ad oggi poco rilevante. Per la continua e efficace gestione dei rischi in caso di morte e malattia, siamo dotati di adeguati processi di sottoscrizione che valutano a priori le condizioni sanitarie e demografiche dell'assicurato. Oltre ai processi sottoscrittivi, monitoriamo la variabilità dei sinistri e valutiamo in questo contesto il **rischio di riscatto** e il **rischio di mortalità, incluso quello catastrofe derivante da un evento pandemico**, tramite il Modello Interno Parziale di rischio del Gruppo.

Nel **Danni**, abbiamo prontamente risposto al nuovo contesto aumentando l'offerta di prodotti con nuove coperture e servizi, adattando termini e condizioni contrattuali e migliorando con un ampio ricorso al digitale i processi operativi di sottoscrizione delle polizze e liquidazione dei sinistri per far fronte alla situazione di lockdown. Abbiamo fornito supporto finanziario in quasi tutti i mercati, anche oltre quanto richiesto dalle autorità e dai governi, sia ai nostri clienti che alle nostre reti di agenti, attraverso una vasta gamma di iniziative per il differimento dei pagamenti e di estensione delle coperture.



Con riferimento alla sinistralità, si è assistito inizialmente a una forte riduzione nel numero di sinistri denunciati, principalmente nel ramo auto, a seguito del minore utilizzo dei veicoli, nonché di una più lenta notifica da parte dei clienti e delle officine chiuse. Tale riduzione ha, tra l'altro, permesso di attuare svariate misure a supporto dei nostri clienti, agenti e dipendenti e loro famiglie. Nonostante la graduale riduzione delle misure restrittive, anche i mesi successivi sono stati caratterizzati da un calo della frequenza del ramo auto.

Il non-auto per contro ha evidenziato una sinistralità sostanzialmente invariata in termini di numerosità, anche se per alcune linee si sono registrati costi nettamente più elevati dovuti principalmente al rimborso di viaggi annullati.

Il possibile impatto della pandemia sui **rischi di sottoscrizione** Danni è rappresentato da un possibile aumento del **rischio di riservazione** per quanto riguarda la linea di affari business interruption (interruzione delle attività lavorative di cantieri, ristoranti e altre realtà impattate dal lockdown imposto dai governi europei) e responsabilità civile, per i quali si è verificato un aumento della sinistralità. Monitoriamo la variabilità dei sinistri e valutiamo il rischio di riservazione tramite il Modello Interno Parziale di rischio del Gruppo.

L'attività di **investimento** sui portafogli assicurativi di Gruppo derivante dall'emergenza sanitaria Covid-19 è stata guidata dall'obiettivo di stabilizzare la posizione di Solvency II, riducendo l'esposizione della stessa ad una ulteriore diminuzione dei tassi di interesse a lunga scadenza. Ciò ha comportato, dal punto di vista della operatività, la dismissione di titoli obbligazionari con scadenze brevi ed intermedie, specie nel comparto corporate bond e di titoli azionari e fondi Emerging Market Reddito Fisso, reinvestendo la gran parte della liquidità in governativi core e semi core a lunga scadenza.

È importante sottolineare che parte della liquidità investita in titoli a lunga scadenza è stata generata dalla vendita di titoli corporate bond: ciò ha permesso di rendere il portafoglio credito maggiormente solido, andando a dismettere i titoli sui quali avevamo minore convinzione.

In merito alla riduzione del peso del comparto azionario avvenuta nel secondo semestre 2020, essa è stata funzionale a ridurre sia le svalutazioni che il capitale assorbito.

Nel mondo real estate, è stata rafforzata l'attenzione alla difesa dei valori immobiliari attraverso un'attenta gestione degli inquilini.

Il Gruppo ha inoltre aderito all'Alleanza europea per il Green Recovery, rafforzando la sua posizione di investitore sostenibile dopo essere stato il primo assicuratore a emettere un Green Bond nel 2019, seguito da una seconda emissione nel luglio 2020.

Il segmento **Asset and Wealth Management**, ad inizio della pandemia da Covid-19, ha subito una parziale riduzione di alcune commissioni legate al calo dei valori azionari e degli strumenti a reddito fisso (titoli corporate e altri titoli di Stato periferici, compresi i BTP), a cui è seguita una robusta ripresa non appena i mercati hanno ripreso a salire. Durante il periodo della pandemia sono state intraprese delle iniziative mirate al contenimento dei costi per tutte le attività non strategiche allo sviluppo del business.

La seconda ondata della pandemia ha creato nuovi ostacoli alla crescita con conseguenze tangibili anche sui mercati finanziari su cui è tornata una certa volatilità. In questo clima è stato percepito sempre più forte il bisogno di consulenza per proteggere i risparmi delle famiglie e sostenere le PMI.

Nel Wealth Management sono state lanciate numerose iniziative anche attraverso uno strumento come la *Digital Collaboration* per approvare operazioni concordate a distanza o l'operatività semplificata per inoltrare disposizioni tramite e-mail e approvare ordini di compravendita con una telefonata al customer care, a tutela della sicurezza dei lavoratori e dei clienti.

Va infine ricordato che il Gruppo ha stipulato un Protocollo d'Intesa per un impegno comune a cooperare per promuovere e realizzare un fondo **contro il rischio pandemico** con Eurochambres, l'organizzazione europea delle Camere di Commercio e Industria che rappresenta oltre 20 milioni di imprese - di cui oltre il 93% piccole e medie (PMI) - operanti in 43 paesi europei.

## RISCHI

La pandemia è un evento incluso nel framework di gestione dei **rischi operativi** del Gruppo che può seriamente compromettere la continuità del business aziendale e, come tale, è oggetto di continua valutazione, mitigazione e monitoraggio.

L'evento pandemico in corso ha incrementato l'esposizione ad alcuni rischi che hanno effetto su **persone, processi, sistemi informativi del Gruppo** e, chiaramente, **ambiente esterno**.

Con la finalità di gestire l'emergenza derivante dalla pandemia Covid-19, è stato adottato un approccio comune a livello di Gruppo, basandosi sulle misure adottate in Italia come benchmark, essendo stata la prima area interessata in Europa.

L'adozione sinergica di tutte queste mitigazioni è la vera chiave dell'efficacia, garantita da una task force che, attraverso comitati dedicati, monitora l'evoluzione e garantisce azioni coordinate. Questo permette che il profilo di rischio legato ai rischi operativi sia limitatamente impattato dalla pandemia.

Relativamente alle nostre **persone**, ai fini della gestione dell'emergenza, sono state attivate a livello di Gruppo e locale task force dedicate a monitorare l'evoluzione della situazione e garantire azioni coordinate sulle misure da implementare:

- è stato previsto, ove possibile in relazione alla tipologia, il lavoro da remoto, che è stato esteso a oltre il 90% dei dipendenti amministrativi durante la fase emergenziale;
- è stato definito un sistema di categorizzazione del livello di rischio per tutti i paesi, in funzione del quale sono state bloccate o limitate le trasferte internazionali;
- sono stati sospesi tutti gli eventi di Gruppo o, laddove possibile, trasferiti in modalità virtuale attraverso l'uso di diverse soluzioni tecnologiche;
- sono state stabilite delle regole di accesso alle sedi aziendali e misure per la limitazione del rischio di diffusione del virus;
- in alcuni paesi, è stato attivato un numero verde *Help Line Covid-19* gestito da Europ Assistance, per supportare i dipendenti del Gruppo e le loro famiglie per informazioni e, se necessario, per assistenza medica e psicologica;
- in alcuni paesi, è stata offerta ai dipendenti la possibilità di accedere alla vaccinazione antinfluenzale per facilitare la diagnosi dell'infezione da Covid-19 e ridurre, potenzialmente, le conseguenze.

Infine, sia durante la crisi pandemica in corso che immaginando il futuro del lavoro in Generali, il cosiddetto *New Normal*, è stato fondamentale e lo sarà sempre più garantire alle nostre persone un'esperienza ricca di interazione tra loro e con l'azienda, garantendo il supporto di strumenti digitali efficaci e flessibili nelle numerose esigenze quotidiane.

La gestione del rischio pandemico impatta la normale esecuzione dei **processi**, sia interni che gestiti tramite fornitori esterni.

Per la gestione della crisi derivante dal Covid-19 sono state poste in essere misure ad hoc per assicurare la **continuità dei processi operativi**. In particolare, le infrastrutture IT sono state adeguate per supportare il ricorso massivo al lavoro da remoto. Sono stati, quindi, effettuati investimenti volti a:

- fornire ai dipendenti PC portatili, laddove non già in dotazione, per consentire il lavoro da remoto;
- aumentare la velocità dei collegamenti;
- rafforzare gli strumenti per la gestione delle connessioni remote in modalità sicura;
- potenziare la capacità di elaborazione, per aumentare in questo modo l'efficienza dei sistemi informatici nel loro complesso.



Innovazione e trasformazione digitale, p. 37

L'utilizzo della modalità di lavoro da remoto estesa ha comportato anche una intensificazione delle minacce di natura cyber. Per questo motivo, si è proceduto a monitorare costantemente le evoluzioni nelle tipologie di attacco e ad adeguare puntualmente i presidi in essere per il rilevamento degli attacchi e per la gestione delle risposte più opportune e tempestive. Sono state, inoltre, condotte campagne volte ad aumentare la sensibilità dei nostri dipendenti sulle possibili minacce cyber legate al Covid-19. Infine, si è proceduto ad analizzare il livello di sicurezza delle nuove soluzioni tecniche utilizzate per facilitare il lavoro a distanza.

Infine, i mercati finanziari hanno registrato una volatilità estremamente elevata da fine febbraio, con un calo dei rendimenti degli strumenti privi di rischio e azionari e un ampliamento degli spread obbligazionari, con un maggior rischio di svalutazioni del portafoglio azionario e rischio di credito. Dopo il pesante calo nel primo trimestre dovuto allo scoppio della pandemia, gli indici azionari sono rimbalzati in misura significativa grazie allo stimolo monetario e fiscale, pur mantenendo un elevato livello di volatilità. A novembre la propensione al rischio è aumentata principalmente per due motivi: innanzitutto, il risultato delle elezioni statunitensi è stato positivo per il mercato, cui si è aggiunta la notizia sui vaccini.

In caso di ulteriore deterioramento della crisi, la **liquidità** potrebbe diventare un tema di attenzione per il settore assicurativo.

Fino ad ora, l'impatto osservato sulla posizione di liquidità del Gruppo è stato immateriale, anche grazie alle azioni precauzionali di gestione messe in atto e alla implementazione della strategia di ottimizzazione finanziaria annunciata nell'ambito del piano strategico Generali 2021. I buffer di cassa sono stati aumentati ed è stato implementato un monitoraggio ancor più tempestivo dei flussi di cassa operativi, di investimento e finanziari. Ciò vale sia per la Capogruppo che per le principali entità operative.

Generali ha prontamente reagito per proteggere i propri clienti e assicurati, monitorando costantemente la **qualità del proprio portafoglio crediti**, implementando una significativa riduzione dei rischi finanziari del portafoglio investimenti tramite l'allungamento della duration e la riduzione del peso azionario, rivalutando la capacità di assunzione del rischio per i portafogli assicurativi e costruendo riserve di liquidità per compensare eventuali aumenti di riscatti o una riduzione della produzione.

## RIVOLUZIONE DIGITALE E CYBERSICUREZZA

Siamo di fronte a un profondo cambiamento guidato dall'interazione e dall'effetto cumulato di molteplici **sviluppi tecnologici**: Internet of Things, servizi cloud, cognitive computing, advanced analytics, Robotic Process Automation (RPA), Intelligenza Artificiale, 5G e lo sviluppo delle reti mobili sono elementi che contribuiscono alla creazione di un rinnovato ambiente in cui operare per ottimizzare l'efficienza, l'operatività e la vicinanza con clienti, agenti e dipendenti. Si assiste in particolare all'utilizzo di dati pubblici e di contesto, alla progressiva digitalizzazione delle interazioni con i clienti e alla crescente domanda di prodotti personalizzati, grazie anche alla potenza di calcolo e a spazi di archiviazione disponibili a prezzi contenuti. Questi elementi permettono alle società assicurative di trasformare il proprio modo di fare business e di interagire nel cosiddetto mondo degli ecosistemi digitali, in cui i confini fra business un tempo diversi e distinti si fanno sempre più labili per offrire ai clienti un mix di servizi innovativi e prodotti tradizionali.

L'evoluzione tecnologica comporta anche una crescita esponenziale delle minacce di natura **cyber**, come ad esempio attacchi finalizzati alla sottrazione di informazioni o interruzione dei processi operativi. Un'adeguata gestione di tale rischio diventa quindi fondamentale per limitare i potenziali impatti di natura economica e operativa ma soprattutto per preservare la fiducia riposta dai clienti nel trattamento dei propri dati, molti dei quali di natura sensibile. Il tema è sempre più rilevante anche per i regolatori che negli ultimi anni hanno introdotto misure specifiche di sicurezza e processi di reporting in caso di incidenti di sicurezza (ad esempio, **General Data Protection Regulation**).

## La nostra gestione

Nell'ambito del terzo pilastro della strategia del Gruppo, **Innovazione e trasformazione digitale**, abbiamo definito un'ambizione digitale di Gruppo che si traduce nel voler *fornire ai nostri clienti, agenti e dipendenti un'esperienza di livello superiore, trasformando Generali in un'organizzazione agile, innovativa, digitale, che faccia leva su un utilizzo strategico dei dati*.

Questa ambizione digitale si articola su:

- clienti/prospect;
- agenti - e quindi la rete di distribuzione fisica su cui si è basata e su cui continuerà a basarsi principalmente la strategia di vendita e di servizio del nostro Gruppo;
- dipendenti.

È resa possibile grazie a cinque fattori abilitanti chiave denominati Digital Enabler: Innovation; Customer Relationship Management (CRM); Smart Automation; Data, Analytics & AI e Agile Organization<sup>16</sup>.



Innovazione e trasformazione digitale, p. 37

Il **percorso digitale** è arricchito da una particolare attenzione alla convergenza, strategia fondamentale per un Gruppo con una presenza globale come il nostro. Convergenza verso standard di Gruppo, tassonomia comune, centri di eccellenza e soluzioni selezionate che adottiamo in specifiche aree identificate come prioritarie del mondo digitale. L'obiettivo che ci siamo posti è di accelerare il cosiddetto *time to value*, cioè velocità e flessibilità nell'implementazione, rispettando il nostro modello organizzativo di Gruppo.

La nostra ambizione è che il digitale permetta di accelerare il cambio di paradigma che abbiamo identificato: passare da un mondo tradizionale di offerta di copertura assicurativa, rinnovo della polizza a scadenza e rimborso di un eventuale sinistro, ad un mondo innovativo dove offriamo soluzioni su misura che integrano la componente assicurativa, che resta centrale, a servizi con alto contenuto tecnologico di prevenzione e di supporto al cliente.

Per raggiungere gli obiettivi strategici dell'ambizione digitale, anche l'analisi, la valorizzazione e la governance dei dati sono sempre più radicate nel DNA dei processi produttivi del Gruppo: a partire dalla fine del 2019 abbiamo lanciato un programma di accelerazione dell'adozione di tecniche di Analisi Avanzata e Intelligenza Artificiale (AA&AI) in tutto il Gruppo, che ha portato allo sviluppo di oltre 170 iniziative nelle diverse business unit, seguite da un numero crescente di risorse dedicate, che toccano tutti gli ambiti della catena del valore assicurativo: dalla gestione efficace ed efficiente dei sinistri, alla personalizzazione dell'offerta, dalla prevenzione delle frodi all'automazione dei processi sempre nell'ottica di migliorare le esperienze dei nostri clienti, distributori e dipendenti.

Le elaborazioni e analisi dei dati necessarie per arricchire il rapporto con il cliente sono svolte - garantendo l'anonimato - sia autonomamente dalle singole business unit che attraverso il supporto del Gruppo grazie a **strumenti e competenze specifiche**. La crescente cultura interna ha permesso di consolidare piattaforme che permettono di far leva sulle sinergie derivanti dalle tecnologie di RPA e da quelle cognitive, consentendo l'automazione di processi sempre più complessi, incrementando la qualità e l'efficienza.

<sup>16</sup> Agile Organization è inteso non solamente come metodologia di implementazione progettuale ma nella sua accezione più ampia di definizione di un percorso digitale - e cioè un'esperienza a 360° - per i nostri dipendenti, aspetto che diventa sempre più rilevante di questi tempi.

Il nostro impegno è volto ora ad estendere i casi di successo raggiunti in ambito analitico e tecnologico da alcune nostre società all'intero Gruppo, realizzando così economie di scala: team di esperti e centri di eccellenza dedicati guidano questo processo e si appoggiano anche sul punto di forza della condivisione interna costituito dalle numerose Communities of Practice, che catalizzano gli interessi di esperti di settore e di business, rendendo efficace la condivisione e l'orchestrazione degli investimenti.

Continuiamo, nell'ottica del miglioramento continuo e della esplorazione di nuove opportunità, ad occuparci di **scouting di piattaforme tecnologiche innovative** che permettono di abilitare ecosistemi digitali, interni al Gruppo e con partner selezionati. Abbiamo implementato e stiamo continuando a lavorare per la diffusione di prodotti parametrici in diverse linee di business per offrire soluzioni più semplici, veloci e intuitive ai nostri clienti, il tutto sfruttando tecnologie moderne che vanno dall'uso dei droni al monitoraggio in real-time del traffico stradale.

Stiamo al passo con le nuove tecnologie e ci tuteliamo dalle nuove minacce. Abbiamo definito una nuova strategia sulla cyber security, denominata **Cyber Security Transformation Program 2, 2020-2022**, che ha l'obiettivo di aumentare ulteriormente la nostra security posture mediante l'adozione di soluzioni avanzate di cyber security e tramite la progressiva standardizzazione e centralizzazione dei servizi cyber all'interno del Gruppo. In particolare, rafforzeremo la resilienza del Gruppo grazie ad un potenziamento della nostra capacità di prevenire, rilevare e rispondere a potenziali attacchi cyber e intensificheremo le verifiche per assicurare adeguati livelli di sicurezza alle iniziative di business basate sulle nuove tecnologie quali cloud e IoT. Tramite il Security Operation Center (SOC) siamo in grado di monitorare 24 ore al giorno tutti gli eventi registrati dalle nostre soluzioni di sicurezza, rilevare potenziali incidenti e intervenire con azioni di contenimento e ripristino. Le performance del SOC sono monitorate in modo strutturato mediante appositi indicatori, che non sono rendicontati per ragioni di sicurezza.

In accordo con il modello di gestione dei rischi operativi, adottiamo un framework di valutazione e prioritizzazione degli interventi, supportato da uno strumento informatico disponibile ai nostri paesi. L'organizzazione della sicurezza è stata rivista localmente per adottare un approccio integrato, in modo da comprendere non solo la cyber security ma anche la physical & corporate security. La sicurezza all'interno del Gruppo è regolata da un **framework normativo strutturato**, integrato di recente da un modello di gestione delle crisi di ogni natura.

Abbiamo definito un **programma di sensibilizzazione sulla sicurezza** rivolto a tutti i dipendenti, che si sviluppa mediante varie iniziative quali formazione dedicata, video e comunicazioni ad hoc. Sono state, inoltre, svolte campagne interne di simulazione di phishing che hanno coinvolto tutto il Gruppo e sfide virtuali in modalità Capture the Flag o Cyber Quiz, con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento dei dipendenti promuovendo le buone pratiche di comportamento in ambito di sicurezza informatica.

Specifiche misure per assicurare la continuità dei processi operativi sono state poste in essere in modo da gestire l'emergenza Covid-19. Ci siamo dotati anche di una polizza assicurativa di Gruppo per ridurre l'esposizione residua al rischio cyber. La sua efficacia è considerata nel Modello Interno di rischio del Gruppo per il calcolo del capitale per i rischi operativi.



Pandemie ed eventi estremi, p. 21

Misuriamo i **rischi operativi** seguendo gli standard regolamentari e con modelli qualitativi e quantitativi che ci consentono di cogliere le nostre principali esposizioni e definire l'adeguatezza dei controlli in essere.

## CAMBIAMENTI CLIMATICI<sup>17</sup>

I cambiamenti climatici costituiscono un rischio materiale con potenziali effetti più limitati nel breve periodo, ma potenzialmente catastrofici nel lungo termine. A tale rischio si associa un'elevata incertezza nel determinare con precisione tempi e magnitudine degli impatti, soprattutto a livello locale. Possono inoltre generare rischi reputazionali il finanziamento o l'assicurazione di imprese che operano in settori ad elevata emissione di gas serra e sono prive di adeguate strategie di decarbonizzazione. Gli impatti identificati possono essere classificati in rischi fisici e rischi di transizione e opportunità.

### RISCHI FISICI

I rischi fisici sono determinati dal modificarsi o intensificarsi degli eventi climatici quali le alluvioni, le siccità, le ondate di calore, i cicloni tropicali, le tempeste e da trend di lungo termine come l'innalzamento del livello del mare.

Tali fenomeni possono incidere, nel segmento **Danni**, soprattutto sui rischi di tariffazione e sui rischi catastrofali, influenzando, a parità di condizioni, il numero e il costo dei sinistri e relativi oneri di gestione, nonché i costi di riassicurazione. Anche il segmento **Vita** può esserne impattato: l'acuirsi delle ondate di calore e l'espansione degli habitat adatti a ospitare vettori di malattie tropicali possono peggiorare infatti i tassi attesi di mortalità e di morbilità.

I rischi fisici da cambiamenti climatici, peggiorando le condizioni di vita della popolazione e aumentando i danni non coperti da assicurazione, possono inoltre portare a un **deterioramento della stabilità socio-politica e delle condizioni macroeconomiche e geopolitiche**, con effetti a cascata sull'economia in generale e sul sistema finanziario.

<sup>17</sup> Il megatrend Cambiamenti climatici include anche gli eventi estremi.

## RISCHI DI TRANSIZIONE

I rischi di transizione sono associati alla decarbonizzazione dell'economia e in generale alla transizione verso un'economia cosiddetta *climate resilient*: cambiamenti nelle politiche pubbliche nazionali o internazionali, nelle tecnologie e nelle preferenze dei consumatori possono incidere su diversi settori, soprattutto su quelli con una più elevata intensità energetica fino al fenomeno del cosiddetto *stranded asset*. Buona parte dell'impatto di tali rischi dipende dalla **velocità adottata per l'adeguamento a standard ambientali più stringenti** e dal **sostegno pubblico** che verrà garantito **per la riconversione**. I rischi di transizione sono pertanto influenzati da fattori caratterizzati da un elevato grado di incertezza, quali le dinamiche politiche, sociali, di mercato e le innovazioni tecnologiche. Benché la velocità della transizione e i relativi rischi siano oggi difficilmente determinabili, avranno probabilmente conseguenze di vasta portata in alcuni settori, fra cui quello energetico.

## OPPORTUNITÀ

Le strategie di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici presentano opportunità di investimento e di crescita per il mercato assicurativo. Con il modificarsi o l'intensificarsi dei fenomeni meteorologici e degli eventi naturali estremi è plausibile un correlato **aumento della domanda di protezione** attraverso specifiche soluzioni assicurative e di gestione del rischio.

I nuovi regolamenti e i piani pubblici lanciati in Europa volti a incentivare la transizione verso un'economia verde, insieme ai cambiamenti delle preferenze dei consumatori, stanno sostenendo la domanda di prodotti assicurativi nel settore delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica e della mobilità sostenibile, accrescono la domanda retail di prodotti assicurativi verdi legati a stili di vita sostenibili e rafforzano infine la **domanda di prodotti di investimento legati alla finanza verde**, sia da parte di investitori istituzionali che nel segmento retail.

La decarbonizzazione dell'economia e, in particolare, la diffusione su larga scala di sistemi di produzione energetica da fonti rinnovabili richiedono ingenti finanziamenti, solo in parte coperti con fondi pubblici, incrementando così le opportunità di investimento per i soggetti privati.

## La nostra gestione

Abbiamo definito processi e strumenti per mitigare i rischi climatici e cogliere le opportunità derivanti dalla transizione verde, che includono il monitoraggio dell'adeguatezza dei modelli attuariali per la valutazione e la quotazione dei rischi, il ricorso a meccanismi di trasferimento dei rischi, l'analisi periodica degli investimenti, i processi di innovazione di prodotto e di servizio, il dialogo con gli stakeholder, nonché lo sviluppo di partnership di settore per la condivisione di conoscenze e l'individuazione di soluzioni di sistema. Si annovera, in particolare, la nostra partecipazione alla Net-Zero Asset Owner Alliance, al gruppo di lavoro sulla TCFD<sup>18</sup> dell'UNEP-PSI, al network Climate Action 100+ dei PRI (Principles for Responsible Investment), all'Investing in a Just Transition dei PRI e LSE (The London School of Economics and Political Science) e all'Investors Leadership Network.

## RISCHI FISICI

Gestiamo i rischi fisici nel breve periodo attraverso un processo di monitoraggio e attenta selezione volto a ottimizzare la **strategia assuntiva**, anche grazie all'impiego di **modelli attuariali**, periodicamente aggiornati, con cui stimiamo i potenziali danni, inclusi quelli catastrofali influenzati dai cambiamenti climatici.

Ricorriamo a contratti di **riassicurazione e strumenti alternativi di trasferimento del rischio**, quali l'emissione di strumenti assicurativi di protezione da rischi catastrofali - cosiddetti *cat bond* - come il Lion II Re.

Per ridurre l'esposizione ai rischi fisici nel segmento Danni dei clienti corporate, forniamo **servizi di consulenza** per apportare migliorie tecnico-organizzative in grado di migliorare la protezione dei beni assicurati anche dagli eventi naturali estremi, definendo **programmi di prevenzione dei sinistri** e monitorandone periodicamente l'attuazione.

Abbiamo istituito procedure speciali per velocizzare la stima dei danni e la liquidazione dei sinistri in caso di catastrofi naturali ed eventi estremi, in modo da rafforzare la resilienza dei territori colpiti, facilitando la fase di **assistenza post emergenza** e di ritorno alla normalità.

## RISCHI DI TRANSIZIONE

Nell'ambito della gestione dei rischi di transizione, stiamo riducendo la già **limitata esposizione** del portafoglio d'investimenti ad emittenti dei settori del carbone e delle sabbie bituminose. Abbiamo inoltre definito l'obiettivo di rendere il **portafoglio investimenti diretti** neutrale per il clima entro il 2050, in linea con gli obiettivi dell'Accordo di Parigi di contenimento del riscaldamento globale entro 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali. L'esposizione del nostro **portafoglio clienti** al settore dei **combustibili fossili** è **minima**: non copriamo rischi legati all'esplorazione e all'estrazione del petrolio e del gas naturale - convenzionali e non convenzionali - e dal 2018 non offriamo più coperture assicurative per la costruzione di nuove centrali a carbone, per la realizzazione di nuove miniere di carbone o per la copertura di centrali termoelettriche a carbone già in funzione se di nuovi clienti.

<sup>18</sup> La TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures) è stata istituita nel 2015 dal Financial Stability Board (FSB) con il compito di elaborare una serie di raccomandazioni sulla rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in modo da guidare e incoraggiare le aziende ad allineare le informazioni divulgate alle aspettative e alle esigenze degli investitori.

Nei paesi in cui il carbone incide per più del 45% sul mix elettrico nazionale<sup>19</sup>, per limitare gli impatti sociali negativi derivanti dalla decisione di uscita da questo settore, stiamo svolgendo **attività di engagement con le società clienti** per promuovere la transizione giusta, che coniuga l'esigenza di tutela del clima con la minimizzazione delle conseguenze per l'occupazione locale e l'approvvigionamento energetico. L'attività di coinvolgimento si concentra sul monitoraggio dei piani di riduzione delle emissioni, di protezione e di riqualificazione dei lavoratori, nonché di sostegno alle comunità, analizzando spese e investimenti per questi obiettivi.

Per dimostrare coerenza con gli impegni richiesti a clienti, emittenti e partner commerciali, stiamo **riducendo le emissioni di gas serra** generate dalle **nostre sedi** e dai **nostri viaggi di lavoro**, attraverso l'ottimizzazione degli spazi, l'acquisto di energia verde e la promozione dell'uso di mezzi di trasporto più sostenibili.

## OPPORTUNITÀ

Per cogliere le opportunità derivanti dalla mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, offriamo: **soluzioni assicurative** per la protezione dei clienti da danni catastrofali, inclusi quelli influenzati dai cambiamenti climatici, coperture per impianti di produzione energetica da fonti rinnovabili e soluzioni assicurative per supportare i clienti nell'adozione di stili di vita sostenibili. Stiamo ampliando anche l'offerta di **prodotti di investimento tematico** legati alla finanza verde per il segmento retail.

Stiamo aumentando i nostri **investimenti diretti in asset verdi e sostenibili**.

Abbiamo collocato nel 2020 un **secondo green bond** per finanziare o rifinanziare progetti relativi all'acquisizione di beni immobiliari ad alte prestazioni energetiche.



Capital management e ottimizzazione finanziaria, p. 34



L'impegno costante per la sostenibilità, p. 47



La situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo, p. 75



## Gestione del rischio subito derivante dai cambiamenti climatici

Data l'importanza riconosciuta ai rischi derivanti dai cambiamenti climatici, cosiddetto rischio clima, per il settore finanziario e assicurativo e le valutazioni condotte nell'ambito del processo *Own Risk and Solvency Assessment* (ORSA) sui principali rischi emergenti, è stato lanciato a fine 2019 il **progetto Climate Change Risk**, con l'obiettivo di definire un framework di riferimento per la gestione del rischio clima per il Gruppo, basato su analisi di scenario.

Il progetto si inquadra nell'ambito dello sviluppo regolamentare a livello europeo che richiede alla funzione di Risk Management di identificare e valutare, tra i rischi emergenti e di sostenibilità, quello relativo ai cambiamenti climatici e di fornire progressivamente le analisi sulla base di specifici scenari climatici all'interno dell'ORSA Report.

Il progetto è sviluppato su un arco temporale iniziale di 2 anni, ed è incentrato sui rischi a cui il Gruppo è esposto per effetto dei cambiamenti climatici.

In considerazione della natura trasversale del progetto, la funzione di Risk Management ha coordinato le attività assieme alle funzioni di Group Sustainability & Social Responsibility, Group Integrated Reporting e Group Corporate Affairs (facenti parte del Comitato di progetto), interagendo con le funzioni di P&C Claims e Reinsurance e le diverse funzioni coinvolte nella BU Group Investment, Asset & Wealth Management.

Le attività condotte nel corso del primo anno di progetto hanno incluso:

- la **selezione di tre scenari climatici** basati su proiezioni di crescita dei livelli di emissione dei gas ad effetto serra come proxy di diversi livelli di innalzamento della temperatura, al fine di cogliere quelli con impatto in termini di:
  - rischio di transizione, in uno scenario con target di innalzamento della temperatura coerenti con gli accordi di Parigi e l'iniziativa Net-Zero Asset Owner Alliance;
  - rischio fisico, in uno scenario con livelli di innalzamento della temperatura più elevati, che riflettono una sostanziale assenza di efficaci misure di riduzione delle emissioni;
  - rischio fisico e di transizione in uno scenario intermedio rispetto ai precedenti;
- la **selezione di diversi orizzonti temporali** per la valutazione di impatto degli scenari identificati, comprendendo periodi più brevi per il rischio di transizione e di più lungo termine per il rischio fisico;
- una **prima analisi quali/quantitativa dell'impatto** dei suddetti scenari relativamente a:
  - investimenti nel comparto azionario e obbligazionario, al fine di identificare i settori e le aree geografiche considerate più vulnerabili;
  - sottoscrizione Danni al fine di identificare le linee di business e le aree geografiche considerate più vulnerabili.

<sup>19</sup> Dati dell'Agenzia Internazionale per l'Energia.

## INVECCHIAMENTO DEMOGRAFICO E NUOVI SISTEMI DI WELFARE

Le comunità moderne continuano ad essere influenzate da marcati fenomeni demografici e sociali di forte impatto sui rispettivi equilibri socio-economici.

Nelle economie più mature europee si assiste a un continuo processo di **invecchiamento della popolazione**, guidato dall'**incremento dell'aspettativa di vita** e dalla **riduzione della natalità**. I **fenomeni migratori** internazionali controbilanciano solo in parte questo trend, che risulta comunque diversamente influenzato da iniziative socio-politiche adottate su base locale.

Sulla gran parte dei mercati europei, le fasce di età più giovani sono interessate da una ridotta e spesso discontinua capacità reddituale media, fortemente condizionata da un mercato del lavoro flessibile ma precario, che non assicura ragionevole certezza del finanziamento del sistema di welfare pubblico. La **pandemia** avrà sicuramente degli impatti, pur se ancor non ben delineati, sulla struttura demografica delle comunità: le età più avanzate sono state maggiormente colpite in termini sanitari ma si è contestualmente esacerbata la debolezza di singoli e famiglie giovani, principali attori del mercato del lavoro precario più pesantemente colpito. Si prevede una conferma quindi della forte caratterizzazione di comunità sbilanciate, dove all'incremento del fabbisogno previdenziale e assistenziale sanitario non corrisponde un adeguato finanziamento e una copertura dei sistemi pubblici da parte della popolazione attiva.

Il **fabbisogno assistenziale sanitario** evolve naturalmente verso prestazioni e servizi sempre più sofisticati, quindi costosi, che devono fare fronte a bisogni nuovi, anche estremi, come la pandemia ha messo in luce. Al tempo stesso si sviluppa una maggiore consapevolezza del legame tra salute, abitudini di vita e contesto ambientale, grazie sia a iniziative sociali pubbliche che a maggiore proattività e promozione da parte del mercato privato. Scelte politiche locali discontinue aggravano la tenuta dei sistemi di welfare: una maggiore percezione di incertezza impatta sulla copertura del fabbisogno immediato di assistenza sanitaria e di accesso alla previdenza pubblica, quindi altera equilibri di sistema che non possono che essere delineati su un orizzonte di lungo termine.

Nel contesto sopra delineato, le limitate risorse finanziarie prodotte dalle generazioni più giovani, o in generale derivanti dal risparmio privato, vanno indirizzate e valorizzate con ancor maggiore attenzione.

Aumenta infine l'importanza del tema dei diritti umani, soprattutto nelle economie meno mature, in cui il diritto del lavoro non è ancora del tutto sviluppato.

## La nostra gestione

Ci poniamo come parte attiva nel rafforzamento di comunità più stabili, monitorando e affrontando gli effetti di una società in cambiamento. Per questo, sviluppiamo e offriamo **soluzioni flessibili e modulari ad alto contenuto previdenziale e assistenziale** per la copertura delle spese sanitarie e altri possibili fabbisogni presenti e futuri, individuali, familiari e di comunità. Ci impegniamo ad essere Partner di Vita dei nostri clienti, rafforzando il dialogo con le persone lungo tutto il percorso di interazione con le nostre realtà aziendali attraverso servizi, rinnovati e ottimizzati, sempre accessibili. Lo **scenario pandemico** ha ancor più evidenziato quanto la disponibilità di adeguati elementi di servizio ed informazione possano costituire un elemento chiave di differenziazione. Poniamo crescente attenzione alla **digitalizzazione** sia quale canale di comunicazione che come leva di efficientamento dei servizi ai nostri clienti, nonché alla nostra rete distributiva. Attraverso un approccio digitale Generali è restata a fianco ai suoi clienti e alla sua rete anche nelle fasi di lockdown.



Pandemia ed eventi estremi, p. 21

Forniamo ai clienti **informazioni complete e facilmente fruibili sui prodotti e sui servizi**, aiutandoli a comprendere i principali fattori che possono incidere sulla loro capacità reddituale e qualità della vita, a valutare accuratamente la loro capacità di risparmio, a identificare i propri fabbisogni presenti e futuri. Crediamo che lo strumento assicurativo sia il più adeguato per prevedere e affrontare con il dovuto anticipo i possibili bisogni per tutte le età; ne curiamo quindi la definizione e offerta anche in caso di contesti di mercato con scarsa conoscenza e propensione individuale per le soluzioni assicurative.

I prodotti Vita e Salute, inclusi i prodotti a contenuto previdenziale e assistenziale, implicano l'accettazione da parte di Generali di **rischi sottoscrittivi di tipo biometrico**, tipicamente mortalità, longevità e malattia. Abbiamo pertanto la necessità di gestirli tramite processi di sottoscrizione che si basano su una valutazione aggiornata delle condizioni socio-demografiche della popolazione che hanno lo scopo di coglierne i relativi trend. Siamo inoltre dotati di solidi **processi di pricing e di approvazione dei prodotti** che prevedono un'analisi preventiva delle ipotesi relative ai fattori biometrici, consistenti con i dettami delle Politiche Locali di Vigilanza e Governance sui Prodotti. Tali processi rientrano in un disegno di governance strutturata definita nella **Politica di Gruppo di sottoscrizione Vita**. Misuriamo, infine, i rischi di mortalità, longevità e malattia, tramite il Modello Interno Parziale di rischio del Gruppo.

Dichiariamo inoltre il nostro impegno e monitoriamo il rispetto dei diritti umani grazie alle linee guida e politiche di Gruppo tra cui il Codice di Condotta, la Responsible Investment Group Guideline e la Responsible Underwriting Group Guideline.



Le nostre regole per un agire corretto, p. 51

# LA STRATEGIA GENERALI 2021

**DIVENTARE PARTNER DI VITA PER I CLIENTI,  
OFFRENDO SOLUZIONI INNOVATIVE E PERSONALIZZATE  
GRAZIE A UNA RETE DISTRIBUTIVA SENZA UGUALI**

## CRESCITA PROFITTEVOLE



**RAFFORZARE LA LEADERSHIP  
IN EUROPA:**

**consolidare** la prima posizione<sup>20</sup>

**FOCALIZZARSI SUI MERCATI  
ASSICURATIVI AD ALTO POTENZIALE:**

**15%-25%** il tasso annuo composto di crescita degli utili 2018-2021 in base al paese/segmento

**SVILUPPARE UNA PIATTAFORMA  
GLOBALE DI ASSET MANAGEMENT:**

**15%-20%** il tasso annuo composto di crescita degli utili 2018-2021

## CAPITAL MANAGEMENT E OTTIMIZZAZIONE FINANZIARIA



**AUMENTARE LA GENERAZIONE  
DI CAPITALE:**

**> € 10,5** miliardi di generazione cumulativa di capitale 2019-2021

**AUMENTARE LE RIMESSE  
DI CASSA:**

**+35%** di rimesse cumulative di cassa alla holding 2019-2021 rispetto al periodo 2016-2018

**RIDURRE IL LIVELLO  
E IL COSTO DEL DEBITO:**

**€ 1,5-2,0 miliardi** di riduzione del debito al 2021;  
**€ 70-140 milioni** di riduzione nella spesa annua per interessi lordi al 2021 rispetto al 2017

## INNOVAZIONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE



**DIVENTARE PARTNER  
DI VITA PER I CLIENTI**

**PROMUOVERE  
LA TRASFORMAZIONE DIGITALE  
DELLA DISTRIBUZIONE**

**TRASFORMARE  
E DIGITALIZZARE  
IL MODELLO OPERATIVO**

ca. **€ 1 miliardo** di investimenti totali in iniziative strategiche interne 2019-2021

**3** **PRESUPPOSTI FONDANTI LA STRATEGIA  
CHE NE GUIDANO L'ESECUZIONE**



**01** **LE NOSTRE  
PERSONE**





ESSERE LEADER DEL MERCATO ASSICURATIVO EUROPEO PER I PRIVATI, I PROFESSIONISTI E LE PMI,  
CREANDO ALLO STESSO TEMPO UNA PIATTAFORMA DI ASSET MANAGEMENT GLOBALE E FOCALIZZATA,  
E PERSEGUENDO OPPORTUNITÀ NEI MERCATI AD ALTO POTENZIALE

## GENERALI 2021 / TARGET FINANZIARI



### AUMENTO DEGLI UTILI PER AZIONE

**6%-8%**

RANGE<sup>21</sup> DEL TASSO  
ANNUO COMPOSTO  
DI CRESCITA  
DELL'UTILE PER AZIONE  
2018-2021



**ON TRACK**

### DIVIDENDI IN CRESCITA

**55%-65%**

RANGE DEL DIVIDEND  
PAYOUT<sup>22</sup> 2019-2021

**€ 4,5 - € 5 mld**

DIVIDENDI CUMULATI  
2019-2021



**ON TRACK**  
SOGGETTO  
A CONTESTO  
REGOLAMENTARE

### RENDIMENTO PIÙ ELEVATO PER GLI AZIONISTI

**> 11,5%**

RETURN  
ON EQUITY<sup>23</sup>  
MEDIO  
2019-2021



**2019 e stima 2021**  
ROE >11,5%



**2020** impattato  
da Covid-19 e one-off

A seguito di quanto rilevato  
nel 2020, il RoE medio 2019-2021  
non sarà superiore a 11,5%.

Le nostre performance, p. 63



**02 UN BRAND  
FORTE**

p. 46



**03 L'IMPEGNO COSTANTE  
PER LA SOSTENIBILITÀ**

p. 47

<sup>21</sup> CAGR su tre anni; normalizzato per l'impatto di plus e minusvalenze derivanti dalle dismissioni.

<sup>22</sup> Normalizzato per l'impatto di plus e minusvalenze derivanti dalle dismissioni.

<sup>23</sup> Basato su Equity IFRS esclusi OCI e su risultato netto complessivo.

“ La nostra strategia Generali 2021 si conferma efficace e ancora più valida nell’attuale contesto di mercato. Il Gruppo sta affrontando la più grave crisi globale del dopoguerra facendo leva sui propri punti di forza: l’esecuzione disciplinata della strategia, il focus sull’eccellenza tecnica, una forte rete distributiva e un modello di business diversificato. Questi punti di forza, insieme alla nostra solidità patrimoniale e alla eccellenza nell’innovazione, ci permettono di essere pienamente impegnati nel raggiungimento dei target finanziari della nostra strategia e di essere ben posizionati per cogliere future opportunità. A due anni dal lancio del piano stiamo mantenendo gli impegni con tutti gli stakeholder, grazie anche alla valorizzazione delle nostre persone, a un brand sempre più forte e al crescente impegno sulla sostenibilità.

*Philippe Donnet, Generali Group Chief Executive Officer*

”

La pandemia Covid-19 diffusa in tutto il mondo rappresenta non solo una grave minaccia per la salute delle persone, ma sta causando una profonda crisi economica e una forte incertezza sui mercati finanziari.

Nel corso del 2020 abbiamo pertanto effettuato un’**analisi puntuale della nostra strategia per verificare la sua validità e coerenza alla luce del nuovo contesto**. Abbiamo potuto confermarne la nostra solidità e il nostro pieno impegno nel raggiungimento degli obiettivi finanziari per il 2021 grazie a tre fattori chiave:

- la nostra performance operativa e finanziaria resiliente, che deriva dai nostri punti di forza alla base di Generali 2021: una strategia chiara, un’attenzione all’eccellenza tecnica e un modello di business diversificato e di elevata qualità;
- le azioni proattive e decisive intraprese dall’inizio della crisi per proteggere il valore degli azionisti, dei nostri clienti e delle nostre persone;
- le nostre convinzioni alla base di Generali 2021, che sono oggi più che mai attuali e ci permettono di capitalizzare le opportunità emergenti.

Abbiamo inoltre lavorato sull’**implementazione delle nostre iniziative strategiche** in coerenza con l’ambizione di diventare Partner di Vita per i nostri clienti. Le iniziative strategiche sono trasversali sia alle funzioni aziendali che alle geografie del Gruppo. Coinvolgono pertanto attivamente centinaia di colleghi nel mondo e hanno l’obiettivo di accompagnare le società del Gruppo al raggiungimento degli obiettivi del piano strategico, promuovendo una modalità di lavoro agile e imprenditoriale e incrementando il livello di coinvolgimento e di condivisione tra tutti i dipendenti.

Per monitorare l’implementazione della strategia e condividerne internamente il progresso, abbiamo continuato a utilizzare FastBoard, uno strumento che sintetizza l’andamento degli indicatori chiave funzionali all’esecuzione di Generali 2021.



## Communities of Practice

### Communities of Practice

Sono uno degli elementi fondanti della nostra strategia. Promuovono un approccio collaborativo tra colleghi, eliminando ogni barriera funzionale e territoriale; condividono la conoscenza, individuando le best practice nel Gruppo e portandole a fattor comune; favoriscono, grazie al loro nuovo modo di lavorare basato sulla collaborazione e co-creazione, la ricerca di idee innovative in un ambiente inclusivo, in perfetto allineamento con le iniziative strategiche.



## Communities of Experts

### Communities of Experts

Attraverso il potere della collaborazione e la condivisione di idee innovative ed esperienze tra specialisti di varie discipline, le Communities of Experts stanno trasformando il nostro modo di lavorare ed imparare gli uni dagli altri, aiutando Generali a raggiungere l’ambizione di diventare Partner di Vita dei nostri clienti in tutto il mondo.

## CRESCITA PROFITTEVOLE

**RAFFORZARE  
LA LEADERSHIP  
IN EUROPA**

**FOCALIZZARSI SUI  
MERCATI ASSICURATIVI  
AD ALTO POTENZIALE**

**SVILUPPARE UNA  
PIATTAFORMA GLOBALE  
DI ASSET MANAGEMENT**



Le premesse alla base del piano triennale si sono confermate ancora più valide alla luce dei trend attuali e ci hanno consentito di rafforzare la leadership in Europa attraverso l'esecuzione disciplinata della strategia, di cogliere opportunità di crescita facendo leva sull'offerta di protezione e sull'asset management, di accelerare la trasformazione digitale e la distribuzione multicanale.

Siamo ben posizionati per cogliere opportunità di crescita profittabile nel segmento Vita sui prodotti capital light, unit-linked e salute, e nella previdenza complementare, in uno scenario in cui la domanda in questo settore aumenta con l'invecchiamento della popolazione, rappresentando un'opportunità unica per l'offerta di prodotti pensionistici. Possiamo inoltre fare leva sull'eccellente rete distributiva e sull'ottima marginalità tecnica, in particolare nel Danni il cui combined ratio si è confermato il più basso e il meno volatile tra i peer, insieme a un'ampia offerta di prodotti che unisce soluzioni di asset management, opzioni ESG, prodotti biometrici e soluzioni per la clientela senior.

 Slide e opportunità del contesto di mercato, p. 20

Abbiamo definito criteri rigorosi e disciplinati per le transazioni M&A e identificato tre aree strategiche in cui acquisizioni e partnership potrebbero incrementare la nostra offerta. Ci siamo attenuti alle priorità e stiamo rafforzando con successo la nostra leadership in Europa, proseguendo efficacemente l'integrazione delle compagnie acquisite e generando nuovo valore attraverso le partnership.

PRIORITÀ STRATEGICHE	ACQUISIZIONI E PARTENERSHIP COMPLETATE
<p><b>RAFFORZARE LA LEADERSHIP IN EUROPA</b></p>	<p><b>ADRIATIC SLOVENICA E CONCORDIA</b> per migliorare la nostra presenza nell'Europa centro-orientale</p> <hr/> <p><b>SEGURADORAS UNIDAS</b> per ottimizzare il nostro posizionamento strategico in Portogallo</p> <hr/> <p><b>CATTOLICA</b> partnership strategica per rafforzare la nostra posizione di leadership nel mercato italiano in 4 aree strategiche di business: Asset management, Internet of Things, Business Salute e Riassicurazione e sottoscrizione dell'aumento di capitale riservato, portando la partecipazione al 24,46% del capitale</p> <hr/> <p><b>AXA INSURANCE*</b> per rafforzare la posizione strategica in Grecia. Rinegoziato il suo accordo di distribuzione con <b>ALPHA BANK</b>, partnership in linea con l'ambizione di potenziare il canale di bancassurance con l'obiettivo di rafforzare le vendite di prodotti Danni in Grecia</p>
<p><b>RAFFORZARE LE CAPACITÀ DELL'ASSET MANAGEMENT</b></p>	<p><b>LUMYNA</b> società leader nello sviluppo di strategie UCITS (Undertaking for the Collective Investment of Transferable Securities) alternative</p> <hr/> <p><b>SYCOMORE</b> partnership per arricchire l'offerta con soluzioni di investimento innovative e rafforzare la focalizzazione e le competenze su sostenibilità e investimenti responsabili per i clienti</p> <hr/> <p><b>KD SKLADI</b> fondo comune di investimento sloveno</p> <hr/> <p><b>Union Poland</b> operatore polacco di asset management</p>
<p><b>AUMENTARE I RICAVI DA SERVIZI</b></p>	<p><b>ADVANCECARE</b> piattaforma di servizi portoghese operante principalmente nel settore sanitario, leader nella gestione outsourcing di prestazioni mediche</p>

\* Acquisizione annunciata in data 31 dicembre 2020, in attesa di completamento.

## CAPITAL MANAGEMENT E OTTIMIZZAZIONE FINANZIARIA

AUMENTARE  
LA GENERAZIONE  
DI CAPITALE

AUMENTARE  
LE RIMESSE  
DI CASSA

RIDURRE IL LIVELLO  
E IL COSTO  
DEL DEBITO



L'implementazione del nostro framework di **capital management** è fondamentale per supportare il raggiungimento dei target di cassa e capitale. Esso prevede infatti delle metriche risk-adjusted e di ritorno sul capitale utilizzate come principale soglia nelle scelte di impiego del capitale e M&A. Il processo di pianificazione e monitoraggio del capitale ci permette di valutare la capacità di rimessa della cassa dalle business unit, anche attraverso una mappatura standardizzata del free excess capital che fa leva sull'impiego del Modello Interno e tiene conto di limiti locali e delle tolleranze al rischio. Chiare procedure e una adeguata struttura di governance consentono infine di gestire in modo efficace i trasferimenti di cassa e capitale tra la holding e le business unit. Il Gruppo ha una solida posizione di capitale sia a livello consolidato che delle principali business unit, anche in scenari di stress. La robustezza della nostra solvency è supportata da azioni di capital management e da una stabile generazione di capitale, guidata da una nuova produzione Vita solida e da un eccellente risultato tecnico Danni del business corrente misurato secondo i criteri di Solvency II.

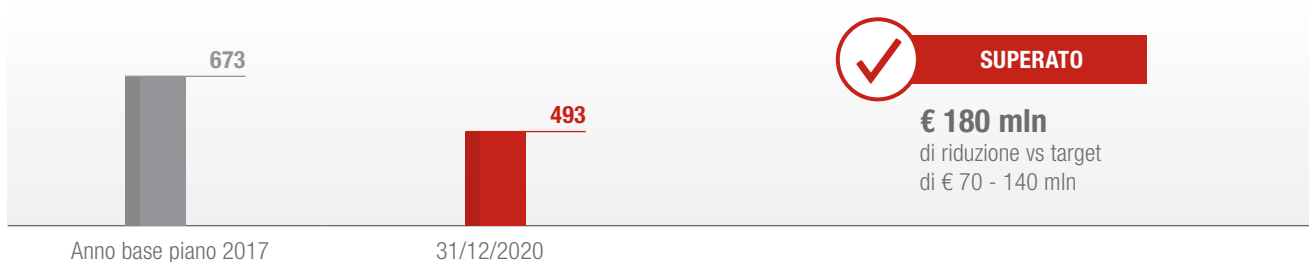
Applichiamo in modo coerente ed efficace la **strategia di centralizzazione della cassa**, estendendone la partecipazione alle entità di nuova acquisizione e attivando nuove leve per il completamento del modello di tesoreria accentrata. Ciò si traduce in una maggiore disciplina nella gestione della liquidità in tutto il Gruppo, confermata da una posizione di cassa più elevata e più stabile a livello di Capogruppo.

Continuiamo ad adottare un **approccio di gestione attiva del debito**, con l'obiettivo di ridurre gli interessi passivi lordi per un importo compreso tra € 70 e € 140 milioni rispetto al livello del 2017<sup>24</sup> e l'indebitamento finanziario per un importo compreso tra € 1,5 e € 2,0 miliardi rispetto al livello di fine 2018<sup>24</sup>. Grazie alle iniziative intraprese dall'inizio del piano strategico fino al 2020, abbiamo già superato il citato obiettivo di riduzione delle spese per interessi lorde con un anno di anticipo. Prevediamo inoltre di chiudere il 2021 con un onere per interessi inferiore di circa € 200 milioni rispetto al 2017. La riduzione dell'indebitamento finanziario è stata di circa € 1,9 miliardi rispetto al livello del 2018 e si assesta sulla parte alta della forchetta del target annunciato nel piano strategico Generali 2021.

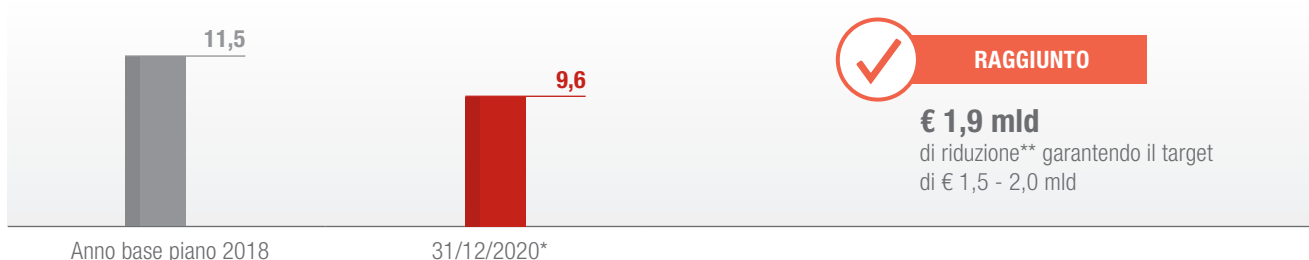
Il maggiore contributo derivante dalla riduzione delle spese e dall'ottimizzazione del debito è parte degli elementi che ci hanno consentito di confermare l'obiettivo della crescita dell'utile per azione (EPS), nonostante il difficile contesto determinato dal Covid-19.

 La situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo, p. 79

### RIDUZIONE DELLE SPESE PER INTERESSI - Lordo tasse (€ mln)



### RIDUZIONE DELL'INDEBITAMENTO FINANZIARIO (€ mld)



\* Il debito subordinato di Adriatic Slovenica pari a € 50 milioni non è incluso, coerentemente con la definizione del target a Investor Day 2018.

\*\* La riduzione di € 1,9 miliardi è composta per € 1,75 miliardi dal rimborso di titoli obbligazionari e per circa € 150 milioni dalla riduzione del debito legata a coperture valutarie sui titoli in GBP riacquisito, parzialmente compensati dal valore di mercato di altre coperture. Il debito subordinato di Adriatic Slovenica non è incluso, coerentemente con la definizione data nella definizione dei target dell'Investor Day 2018.

<sup>24</sup> Anno considerato come baseline di questo indicatore.

Abbiamo adottato un approccio proattivo volto a riequilibrare il profilo di scadenze del debito, ottimizzando la posizione Solvency II in termini di qualità del capitale. La **strategia di gestione proattiva del debito** è stata implementata mediante 3 passaggi chiave:

- all'inizio del 2019 abbiamo annunciato il rimborso di € 750 milioni di debito subordinato, sostituendolo con l'emissione di soli € 500 milioni di debito subordinato. Ciò ha comportato una riduzione del debito finanziario esterno di € 250 milioni;
- a settembre 2019 abbiamo lanciato la prima operazione di liability management, seguita da una seconda a luglio 2020 per ridurre il picco di scadenze del 2022, ottenendo un profilo di debito più equilibrato. La prima operazione ha portato ad una riduzione del debito di € 250 milioni, mentre la seconda è stata neutra in termini di debito residuo ma ha contribuito a ridurre ulteriormente il rischio di rifinanziamento;
- a gennaio 2020 abbiamo rimborsato con risorse interne un debito senior di € 1,25 miliardi.

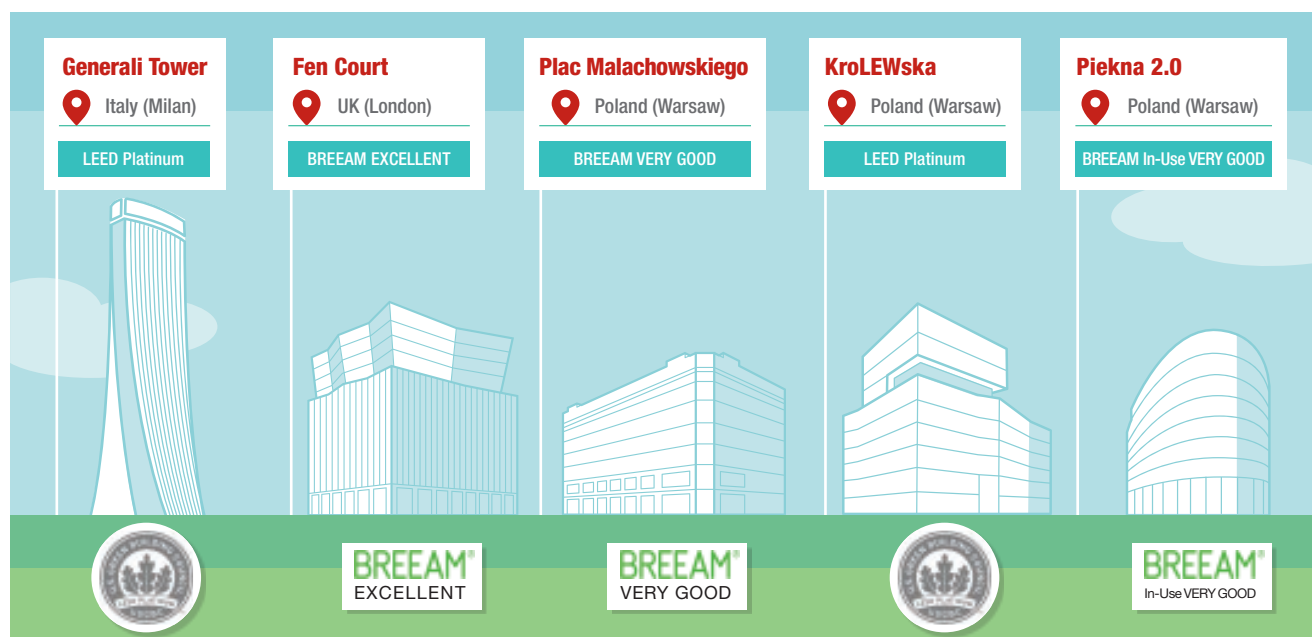
Il profilo delle scadenze è stato notevolmente rimodellato a seguito di queste operazioni, evitando picchi in singoli anni e con una durata media più lunga.

Attraverso la gestione del proprio debito Generali ha inoltre confermato il focus e l'innovazione in materia di sostenibilità, che è parte integrante del nostro modello di business, e, in particolare, il nostro impegno verso il raggiungimento degli obiettivi ambientali: sono stati infatti emessi due titoli sotto forma di **Green Bond**.

La prima emissione da parte del Gruppo rappresenta anche la prima emissione da parte di una compagnia assicurativa europea. L'obbligazione verde Tier 2 da € 750 milioni con scadenza nel 2030 ha avuto un forte consenso dagli investitori, con una domanda che ha superato l'importo emesso di 3,6 volte. Anche la seconda emissione, un'obbligazione verde Tier 2 da € 600 milioni con scadenza nel 2031, è stata fortemente apprezzata dagli investitori, con una domanda superiore all'importo emesso di oltre 7 volte. Entrambe le obbligazioni hanno registrato una significativa percentuale allocata ad investitori dedicati al mercato dei green bond o ad investitori istituzionali con l'obiettivo di attuare piani di investimenti verdi.

Abbiamo illustrato l'allocatione dei proventi derivanti dalla prima emissione e fornito una panoramica sui relativi impatti nel **Green Bond Report** del Gruppo pubblicato a novembre 2020. Il contenuto del documento è coerente con il Green Bond Framework, come confermato dalla Relazione di Revisione fornita da EY S.p.A.. Il Green Bond Report riferito alla seconda emissione sarà pubblicato nel corso del 2021.

Di seguito sono riportati gli immobili green di proprietà del Gruppo rifinanziati dai proventi netti del Green Bond.



[www.generali.com/it/investors/debt-ratings/green-bond-framework](http://www.generali.com/it/investors/debt-ratings/green-bond-framework) per scoprire di più sul Green Bond Report e Green Bond Framework

Abbiamo, in particolare, innovato nella gestione finanziaria verde sviluppando:

- il **Green Bond Framework** per finanziare o rifinanziare, ad esempio, progetti di acquisto o ristrutturazione di immobili del Gruppo con l'obiettivo di ottimizzazione energetica;
- il **Green Insurance Linked Securities (ILS) Framework**, un modello per la strutturazione di strumenti finanziari alternativi di trasferimento del rischio assicurativo presso investitori istituzionali.



### Green Bond Framework

Elaborato nella prima parte del 2019, il **Green Bond Framework** del Gruppo rappresenta tanto un elemento di continuità con le linee di credito *sustainability-linked* negoziate nel 2018 quanto un elemento di coerenza con la strategia Generali 2021, di cui la sostenibilità è un presupposto fondante.

Sviluppato in conformità alle linee guida dettate dai Green Bond Principles, il Framework, oggetto di una Second Party Opinion emessa da Sustainalytics, definisce i criteri di eleggibilità per l'utilizzo dei proventi raccolti sul mercato, la valutazione e la selezione dei progetti, la governance delle obbligazioni verdi, comprese la creazione di un Green Bond Committee e le regole di rendicontazione dell'obbligazione stessa.

Il Green Bond Framework è stato disegnato seguendo 3 principi chiave:

- semplicità: scritto in modo chiaro e inequivocabile, mira ad essere compreso tanto dagli operatori di mercato quanto dal più comune lettore di rendiconti finanziari;
- trasparenza: basato il più possibile su criteri di valutazione indipendenti, riduce il margine di giudizio soggettivo del Gruppo in merito alla selezione e all'inclusione del pool di attività eleggibili;
- coerenza: in linea con la nostra strategia di investimento, che prevede un'espansione delle attività immobiliari e di private debt, e con la nostra storia di grande investitore nel settore immobiliare europeo. Consapevole dello stretto legame delle emissioni globali di CO<sub>2</sub> con edifici e mezzi di trasporto, il pool di attività eleggibili per il Green Bond sarà rappresentato principalmente da investimenti in edifici e trasporti verdi.



### Green Insurance Linked Securities (ILS) Framework

A febbraio 2020 Generali ha pubblicato il suo **Green ILS Framework**, in linea con la strategia di sostenibilità e con l'approccio alla gestione del capitale del Gruppo.

L'iniziativa, strettamente connessa al Green Bond Framework, è volta a definire un modello per la strutturazione di strumenti finanziari alternativi di trasferimento del rischio assicurativo presso investitori istituzionali. Anche il Green ILS Framework è stato oggetto di una Second Party Opinion da parte di Sustainalytics.

Le ILS sono strumenti finanziari alternativi per il trasferimento del rischio assicurativo presso investitori istituzionali, il cui valore dipende principalmente dalla probabilità che si verifichino gli eventi assicurati e il relativo rendimento è de-correlato dal mercato finanziario. In linea con quanto previsto dal Framework, le Green ILS sono caratterizzate dall'investimento del collaterale in asset ad impatto ambientale positivo e dall'allocazione del capitale di rischio liberato verso iniziative sostenibili - in particolare, investimenti in asset green e supporto all'emissione di polizze green - in conformità con criteri di selezione ed esclusione predefiniti.

Il Green ILS Framework definisce anche il processo di valutazione e selezione delle iniziative sostenibili e la governance delle Green ILS, inclusa la creazione di un Green ILS Committee e i relativi requisiti di rendicontazione.

## GREEN BOND FRAMEWORK

## GREEN ILS FRAMEWORK

Coerenti alla strategia di sostenibilità del Gruppo

Sviluppati secondo 4 principali pilastri

Corredati da una Second Party Opinion di Sustainalytics

# 01

### UTILIZZO DEI PROVENTI E FONDI

- Immobili verdi
- Energie rinnovabili
- Riciclo, riutilizzo e gestione dei rifiuti
- Efficientamento energetico
- Gestione sostenibile dell'acqua
- Trasporti sostenibili

# 02

### VALUTAZIONE E SELEZIONE DEI PROGETTI

- Analisi della eleggibilità
- Conferma della eleggibilità e decisione della allocazione da parte di un Comitato dedicato

# 03

### GESTIONE DEI PROVENTI E FONDI

- Allocazione secondo il principio di equivalenza
- Look back periodo di massimo 2 anni
- Allocazione completa, per quanto possibile, entro 1 anno

# 04

### RENDICONTAZIONE

- Report di allocazione: importi per categoria, eventuali importi non allocati
- Report di impatto, per quanto possibile, in base alla disponibilità di dati
- Annuale fino a completa allocazione

## INNOVAZIONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE

DIVENTARE  
PARTNER DI VITA  
PER I CLIENTI

PROMUOVERE LA  
TRASFORMAZIONE DIGITALE  
DELLA DISTRIBUZIONE

TRASFORMARE  
E DIGITALIZZARE  
IL MODELLO OPERATIVO



La nostra ambizione è diventare un'organizzazione fortemente innovativa, digitalizzata, data-driven e agile per le nostre persone, i nostri agenti e i nostri clienti. Il terzo pilastro della strategia Generali 2021, basato su innovazione e trasformazione digitale, ha pertanto i seguenti obiettivi:

- rendere Generali Partner di Vita dei propri clienti;
- supportare la trasformazione digitale dei propri agenti;
- trasformare il modello operativo adottando nuove tecnologie e attivando l'utilizzo esteso di dati e flussi informativi da Internet of Things.

La **Generali Digital Strategy** è il motore che alimenta e accelera il nostro percorso per diventare dei veri Partner di Vita e si affida a **cinque fattori abilitanti chiave**, denominati Digital Enabler, che abbiamo confermato.

	<b>INNOVATION</b>	<b>FORNIRE ISPIRAZIONE E METODOLOGIE PER CREARE NUOVE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS SFRUTTANDO NUOVE TECNOLOGICHE</b>
	<b>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT</b>	<b>REINVENTARE L'ESPERIENZA E MIGLIORARE LA COMPrensIONE DEI CLIENTI, I PUNTI DI CONTATTO, LA TRASPARENZA E LE INTERAZIONI</b>
	<b>SMART AUTOMATION</b>	<b>ACCELERARE L'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI GRAZIE ALLA RE-INGEGNERIZZAZIONE E ALL'ADOZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE</b>
	<b>DATA, ANALYTICS &amp; AI</b>	<b>GUIDARE LE DECISIONI DI BUSINESS E AUMENTARE IL VANTAGGIO COMPETITIVO CON L'USO E L'ANALISI DEI DATI E DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE</b>
	<b>AGILE ORGANIZATION</b>	<b>DIVENTARE UN'ORGANIZZAZIONE SNELLA, FLESSIBILE E FOCALIZZATA NEL MUOVERSI PIÙ VELOCEMENTE</b>

I Digital Enabler indicano la strada per raggiungere la nostra ambizione e sono centrali nei nostri sforzi per trasformare il nostro modello operativo lungo il nostro percorso digitale.

Abbiamo continuato nel corso del 2020 lungo il percorso avviato negli ultimi due anni, sviluppando ulteriori progettualità mirate ad incrementare il livello di innovazione e digitalizzazione del Gruppo. Ne sono esempi la creazione del *Centro di Eccellenza sulla Smart Process Automation* e il lancio dell'*Innovation Fund*. Il *Centro di Eccellenza sulla Smart Process Automation* è un'entità dedicata alla realizzazione di progetti di automazione a livello di Gruppo, sfruttando soluzioni avanzate replicabili nei diversi paesi. Grazie a queste progettualità è possibile semplificare i processi e ottimizzare l'esperienza di clienti, agenti e dipendenti. L'*Innovation Fund* è un fondo creato per accelerare la trasformazione digitale del Gruppo fornendo supporto economico alle idee più innovative. Per il 2020 il fondo è stato dotato di € 5 milioni, che sono stati utilizzati per co-finanziare oltre 60 nuove progettualità.

**INVESTIMENTI IN INIZIATIVE  
STRATEGICHE INTERNE CUMULATI 2019-2020**

**€ 823 mln**

Coerentemente al piano strategico 2019-2021, con l'obiettivo di accelerare la trasformazione del nostro business, nel 2020 abbiamo effettuato investimenti in iniziative strategiche per € 409 milioni.

Considerando il business assicurativo europeo, abbiamo raggiunto in anticipo l'obiettivo di riduzione dei costi pari a € 200 milioni, grazie all'esecuzione disciplinata di iniziative di risparmio e trasformazione. Adottando nuove modalità di lavoro e ottimizzando ulteriormente i servizi esterni, conseguiremo risparmi per ulteriori € 100 milioni, con una riduzione complessiva delle spese pari a € 300 milioni entro il 2021.

## DNF Diventare Partner di Vita per i clienti e Promuovere la trasformazione digitale della distribuzione

“ Al centro di tutto ciò che facciamo c'è, e ci sarà, la nostra ambizione di essere Partner di Vita. Consentire ai nostri clienti di realizzare i loro sogni, prendersi cura di loro, essere al loro fianco in ogni fase della loro vita. Perché, alla fine, l'assicurazione è un *People Business*. Si tratta di fiducia. Si tratta di fornire sicurezza e protezione in un mondo di crescente incertezza. Si tratta di essere una fonte di speranza per il futuro.

*Philippe Donnet, Generali Group Chief Executive Officer* ”

Continuiamo a lavorare per avvicinare il nostro Gruppo alla nostra ambizione di diventare un Partner di Vita per i nostri clienti, realizzando così lo scopo della nostra azienda, per consentire alle persone di costruirsi un futuro più sicuro prendendosi cura della loro vita e dei loro sogni. Per Generali fare impresa significa creare valore a lungo termine per tutti gli stakeholder, offrendo soluzioni innovative e personalizzate che anticipano le loro esigenze future e prendendosi cura di loro, delle persone che amano e dei sogni che perseguono.

I nostri 8 **Hallmark** sono la prova tangibile di questo impegno nei confronti dei nostri clienti e agenti e rappresentano il **nostro nuovo modo di fare impresa**.

I NOSTRI CLIENTI<sup>25</sup> +7,3%

# 65,9 mln



**HUMAN & CARING  
EXPERIENCE**

La nostra missione è offrire ai nostri clienti un'esperienza *Human and Caring* ogni volta che interagiscono con noi. Abbiamo identificato per ogni canale e ogni punto di contatto una serie di azioni *caring* per far sì che il cliente percepisca la nostra attenzione nei suoi confronti (ad esempio, *welcome call*, risoluzione immediata di una richiesta, ecc.). Grazie ai 4 Lifetime Partner Behaviors ci assicuriamo di trattare i nostri clienti con empatia. Inoltre, è stata messa a punto una strategia olistica di contatto con i nostri clienti per rafforzare la relazione garantendo contatti di valore frequenti.



**B1 LANGUAGE**

L'impegno è di scrivere tutti i nostri documenti in linguaggio chiaro, trasparente e comprensibile (livello B1, compreso dal 95% della popolazione). L'obiettivo è di essere ancora più trasparenti, aiutando il cliente a capire cosa comprende la sua polizza, ed essere accessibili a tutti. Abbiamo formato e certificato tutte le funzioni impegnate nella stesura dei documenti in tutti i paesi e abbiamo un piano di riscrittura della documentazione indirizzata ai clienti.



**DIFFERENTIATING  
VALUE PROPOSITIONS**

Il nostro obiettivo è di offrire soluzioni personalizzate che aiutino i clienti ogni giorno della loro vita, grazie a soluzioni arricchite da una combinazione di servizi di valore aggiunto come prevenzione, protezione, assistenza. Abbiamo intrapreso un percorso di trasformazione, partendo dai bisogni dei clienti, coinvolgendo tutte le funzioni nello sviluppo agile di soluzioni personalizzate. L'infrastruttura tecnologica e digitale, oltre ad un approccio innovativo, sono alla base di questa trasformazione. Il nuovo approccio consente di incorporare e sviluppare anche prodotti sostenibili. Questo consente di proporre alla nostra rete distributiva soluzioni personalizzate e modulari affinché possa instaurare un legame duraturo con i nostri clienti.



**SEAMLESS OMNICHANNEL  
EXPERIENCE**

Abbiamo l'obiettivo di offrire ai nostri clienti la miglior esperienza su tutti i canali digitali consentendo loro di *fare quello che vogliono, quando e dove vogliono*. I nostri clienti in tutto il mondo possono ora gestire le proprie polizze, acquistarne di nuove, rinnovare, aprire e monitorare un sinistro, richiedere assistenza e interagire da remoto con il proprio agente in completa autonomia. Continuiamo a lavorare per rendere quest'esperienza sempre più semplice e fluida.

<sup>25</sup> Il numero dei clienti si riferisce a tutte le entità assicurative, banche e fondi pensione (entità consolidate integralmente, alcune entità assicurative in Asia consolidate con il metodo del patrimonio netto dove Generali ha delle partecipazioni significative, nonché business rilevante B2C - Business to Consumer - diretto di Europ Assistance in alcuni mercati).



I NOSTRI AGENTI<sup>26</sup> +5,5%

165 mila

DNF

DIGITAL  
VISIBILITY

### Hallmark per trasformare i nostri agenti in Partner di Vita

L'87%<sup>27</sup> dei nostri clienti avvia la propria ricerca su prodotti o servizi online. Ecco perché uno dei principali hallmark consiste nell'avere i nostri 165 mila agenti presenti online, compresi i social media.

Oggi i nostri mercati hanno accesso ad una piattaforma di content marketing, i nostri agenti sono facilitati nella condivisione di contenuti su salute e lifestyle per i loro clienti e i nostri consumatori possono continuare la conversazione con i nostri agenti usando i social network.

Un ingrediente fondamentale per il nostro successo è dato dai Digital Sales Champions che in ogni mercato contribuiscono all'accelerazione del nostro hallmark Digital Visibility, mettendo a disposizione training ad hoc sui social network e permettendo ai nostri 165 mila agenti di continuare ad essere dei Partner di Vita per i nostri clienti.

MANAGEMENT OF  
GENERATED LEADS

Abbiamo creato linee guida globali per accelerare la creazione di un'esperienza digitale basata sui dati e facilitare la trasformazione dei contatti raccolti sul web in clienti. Abbiamo aumentato il nostro focus commerciale su tutti i canali digitali, attraverso campagne *always-on* e di *lead nurturing* per facilitare gli appuntamenti degli agenti e aumentare le vendite, creando un impatto positivo sulla rete commerciale.

NEEDS'-BASED  
ADVISORY

I nostri 165 mila agenti sono il principale punto di riferimento della nostra azienda, consigliando e fornendo soluzioni personalizzate ai nostri clienti con passione e dedizione. Per i clienti è importante che le loro esigenze siano comprese e il 69%<sup>28</sup> di loro è disposto a consolidare tutta le proprie esigenze con unico agente quando la consulenza è in linea con le sue aspettative. Inoltre, cercano un contatto personale: l'86%<sup>28</sup> è più soddisfatto quando viene contattato secondo le modalità che preferisce.

Per raggiungere l'obiettivo dei nostri agenti di diventare Partner di Vita dei nostri clienti, è stato messo a punto un cruscotto commerciale che includerà la visibilità sui dati dei clienti a 360° così da poterli consigliare e trovare le migliori soluzioni, in linea con i loro obiettivi e il loro stile di vita. I prodotti saranno modulari e i dati consentiranno un alto livello di personalizzazione. I nostri agenti e sales manager beneficeranno di un percorso formativo per essere ancora più efficaci sull'analisi dei bisogni dei clienti, e di una strategia di contatto per costruire e rinforzare relazioni di lungo termine.



PAPERLESS

Vogliamo essere un Gruppo ancora più sostenibile e efficiente, fornendo un'esperienza digitale sempre più evoluta al fine di ridurre l'uso di documenti cartacei ed eliminando la complessità operativa e gli sprechi (ad esempio, stampa, archiviazione, dati mancanti o viaggi, ecc.).

La maggioranza dei nostri agenti dispone già degli strumenti necessari (ad esempio, firma elettronica, pagamento elettronico, *video & co-browsing*, ecc.) e del know-how per vendere polizze digitali remote. La nostra aspirazione è aumentare ulteriormente le polizze digitali e consentire la vendita a distanza a tutte le nostre reti di distribuzione in tutto il mondo.

Con il **Digital Hub**, puntiamo a soddisfare le aspettative degli utenti, implementando su larga scala un'esperienza multicanale senza soluzione di continuità per clienti, agenti e potenziali clienti attraverso tutti i punti di contatto digitali per tutti i mercati del Gruppo. Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo sviluppato:

- un'esperienza comune per tutti gli utenti;
- un *design approach* cross-canale;
- acceleratori IT comuni e flessibili.

Siamo partiti gradualmente, ridisegnando nel 2016 una *customer experience* distintiva ed estendendola a tutti i mercati. Abbiamo poi esteso questo approccio all'esperienza degli agenti all'inizio del 2019, definendo il nuovo percorso di interazione ideale dell'agente. Abbiamo infine attivato la riprogettazione della *prospect experience* nel 2020.

26 Il numero degli agenti include tutte le entità assicurative con una rilevante rete distributiva tradizionale (entità consolidate integralmente e alcune entità assicurative in Asia consolidate con il metodo del patrimonio netto dove Generali ha delle partecipazioni significative).

27 Fonte: Salesforce and Publicis.Sapient research.

28 Fonte: Epiphany, RNPS research.

## Trasformare e digitalizzare il modello operativo

La **trasformazione digitale** del modello operativo è sistemica.

Internamente passa attraverso la revisione e il ripensamento radicale di **processi, sistemi informatici, procedure e ruoli** di tutta la struttura del Gruppo. Stiamo, in particolare, ridisegnando i processi attraverso la metodologia *design thinking*, coinvolgendo sia esperti del settore che diretti interessati e facendo leva sulle nuove tecnologie di automazione. Stiamo mettendo a punto strumenti basati su tecniche di Intelligenza Artificiale e introducendo nuovi strumenti per la gestione in mobilità e, dove possibile, digitale della relazione con il cliente nonché creando prodotti innovativi, basati su dati generati da sensori Internet of Things. Riteniamo inoltre sia necessario adeguare e ampliare **conoscenze e competenze** delle nostre persone. La strategia GPeople 2021 prevede pertanto uno specifico programma formativo di reskilling e upskilling, che coinvolge la maggioranza dei dipendenti sia attraverso strumenti di *online learning*, sia con percorsi formativi di alto livello studiati in particolare per acquisire e sviluppare competenze digitali uniche nel panorama industriale e che permetteranno di svolgere le attività con strumenti più efficaci, basandosi su informazioni e evidenze prodotte da sistemi di analisi evoluta e di automazione intelligente dei processi.

 Le nostre persone, p. 41

La trasformazione digitale ha anche un impatto significativo esterno, in primis sull'offerta ai nostri clienti e nell'esperienza degli agenti. Ci impegniamo nella creazione e nel consolidamento di **punti di accesso digitali** in grado di garantire la fruizione delle informazioni e dei servizi con una esperienza ricca, semplice e veloce attraverso i molteplici canali digitali. Continuiamo inoltre nel nostro percorso di **osservazione e sperimentazione di tecnologie** a supporto della digitalizzazione del modello operativo proprio e dell'ecosistema in cui operiamo: nuove piattaforme, strumenti di automazione, di analisi automatica delle immagini e tecnologie biometriche stanno permettendo la trasformazione di processi, anche molto complessi, che coinvolgono clienti, partner e società del Gruppo.



## I TRE PRESUPPOSTI CHE GUIDANO LA STRATEGIA GENERALI

01



### LE NOSTRE PERSONE

“ Questo difficile 2020 ha tolto certezze al nostro modo di vivere, di pensare e anche di lavorare. Però ci ha dimostrato quanto, anche nel mondo del lavoro, sia stato importante essere resilienti e avere una visione strategica e valori condivisi.

*Monica Possa, Group Chief HR & Organization Officer*



Nel Gruppo Generali, le persone lavorano quotidianamente per raggiungere un obiettivo: diventare Partner di Vita dei nostri clienti. Nel 2018 abbiamo pertanto sviluppato la nuova Generali People Strategy, **GPeople 2021**, che si compone di cinque priorità:

**01** Promuovere una **cultura** di innovazione, customer-centricity e inclusione

**02** Costruire ed evolvere le **competenze** chiave per l'era digitale

**03** Favorire lo sviluppo di **leader** e talenti globali

**04** Valorizzare l'**eccellenza** e la creazione di valore sostenibile

**05** Diventare una **organizzazione** semplice, agile e efficiente

Ogni priorità è supportata da **iniziative specifiche, globali e locali**, e target definiti e monitorati.

Tali priorità e le iniziative che ne stanno alla base hanno rivestito un ruolo fondamentale nel preparare il Gruppo ad affrontare l'emergenza Covid-19 e il successivo scenario che ne è conseguito e che ha inevitabilmente interessato le nostre persone e comunità.

Da febbraio 2020, abbiamo fatto della **sicurezza delle nostre persone** un imperativo strategico. Dopo aver cancellato eventi e viaggi internazionali, l'intera organizzazione ha rapidamente abbracciato la modalità di lavoro da remoto. In questo scenario, le iniziative di GPeople 2021 sono state nuovamente priorizzate e ripensate per essere sviluppate efficacemente anche in modalità virtuale.

Abbiamo sviluppato un framework per la valutazione e la gestione dei **rischi operativi** ispirato alle best practice internazionali e aderente alle previsioni della direttiva Solvency II. Nell'ambito dell'*assessment* condotto annualmente dalle società del Gruppo, sono stati individuati e puntualmente analizzati i rischi che possono impattare l'ambito afferente le nostre persone e sono state valutate le iniziative implementate con l'obiettivo di mitigare i rischi stessi. Gli ambiti di analisi hanno, in particolare, riguardato le seguenti categorie:

- rapporti di impiego, con particolare focus sulle tematiche inerenti le persone chiave e all'etica aziendale;
- sicurezza sul lavoro;
- discriminazione, diversità e inclusione.

Nel corso del 2019, il catalogo dei rischi operativi è stato arricchito con un nuovo rischio relativo alla possibilità di fallire nell'acquisizione di nuove *skill* e competenze necessarie alla realizzazione della strategia del Gruppo.

La valutazione è soddisfacente anche alla luce delle iniziative implementate nell'ambito della GPeople 2021 e della centralità delle nostre persone nella strategia del Gruppo.

## 01. Promuovere una cultura di innovazione, customer-centricity e inclusione

### PARTNER DI VITA - BEHAVIOURS

Per promuovere una cultura di innovazione e diventare Partner di Vita dei nostri clienti, abbiamo individuato come fattore chiave l'adozione di quattro behaviours: **ownership**, **simplification**, **innovation** e **human touch** in tutto quello che facciamo.

Nel corso del 2020, l'esperienza formativa **Behaviours in action** è continuata, garantendo la formazione di oltre 22.000 persone nel mondo. L'iniziativa è stata trasformata in un'esperienza interamente virtuale al fine di rispettare le restrizioni imposte dalla situazione pandemica, consentendo così ai dipendenti di continuare a sperimentare i quattro behaviours. È stato inoltre creato il corso **Behaviours Digital Experience** in modalità e-learning, reso disponibile per tutti i dipendenti del Gruppo.

### MANAGERIAL ACCELERATION PROGRAM (MAP)

Nel 2017, abbiamo lanciato il Managerial Acceleration Program (MAP), dedicato a tutti i people manager del Gruppo, che si fonda sugli otto comportamenti del **Generali Empowerment Manifesto (GEM)** e ha lo scopo di promuovere una cultura manageriale basata sull'empowerment delle persone. Aggiornato nel 2019 per essere in linea con la strategia Generali 2021, ancora oggi il programma costituisce un fondamentale punto di riferimento per i nuovi assunti e i nuovi people manager.

A luglio 2020, abbiamo inoltre avviato un programma di webinar dal titolo **Leading Virtual Teams** come strumento di supporto manageriale durante la situazione pandemica: il programma integra i principi del GEM e ha l'obiettivo di supportare i people manager ad esercitare al meglio il proprio ruolo, stimolando l'adozione di nuovi modi di lavorare.

### GENERALI GLOBAL ENGAGEMENT SURVEY

Al fine di misurare e promuovere l'engagement delle nostre persone, a giugno 2019 abbiamo realizzato la terza edizione della Generali Global Engagement Survey, strumento manageriale di miglioramento continuo, raggiungendo l'89% di partecipazione (+3 p.p. vs 2017) e l'82% di engagement (+2 p.p. vs 2017). Nel corso del 2020, facendo leva sui nostri punti di forza, abbiamo indirizzato le **opportunità di miglioramento con specifici piani di azione**. Le priorità maggiormente affrontate dai piani di azioni locali sono state:

- eliminare la burocrazia per supportare l'efficienza e il processo decisionale;
- valorizzare le potenzialità delle nostre persone promuovendo meritocrazia, riconoscimento e sviluppo personale in modo trasparente;
- favorire un ambiente di lavoro inclusivo per valorizzare le diversità.

A partire da gennaio 2020, sono state ideate 464 azioni locali di engagement, per le quali abbiamo l'obiettivo di implementare il 100% entro il 2021.

**AZIONI LOCALI DI ENGAGEMENT  
IMPLEMENTATE<sup>29</sup>**

**75%**

### DIVERSITY & INCLUSION STRATEGY

Il Gruppo ha impresso un'accelerazione alla promozione di un ambiente e di una cultura organizzativa inclusivi, che valorizzano ogni diversità. L'inclusione è un elemento chiave per creare valore per i dipendenti e i clienti, in particolare quando il contesto socio-economico diventa difficile. La nostra strategia, basata su **quattro priorità - di genere, generazioni, culture e inclusione** - si fonda su piani di azione strutturati, orchestrati a livello globale e locale. Nel 2019, abbiamo introdotto il Diversity and Inclusion (D&I) Index per misurare i progressi del Gruppo rispetto ad ambizioni al 2021 fissate internamente sulle quattro priorità.

<sup>29</sup> Comprendono anche le azioni di engagement implementate da società non consolidate integralmente.

D&I INDEX<sup>30</sup>

+25 p.p.

106%

L'incremento del D&I Index al 106% è dovuto ai risultati molto positivi di alcuni progetti chiave del Gruppo focalizzati sull'aumentare la percentuale di donne manager, di giovani talenti e la partecipazione dei dipendenti ai programmi di upskilling e reskilling. Positiva è anche la crescita del numero delle entità organizzative che hanno introdotto policy di smart working e piani d'azione sulla disabilità.

Hanno invece subito un rallentamento, a causa della recente emergenza sanitaria, le assunzioni, in particolare dei profili di età inferiore ai 30 anni e il numero di talenti che hanno avuto l'opportunità di fare esperienze internazionali.

Dettagliando le nostre quattro priorità, in merito al **genere**, abbiamo l'ambizione di accrescere la presenza femminile nelle posizioni di leadership e nei piani di successione. Abbiamo così avviato due programmi a livello di Gruppo: il **Lioness Acceleration Program**, un percorso formativo di 18 mesi per donne senior manager, supportato da mentoring e coaching e un panel di esperti internazionali su tematiche di leadership, e **Elevate**, programma per donne manager di 12 settimane con sei webinar e due live session. Questi due programmi sono affiancati da oltre 60 azioni avviate a livello locale, come Women Mentoring e STEM Women Recruitment Programs.

Relativamente alla seconda priorità, l'obiettivo è quello di assicurare un equilibrio tra le diverse **generazioni** presenti in azienda e prestare attenzione a identificare e trattenere i giovani talenti. Con tale obiettivo, nel 2020 abbiamo lanciato **Future Owners**, un programma volto a trattenere i professionisti di età inferiore ai 30 anni e accelerare il loro percorso di carriera.

Con riferimento a **culture**, abbiamo l'ambizione di sostenere il progetto di trasformazione del Gruppo attraendo e trattenendo persone con background diversi, competenze innovative e forma mentis globale. A questo fine, abbiamo avviato **programmi di upskilling e reskilling** che permettano a tutti i dipendenti di contribuire alla trasformazione.

Con la priorità **inclusione** ci proponiamo di promuovere *mindset* e comportamenti che sappiano valorizzare le differenze. A sostegno di questa priorità, abbiamo lanciato **Conscious inclusion rapid learning series**, un programma finalizzato ad accrescere la consapevolezza sui pregiudizi inconsci che influiscono sui processi decisionali. Numerose sono anche le iniziative per rafforzare ulteriormente il rispetto di persone con disabilità e diverso orientamento sessuale. Il D&I council, guidato da business leader delle principali geografie, ha approvato i piani di azione di Gruppo in relazione a Disabilità e LGBTQI+. Il programma **DiverseAbility Awareness Journey**, avviato alla fine del 2020, con 60 Group Champion internazionali, ha l'obiettivo di definire piani d'azione locali per promuovere concretamente l'inclusione delle persone con disabilità, identificando e rimuovendo le barriere sistemiche e culturali esistenti. Infine, è stato creato **WeProud**, il primo **Group LGBTQI+ employee resource group**, affiancato da una campagna di comunicazione, per aumentare la consapevolezza in merito al mondo LGBTQI+ e al valore dell'inclusione.

Allo scopo di promuovere una cultura basata sull'**equità di trattamento tra generi** e la **parità salariale**, nel corso del 2020, sono state anche effettuate una serie di analisi a livello locale, applicando una metodologia comune in tutto il Gruppo. Le analisi si sono focalizzate sull'uguaglianza salariale in termini di divario retributivo tra donne e uomini, a parità di mansioni (equal pay gap) e sull'equità di trattamento in termini di divario retributivo tra donne e uomini nell'ambito dell'intera organizzazione, a prescindere dalla mansione (gender pay gap).

EQUAL PAY GAP<sup>31</sup>

-2,8%

GENDER PAY GAP<sup>32</sup>

-13,9%

DIVARIO DI ACCESSO ALLA REMUNERAZIONE  
VARIABLE TRA DONNE E UOMINI<sup>33</sup>

-5,1%

I risultati aggregati a livello di Gruppo evidenziano che la remunerazione fissa mediana delle donne è -2,8% rispetto a quella degli uomini, a parità di mansione (equal pay gap), mentre il divario retributivo tra donne e uomini nell'ambito dell'intera organizzazione in termini di gender pay gap è del -13,9%. In termini di remunerazione complessiva, il divario di accesso alla remunerazione variabile tra donne e uomini è del -5,1%.

In base ai risultati delle analisi, tutti i paesi e business unit proseguiranno nello sviluppo di specifiche azioni di mitigazione a livello locale, con l'obiettivo di ridurre progressivamente i divari osservati nei prossimi 4-5 anni.

Le azioni di mitigazione prevedono iniziative volte ad incidere positivamente sull'equilibrio di genere e sulla parità salariale, sia a livello locale, sia legate alla strategia di Gruppo sulla diversità e l'inclusione. Tra queste, si segnalano il riesame dei processi di assunzione; programmi di accelerazione delle carriere femminili; programmi di mentoring e sponsorship; sensibilizzazione su tematiche di diversity e sui pregiudizi inconsci.

Con l'obiettivo di supportare i paesi e le business unit in questo percorso, è stato introdotto un processo di monitoraggio annuale ricorrente per valutare i miglioramenti nell'intera organizzazione e l'efficacia delle azioni di mitigazione.



Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti per maggiori dettagli

30 L'indice si riferisce alle società, anche non consolidate integralmente, in cui sono misurate le priorità che compongono l'indice stesso. La variazione è stata calcolata sul valore di fine 2019 rideterminato, passando dal 77% all'81%, a seguito della sostituzione di uno degli otto indicatori sottostanti. Nel 2020, l'indicatore sottostante *percentuale dipendenti in ruoli che necessitano di nuove competenze considerate critiche* è stato sostituito con il *Turn to The New Index*, che misura lo sforzo formativo erogato dal Gruppo per i propri dipendenti.

31 È la differenza percentuale tra la remunerazione fissa mediana di donne e uomini che svolgono mansioni comparabili (all'interno della stessa famiglia professionale e allo stesso livello organizzativo). L'indicatore si riferisce a circa l'80% del totale delle nostre persone.

32 È la differenza percentuale tra la remunerazione fissa mediana di donne e uomini nell'ambito dell'intera organizzazione, a prescindere dalla mansione. L'indicatore si riferisce a circa l'80% del totale delle nostre persone.

33 È la differenza in percentuale tra il tasso di accesso alla remunerazione variabile delle donne e degli uomini. L'indicatore si riferisce a circa l'80% del totale delle nostre persone.

## 02. Costruire ed evolvere le competenze chiave per l'era digitale

I trend del settore, l'ambizione a diventare Partner di Vita per i nostri clienti e le nuove tecnologie richiedono lo sviluppo di **nuove competenze**. Forniamo alle nostre persone le competenze per continuare a crescere e affermarsi nell'era digitale e per sostenere le priorità strategiche di business.

Per identificare in anticipo come evolveranno i ruoli e le competenze del futuro, è stata definita e diffusa in tutto il Gruppo una metodologia di pianificazione che aiuti, da un lato, ad individuare i ruoli e le competenze più esposte al cambiamento e, dall'altro, a definire le iniziative per colmare il divario formativo del personale stesso, coerentemente con la strategia.

A novembre 2019, abbiamo lanciato il programma di Gruppo denominato **We LEARN**, con l'obiettivo di fornire a tutti i dipendenti le nuove competenze di business, digitali e comportamentali necessarie per continuare a crescere nell'era digitale, avere successo nel contesto di mercato futuro e supportare le priorità strategiche del Gruppo. We LEARN ha l'obiettivo di effettuare il reskilling del 50% dei dipendenti entro il 2021 e si articola su tre componenti formative:

- **Foundation:** contenuti formativi essenziali per tutti i dipendenti, al fine di rafforzare tematiche strategiche chiave (ad esempio, il corso Digital Acumen rafforza il mindset digitale e la comprensione di come le tecnologie digitali possano influenzare il business e le modalità di lavoro);
- **New Skills for evolving roles:** corsi digitali e fisici a supporto della costruzione di nuove competenze per ruoli in evoluzione, necessarie per rispondere alle nuove sfide del mercato;
- **New Role Schools:** mini master dedicati a specifiche professionalità, al fine di creare nuovi ruoli a supporto della realizzazione di obiettivi strategici (ad esempio, Data Scientist).

Queste iniziative formative sono il prodotto di una intensa collaborazione tra la Group Academy e i paesi del Gruppo nonché dell'apporto di un network di oltre 200 esperti interni che sono stati coinvolti nella definizione dei programmi, nello sviluppo dei contenuti (ad esempio, video e interviste) e per erogare insegnamenti frontali. I 90 We LEARN Champion, diffusi in 50 paesi e business unit, hanno sostenuto la partecipazione attiva ai percorsi formativi attraverso iniziative di comunicazione e sessioni formative di Gruppo.

Al fine di assicurare un'esperienza formativa comune in tutto il Gruppo, la nuova piattaforma We LEARN è stata implementata in meno di sei mesi grazie a modalità di lavoro agile ed è attiva in oltre 40 paesi. La piattaforma si basa sulle più avanzate tecnologie cloud e ha l'obiettivo di permettere la fruizione di contenuti formativi di Gruppo ai dipendenti attraverso tutte le possibili modalità di training e introducendo nuove funzionalità innovative (per esempio, playlist, community e integrazione con fornitori esterni). La piattaforma permette anche di assegnare dinamicamente i contenuti formativi per facilitare le attività dei *learning manager* ed è dotata di un avanzato sistema di reportistica per un monitoraggio continuo dei risultati. La piattaforma We LEARN ha un ruolo chiave nel raggiungere gli obiettivi di Gruppo in termini di reskilling ma è anche un asset strategico per accelerare esigenze formative locali.

DIPENDENTI RESKILLED<sup>34</sup>

+ 32,3 p.p.

52%



SUPERATO

Target del 50% dei dipendenti reskilled entro 2021

La pandemia Covid-19 ha reso la formazione sulle competenze digitali e di trasformazione ancor più strategica e prioritaria per il Gruppo, spingendo la Group Academy e i paesi ad accelerare lo sforzo formativo del programma We LEARN e ad espandere il perimetro dei dipendenti coinvolti in ciascun corso.

Nel 2020, considerando la totalità della formazione disponibile per i dipendenti del Gruppo, il 99,4% dei dipendenti (+1,8 p.p.) sono stati coinvolti in almeno un programma di formazione e 2,4 milioni di ore di formazione (-3,2%) sono state erogate.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE

-6,1%

34,2

INVESTIMENTO IN FORMAZIONE

-2,4%

€ 58,8 mln

Il focus sull'innovazione digitale e i vincoli imposti dalla pandemia Covid-19 hanno portato a una profonda trasformazione della formazione nel Gruppo, con una riorganizzazione e focalizzazione dei contenuti sulle competenze più legate alla trasformazione digitale e la conversione dei corsi in presenza in aule virtuali e moduli online, tipicamente più brevi e flessibili per le caratteristiche del canale online. Questo porta ad un aumento dei dipendenti coinvolti nei programmi di formazione ma parallelamente ad una riduzione delle ore complessive e del costo.

Per quanto la focalizzazione e la riorganizzazione dei contenuti siano un valore, quando sarà nuovamente possibile, ci aspettiamo di riprendere l'erogazione dei corsi di persona, perseguendo un mix equilibrato tra i diversi canali formativi.

## 03. Favorire lo sviluppo di leader e talenti globali

L'implementazione della nostra strategia richiede consolidate capacità di leadership e talenti promettenti. Per questo motivo, investiamo continuamente nel loro sviluppo. I leader di un Gruppo che ha l'ambizione di essere Partner di Vita devono possedere competenze innovative, un solido mindset globale, risultati eccellenti e la possibilità di coltivare e far crescere il proprio potenziale.

Supportiamo costantemente i talenti di Gruppo e senior leader per assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici, anche attraverso le seguenti iniziative:

34 L'indicatore considera anche i dipendenti di alcune società non consolidate integralmente.

- **GLG PROGRAM** - Leading the Lifetime Partner Transformation, Group Leadership Training focalizzato sulle competenze di leadership necessarie per raggiungere l'ambizione di diventare Partner di Vita dei nostri clienti. Il programma è stato disegnato in partnership con la London Business School e erogato in modalità webinar. Hanno partecipato 109 senior leader suddivisi in due gruppi, seguendo i tre moduli formativi per un totale di nove ore e includendo nel percorso attività individuali e di gruppo
- **STEP UP** - Global Leadership Program per i Group talent senior manager, finalizzato ad aumentare la consapevolezza di sé e la capacità di coinvolgere efficacemente i propri collaboratori anche fornendo loro autonomia e motivazione nel nuovo contesto del *New Normal*, guidando la trasformazione culturale e perseguendo il raggiungimento degli obiettivi strategici. Il percorso formativo prevede sette moduli da mezza giornata, oltre ad attività preparatorie e di follow-up, ed è stato realizzato con una innovativa virtual room, in partnership con IMD e coinvolgendo 68 senior manager del Gruppo;
- **TAKE OFF** - Global Leadership Program per Group talent manager, con l'obiettivo di approfondire come gestire il team con empowerment, assicurando la motivazione e preservando l'equità e, nel contempo, come contribuire attivamente alla strategia del Gruppo, supportando il processo di trasformazione e innovazione e il raggiungimento degli obiettivi di business. Il programma - tre giorni in una virtual room innovativa - ha coinvolto 34 manager del Gruppo ed è stato sviluppato in partnership con INSEAD;
- **FUTURE OWNERS PROGRAM**, iniziativa globale per giovani dipendenti di talento, che hanno dimostrato la motivazione e le capacità di cogliere nuove opportunità e di investire nel proprio percorso di crescita professionale.  
In linea con le nostre priorità in ambito Diversity & Inclusion, vogliamo investire nelle nuove generazioni per favorire lo sviluppo di leader globali, che possano efficacemente contribuire al successo del Gruppo. Circa 1.500 colleghi hanno partecipato al programma, dando prova di una forte ownership e di essere pronti ad affrontare le sfide del futuro;
- **Talent Events**, iniziative di sviluppo che rafforzano la relazione tra i talenti di Gruppo e i senior leader, al fine di favorire lo sviluppo di una comunità di talenti in grado di valorizzare la condivisione di idee e i percorsi di crescita anche inter-funzionali. 186 talenti di Gruppo sono stati coinvolti nel 2018 e nel 2019 e ulteriori 80 nel corso del 2020.

## 04. Valorizzare l'eccellenza e la creazione di valore sostenibile

La nostra ambizione è promuovere un ambiente meritocratico dove la performance delle nostre persone sia riconosciuta e premiata. Questo è possibile attraverso la nostra **Group Reward Strategy**, che promuove l'allineamento agli obiettivi strategici e la partecipazione di tutte le nostre persone al processo di creazione di valore. Proprio per questo nel 2019 abbiamo ideato e lanciato **We SHARE: il primo piano di azionariato del suo genere rivolto ai dipendenti del Gruppo**, con l'obiettivo di coinvolgere il maggior numero di persone nel mondo per diventare azionisti di Generali, riscuotendo l'adesione di 21.430 colleghi e un tasso di partecipazione del 35,3%.

Abbiamo inoltre lanciato la We SHARE app, la piattaforma digitale innovativa dedicata ai colleghi che hanno aderito al piano. L'app è stata creata per tenere informati i partecipanti durante i tre anni del piano, per condividere un programma dedicato di educazione finanziaria, aggiornamenti relativamente al mondo Generali, alle iniziative strategiche di Generali 2021 e alle donazioni di We SHARE alla Fondazione The Human Safety Net.

## 05. Diventare una organizzazione semplice, agile ed efficiente

L'organizzazione di Gruppo è un asset fondamentale per assicurare una corretta esecuzione della strategia e il raggiungimento degli obiettivi di business. Crediamo in un modello organizzativo chiaro e semplice che promuova anche **nuovi modi di lavorare più agili** facilitando velocità, collaborazione, responsabilizzazione e innovazione. In questo contesto, già nel 2019 il 62% delle entità organizzative del Gruppo sostenevano fortemente lo smart working attraverso policy dedicate. Ciò ha permesso di testare con maggiore intensità questa nuova organizzazione del lavoro, sempre più strategica nel futuro, confermando l'ambizione di Generali di continuare ad investire nello smart working.

**ENTITÀ ORGANIZZATIVE CON SMART WORKING POLICY<sup>35</sup> +21 p.p.**

**83%**

Abbiamo fatto ricorso a questa modalità di lavoro anche per salvaguardare la salute e la sicurezza delle nostre persone durante il contesto emergenziale legato alla pandemia del Covid-19, estendendo temporaneamente in modo straordinario - anche in mancanza di una policy dedicata - il lavoro da remoto ad oltre il 90% dei dipendenti amministrativi.

A conferma della centralità delle persone nella nostra strategia, abbiamo effettuato 11 incontri in modalità virtuale con il **Comitato Aziendale Europeo**, l'organismo europeo di rappresentanza dei lavoratori europei del Gruppo, nel forum permanente dedicato al dialogo sociale. A causa della situazione emergenziale e della conseguente impossibilità di organizzare incontri in presenza, durante il 2020 abbiamo sperimentato modalità di lavoro alternative per assicurare l'interazione con i rappresentanti dei lavoratori, anche grazie ai canali di comunicazione digitale messi a disposizione dall'azienda, che hanno assicurato la continuità del dialogo sociale.

<sup>35</sup> Sono le entità organizzative dove, in base alle disposizioni e/o regolamentazioni locali, è possibile lavorare in modalità smart working mediante l'applicazione di una policy dedicata. L'indicatore si riferisce anche a entità organizzative non incluse nel perimetro di consolidamento.

02



## UN BRAND FORTE

**Costruire un brand forte è uno dei pilastri fondamentali della strategia Generali 2021.**

La nostra trasformazione è iniziata nel 2018 approfondendo il nostro rapporto commerciale con i nostri clienti per diventare la prima scelta nell'ambito del Relationship Net Promoter Score (NPS) tra le realtà internazionali a livello europeo entro il 2021.

La chiave per noi è stata passare dall'essere un semplice venditore di prodotti a un fornitore di soluzioni integrate, aggiungendo valore autentico alla vita, alla salute, alla casa, alla mobilità e al lavoro delle persone. Abbiamo voluto modificare la percezione che i consumatori normalmente hanno dell'assicurazione, puntando a diventare un brand molto più **empatico e innovativo che aggiunge valore alla vita delle persone ogni giorno.**

La crisi sanitaria determinata dalla pandemia, esacerbata dalla conseguente crisi economica, ha fatto ulteriormente crescere la motivazione e l'urgenza della trasformazione per divenire Partner di Vita. In questi tempi difficili, sappiamo che i nostri clienti cercano rassicurazione, attenzione e supporto. I nostri agenti sono stati in prima linea nella crisi, affrontando le vulnerabilità dei loro clienti.

Allo stesso tempo, durante la crisi i consumatori si sono resi conto di non essere ben protetti. Poiché molti di loro hanno perso una parte significativa del loro reddito, hanno cercato un assicuratore che fornisse il *massimo valore per il premio pagato*.

Per noi di Generali, **fornire valore** significa 3 cose:

- emotional connection: stabilire una connessione emotiva con i nostri clienti;
- customer experience: offrire un'esperienza multicanale;
- proposition: fornire soluzioni e servizi progettati su misura a partire dalle esigenze dei nostri clienti.

Attraverso i nostri valori, i Lifetime Partner Behaviours e Hallmarks, innoviamo, semplifichiamo, personalizziamo, ci assumiamo la responsabilità e, soprattutto, forniamo un'esperienza umana unica in termini di attenzione al cliente. Tale unicità è radicata nel nostro atteggiamento e nello spirito che definisce il modo in cui facciamo le cose: si tratta di avere cuore, essere appassionati, dinamici ed empatici, dedicare del tempo a conoscere i nostri clienti, offrire consigli preziosi, con una prospettiva a lungo termine e un approccio multi-stakeholder, invece di concentrarsi solo sulle politiche di vendita. Queste sono le qualità che le persone cercano in un brand, qualità che aggiungono valore alla vita dei clienti.

Questo è ciò che chiamiamo **Reditude**, ed è ciò che rende Generali unica sul mercato. Questo è quello a cui abbiamo dato vita nella prima campagna pubblicitaria globale nella nostra storia lunga 189 anni. **Reditude** è il nostro approccio dinamico, contemporaneo, il modo in cui ognuno di noi agisce come Partner di Vita.

Ci impegniamo a rafforzare il nostro brand per **diventare la prima scelta nell'ambito del Relationship Net Promoter Score (NPS) tra le realtà internazionali a livello europeo entro il 2021.**

Nel corso del 2020, abbiamo aumentato il nostro Relationship NPS di ulteriori 6 punti: l'incremento della soddisfazione dei nostri clienti è principalmente dovuta al miglioramento strutturale della connessione emotiva con i nostri clienti, dell'esperienza multicanale e della nostra offerta, nonché all'aver garantito una continuità di servizi, anche incrementando il livello di digitalizzazione di strumenti e processi durante la crisi pandemica.

La crescita complessiva dell'indicatore ammonta a +9 rispetto alla data di inizio di rilevazione.

**VARIAZIONE RELATIONSHIP NPS<sup>36</sup> vs 1Q2019**
**+9**

Nel 2020, ci siamo concentrati sull'adozione di azioni di miglioramento su tutti e 3 i driver di Relationship. Come risultato delle nostre azioni, stiamo aumentando il nostro Relationship NPS più velocemente dei nostri peer internazionali europei e siamo determinati ad accelerare i nostri progressi, in modo da raggiungere il nostro obiettivo entro il 2021: al momento ci posizioniamo al secondo posto, al pari di un altro peer.



03



## L'IMPEGNO COSTANTE PER LA SOSTENIBILITÀ

Il nostro impegno per la sostenibilità è il terzo presupposto fondante di Generali 2021 e si riferisce alla creazione di valore di lungo termine per i nostri stakeholder: non solo azionisti, investitori e clienti ma anche dipendenti, fornitori, ambiente, comunità locali e la società in generale.

Gli obiettivi identificati sono legati alle nostre attività di core business e al nostro impegno verso le comunità.

Ci impegniamo entro il 2021 a:

- aumentare del 7-9% i premi derivanti dai prodotti assicurativi a valenza ambientale e sociale;
- allocare € 4,5 miliardi in nuovi investimenti green e sostenibili.

Proseguiamo nell'implementazione della nostra **Strategia sui cambiamenti climatici**, impegnandoci per:



**FAVORIRE LO SVILUPPO  
DELL'ECONOMIA VERDE**



**DECARBONIZZARE  
I PORTAFOGLI  
INVESTIMENTI E CLIENTI**



**RIDURRE  
GLI IMPATTI DIRETTI**

Abbiamo definito **metriche e obiettivi** per monitorare l'attuazione della nostra strategia di gestione degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici e di sostegno alla transizione giusta verso un'economia a basse emissioni di gas serra.

### OBIETTIVI E METRICHE PER MITIGARE RISCHI

Decarbonizzazione del portafoglio investimenti diretti per renderlo neutrale per il clima entro il 2050

Esclusione della sottoscrizione di rischi legati all'esplorazione e all'estrazione di carbone, gas e petrolio - convenzionali e non - nonché di quelli legati alla costruzione di nuove centrali termoelettriche a carbone e alla copertura di quelle già in funzione se di nuovi clienti

Engagement per una transizione giusta delle sei società del carbone operanti in paesi fortemente dipendenti da questo combustibile, dove il Gruppo Generali ha una presenza primaria in qualità di investitore e/o di assicuratore

### RISULTATI 2020

Analisi dell'impronta carbonica del portafoglio investimenti a dicembre 2020, nell'ottica di predisporre strategie di decarbonizzazione di lungo termine. Allineati a queste strategie, abbiamo aderito alla Net-Zero Asset Owner Alliance, iniziativa che richiede ai membri di fissare degli obiettivi periodici legati alla diminuzione dell'impronta carbonica del portafoglio investimenti. Stiamo inoltre costantemente dismettendo gli investimenti residui in emittenti dei settori carbone e sabbie bituminose



La situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo, p. 75

### ESPOSIZIONE ASSICURATIVA AL SETTORE DEI COMBUSTIBILI FOSSILI<sup>37</sup>

## < 0,1% dei premi Danni

In riduzione; nessuna acquisizione di nuovi clienti e nessuna copertura per la costruzione di nuove miniere e centrali termoelettriche a carbone

Engagement in corso con 4 società e decisione a inizio 2021 dell'interruzione dell'investimento e delle coperture property in favore di altre 2 società in mancanza di una comunicazione proattiva di piani di transizione. L'engagement ha portato un primario fornitore di energia elettrica nell'Europa orientale ad annunciare un piano di dismissione delle centrali termoelettriche a carbone con la riduzione della loro capacità di generazione dagli iniziali 6,2 GW nel 2018 a 0,7 GW entro il 2040 e a emissioni nette zero entro il 2050. Un altro primario fornitore di energia elettrica nell'Europa orientale ha inoltre annunciato un cambiamento radicale nella sua strategia industriale, che consentirà all'azienda di finanziare la sua transizione verso fonti rinnovabili. Questa società ha riconosciuto l'apporto di Generali e il suo ruolo di guida nell'engagement all'interno della coalizione Climate Action (CA) 100+ per promuovere una transizione giusta

<sup>37</sup> L'indicatore si riferisce ai premi diretti derivanti da coperture property e engineering (incluso marine) di attività carbonifere relative a società del settore carbone e/o derivanti dalla sottoscrizione di rischi legati all'esplorazione/estrazione di gas e petrolio.

## OBIETTIVI E METRICHE PER RIDURRE I NOSTRI IMPATTI DIRETTI

Riduzione del 20% delle emissioni di gas a effetto serra legate alle attività dirette del Gruppo (2013-2020)

Incremento degli acquisti di energia elettrica da fonti rinnovabili

## RISULTATI 2020

**EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>e<sup>38</sup>** **-36,1%**  
vs anno base 2013

**77.456 tCO<sub>2</sub>e**

Netta riduzione per via delle limitazioni agli spostamenti di lavoro e alla presenza di personale negli uffici dovute alla pandemia Covid-19



**SUPERATO**

Target del -20% di emissioni totali di CO<sub>2</sub> entro 2020

**ACQUISTI DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABIL<sup>38</sup>** **+0,5 p.p.**

**99%**

## OBIETTIVI E METRICHE PER COGLIERE OPPORTUNITÀ

€ 4,5 mld di nuovi investimenti green e sostenibili (2018-2021)

Aumento della raccolta premi derivanti dai prodotti a valenza ambientale

Finanza sostenibile

## RISULTATI 2020

**NUOVI INVESTIMENTI GREEN E SOSTENIBIL<sup>39</sup>**

**€ 5.973 mln**



**SUPERATO**

Target di € 4,5 mld entro 2021

La situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo, p. 75

**PREMI DA PRODOTTI A VALENZA AMBIENTALE** **+14,5%**

**€ 1.557 mln**

L'andamento economico del Gruppo, p. 66

Collocamento di un secondo green bond da € 600 mln

Capital management e ottimizzazione finanziaria 2021, p. 34

<sup>38</sup> Le emissioni di gas a effetto serra e gli acquisti di energia elettrica da fonti rinnovabili comprendono gli impatti generati dal personale che lavora in sedi gestite dal Gruppo in Austria, Francia, Germania, Italia, Repubblica Ceca, Spagna e Svizzera, pari al 45% del totale delle nostre persone.

Le emissioni totali sono calcolate secondo il metodo location-based; le rendicontiamo anche secondo il metodo market-based sul nostro sito.

<sup>39</sup> I nuovi investimenti green e sostenibili si riferiscono al dato cumulato 2018-2020 di Generali Insurance Asset Management e Generali Global Infrastructure. Il 55,3% di questi investimenti è stato effettuato nel 2020.

Nel 2020, abbiamo portato avanti le **iniziative strategiche** lanciate nell'ambito di Generali 2021, le quali hanno integrato pienamente la sostenibilità nel nostro processo di creazione del valore:

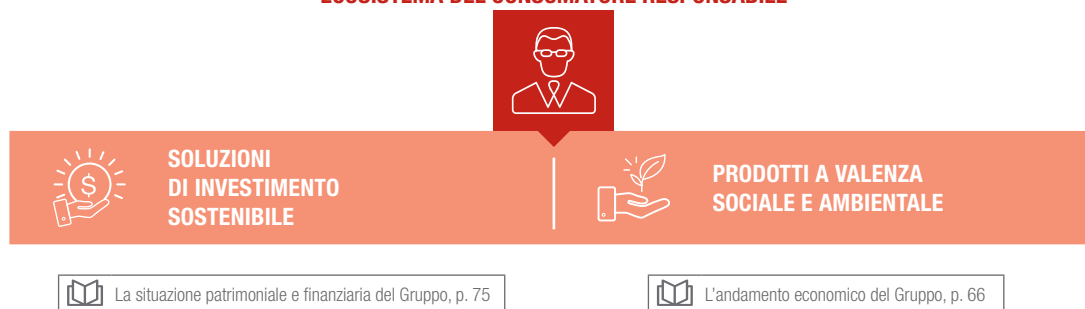
## Consumatore responsabile



Generali sta definendo un'offerta distintiva e dedicata ai consumatori responsabili, che vogliono generare un impatto positivo sull'ambiente e sulla società. L'offerta si compone dei **prodotti a valenza sociale e ambientale** e **soluzioni di investimento sostenibile**. Nel 2020 abbiamo identificato il profilo del consumatore responsabile a livello di Gruppo e integrato l'identificazione delle preferenze in tema di sostenibilità nell'approccio ai nostri clienti, sempre più incentrato sui loro bisogni.

Le prime soluzioni di investimento sostenibile lanciate da Banca Generali e da Generali Italia nel 2019, collegando la loro offerta agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, hanno ad oggi riscontrato un grande interesse da parte dei consumatori.

### ECOSISTEMA DEL CONSUMATORE RESPONSABILE



## SME EnterPRIZE



Vista la rilevanza delle piccole e medie imprese (PMI) nell'economia reale a livello nazionale e europeo, il progetto EnterPRIZE è stato lanciato nel 2019 con l'ambizione di sostenere queste imprese nella transizione verso un modello di business sostenibile, dando loro visibilità internazionale con le migliori storie di sostenibilità da raccontare e stimolando così il dibattito in ambito PMI e sostenibilità.

Nel 2020 il progetto ha assunto una nuova rilevanza alla luce dell'ingente impatto causato dall'emergenza Covid-19, ponendo tra i suoi principali obiettivi quello di stabilire **una connessione tra sostenibilità, resilienza e ripresa economica**. In particolare, sono state portate avanti attività nell'ambito del gruppo di lavoro creato nel 2019 con i 7 paesi europei coinvolti nel progetto<sup>40</sup>, definendo un framework di riferimento condiviso a livello di Gruppo. Le PMI verranno valutate e selezionate localmente sulla base del loro approccio alla sostenibilità in uno delle seguenti ambiti: ambiente, iniziative di welfare, e impatto positivo per la comunità. Le migliori storie, tra quelle selezionate localmente, verranno invitate a partecipare all'evento istituito a livello internazionale nel 2021, con l'obiettivo di diventare esempi virtuosi di ispirazione e di incrementare la loro visibilità.

Il progetto sarà l'occasione per Generali per essere a concreto sostegno dell'economia reale, su un tema - quello della sostenibilità - che sarà sempre più chiave per la crescita del tessuto imprenditoriale.

## The Human Safety Net



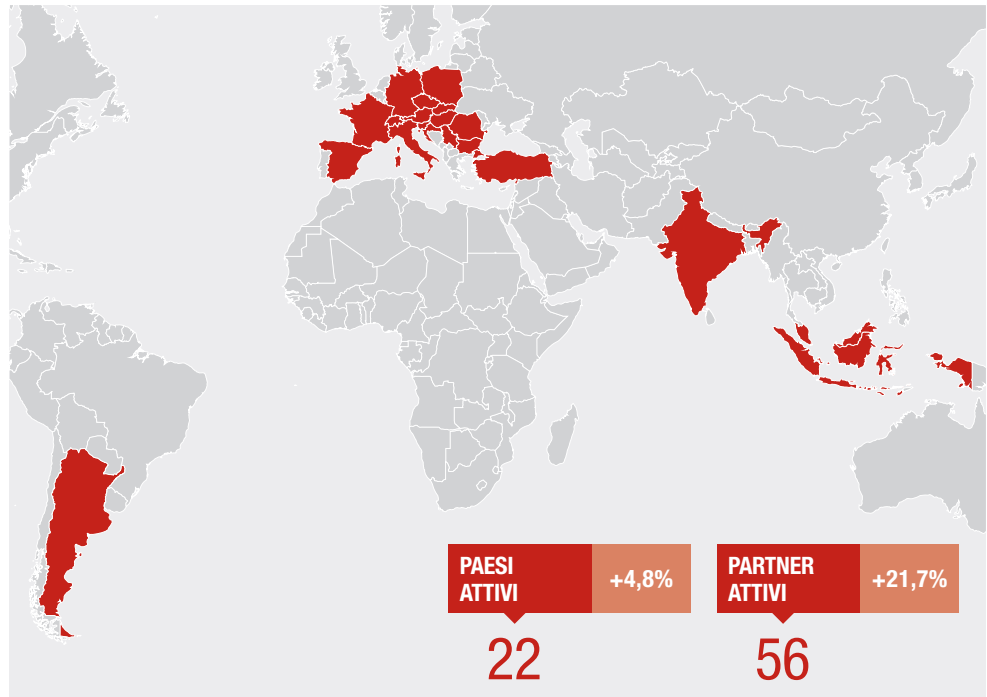
È la principale iniziativa globale di Generali per la comunità, riunendo la maggior parte delle attività ad impatto sociale del Gruppo dal 2017. È profondamente connessa al nostro purpose - aiutare le persone a costruirsi un futuro più sicuro, prendendoci cura della loro vita e dei loro sogni - estendendolo oltre i nostri clienti e verso le nostre comunità.

Per raggiungere più persone e ottenere un maggiore impatto, stiamo mobilitando dipendenti, agenti e risorse come supporto finanziario, tempo, competenze, reti, asset e prodotti.

I programmi di The Human Safety Net sostengono le famiglie con bambini piccoli e contribuiscono all'integrazione dei rifugiati attraverso l'imprenditorialità e il lavoro. Condividono la stessa missione di sbloccare il potenziale umano delle persone che vivono in circostanze vulnerabili, in modo che possano trasformare la vita delle loro famiglie e comunità. The Human Safety Net riunisce i punti di forza delle organizzazioni no profit e del settore privato, in Europa, Asia e Sud America.

Seguendo **linee guida interne**, ogni paese e società del Gruppo può attivare uno o più di questi programmi selezionando attentamente un partner ed eseguendo un'approfondita due diligence. Tutte le attività e gli impatti raggiunti sono monitorati attraverso un quadro di misurazione condiviso, che tiene traccia dei risultati collettivi e innesca gli apprendimenti gli uni dagli altri, sulla base degli standard internazionali del Business for Societal Impact (B4SI).

ARGENTINA	■
AUSTRIA	■
BULGARIA	■
CROAZIA	■
FRANCIA	■ ■
GERMANIA	■ ■
HONG KONG	■
INDIA	■
INDONESIA	■
ITALIA	■ ■
MALESIA	■
POLONIA	■
REPUBBLICA CECA	■ ■
ROMANIA	■
SERBIA	■
SLOVACCHIA	■
SLOVENIA	■
SPAGNA	■
SVIZZERA	■ ■
TURCHIA	■
UNGHERIA	■
VIETNAM	■



#### Per le Famiglie

Sosteniamo i genitori che vivono in contesti di vulnerabilità nei primi sei anni di vita dei loro figli per costruire delle solide basi per il loro futuro.

#### Per le Start-Up di Rifugiati

Sosteniamo i rifugiati ad avere successo come imprenditori e per integrarsi nei paesi ospitanti.

#### Per i neonati

Miglioriamo la qualità dell'assistenza e il supporto per i neonati a rischio e le loro famiglie.

Con l'inizio della pandemia Covid-19, The Human Safety Net ha immediatamente avviato diverse azioni per rimanere vicino alle famiglie più vulnerabili e agli imprenditori rifugiati e garantire la continuità dei programmi. L'emergenza ha costretto i nostri partner a spostare le loro attività online, creando un'urgenza ma anche un'opportunità per accelerare la digitalizzazione del settore no profit. Abbiamo condotto un'analisi tra i partner, che ha rilevato un numero crescente di necessità di supporto. In linea con il nostro approccio alla *venture philanthropy*, il supporto finanziario è stato erogato in tempi rapidi e integrato da un pacchetto completo di supporto non finanziario, compreso un programma di assistenza tecnica ad hoc che ha attivato le funzioni di core business di Generali e esperti esterni. Queste ulteriori iniziative straordinarie sono state rivolte sia alle necessità immediate (come kit sanitari, maschere, laptop e tablet) sia allo sviluppo di soluzioni digitali (ad esempio, piattaforme e app online), per consentire ai partner delle ONG di supportare famiglie e rifugiati durante e dopo la crisi, fornendo loro opportunità di apprendimento, mantenendo l'accesso ai servizi essenziali e limitando l'isolamento sociale dei più vulnerabili.

Nel 2020, The Human Safety Net ha lanciato **Scale Up Impact**, supportando strategicamente le principali ONG e imprese sociali nella transizione su scala nazionale, replicando alcuni dei suoi modelli di maggior successo e collaborando con il settore pubblico, privato e sociale. Grazie al ciclo 2020-2022 di Scale Up Impact, The Human Safety Net amplierà centri per famiglie e programmi per genitori con bambini di età compresa tra 0 e 6 anni in Argentina e Serbia a 28 città e aprirà 5 incubatori per imprenditori rifugiati in Francia e Germania. Per rendere questo progresso sostenibile e in linea con la missione di The Human Safety Net di creare una rete aperta, i progetti saranno supportati da dieci aziende, fondazioni e organizzazioni che hanno deciso di unire le forze con The Human Safety Net per questo primo anno.

Rimanendo fedele al valore di rete aperta, The Human Safety Net ha anche unito le forze con partner come Dell, Cisco, Hogan Lovells e Fondazione Italiana Accenture, contribuendo a ridurre il divario digitale nel settore non profit e supportando le ONG con consulenza legale pro-bono.

La futura sede di The Human Safety Net sarà nelle Procuratie Vecchie in Piazza San Marco a Venezia. Il progetto di restauro sta procedendo per permettere l'apertura alla fine del 2021, in coincidenza con le celebrazioni del 190° anniversario di Generali.

Nei prossimi tre anni, miriamo ad estendere ulteriormente l'impatto e la portata di The Human Safety Net nelle comunità, nonché ad aumentare l'allineamento al core business di Generali. Accelereremo il coinvolgimento dei dipendenti e degli agenti di Generali, a partire dai 500 THSN Ambassador attivati a livello globale, quello dei nostri clienti e continueremo a unire le forze con altre organizzazioni che condividono il nostro approccio e la nostra visione, con le Procuratie Vecchie a Venezia come punto focale delle nostre attività.

[www.thehumansafetynet.org/it/newsroom/all](http://www.thehumansafetynet.org/it/newsroom/all) per scoprire maggiori dettagli sulle storie

[www.thehumansafetynet.org](http://www.thehumansafetynet.org) per ulteriori informazioni sull'iniziativa

I nostri mercati di riferimento: posizionamento e performance, p. 83

# LE NOSTRE REGOLE PER UN AGIRE CORRETTO

Svolgiamo la nostra attività nel rispetto della legge, dei regolamenti e codici interni, e dell'etica professionale. Monitoriamo con continuità le evoluzioni del sistema regolamentare nazionale e internazionale, dialogando anche con i legislatori e le istituzioni, in modo da valutare sia nuove opportunità di business che la nostra esposizione al rischio di non conformità e da prendere tempestive misure per gestirlo adeguatamente. Abbiamo un sistema di governo, di gestione e di rendicontazione che garantisce il rispetto dei principi di sostenibilità e la loro integrazione concreta nelle decisioni quotidiane, in coerenza con l'obiettivo di favorire uno sviluppo sostenibile dell'attività d'impresa e di generare valore durevole nel tempo.

Il nostro modello di sostenibilità è basato sulla **Carta degli Impegni di Sostenibilità**, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali, che si articola su tre pilastri:

1. fare impresa in modo sostenibile, puntando all'eccellenza nei processi aziendali;
2. vivere la comunità, svolgendo un ruolo attivo dove opera il Gruppo e andando oltre le attività quotidiane;
3. dotarsi di governance e regole appropriate per agire correttamente. Sono stati istituiti un Comitato di Sostenibilità a livello del top management e gruppi di lavoro integrati con le funzioni di business di Head Office e le business unit del Gruppo.



Abbiamo inoltre un insieme di **politiche, linee guida e strategie di Gruppo pubbliche**, che ci supportano nello svolgere il nostro lavoro in modo sostenibile e responsabile, quali:

## **POLITICA DI SOSTENIBILITÀ DI GRUPPO**

Delinea il sistema per identificare, valutare e gestire i rischi connessi a fattori di natura ambientale, sociale e pertinenti il governo societario (cosiddetti fattori ESG). In particolare, definisce le regole per:

- identificare, valutare e gestire fattori ESG che potrebbero presentare rischi e opportunità per il conseguimento degli obiettivi aziendali, tra cui quelli connessi alla gestione delle tematiche ambientali e del clima;
- identificare, valutare e gestire gli impatti positivi e negativi che le decisioni e le attività aziendali potrebbero avere sull'ambiente esterno e sugli interessi legittimi degli stakeholder.

## **CODICE DI CONDOTTA**

Definisce i principi basilari di comportamento che tutto il personale del Gruppo è tenuto ad osservare e che vengono declinati in una specifica normativa interna avente ad oggetto, ad esempio, la promozione della diversità e dell'inclusione, la gestione dei conflitti di interesse, la tutela dei dati personali e la prevenzione di fenomeni di corruzione.

## **STRATEGIA DEL GRUPPO GENERALI SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO**

Definisce le regole con cui intendiamo favorire la transizione giusta verso un'economia a basse emissioni attraverso le nostre attività di investimento e di sottoscrizione.

## **RESPONSIBLE INVESTMENT GROUP GUIDELINE**

Codifica a livello di Gruppo le attività di investimento responsabile.

## **RESPONSIBLE UNDERWRITING GROUP GUIDELINE**

Delinea i principi e le regole per valutare le caratteristiche ambientali, sociali e di governance dei clienti potenziali e attuali nel processo di sottoscrizione Danni.

## **CODICE ETICO PER I FORNITORI**

Evidenzia i principi generali per la gestione corretta e proficua dei rapporti con i partner contrattuali.

## **POLITICA DI GESTIONE DEL DIALOGO CON LA GENERALITÀ DEGLI INVESTITORI**

Disciplina il dialogo extra-assembleare tra il Consiglio di Amministrazione e i rappresentanti degli investitori su tematiche di competenza consiliare e definisce le regole di tale dialogo, individuando gli interlocutori, gli argomenti oggetto di discussione, le tempistiche e i canali di interazione.

## **STRATEGIA FISCALE DI GRUPPO**


Elemento essenziale del sistema di controllo del rischio fiscale, definisce, per tutte le società del Gruppo, le modalità di sana e prudente gestione della variabile fiscale.



### Strategia fiscale di Gruppo

Approvata dal Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ad aprile 2020, la **Strategia fiscale di Gruppo** assicura la corretta applicazione delle norme tributarie, ispirandosi ai principi di onestà, integrità e di trasparenza nel rapporto con le autorità fiscali e coniugando la creazione di valore per tutti gli stakeholder con la tutela della reputazione nel tempo della Società. Al fine di assolvere puntualmente ai nostri obblighi tributari in un quadro di massima trasparenza nei confronti delle autorità fiscali, ci impegniamo ad agire nel pieno rispetto delle norme fiscali applicabili nei paesi in cui operiamo e le interpretiamo in modo da gestire responsabilmente il rischio fiscale, assicurando la coerenza tra luogo di produzione del valore e luogo di tassazione.

In linea con le best practice internazionali, la Strategia fiscale rientra nei principi di sostenibilità del Gruppo, in considerazione del fatto che il gettito fiscale costituisce una rilevante fonte di contribuzione allo sviluppo economico e sociale delle comunità in cui operiamo. Data la rilevanza etica di questo tema, promuoviamo la diffusione della cultura e dei valori della corretta applicazione della normativa fiscale, anche organizzando iniziative formative rivolte a tutti i nostri dipendenti.

 [www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-business/tax-payments](http://www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-business/tax-payments) per maggiori informazioni sulla fiscalità

L'insieme di queste politiche e linee guida di Gruppo contribuisce ad assicurare anche il **rispetto dei diritti umani**. Ad esempio, il filtro della Responsible Investment Group Guideline ci permette ogni anno di identificare e escludere dal nostro universo investibile le società che producono armi non convenzionali o che, a prescindere dal settore di appartenenza, hanno commesso gravi violazioni dei diritti umani. Similmente la Responsible Underwriting Group Guideline istituisce meccanismi di controllo per escludere l'offerta di coperture assicurative Danni a imprese che commettano gravi violazioni dei diritti umani, con un monitoraggio specifico per settori considerati a maggiore rischio.

Al fine di rafforzare, ove necessario, i presidi già esistenti su tale tematica, è stata condotta un'attività di ulteriore approfondimento in linea con i più rilevanti principi e strumenti internazionali - tra cui la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, gli standard internazionali core dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, gli UN Guiding Principles on Business and Human Rights. L'analisi ha valutato il potenziale impatto sui diritti umani, gli strumenti già posti in essere per la mitigazione dei rischi, valutandone il livello di presidio, considerandolo in linea con il proprio posizionamento e le pratiche comuni al settore.

Il Gruppo manterrà in essere una continua azione di monitoraggio per garantire un comportamento sempre più virtuoso e responsabile in tutti i suoi business.

Le linee guida per gli investimenti e la sottoscrizione responsabile istituiscono meccanismi di controllo sui portafogli investimenti e clienti per escludere anche il finanziamento e l'offerta di coperture assicurative Danni a imprese che arrechino gravi danni agli habitat naturali e alla **biodiversità**. Le esclusioni riguardano imprese che ricavano combustibili fossili dalle sabbie bituminose dato il loro elevato impatto ambientale, nonché si applicano a tutte le imprese che, a prescindere dal settore di appartenenza, arrecano severi danni agli ecosistemi, essendo coinvolte ad esempio in attività di deforestazione illegale o in gravi episodi di inquinamento.

Siamo dotati di un **sistema normativo interno** di Gruppo strutturato, regolato dalla Generali Internal Regulation System (GIRS) Policy che mira a favorire una solida e efficace governance e a promuovere una coerente implementazione delle norme interne di Gruppo nelle diverse realtà che lo compongono. Le normative di Gruppo coprono il sistema di governo societario, il sistema di controllo interno, il sistema di gestione dei rischi - collegato in particolare al presidio della solvibilità (Solvency II) - e le altre maggiori aree di rischio.



I principali rischi di non conformità sono identificati e presidiati da appositi programmi diffusi nel Gruppo, che prevedono l'adozione di specifiche politiche, la definizione di attività di controllo nonché l'identificazione ed implementazione delle opportune misure di mitigazione dei rischi finalizzate a ridurre al minimo potenziali danni reputazionali ed economici derivanti dalla violazione delle disposizioni normative di riferimento. Particolare attenzione è dedicata alle normative relative alla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti dei clienti, alla tutela dei dati personali, nonché alla prevenzione dell'utilizzo dei nostri prodotti e servizi ai fini del **riciclaggio e del finanziamento del terrorismo**. Nel contesto della pandemia Covid-19, abbiamo identificato ed attuato misure specifiche volte alla mitigazione dei rischi emergenti più rilevanti, presidiando in particolare la tutela dei clienti e la prevenzione dei reati finanziari anche con iniziative di formazione e sensibilizzazione.

Condanniamo e combattiamo ogni forma di **corruzione**. Dipendenti, fornitori e clienti possono usufruire, anche in forma anonima, di alcuni canali di comunicazione, tra cui la *Group Compliance Helpline*, sempre raggiungibile con accesso diretto dal Portale di Gruppo e dal sito internet. Tali canali, attivi 24 ore al giorno, assicurano una gestione oggettiva e indipendente delle segnalazioni di comportamenti o azioni anche solo potenzialmente contrari alla legge, al Codice di Condotta, alle sue normative interne o a altre norme aziendali, in conformità al relativo **processo per la gestione delle segnalazioni** e alla **politica di whistleblowing** che seguiamo da tempo. Abbiamo infine adottato una rigorosa **politica contro le ritorsioni**.

 [www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-business/code-of-conduct](http://www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-business/code-of-conduct) per ulteriori informazioni sul Codice di Condotta, sui canali di comunicazione e sul processo per la gestione delle segnalazioni

 [www.youtube.com/watch?v=ZeFIFJLmf7E](https://www.youtube.com/watch?v=ZeFIFJLmf7E)

### SEGNALAZIONI GESTITE

-32,9%

100

La significativa riduzione delle segnalazioni di potenziale violazione del Codice di Condotta risulta in linea con quanto osservato globalmente dai principali player del settore finanziario, che hanno previsto un massivo ricorso a misure di lavoro da remoto in risposta alla crisi sanitaria innescata dalla pandemia Covid-19.



### Compliance Week

Vista l'importanza, non solo strategica ma anche regolamentare, dei temi correlati alla Finanza Sostenibile, monitoriamo costantemente gli atti normativi e le discussioni in atto a livello europeo e internazionale e aggiorniamo una *Sustainability Regulatory Map* allo scopo di rappresentare la normativa in termini di prossimità e di impatto sull'operatività aziendale. Nell'ambito delle funzioni di compliance, è stata attivata una task force per supportare la gestione dei rischi legati a questi temi e per garantire un approccio condiviso e comune nelle società del Gruppo. Inoltre, sono state lanciate alcune iniziative di comunicazione e formazione, sviluppando una *Sustainable Finance Guide* e introducendo i temi della Finanza Sostenibile nelle newsletter periodiche, per fornire aggiornamenti sulle evoluzioni normative. A ottobre si è tenuta la consueta **Compliance Week**: anche quest'anno abbiamo messo in luce uno dei temi del Codice di Condotta, ossia il nostro impegno verso gli obiettivi di sostenibilità. Più in particolare, ci siamo focalizzati sulla **rappresentazione del quadro normativo emergente in materia di finanza sostenibile e sugli impatti sul business assicurativo**, partendo dal contesto internazionale, passando per quello europeo e delle altre aree geografiche. Sono state realizzate conferenze virtuali aperte a tutti i dipendenti all'interno di una piattaforma multimediale che, attraverso l'utilizzo della tecnologia 3D, ha contribuito a rafforzare il senso di appartenenza al Gruppo.

Siamo impegnati per rendere il nostro sistema di **formazione** del personale sempre più efficace. Continuiamo ad impegnarci in attività di sensibilizzazione e formazione sui diversi temi trattati nel Codice. L'erogazione di specifici programmi di formazione online, unita ad un programma di comunicazione globale, ha inteso creare in tutti i dipendenti piena consapevolezza dell'importanza del Codice e delle proprie responsabilità nel segnalare ogni violazione di cui si venga a conoscenza. Tutti sono incoraggiati a dar voce alle loro preoccupazioni o a chiedere chiarimenti su qualsiasi argomento trattato nel Codice.

### DIPENDENTI CHE HANNO COMPLETATO IL CORSO DI FORMAZIONE SUL CODICE DI CONDOTTA<sup>41</sup>

+2,5%

53.511

# LA NOSTRA GOVERNANCE E POLITICA RETRIBUTIVA

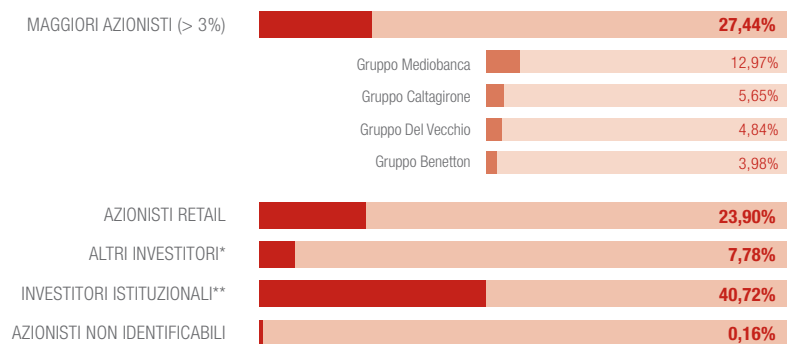
## La nostra governance

In un contesto economico e finanziario sfidante, siamo convinti che la nostra governance, conforme alle migliori pratiche internazionali, sia adeguata a supportare efficacemente il perseguimento della nostra strategia e quindi, in linea con i principi e le raccomandazioni del nuovo Codice di Corporate Governance, il successo sostenibile della Società: questo consiste nella creazione di valore nel lungo termine a beneficio di tutti gli azionisti, tenendo conto degli interessi degli altri stakeholder rilevanti per la Società.

### Circa 200 mila azionisti

Sul capitale sociale

I dati sono aggiornati al 2 marzo 2021.



\* La categoria comprende persone giuridiche tra cui fondazioni, società fiduciarie, istituti religiosi e morali.

\*\* La categoria comprende asset manager, fondi sovrani, fondi pensione, casse di previdenza, assicurazioni ramo Vita.

Alla luce delle misure temporanee previste dalle delibere Consob in vigore dal 18 marzo 2020 al 13 aprile 2021, di cui l'ultima è la delibera n. 21672 del 13 gennaio 2021, si dà evidenza dei dati relativi alle partecipazioni comprese tra l'1% e il 3% comunicati da New B&D Holding Group (1,45% del capitale sociale), da Fondazione Cassa di Risparmio di Torino (1,30% del capitale sociale) e da Norges Bank (1,02% del capitale sociale).



L'andamento dell'azione, p. 96 per ulteriori informazioni sull'azione

DNF

Non sussiste ad oggi un sistema di partecipazione azionaria dei dipendenti secondo quanto previsto dal Testo Unico delle disposizioni in materia di Intermediazione Finanziaria (TUIF), anche se si segnala che il piano triennale di azionariato per i dipendenti del Gruppo, che è stato approvato dall'Assemblea svoltasi a maggio 2019, potrà avere l'effetto di assegnare loro una quota di azioni a novembre 2022. Tale piano, promosso nell'ambito della strategia Generali 2021, è volto al raggiungimento degli obiettivi strategici, nell'ottica di una cultura di ownership e empowerment e della partecipazione dei dipendenti alla creazione di valore sostenibile del Gruppo.

Agevoliamo inoltre la partecipazione alle assemblee dei beneficiari dei piani d'incentivazione di lungo termine (LTI), che sono basati su azioni Generali, mettendo a loro disposizione i servizi del rappresentante designato.



[www.generali.com/it/governance/remuneration/share-plan-for-the-general-group-employees](http://www.generali.com/it/governance/remuneration/share-plan-for-the-general-group-employees) per ulteriori informazioni sul piano di azionariato per i dipendenti del Gruppo



Le nostre persone, p. 41

Intratteniamo rapporti continuativi con tutti gli stakeholder rilevanti della Società, ivi inclusi investitori istituzionali, proxy advisor, analisti finanziari e azionisti retail. L'intensa attività di relazione si sostanzia in diverse forme di confronto, con interlocutori individuali o in gruppo, all'interno di roadshow e conferenze di settore, nonché in momenti di scambio ad hoc per specifiche tematiche, che spaziano dagli argomenti di business, finanziari e di performance a temi di corporate governance, remunerazione e sostenibilità rilevanti per i diversi rappresentanti della comunità finanziaria. Tra le principali occasioni di confronto ricorrente con il vertice della Società vi sono l'Assemblea annuale degli Azionisti, gli eventi legati al piano strategico (Investor Day), nonché le principali presentazioni dei risultati finanziari.

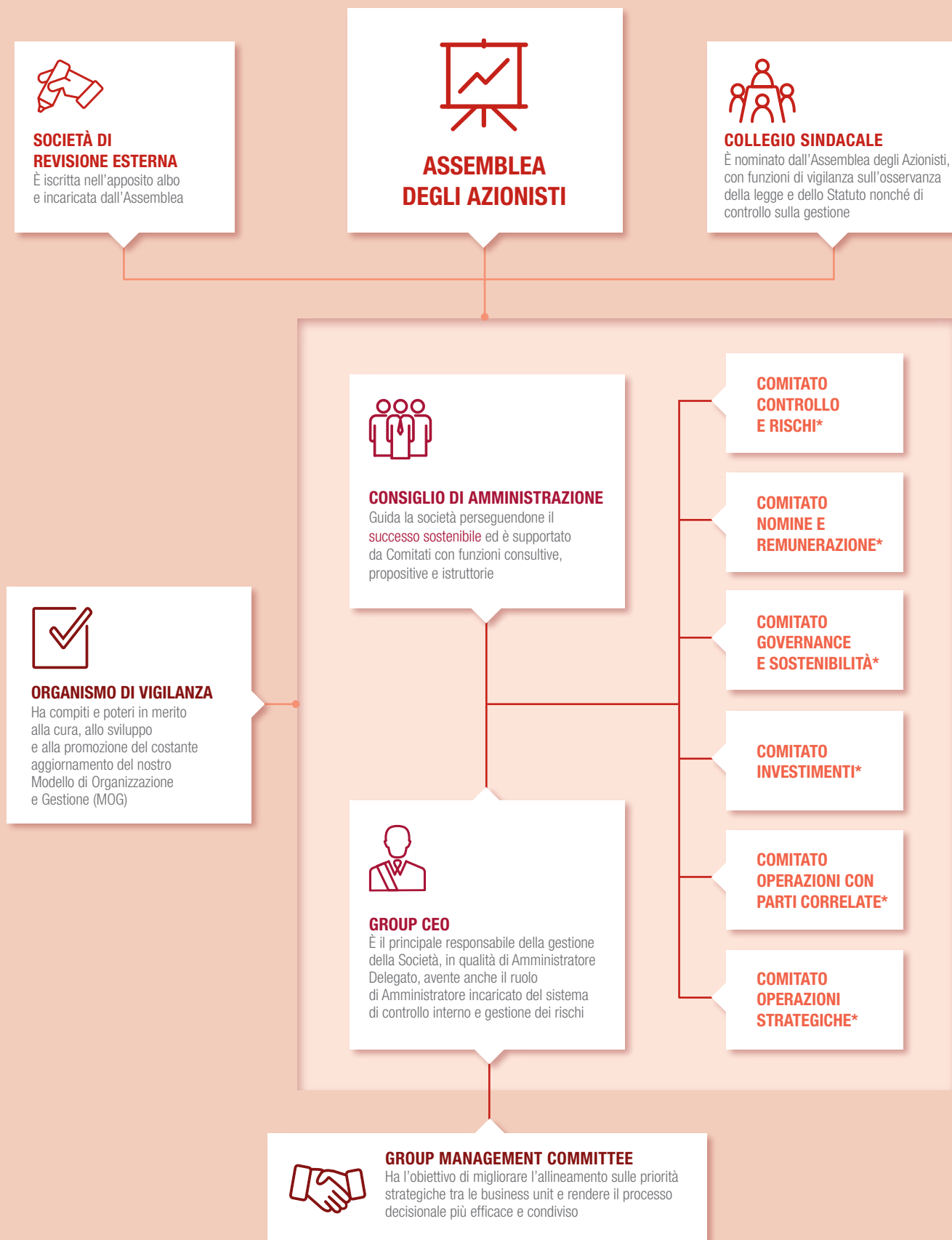
Nel 2020 il dialogo con gli stakeholder rilevanti è stato trasferito su piattaforme virtuali a seguito della pandemia da Covid-19, senza particolari ricadute negative rispetto al passato.



Nota alla Relazione, p. 116 per ulteriori informazioni sulle relazioni con gli stakeholder

Il Consiglio di Amministrazione ha strutturato la propria organizzazione, anche attraverso l'istituzione di appositi Comitati endoconsiliari, in modo coerente con l'esigenza di definire una pianificazione strategica in linea con lo scopo, i valori e la cultura del Gruppo e, al contempo, di monitorarne il perseguimento nell'ottica della creazione sostenibile di valore nel medio-lungo periodo. La nostra governance integrata fa leva anche sulle variegate e approfondite competenze professionali presenti nel Consiglio e garantisce un'efficace supervisione sull'operato del management.





\* Per ciascun Comitato si riporta il collegamento con i capitali: il Comitato Controllo e Rischi è associato ai capitali finanziario e intellettuale, il Comitato Nomine e Remunerazione ai capitali umano, finanziario, sociale e relazionale, intellettuale e naturale, il Comitato Governance e Sostenibilità ai capitali naturale, umano, intellettuale, sociale e relazionale e finanziario, il Comitato Investimenti ai capitali finanziario e sociale e relazionale, il Comitato Operazioni con Parti Correlate ai capitali finanziario, sociale e relazionale e intellettuale, il Comitato Operazioni Strategiche al capitale finanziario.





### Adozione del Codice di Corporate Governance 2020


Considerando le evoluzioni internazionali in materia di governo societario, il **Codice di Corporate Governance 2020** in vigore dal 1 gennaio 2021 introduce novità sostanziali che seguono quattro direttrici fondamentali:

- **sostenibilità**: il Codice intende stimolare le società quotate ad adottare strategie sempre più orientate alla sostenibilità dell'attività d'impresa: compito prioritario dell'organo di amministrazione è perseguire il successo sostenibile dell'impresa, definito quale obiettivo di creare valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti tenendo conto degli interessi degli stakeholder rilevanti per la sua attività.
- **engagement**: il Codice raccomanda alle società quotate di sviluppare il dialogo con il mercato attraverso l'adozione di politiche di engagement complementari a quelle degli investitori istituzionali e dei gestori degli attivi.
- **proporzionalità**: per favorire l'accesso alla quotazione delle società medio-piccole e di quelle a forte concentrazione proprietaria, l'applicazione del Codice è improntata a principi di flessibilità e di proporzionalità.
- **semplificazione**: il Codice presenta una struttura più snella, basata su principi che definiscono gli obiettivi di un buon governo societario, e raccomandazioni soggette alla regola del comply or explain.

La revisione del Codice è stata anche occasione per irrobustire alcune raccomandazioni esistenti, raccomandare esplicitamente best practice auspiccate nelle precedenti edizioni e allineare l'autodisciplina domestica ad alcune best practice internazionali (possibilità di qualificare il presidente del Consiglio come indipendente, riconoscimento del ruolo del segretario del Consiglio e attenzione alle esperienze estere nella definizione delle politiche per la remunerazione).

Di particolare rilievo è la raccomandazione per gli emittenti di adottare una **politica per la gestione del dialogo con la generalità degli azionisti**, che tenga conto delle politiche di engagement adottate dagli investitori istituzionali e dai gestori di attivi.

Il Consiglio di Amministrazione di Assicurazioni Generali ha deliberato a ottobre l'adozione del **Codice di Corporate Governance 2020** e a novembre l'approvazione della suddetta politica, nella quale si specificano le procedure, le tematiche, gli attori principali e le tempistiche dei rapporti tra investitori e Consiglio, sulla base dei principi fondamentali del dialogo di Assicurazioni Generali, che poggiano sulla trasparenza e correttezza delle informazioni fornite, sulla parità di trattamento di tutti gli azionisti e sul rispetto della normativa di legge e regolamentare, in particolare per quanto riguarda quella in materia di market abuse.

 [www.generali.com/it/governance/engagement](http://www.generali.com/it/governance/engagement) per maggiori informazioni sul dialogo



### La governance a presidio della gestione dei cambiamenti climatici

La governance del Gruppo è strutturata in modo tale da favorire un'efficace gestione dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici, considerato uno dei fattori ESG più rilevanti per il Gruppo, la nostra catena del valore e gli stakeholder.

#### Ruolo del Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione assicura che il sistema di organizzazione e gestione del Gruppo sia completo, funzionale e efficace nel presidio degli impatti legati ai cambiamenti climatici. Ha pertanto adottato la Strategia sui cambiamenti climatici nel 2018, poi aggiornata a marzo 2020, che delinea un piano per le attività di investimento, sottoscrizione e di coinvolgimento degli stakeholder per mitigare i rischi climatici e favorire la transizione giusta verso un'economia a basse emissioni. Il Consiglio di Amministrazione è poi informato attraverso il Comitato Governance e Sostenibilità sull'attuazione di tale strategia e sui risultati raggiunti. Nel 2020 questi elementi sono stati analizzati nel corso di 4 riunioni del Comitato.

#### Ruolo del management

I cambiamenti climatici possono provocare impatti pervasivi all'interno di tutta l'organizzazione. Per questo motivo le decisioni su come integrare la loro valutazione ed efficace gestione nei vari processi aziendali sono guidate dal **Comitato di Sostenibilità a livello di top management**, che può contare su adeguati poteri e una visione trasversale a più funzioni e geografie del Gruppo. Questo Comitato, di cui è sponsor il Group CEO, è composto dai responsabili delle funzioni del GHO e delle business unit. Le decisioni definite dal Comitato sono attuate dal management competente, ciascuno per la propria area di responsabilità. Dai risultati raggiunti nell'attuazione della Strategia sui cambiamenti climatici dipende una componente della remunerazione variabile del Group CEO e del top management.

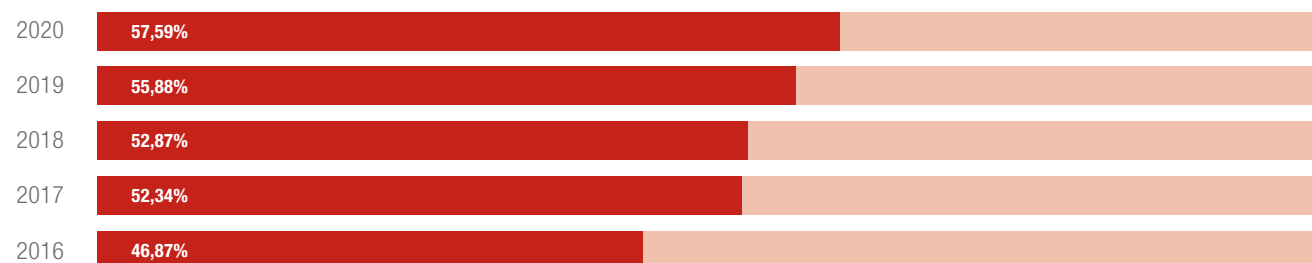
Tale approccio interfunzionale è riflesso anche nella **Climate Strategy Task Force**, che riunisce le funzioni di Group Investment, Asset & Wealth Management, Group P&C Retail, Group P&C Corporate & Commercial, Group Life & Health, Group Integrated Reporting e Group Risk Management, coordinato da Group Sustainability & Social Responsibility. Obiettivo del gruppo di lavoro è garantire la gestione dei rischi e delle opportunità legate ai cambiamenti climatici in conformità alla strategia definita dal Consiglio e assicurare la rendicontazione su tali aspetti sia agli organi competenti interni sia agli stakeholder esterni, in linea con le raccomandazioni della TCFD. All'interno di tale Task Force è attivo un comitato per l'engagement delle società del settore carbonifero, che analizza i loro piani di decarbonizzazione, ne monitora l'attuazione e incoraggia ulteriori progressi.

 [www.generali.com/it/our-responsibilities/our-commitment-to-the-environment-and-climate](http://www.generali.com/it/our-responsibilities/our-commitment-to-the-environment-and-climate) per ulteriori informazioni sulla Strategia sui cambiamenti climatici

## Focus sull'Assemblea degli Azionisti

È l'organo sociale che, con le sue deliberazioni, esprime la volontà degli azionisti.

### Percentuale di capitale sociale presente in Assemblea nell'arco dell'ultimo quinquennio



### Percentuale del capitale sociale rappresentato da investitori istituzionali presente in Assemblea nell'arco dell'ultimo quinquennio



In occasione dell'Assemblea 2020, al fine di ridurre al minimo i rischi connessi all'emergenza sanitaria, abbiamo deciso di avvalerci della facoltà, stabilita dal decreto legge 17 marzo 2020, che l'intervento degli aventi diritto al voto in Assemblea sarebbe avvenuto esclusivamente tramite il Rappresentante Designato, senza partecipazione fisica da parte dei soci, con facoltà per i componenti degli organi sociali di partecipare all'Assemblea mediante mezzi di comunicazione a distanza.

Abbiamo offerto a tutti gli azionisti accreditati la possibilità di accedere a un servizio di streaming audio in italiano con la traduzione simultanea dei lavori assembleari. In un contesto così complicato come quello che stiamo vivendo oggi, abbiamo dimostrato come l'innovazione, uno dei tre pilastri del piano strategico Generali 2021, sia fondamentale per stare vicino a tutti i nostri stakeholder e diventare loro Partner di Vita.

I servizi previsti nell'ambito del programma **Shareholders' Meeting Extended Inclusion (SMEI)** non sono stati erogati.

L'Assemblea 2020 ha deliberato alcune importanti modifiche statutarie, come:

- la possibilità per il Consiglio di Amministrazione uscente di proporre una propria lista di candidati per quello nuovo da presentarsi entro il trentesimo giorno precedente alla data dell'Assemblea in prima o unica convocazione, a differenza del minor termine di 25 giorni previsto per le altre liste;
- l'incremento del numero minimo di consiglieri indipendenti alla metà dei componenti in carica;
- l'incremento al 40% del livello di rappresentanza del genere meno rappresentato in Consiglio.



### ASSEMBLEA 2020

DIRETTA  
STREAMING AUDIO

#GeneraliAGM2020

## Focus sul Consiglio di Amministrazione

in carica fino all'Assemblea annuale degli Azionisti 2022

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



**Gabriele Galateri di Genola**  
Presidente

ETÀ

73

NAZIONALITÀ  
BACKGROUND  
PROFESSIONALE

italiana

manager

IN CARICA DAL

8 aprile 2011

COMITATI CONSILIARI



INDIPENDENZA<sup>42</sup>

ESECUTIVO



**Francesco Gaetano Caltagirone**  
Vicepresidente vicario

77

italiana

imprenditore

28 aprile 2007

Vicepresidente  
dal 30 aprile 2010



**Clemente Rebecchini**  
Vicepresidente

56

italiana

manager

11 maggio 2012

Vicepresidente  
dal 6 novembre 2013



**Philippe Donnet**  
Group CEO

60

francese

manager

17 marzo 2016



**Romolo Bardin**  
Amministratore

42

italiana

manager

28 aprile 2016



**Paolo Di Benedetto**  
Amministratore

73

italiana

avvocato

28 aprile 2016



### LEGENDA

- COMITATO CONTROLLO E RISCHI
- COMITATO OPERAZIONI PARTI CORRELATE
- COMITATO NOMINE E REMUNERAZIONE
- COMITATO OPERAZIONI STRATEGICHE
- COMITATO GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ
- ◆ AMMINISTRATORE INCARICATO DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI
- COMITATO INVESTIMENTI
- P PRESIDENTE DEL COMITATO

DNF

DNF

ETÀ MEDIA **61,5**

CONSIGLIERI DONNA **38,4%**

#### LIVELLO DI INDIPENDENZA

IN LINEA CON LE MIGLIORI PRASSI INTERNAZIONALI E LE ESIGENZE CHE SEMPRE PIÙ SI STANNO AFFERMANDO NELL'UNIVERSO FINANZIARIO

**61,5%**

CONSIGLIERE ESECUTIVO **1**

PARTECIPAZIONE MEDIA PER RIUNIONE **98%**

RIUNIONI **16**

Nel corso del 2020 sono state svolte sessioni di aggiornamento e approfondimento a beneficio dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale sugli impatti derivanti dalla futura applicazione dei principi contabili IFRS 9 e IFRS 17, su tematiche IT e sul tema dell'armonizzazione dei processi di back-office.

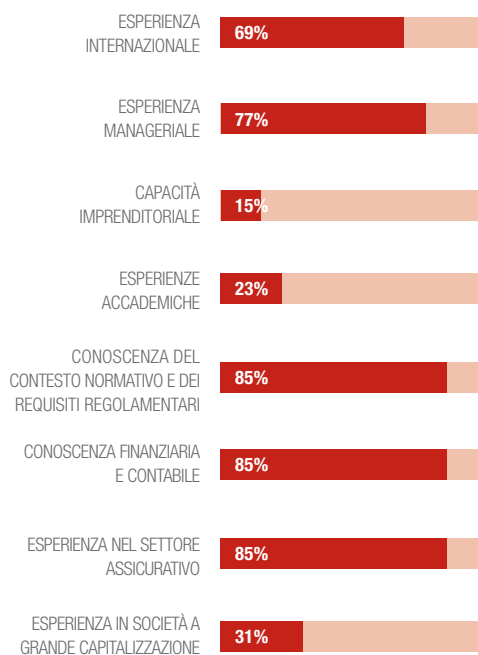
I consiglieri sono scelti, secondo criteri di professionalità e competenza, tra persone che abbiano maturato un'esperienza complessiva di almeno un triennio attraverso l'esercizio di attività professionali qualificate nei settori assicurativo, credito o finanziario. Devono essere in possesso di specifici requisiti di onorabilità ovvero affidabilità, solidità finanziaria e buona reputazione e di indipendenza.

Collegialmente devono, secondo la **Politica in materia di competenza e onorabilità**, possedere una adeguata esperienza e conoscenza in merito a:

- mercati in cui opera la società;
- strategia e modello di business;
- sistema di governance;
- analisi attuariale e finanziaria relativa alle società assicuratrici;
- contesto normativo e requisiti regolamentari.

La dimensione, la composizione e il funzionamento del Consiglio sono monitorati con cadenza annuale, col supporto di un qualificato consulente esterno indipendente.

### Equilibrio ottimale di competenze ed esperienze



						
<b>Alberta Figari</b> Amministratore	<b>Ines Mazzilli</b> Amministratore	<b>Antonella Mei-Pochtler</b> Amministratore	<b>Diva Moriani</b> Amministratore	<b>Lorenzo Pelliccioli</b> Amministratore	<b>Roberto Perotti</b> Amministratore	<b>Sabrina Pucci</b> Amministratore
58	58	62	52	69	59	53
italiana	italiana	italiana	italiana	italiana	italiana	italiana
avvocato	manager	manager	manager	manager	docente	docente
30 aprile 2013	7 maggio 2019 eletta nella lista di minoranza	7 maggio 2019	28 aprile 2016	28 aprile 2007	28 aprile 2016 eletto nella lista di minoranza	30 aprile 2013
						
						

## Focus sul Collegio Sindacale

in carica fino all'Assemblea annuale degli Azionisti 2023

### COLLEGIO SINDACALE

				
<b>Carolyn Dittmeier</b> Presidente	<b>Antonia Di Bella</b> Sindaco	<b>Lorenzo Pozza</b> Sindaco	<b>Silvia Olivetto</b> Supplente	<b>Tazio Pavanel</b> Supplente
64	55	54	70	50
italiana e statunitense	italiana	italiana	francese	italiana
30 aprile 2014	30 aprile 2014	30 aprile 2014	30 aprile 2014	30 aprile 2020

ETÀ  
NAZIONALITÀ  
IN CARICA DAL

DNF

DNF

ETÀ MEDIA	59	PARTECIPAZIONE MEDIA PER RIUNIONE	100%
SINDACI DONNA	60%*	RIUNIONI	25
PARTECIPAZIONE MEDIA PER RIUNIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	100%		

\*66,67%, considerando solo i sindaci effettivi.

Il Collegio Sindacale partecipa alle stesse sessioni di aggiornamento e approfondimento del Consiglio di Amministrazione.

I sindaci devono possedere i medesimi requisiti di indipendenza stabiliti per gli amministratori indipendenti nonché i requisiti di professionalità e onorabilità.



Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020, p. 55 per ulteriori informazioni sulla diversità degli organi di amministrazione, gestione e controllo

## La nostra politica retributiva

Attraverso la politica retributiva ci proponiamo di attrarre, motivare e trattenere le persone che - per le loro competenze tecniche e manageriali e i loro differenti profili in termini di origine, genere e esperienze - sono un fattore chiave per il successo del Gruppo come riflesso nei nostri valori. La nostra politica retributiva riflette e sostiene la strategia e i nostri valori: essere un Gruppo assicurativo globale con un approccio alla creazione di valore e alla sostenibilità dei risultati, valorizzando le nostre persone e mantenendo l'impegno verso tutti gli stakeholder.

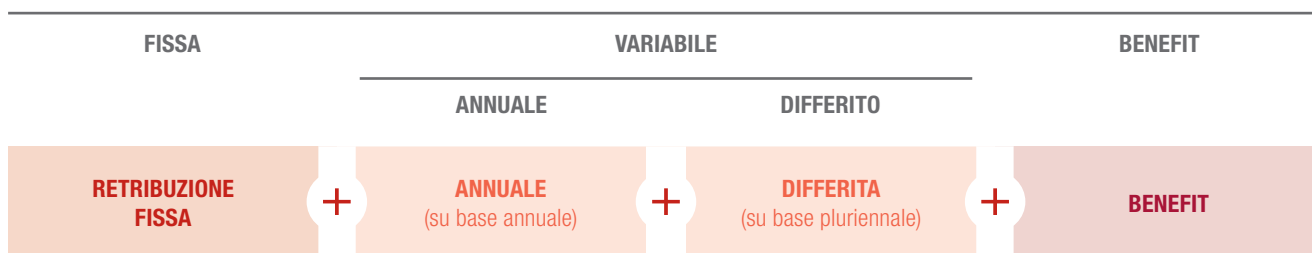
### La nostra politica è fondata sui seguenti principi che guidano i programmi retributivi e le azioni conseguenti:

- ▶ **EQUITÀ E COERENZA** rispetto alle responsabilità assegnate e alle capacità dimostrate
- ▶ **ALLINEAMENTO ALLE STRATEGIE AZIENDALI** e agli obiettivi definiti
- ▶ **COMPETITIVITÀ** rispetto alle prassi e tendenze di mercato
- ▶ **VALORIZZAZIONE DI MERITO E PERFORMANCE** in termini di risultati, comportamenti e rispetto dei valori di Gruppo
- ▶ **GOVERNANCE CHIARA E COMPLIANCE** con il contesto regolamentare

La **politica retributiva** a favore degli **amministratori non muniti di deleghe esecutive** prevede che la remunerazione sia composta da un emolumento annuo fisso e dalla corresponsione di un gettone di presenza per ciascuna seduta del Consiglio di Amministrazione a cui partecipano, oltre al rimborso delle spese sostenute per la partecipazione alle riunioni. Agli amministratori che sono anche componenti di Comitati endoconsiliari sono corrisposti degli emolumenti aggiuntivi rispetto a quanto già percepito in qualità di componenti del Consiglio di Amministrazione (con l'eccezione di coloro che sono anche dirigenti del Gruppo Generali), in funzione delle competenze attribuite a tali Comitati e all'impegno richiesto per la partecipazione ai lavori di questi ultimi in termini di numero di adunanze e di attività propedeutiche alle stesse. Tali compensi sono stabiliti dal Consiglio di Amministrazione. In linea con le migliori pratiche di mercato internazionali, non è prevista la corresponsione di alcuna remunerazione variabile.

L'**Amministratore Delegato/Group CEO**, unico amministratore esecutivo, e il **personale rilevante non appartenente alle Funzioni Fondamentali** (funzioni di Internal Audit, Compliance, Risk Management e Attuariale) sono destinatari di un pacchetto retributivo complessivo costituito da una componente fissa, da una componente variabile soggetta a meccanismi di malus e clawback, e da benefit.

### RETRIBUZIONE COMPLESSIVA TARGET<sup>43</sup>



La **remunerazione fissa** remunera il ruolo ricoperto e le responsabilità assegnate, tenendo anche conto dell'esperienza del titolare e delle competenze richieste, oltre alla qualità del contributo espresso nel raggiungimento dei risultati di business.

La **remunerazione variabile** viene definita attraverso piani di incentivazione annuali e differiti, volti a motivare il management al raggiungimento degli obiettivi di business attraverso il collegamento diretto tra incentivi e obiettivi sia finanziari che non finanziari.

Per remunerazione variabile annuale si intende il Group Short Term Incentive (STI), piano in base al quale può essere maturato annualmente un bonus cash che varia tra lo 0% e il 200% della baseline individuale, in relazione a:

- funding di Gruppo, connesso ai risultati raggiunti in termini di utile netto rettificato di Gruppo e risultato operativo e alla verifica di raggiungimento di un livello soglia di Solvency Ratio;
- raggiungimento di obiettivi definiti nelle balanced scorecard individuali. Gli obiettivi sono fissati fino a un massimo di 8 a livello di Gruppo, BU, regione, paese, funzione e individuali, sono basati su tre prospettive e fissati in termini di creazione di valore, profittabilità corretta in base ai rischi, implementazione di nuovi progetti strategici, sostenibilità e people value.

<sup>43</sup> È il pacchetto retributivo target per tutta la popolazione descritta, ad esclusione delle Funzioni Fondamentali per le quali si applicano una politica retributiva e regole specifiche.

## PROSPETTIVE 2020

<b>PERFORMANCE ECONOMICA E FINANZIARIA AGGIUSTATA PER IL RISCHIO</b>	<b>&gt;50%</b>	<b>Core business KPI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Net profit (after minorities) sia a livello di Gruppo che di country/BU</li> <li>· Total expenses a livello di country/BU</li> <li>· Total remittance a livello di country/BU</li> <li>· RORC a livello di country/BU (KPI obbligatorio aggiustato per il rischio)</li> </ul>
<b>SPECIFICI OBIETTIVI DI COUNTRY/BU E PROGETTI STRATEGICI DI GRUPPO</b>	<b>15-35%</b>	<b>Focus su specifici KPI di country/BU</b> collegati alle strategie di business e ai progetti locali  <b>KPI legati a progetti strategici di Gruppo</b> per tutti i GLG rilevanti/leader di progetti strategici
<b>GENERALI 2021 ENABLER</b>	<b>20-30%</b>	<b>Valutazione manageriale basata sull'evidenza di KPI specifici</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· People Value, con priorità specifica sul raggiungimento degli obiettivi del reskilling program e l'implementazione del Diversity&amp;Inclusion plan</li> <li>· Brand &amp; Lifetime Partner transformation, con priorità specifica sull'obiettivo di Relationship NPS</li> <li>· Sustainability commitment, con obiettivi specifici su iniziative di sostenibilità che attraversano tutte le attività di business e l'operatività del Gruppo</li> </ul>

La sostenibilità rappresenta un elemento fondamentale del nostro modo di fare business e dei nostri sistemi di remunerazione ed incentivazione, in piena coerenza con la strategia e l'impegno del Gruppo di supportare la transizione verso un'economia più verde e sostenibile. Per questo ci poniamo in un'ottica di continuo miglioramento dell'**integrazione della sostenibilità nella remunerazione delle nostre persone**.

La remunerazione variabile differita si sostanzia in un piano pluriennale basato su azioni di Assicurazioni Generali (soggetto ad approvazione dell'Assemblea degli Azionisti). Il bonus massimo potenziale da erogarsi in azioni corrisponde al 200% della remunerazione fissa per i componenti del Group Management Committee (GMC) e al 175% della remunerazione fissa per il restante personale rilevante. Il piano ha le seguenti caratteristiche:

- prevede un periodo di performance complessiva triennale ed è collegato a specifici obiettivi di performance di Gruppo (total shareholder return relativo<sup>44</sup> e net holding cash flow<sup>45</sup>) e alla verifica del raggiungimento di un livello soglia di Solvency Ratio, in linea con i livelli e i limiti del Risk Appetite Framework di Gruppo;
- prevede periodi di differimento differenziati, secondo le previsioni normative, sulla base del cluster di popolazione beneficiaria e ulteriori periodi di indisponibilità sino a due anni (cosiddetto *minimum holding*) sulle azioni assegnate.

I **benefit** includono, a titolo esemplificativo, previdenza integrativa e assistenza sanitaria per i dipendenti e le loro famiglie, oltre all'autovettura aziendale e ulteriori previsioni, fra cui alcune legate alla mobilità interna o internazionale (ad esempio, spese di alloggio, trasferimento e istruzione per i figli), in linea con le prassi di mercato.

 [www.generali.com/it/governance/remuneration](http://www.generali.com/it/governance/remuneration) per ulteriori informazioni sulla politica retributiva e sulla Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti, comprensiva anche delle informazioni retributive

 Informazioni aggiuntive nella Nota integrativa della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020 per altre informazioni sui benefici previdenziali dei dipendenti del Gruppo

<sup>44</sup> È il ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista calcolato come variazione del prezzo di mercato delle azioni, ivi inclusi le distribuzioni o i dividendi reinvestiti in azioni rispetto a una lista selezionata di peer.

<sup>45</sup> Sono i flussi di cassa netti disponibili a livello della Capogruppo in un dato periodo, dopo le spese di holding e i costi per interessi. Le principali componenti, considerate in un'ottica di cassa, sono: le rimesse delle controllate; il risultato della riassicurazione centralizzata; gli interessi sul debito finanziario, le spese e le tasse pagate o rimborsate a livello di Capogruppo.





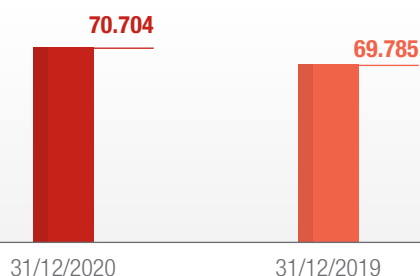
# LE NOSTRE PERFORMANCE

L'ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO .....	65
LA SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA DEL GRUPPO .....	72
I NOSTRI MERCATI DI RIFERIMENTO: POSIZIONAMENTO E PERFORMANCE .....	83
L'ANDAMENTO DELL'AZIONE .....	96

**#WEREALLABOUTYOU**

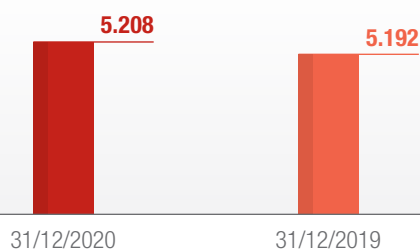
## SINTESI DEGLI ANDAMENTI DEL GRUPPO<sup>1</sup>

### PREMI LORDI EMESSI COMPLESSIVI (€ mln)



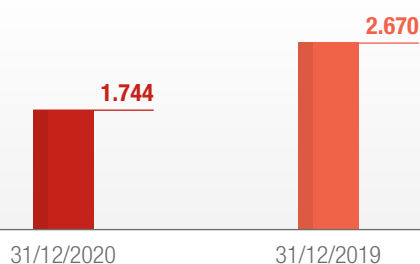
Premi lordi complessivi in lieve crescita (+0,5%) grazie al positivo andamento del segmento Vita.  
La raccolta netta, pari a € 12,1 miliardi, si conferma a ottimi livelli (-10,5%).  
Riserve tecniche Vita in aumento del 4,2%.

### RISULTATO OPERATIVO DI GRUPPO (€ mln)



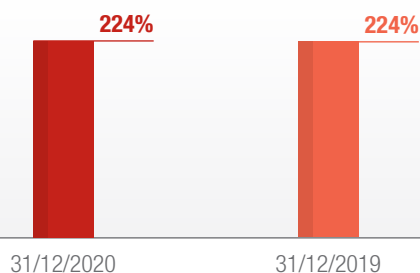
Risultato operativo in aumento a € 5,2 miliardi, per effetto dello sviluppo dei segmenti Danni e Asset Management, che beneficiano anche del contributo delle recenti acquisizioni, e di quello Holding e altre attività.

### RISULTATO DEL PERIODO DI GRUPPO (€ mln)



Risultato del periodo a € 1.744 milioni.  
L'utile netto normalizzato<sup>2</sup>, escludendo anche l'onere di € 100<sup>3</sup> milioni del Fondo Straordinario Internazionale per il Covid-19 e l'onere di € 73 milioni dell'operazione di liability management, si attesta a € 2.076 milioni.

### SOLVENCY RATIO



Confermata la solidità del capitale di Gruppo con Solvency Ratio stabile a 224%.

<sup>1</sup> Tutte le variazioni della presente Relazione sono calcolate rispetto al 2019, salvo laddove diversamente indicato. Le variazioni di premi, raccolta netta Vita e nuova produzione sono a termini omogenei (ossia a parità di cambi e area di consolidamento). Il risultato operativo, gli Asset Under Management e le riserve tecniche Vita escludono le entità in dismissione o cedute nel periodo.

<sup>2</sup> L'utile netto normalizzato non comprende l'impatto delle plusvalenze e minusvalenze derivanti dalle dismissioni, pari a € -183 milioni nel 2020, derivanti dall'accordo transattivo per la cessione di BSI (€ 475 milioni YE19, relativi alla cessione di Generali Leben e delle attività belghe).

<sup>3</sup> Tale importo, al netto delle tasse, è pari a € 77 milioni.

# L'ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO

## ANDAMENTO DELLA RACCOLTA

I **premi complessivi** del Gruppo ammontano a € 70.704 milioni, evidenziando una lieve crescita rispetto allo scorso anno (+0,5%), grazie al contributo del segmento Vita. Stabili, a termini omogenei, i premi del segmento Danni.

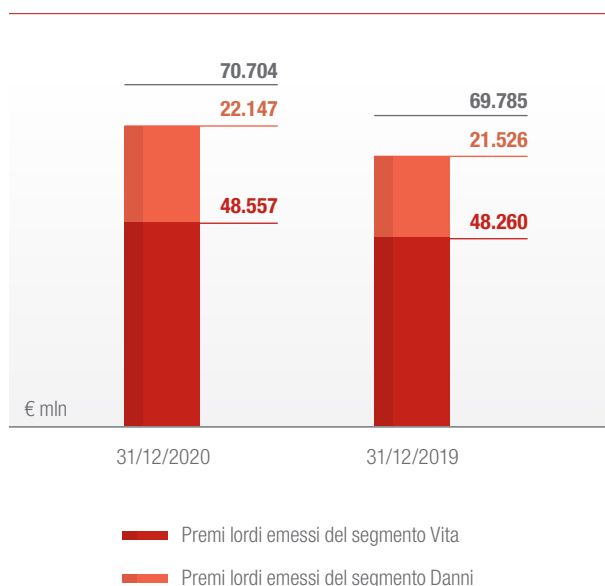
I **premi<sup>4</sup> del segmento Vita**, pari a € 48.557 milioni, registrano un aumento dello 0,8%. Con riferimento alle linee di business, si conferma il trend osservato nel corso dell'anno, che evidenzia una spinta del comparto unit-linked (+21,7%), attribuibile alle principali aree di operatività del Gruppo (Italia: +58,0%, Francia: +9,6%, Germania: +6,4% e ACEER: +4,5%). Contribuisce allo sviluppo dei volumi anche il lavoro indiretto (+59,0%), trainato da una partnership in Francia nel business protezione e coperture salute. I premi derivanti dalle polizze puro rischio e malattia aumentano dell'1,6%: la crescita diffusa nei paesi in cui opera il Gruppo compensa il calo osservato in Germania e la minore produzione del comparto Employee Benefits.

Escludendo i premi di un fondo pensione collettivo Vita sottoscritto in Italia<sup>5</sup> pari a circa € 1,5 miliardi, i premi complessivi del Gruppo registrerebbero un decremento del 2,4%, mentre le polizze unit-linked si confermerebbero in crescita (+7,1%), seppur con una variazione più contenuta.

Si conferma a ottimi livelli la **raccolta netta Vita**, pari a € 12,1 miliardi (-10,5%), concentrata per il 93% sul totale di Gruppo nelle linee unit-linked e puro rischio. Il calo è principalmente riconducibile all'andamento della linea risparmio in Francia, che evidenzia una riduzione dei premi e maggiori riscatti, in coerenza con la scelta strategica del Gruppo di riposizionamento del portafoglio. Senza considerare la crescita della componente premi in Italia derivante dal premio di circa € 1,5 miliardi sopra citato, la flessione risulterebbe pari a 21,5%.

La **nuova produzione (espressa in termini di valore attuale dei premi futuri - PVNBP)** ammonta a € 47.091 milioni, evidenziando una crescita del 3,3%. La crescita è trainata dalla Germania (+13,4%) con un buon contributo di tutte le linee di business e dall'Italia (+6,4%) grazie all'effetto one-off del Fondo Cometa sul comparto unit-linked, che riescono a compensare la flessione dei volumi registrata prevalentemente in Francia (-10,0%) collegata alla contrazione del business tradizionale di risparmio. In particolare, buona la progressione dei prodotti di rischio (+13,7%) in tutte le principali aree di operatività del Gruppo. Escludendo i premi del sopra citato fondo pensione collettivo italiano, la nuova produzione risulterebbe in diminuzione del 2,6%.

Nonostante l'attuale contesto finanziario caratterizzato da tassi di interessi molto bassi ed inferiori rispetto a quelli del 2019, la **redditività della nuova produzione (margine sul PVNBP)** registra un lieve aumento (+0,06 p.p.) attestandosi a 3,94%, grazie al ribilanciamento del mix produttivo verso



le linee di business più profittevoli e alla continua rimodulazione delle garanzie finanziarie sui prodotti di risparmio. Escludendo il Fondo Cometa, la redditività si attesterebbe a 4,08% (+0,19 p.p.).

Il **valore della nuova produzione (NBV)** complessivo aumenta del 4,9% e si attesta a € 1.856 milioni (€ 1.777 milioni al 31 dicembre 2019). Escludendo il Fondo Cometa, il NBV si attesterebbe a € 1.811 milioni.

I **premi del segmento Danni**, pari a € 22.147 milioni, risultano sostanzialmente stabili a termini omogenei: complessivamente, l'andamento positivo diffuso in tutti i paesi in cui opera il Gruppo compensa la significativa contrazione del business di Europ Assistance (-30,2%), il più colpito in termini di raccolta dalla crisi generata dalla pandemia.

Il comparto auto cresce dello 0,7%, grazie a un quarto trimestre particolarmente positivo. L'evoluzione annua è principalmente attribuibile all'andamento in ACEER (+4,2%), Francia (+1,8%) e Argentina (+27,6%). La raccolta auto in Italia flette del 3,0%, a seguito delle iniziative sul miglioramento della profittabilità del portafoglio RCAuto, in un mercato che resta altamente competitivo.

Il comparto non auto (+0,2%) riflette la crescita diffusa nelle diverse aree di operatività del Gruppo, più marcata in termini di volumi in Italia (+3,3%), Francia (+2,3%), ACEER (+1,9%) e Spagna (+3,3%). Come anticipato, la raccolta di Euro Assistance risulta in calo per gli impatti della pandemia, soprattutto nelle linee viaggi (-53,5%).

4 Comprensivi di premi da contratti di investimento per € 3.275 milioni, di cui circa € 1,5 miliardi dal fondo pensione collettivo Vita sottoscritto in Italia.

5 Nel mese di giugno 2020, Generali Italia si è aggiudicata il mandato di gestione di due comparti di investimento di Cometa, il Fondo Nazionale Pensione Complementare per i lavoratori dell'industria metalmeccanica, della installazione di impianti e dei settori affini e per i lavoratori dipendenti del settore orafa e argentiero.

**Premi lordi emessi complessivi per paese (\*)**

(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019
Italia	25.217	24.166
Francia	12.659	13.274
Germania	14.418	14.294
Austria, CEE e Russia	6.982	6.973
International	9.081	8.365
Spagna	2.294	2.414
Svizzera	1.798	1.747
Americas e Sud Europa	1.909	1.182
Asia	3.081	3.022
Holding di Gruppo e altre società	2.346	2.714
di cui Europ Assistance	741	1.061
<b>Totale</b>	<b>70.704</b>	<b>69.785</b>

(\*) La raccolta premi totale per Global Business Lines (GBL), prendendo in considerazione il business sottoscritto nei vari paesi, è stata pari a € 3.812 milioni, stabile rispetto allo scorso anno, e così suddiviso:

- Global Corporate&Commercial € 2.235 milioni;
- Generali Employee Benefits € 1.578 milioni.

I dettagli per area geografica evidenziati in questo documento riflettono l'organizzazione manageriale del Gruppo in vigore dal 2019, composta dai tre mercati principali (Italia, Germania e Francia) nonché dalle strutture regionali ACEER, International, Investments, Asset & Wealth Management e Holding di Gruppo e altre società<sup>6</sup>.

DWF

**Premi da prodotti a valenza sociale e ambientale**

I prodotti assicurativi, per loro stessa natura, hanno un elevato valore sociale e ambientale, in quanto costituiscono una risposta concreta ai bisogni previdenziali e di tutela dei clienti e alle crescenti esigenze della società. Monitoriamo costantemente i rischi che possono avere un impatto sulla società e sull'ambiente per individuare le opportunità e creare valore.

Nell'ambito della nostra offerta, ci impegniamo a sostenere e promuovere alcune soluzioni ad alto valore aggiunto sotto il profilo sociale e ambientale. Sviluppare questo tipo di coperture significa prestare un servizio che crea valore nel tempo, rispondere alle nuove esigenze legate ai rischi emergenti, promuovere i comportamenti ecosostenibili, colmare i gap nel settore della previdenza e della salute dei servizi pubblici. Abbracciando la tecnologia e l'innovazione, indirizziamo abitudini e comportamenti verso stili di vita più sani e consapevoli, puntando sulla prevenzione del rischio piuttosto che al risarcimento del danno. Per incentivare l'adozione di comportamenti ecocompatibili e per supportare le attività green, coerentemente con la nostra Strategia sui cambiamenti climatici, sviluppiamo e distribuiamo prodotti e servizi con particolare attenzione alla tutela dell'ambiente.



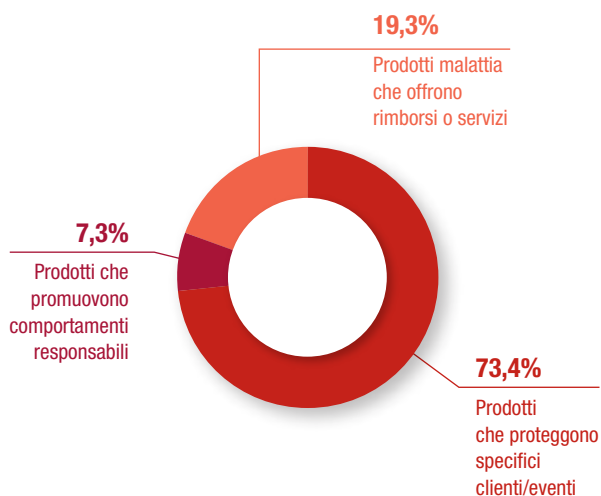
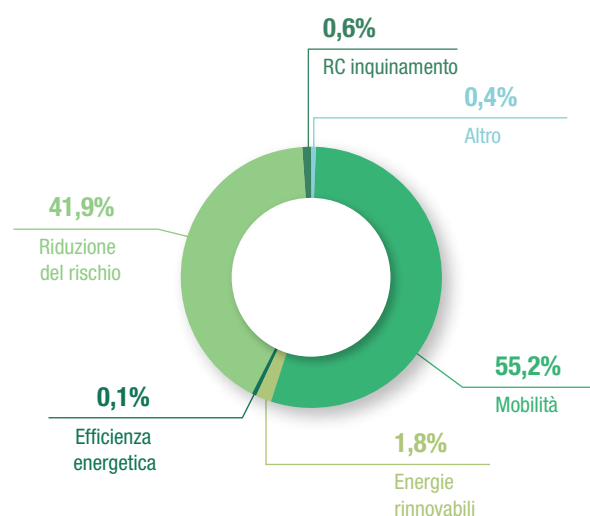
L'impegno costante per la sostenibilità, p. 47

**PREMI DA PRODOTTI A VALENZA  
SOCIALE E AMBIENTALE**

**+11,2%**

**€ 16.930 mln**

<sup>6</sup> Holding di Gruppo e altre società comprende l'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo, inclusa la riassicurazione di Gruppo, Europ Assistance, Altre società (tra cui, Generali Employee Benefits) nonché altre holding finanziarie e attività di fornitura di servizi internazionali non ricomprese nelle altre aree geografiche. Si rimanda al capitolo *Nota alla Relazione* per la descrizione dettagliata delle aree geografiche.

**PREMI DA PRODOTTI A VALENZA SOCIALE<sup>7</sup>****+10,9%****€ 15.373 mln****PREMI DA PRODOTTI A VALENZA AMBIENTALE<sup>7</sup>****+14,5%****€ 1.557 mln****RISULTATO OPERATIVO**

Il **risultato operativo** del Gruppo ammonta a € 5.208 milioni (+0,3% rispetto a € 5.192 milioni del 31 dicembre 2019), per effetto dello sviluppo dei segmenti Danni e Asset Management, che beneficiano anche del contributo delle recenti acquisizioni, e di quello Holding e altre attività, che più che compensa la flessione del Vita.

**Risultato operativo totale per segmento**

(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019	Variazione
<b>Risultato operativo totale</b>	<b>5.208</b>	<b>5.192</b>	<b>0,3%</b>
Vita	2.627	3.129	-16,1%
Danni	2.456	2.057	19,4%
Asset Management	546	425	28,5%
Holding e altre attività	130	8	n.s.
Elisioni intersettoriali	-551	-427	29,0%

Con riferimento ai diversi segmenti, il Vita registra un risultato operativo pari a € 2.627 milioni (-16,1%). Il buon andamento del margine tecnico al netto delle spese di gestione assicurativa è più che compensato dalla riduzione del risultato degli investimenti, dovuta all'impatto negativo dei mercati finanziari soprattutto nella prima parte dell'anno - anche a seguito degli effetti del Covid-19 - e, in misura più rilevante, alla prosecuzione dell'accelerazione degli accantonamenti relativi alle garanzie verso gli assicurati in Svizzera, che riflette ipotesi finanziarie di lungo termine più conservative.

In significativo aumento il risultato operativo del segmento Danni, pari a € 2.456 milioni (+19,4%), che beneficia dello sviluppo della profittabilità tecnica, grazie al miglioramento del combined ratio (89,1%; -3,5

p.p.) anche a seguito degli effetti del lockdown nei principali paesi di operatività del Gruppo e del contributo positivo della nuova acquisizione di Seguradoras Unidas in Portogallo.

Il risultato operativo del segmento Asset Management passa da € 425 milioni a € 546 milioni: l'aumento del 28,5% riflette il miglioramento delle commissioni di performance e il consolidamento dei ricavi delle nuove multi-boutique.

In aumento anche il risultato operativo del segmento Holding e altre attività, a seguito del risultato positivo di Banca Generali e delle altre attività di private equity. Stabili i costi operativi di holding.

Infine, la variazione delle elisioni intersettoriali è principalmente dovuta a maggiori rapporti intragruppo, in particolare per dividendi.

<sup>7</sup> I premi da prodotti a valenza sociale e ambientale sono determinati su un perimetro societario consolidato che rappresenta il 99% dei premi complessivi di Gruppo nel lavoro diretto. Con riferimento ai premi da prodotti a valenza ambientale, il premio riportato per i prodotti multirischio con coperture catastrofali è quello scorporato per la sola garanzia catastrofale. Qualora lo scorporo del premio relativo alla copertura catastrofale non fosse possibile, è riportato solo il premio di quelle polizze in cui la copertura catastrofale è predominante.

**Risultato operativo per paese**

(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019 (**)
Italia	1.845	1.757
Francia	861	799
Germania	905	832
Austria, CEE & Russia	916	875
International	370	667
Spagna	264	293
Svizzera	-228	151
Americas & Sud Europa	198	145
Asia	153	85
Investments, Asset & Wealth Management (*)	821	687
Holding di Gruppo, altre società e elisioni intersettoriali	-510	-424
<b>Totale</b>	<b>5.208</b>	<b>5.192</b>

(\*) L'area Investments, Asset & Wealth Management include le principali entità del Gruppo operanti nell'ambito della consulenza investimenti, gestione del risparmio e pianificazione finanziaria; comprende, tra le altre, Banca Generali. Aggiungendo al risultato operativo di Investments, Asset & Wealth Management indicato in tabella anche quello di AM dei Paesi dell'Europa centro-orientale, si ottiene un risultato operativo totale pari a € 853 milioni (€ 711 milioni al 31 dicembre 2019).

(\*\*) Gli importi per alcuni paesi del 2019 sono stati rideterminati a seguito della diversa allocazione di alcune compagnie e veicoli di investimento nel 2020 dovuta al cambio di assetto partecipativo.

**RISULTATO NON OPERATIVO**

Il **risultato non operativo** del Gruppo si attesta a € -1.848 milioni (€ -1.581 milioni al 31 dicembre 2019). In particolare:

- le **perdite nette da valutazione** si attestano a € -530 milioni (€ -333 milioni del 31 dicembre 2019) per effetto principalmente delle maggiori svalutazioni su strumenti azionari trainate dalla performance negativa dei mercati finanziari soprattutto nella prima parte dell'anno, anche a seguito del diffondersi su scala globale della pandemia. In particolare, le svalutazioni su investimenti classificati come disponibili per la vendita ammontano a € 300 milioni<sup>8</sup>. Le perdite nette da valutazione includono anche € 93 milioni di svalutazione dell'avviamento relativo al business Vita della compagnia in Svizzera registrato nel primo semestre del 2020;
- i **profitti netti di realizzo** si attestano a € 32 milioni (€ 21 milioni al 31 dicembre 2019) e comprendono l'onere di € 94 milioni<sup>9</sup> derivante dall'operazione di liability management di luglio 2020, che ha comportato il riacquisto di tre serie di titoli subordinati per un importo nominale aggregato di circa € 600 milioni. La precedente operazione di liability management effettuata nel settembre 2019 aveva comportato oneri per € 245 milioni<sup>10</sup>. Al netto di tali operazioni di liability management, i profitti netti di realizzo sono in calo di € 139 milioni;
- i **proventi netti non operativi** da strumenti finanziari a fair value rilevato a conto economico ammontano a € -97 milioni (€ -42 milioni

al 31 dicembre 2019) a seguito dell'andamento dei mercati finanziari;

- gli **altri costi e ricavi non operativi** si attestano a € -674 milioni (€ -520 milioni al 31 dicembre 2019). La voce si compone di € -126 milioni relativi all'ammortamento del valore dei portafogli acquisiti (€ -137 milioni al 31 dicembre 2019), € -126 milioni di costi di ristrutturazione (€ -137 milioni al 31 dicembre 2019; in calo a seguito dei minori costi principalmente in Germania) e € -421 milioni di altri costi netti non operativi (€ -246 milioni al 31 dicembre 2019). Questi ultimi, tra l'altro, includono: la spesa operativa di € 100 milioni<sup>11</sup> per la costituzione del Fondo Straordinario Internazionale lanciato dal Gruppo per far fronte all'emergenza Covid-19, a supporto dei sistemi sanitari nazionali e della ripresa economica; ulteriori iniziative locali nei principali paesi di operatività, per complessivi € 68 milioni, finalizzate a rispondere all'emergenza Covid-19; e, in Francia, un contributo obbligatorio straordinario al sistema sanitario nazionale richiesto al settore assicurativo per € 64 milioni;
- i **costi non operativi di holding** si attestano a € -579 milioni (€ -707 milioni al 31 dicembre 2019). Il miglioramento è principalmente attribuibile alla riduzione degli interessi passivi sul debito finanziario, che passano da € -605 milioni a € -493 milioni, coerentemente con la strategia di riduzione del debito esterno posta in essere nel 2019 e nel 2020.

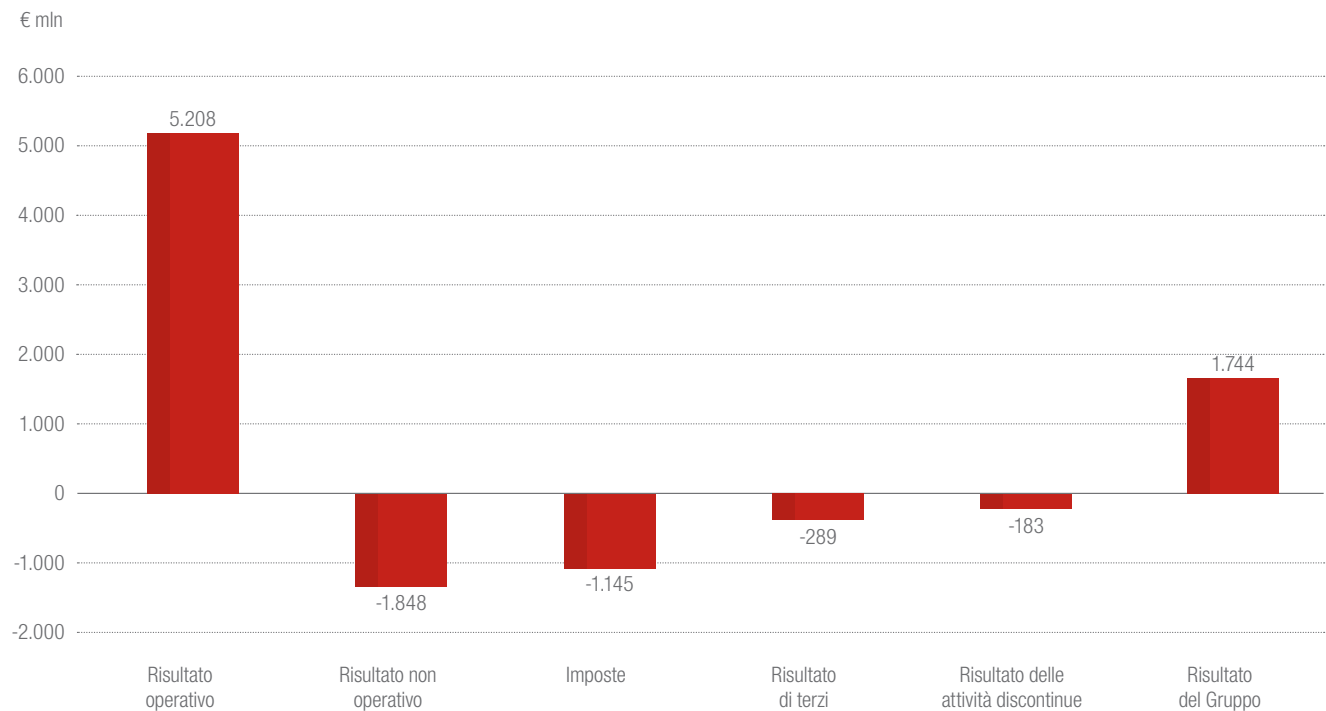
8 L'impatto sul risultato netto delle svalutazioni operative e non operative è pari a € 287 milioni. Come comunicato in occasione delle Informazioni Finanziarie al 30 settembre 2020, che non rappresentano un'Informativa Finanziaria Infrannuale ai sensi del principio IAS 34, le svalutazioni a tale data non riflettevano un cambio definitivo del valore di carico degli investimenti, il quale, ai fini del presente documento, è stato determinato sulla base dei valori di mercato al 31 dicembre. A tale data, le svalutazioni su titoli disponibili per la vendita operative e non operative al netto della partecipazione agli utili e delle tasse ammontano, come sopra indicato, a € 287 milioni (€ 310 milioni 9M20), mostrando un recupero grazie principalmente alla ripresa dei mercati finanziari registrato nella parte finale dell'anno, che ha contribuito per € 53 milioni.

9 Tale importo, al netto delle tasse, è pari a € 73 milioni.

10 Tale importo, al netto delle tasse, era pari a € 188 milioni.

11 Tale importo, al netto delle tasse, è pari a € 77 milioni.

## RISULTATO DEL GRUPPO



Il **risultato del periodo di pertinenza del Gruppo** si attesta a € 1.744 milioni. Il calo del 34,7% rispetto a € 2.670 milioni del 31 dicembre 2019 riflette:

- l'andamento del risultato operativo e del risultato non operativo sopra commentato;
- l'impatto delle plusvalenze e minusvalenze derivanti dalle attività operative cessate, pari a € -183 milioni per l'accordo transattivo con BTG Pactual che pone fine all'arbitrato per la cessione di BSI (€ 475 milioni YE19 relativi alla cessione di Generali Leben e delle attività belghe);
- il maggior impatto della fiscalità, che passa dal 31,3% al 34,7% essenzialmente per effetto della maggiore incidenza degli oneri non deducibili;

- il risultato di terzi, pari a € 289 milioni, che corrisponde ad un minority rate del 14,2% (9,2% al 31 dicembre 2019) e che aumenta rispetto allo scorso anno (€ 269 milioni), riflettendo le performance delle multi-boutique, dell'Asia e di Banca Generali.

L'utile netto normalizzato, che non comprende l'impatto delle plusvalenze e minusvalenze derivanti dalle dismissioni, ammonta a € 1.926 milioni (-12,1%).

Escludendo anche l'onere di € 100 milioni<sup>12</sup> del Fondo Straordinario Internazionale per il Covid-19 e l'onere di € 73 milioni dell'operazione di liability management, l'utile netto normalizzato si attesta a € 2.076 milioni (-12,7%).

<sup>12</sup> Tale importo, al netto delle tasse, è pari a € 77 milioni

## INFORMATIVA SUGLI IMPATTI QUANTITATIVI DEL COVID-19 SUL GRUPPO<sup>13</sup>

Gli impatti della pandemia Covid-19 sui risultati del Gruppo, riferiti al complesso dei segmenti nei quali il Gruppo opera, sono stati determinati tenendo in considerazione sia gli effetti diretti derivanti dal Covid-19 - relativi ad esempio ai maggiori sinistri collegati alla pandemia stessa e alla costituzione dei Fondi per supportare le comunità impattate dal Covid-19 - che gli effetti indiretti per i quali si è reso necessario il ricorso ad un processo di stima per la determinazione della porzione degli stessi imputabile al Covid-19. Rientrano in quest'ultima categoria gli effetti relativi alla diminuzione delle masse, la minore sinistralità registrata durante l'anno a seguito della situazione di lockdown, nonché il minor risultato della gestione finanziaria operativa, che è stato influenzato dall'andamento dei mercati finanziari.

Il **risultato operativo** del 2020 si stima sia stato impattato negativamente per circa € -123 milioni dagli effetti della pandemia Covid-19.

Nel dettaglio, il business **Vita** si stima sia stato penalizzato per complessivi € -307 milioni, principalmente a causa del minor risultato netto degli investimenti, dato il contesto dei mercati finanziari e, in misura minore, dai maggiori sinistri derivanti dalla pandemia sulle coperture salute principalmente in Francia.

Il business **Danni** si stima sia stato impattato positivamente per € 120 milioni: i maggiori sinistri diretti collegati alla pandemia e i minori redditi correnti sono stati infatti più che compensati dalla minor sinistralità registrata a seguito delle misure di lockdown nei principali paesi di operatività del Gruppo nel corso dell'anno.

Infine, si stima che il risultato operativo sia stato impattato positivamente da una riduzione dei costi a seguito delle diverse iniziative poste in essere dal Gruppo in risposta alla crisi Covid-19, tra cui la nuova modalità lavorativa che, ai fini della messa in sicurezza dei dipendenti del Gruppo, ha visto l'estensione del lavoro da remoto a oltre il 90% dei dipendenti amministrativi e ha determinato un risparmio di costi (ad esempio, spese di trasferta, spese per eventi, ecc.). Alle iniziative realizzate dal Gruppo si è aggiunta la decisione del Group CEO, dei componenti del Group Management Committee e degli altri Dirigenti con Responsabilità Strategiche di ridurre volontariamente la propria remunerazione fissa del 20%, a partire da aprile 2020 e fino alla fine dell'anno, incrementando ulteriormente il Fondo Straordinario Internazionale per il Covid-19.

Il **risultato non operativo** comprende:

- la spesa di € 100 milioni<sup>14</sup> per la costituzione del Fondo Straordinario Internazionale lanciato dal Gruppo per fare fronte all'emergenza Covid-19, a supporto dei sistemi sanitari nazionali e della ripresa economica;
- le iniziative locali nei principali paesi di operatività per € 68 milioni finalizzate a rispondere all'emergenza Covid-19;
- il contributo obbligatorio straordinario al sistema sanitario nazionale francese richiesto al settore assicurativo per € 64 milioni.

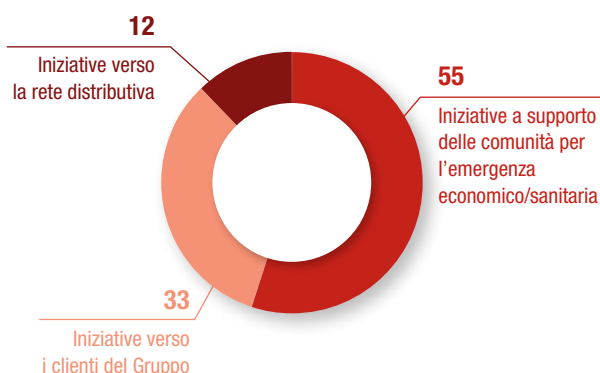
Come precedentemente riportato, il **risultato del periodo** risente inoltre di € 287 milioni di svalutazioni nette su investimenti derivanti dall'andamento dei mercati finanziari, in particolare nella prima parte dell'anno.

DNF

A seguire sono evidenziate le diverse iniziative verso cui sono state indirizzate le risorse del Fondo Straordinario Internazionale, nonché i paesi di destinazione di questi interventi.

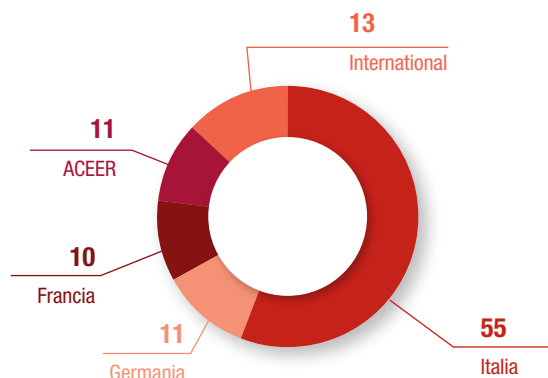
### Fondo Straordinario Internazionale: ripartizione per tipologia di iniziativa

€ mln



### Fondo Straordinario Internazionale: ripartizione per paese di destinazione

€ mln



I nostri mercati di riferimento: posizionamento e performance, p. 83 per ulteriori approfondimenti sulle iniziative locali relative al Covid-19

<sup>13</sup> Nella sezione *Sfide e opportunità del contesto di mercato*, si forniscono informazioni sul contesto generato dalla pandemia Covid-19 nonché informazioni qualitative degli impatti sui diversi business del Gruppo. L'attuale contesto di incertezza comporta notevoli difficoltà nel valutare l'effetto complessivo, attuale e prospettico, della pandemia. Per ulteriori informazioni, si rimanda al capitolo *Prevedibile evoluzione della gestione*.

<sup>14</sup> Tale importo, al netto delle tasse, è pari a € 77 milioni.



**Dal risultato operativo al risultato del periodo**

(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019	Variazione
<b>Risultato operativo consolidato</b>	<b>5.208</b>	<b>5.192</b>	<b>0,3%</b>
Premi netti di competenza	64.468	66.239	-2,7%
Oneri netti relativi ai sinistri	-60.011	-71.062	-15,6%
Spese di gestione	-11.430	-11.252	1,6%
Commissioni nette	787	679	16,0%
Risultato operativo degli investimenti	12.275	21.326	-42,4%
Proventi e oneri operativi derivanti da strumenti finanziari a fair value rilevato a conto economico	1.709	10.279	-83,4%
Proventi e oneri operativi derivanti da altri strumenti finanziari	10.565	11.047	-4,4%
Interessi e altri proventi	10.283	10.895	-5,6%
Profitti netti di realizzo operativi da altri strumenti finanziari e investimenti immobiliari	1.921	1.586	21,1%
Perdite nette da valutazione operative da altri strumenti finanziari e investimenti immobiliari	-620	-333	86,2%
Interessi passivi relativi al debito operativo	-307	-401	-23,5%
Altri oneri da strumenti finanziari ed investimenti immobiliari	-711	-700	1,6%
Costi operativi di holding	-528	-529	-0,2%
Altri costi e ricavi operativi (*)	-353	-207	70,1%
<b>Risultato non operativo consolidato</b>	<b>-1.848</b>	<b>-1.581</b>	<b>16,9%</b>
Risultato non operativo degli investimenti	-595	-354	68,0%
Proventi e oneri non operativi derivanti da strumenti finanziari a fair value rilevato a conto economico	-97	-42	n.s.
Proventi e oneri non operativi derivanti da altri strumenti finanziari (**)	-498	-312	59,7%
Profitti netti di realizzo non operativi da altri strumenti finanziari e investimenti immobiliari	32	21	53,6%
Perdite nette da valutazione non operative da altri strumenti finanziari e investimenti immobiliari	-530	-333	59,3%
Costi non operativi di holding	-579	-707	-18,1%
Interessi passivi relativi al debito finanziario	-493	-605	-18,5%
Altri costi non operativi di holding	-86	-102	-15,7%
Altri costi e ricavi non operativi	-674	-520	29,6%
<b>Risultato del periodo prima delle imposte</b>	<b>3.360</b>	<b>3.611</b>	<b>-7,0%</b>
Imposte (*)	-1.145	-1.147	-0,2%
<b>Utile dopo le imposte</b>	<b>2.215</b>	<b>2.465</b>	<b>-10,1%</b>
Utile o perdita delle attività operative cessate	-183	475	n.s.
Risultato del periodo consolidato	2.032	2.939	-30,9%
<b>Risultato del periodo di pertinenza del Gruppo</b>	<b>1.744</b>	<b>2.670</b>	<b>-34,7%</b>
Risultato del periodo di pertinenza di terzi	289	269	7,3%

(\*) Al 31 dicembre 2020 l'importo è rettificato per imposte operative di € 15 milioni e per imposte non ricorrenti retrocesse agli assicurati in Germania per € -46 milioni (al 31 dicembre 2019 rispettivamente di € 52 milioni e € -27 milioni).

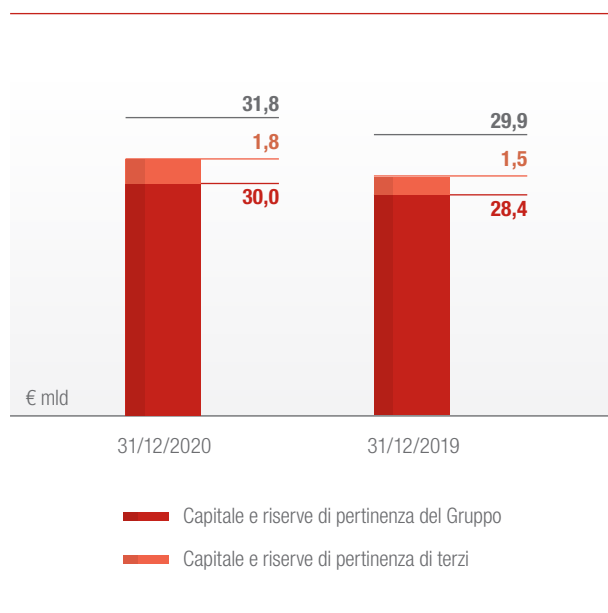
(\*\*) L'importo è al lordo degli interessi passivi relativi al debito finanziario.

# LA SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA DEL GRUPPO

## PATRIMONIO NETTO E SOLVIBILITÀ DI GRUPPO

Il capitale e riserve di pertinenza del Gruppo si attestano a € 30.029 milioni, in aumento del 5,9% rispetto a € 28.360 milioni al 31 dicembre 2019. La variazione è ascrivibile principalmente:

- al risultato del periodo di pertinenza del Gruppo, pari a € 1.744 milioni al 31 dicembre 2020;
- alla distribuzione della prima tranches del dividendo 2019 per € 785 milioni. Si ricorda che a novembre 2020, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato, nonostante risultassero rispettate le condizioni previste dal Risk Appetite Framework di Gruppo, di attenersi alle richieste dell'Autorità di Vigilanza e quindi di non procedere all'erogazione della seconda tranches del dividendo 2019 entro la fine del 2020. Quest'ultima sarà pagabile a partire dal 20 ottobre 2021 e le azioni saranno negoziate prive del diritto al dividendo a partire dal 18 ottobre 2021: l'erogazione di questa seconda tranches sarà soggetta alla verifica da parte del Consiglio di Amministrazione dell'insussistenza al tempo di disposizioni o raccomandazioni di vigilanza ostative;
- agli altri utili o perdite rilevati a patrimonio netto (€ 646 milioni) per l'aumento della riserva per utili o perdite su attività finanziarie disponibili per la vendita per € 1.306 milioni, derivante principalmente dall'andamento dei titoli obbligazionari, parzialmente compensato dalla riduzione sia della riserva per differenze cambio per € 521 milioni che della riserva di utili o perdite per piani a benefici definiti per € 180 milioni.



### Rollforward del patrimonio netto

(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019
<b>Capitale e riserve di pertinenza del Gruppo alla fine del precedente esercizio</b>	<b>28.360</b>	<b>23.601</b>
Utile del periodo	1.744	2.670
Dividendi distribuiti	-785	-1.413
Altri utili o perdite rilevati a patrimonio netto	646	3.598
Utili o perdite su attività finanziarie disponibili per la vendita	1.306	4.004
Utili o perdite per differenze cambio	-521	119
Utili o perdite su strumenti di copertura	41	95
Utili o perdite per piani a benefici definiti	-180	-391
Altri utili o perdite	0	-228
Altre voci	64	-96
<b>Capitale e riserve di pertinenza del Gruppo alla fine dell'esercizio</b>	<b>30.029</b>	<b>28.360</b>

Il **Solvency Ratio** - che rappresenta la visione regolamentare del capitale di Gruppo e si basa sull'utilizzo del modello interno unicamente per le compagnie che hanno ottenuto la relativa approvazione da parte dell'IVASS, e sulla standard formula per le altre compagnie - si attesta sullo stesso livello dell'anno precedente (224%).

Tale risultato è frutto del contributo molto positivo della generazione normalizzata di capitale (legato soprattutto alla tenuta della nuova produzione

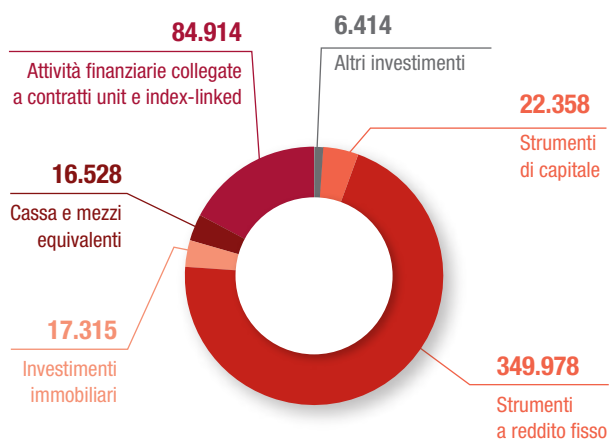
Vita e all'eccellente risultato del segmento Danni) che, unitamente agli impatti positivi derivanti dai cambi regolamentari (in particolare l'estensione del Modello Interno ai rischi operativi) e dalle azioni di de-risking e di asset-liability management intraprese durante l'anno, ha compensato gli effetti negativi derivanti dall'andamento dei mercati finanziari (caratterizzato da un ulteriore abbassamento dei tassi di interesse), dalle operazioni di M&A e dall'accantonamento del dividendo del periodo.

## INVESTIMENTI

### Asset allocation

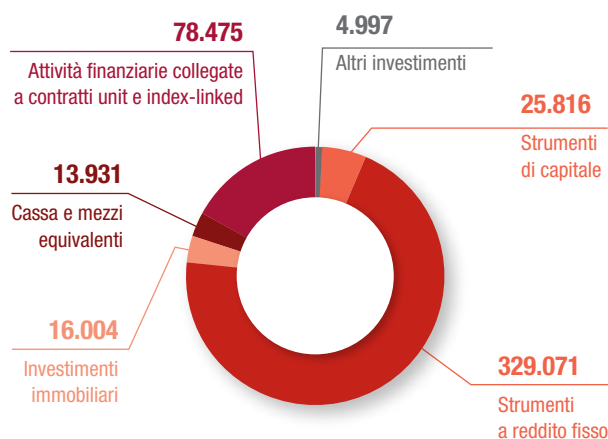
#### Investimenti al 31 dicembre 2020

€ mln



#### Investimenti al 31 dicembre 2019

€ mln



Al 31 dicembre 2020 il valore complessivo degli investimenti si attesta a € 497.506 milioni, in aumento del 6,2% rispetto all'esercizio precedente. In aumento sia gli investimenti di Gruppo a € 412.592 milioni (+5,8%) che quelli collegati a contratti linked a € 84.914 milioni (+8,2%).

In termini di incidenza delle principali categorie di investimenti, la relativa esposizione degli strumenti a reddito fisso risulta sostanzialmente stabile all'84,8% (84,4% al 31 dicembre 2019), mentre quella degli strumenti di capitale si riduce, attestandosi al 5,4% (6,6% al 31 dicembre 2019). L'incidenza degli investimenti immobiliari risulta stabile al 4,2% (4,1% al 31 dicembre 2019), mentre risulta lievemente in aumento quella degli altri investimenti all'1,5% (1,3% al 31 dicembre 2019). Si ricorda che gli altri investimenti comprendono principalmente i crediti interbancari e verso la clientela bancaria, le partecipazioni e i derivati. L'incidenza della liquidità passa infine dal 3,6% al 4,0%.

### STRUMENTI A REDDITO FISSO

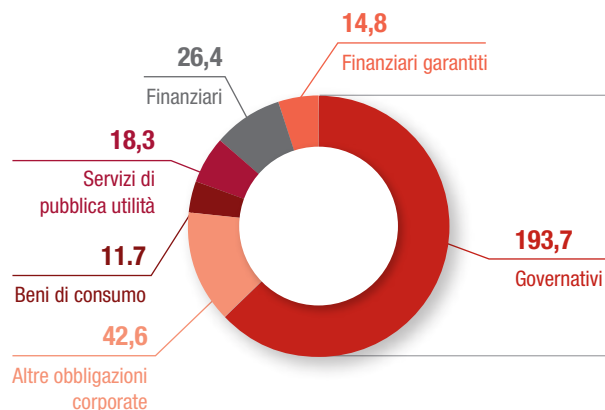
Gli strumenti a reddito fisso aumentano del 6,4%, attestandosi a € 349.978 milioni rispetto a € 329.071 milioni al 31 dicembre 2019. In particolare, il portafoglio obbligazionario cresce a € 307.631 milioni (+5,6%). Con riferimento alla composizione del portafoglio obbligazionario, i titoli governativi, che ne rappresentano il 55,4% (53,6% al 31 dicembre 2019), mostrano un incremento, attestandosi a € 193.735 milioni (€ 176.355 milioni al 31 dicembre 2019). La variazione del periodo è ascrivibile a un incremento di valore dei titoli in portafoglio e agli effetti dalle strategie di allocazione degli investimenti. L'esposizione verso i singoli titoli di Stato

è principalmente allocata ai rispettivi paesi di operatività, in linea con la politica di ALM implementata dal Gruppo.

La componente corporate registra un decremento in termini assoluti attestandosi a € 113.895 milioni (€ 115.033 milioni al 31 dicembre 2019) conseguentemente alle scelte di investimento, pari al 32,5% del portafoglio obbligazionario (35,0% al 31 dicembre 2019). In termini nominali si registra una riduzione dell'esposizione dovuta all'orientamento della strategia di reinvestimento verso la componente obbligazionaria sovrana. Prendendo in considerazione, invece, l'attuale composizione del portafoglio, l'allocazione risulta sostanzialmente stabile evidenziando una lieve preferenza per il settore delle utilities.

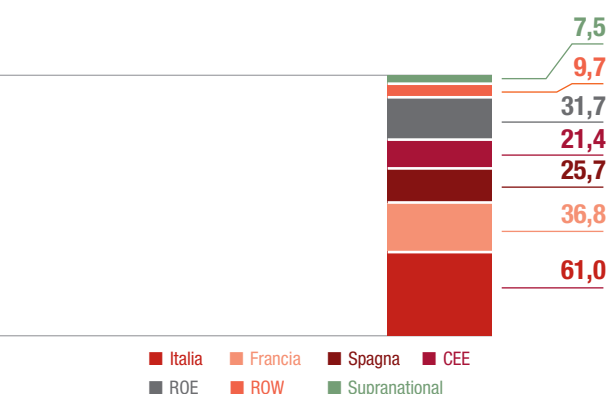
#### Portafoglio obbligazionario: dettaglio per settore

€ mld



#### Portafoglio obbligazionario: titoli governativi per paese di rischio

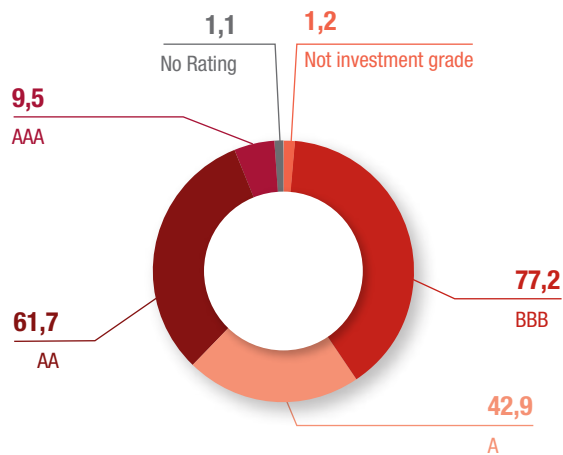
€ mld



Il merito creditizio del portafoglio corporate del Gruppo risulta in lieve decremento (il 92% dei titoli detenuti è classificato come Investment Grade (il 94% a fine dell'esercizio precedente).

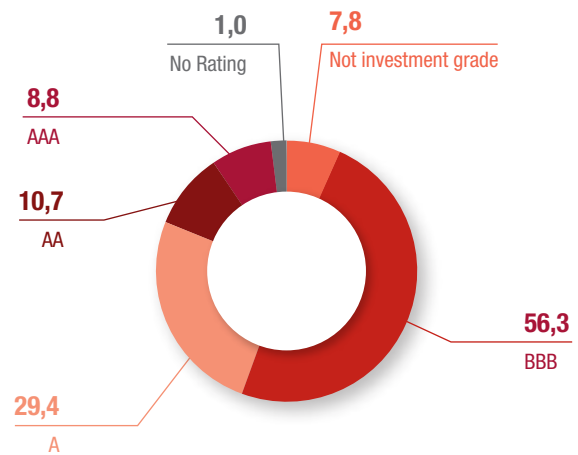
### Portafoglio obbligazionario: titoli governativi per rating

€ mld



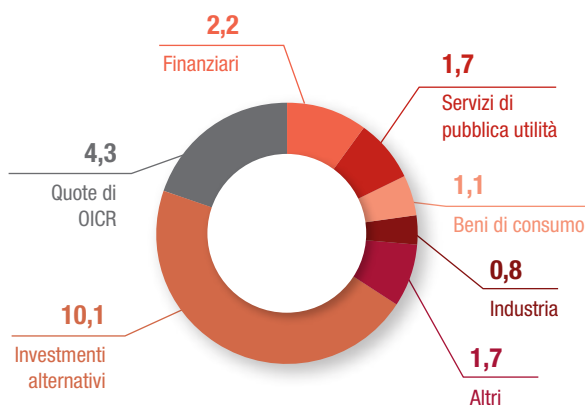
### Portafoglio obbligazionario: titoli corporate per rating

€ mld



## STRUMENTI DI CAPITALE

€ mld



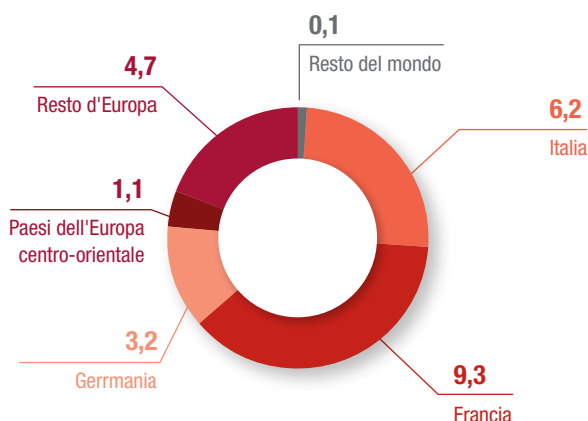
Gli strumenti di capitale registrano un decremento in termini assoluti, attestandosi a € 22.358 milioni (€ 25.816 milioni al 31 dicembre 2019). La variazione è ascrivibile alle scelte di portafoglio unitamente all'effetto mercato. In termini di allocazione cresce la componente di investimento in strumenti alternativi a fronte di una riduzione in strumenti quotati.

## INVESTIMENTI IMMOBILIARI

Gli investimenti immobiliari in termini di valori di bilancio si attestano a € 17.315 milioni (€ 16.004 milioni al 31 dicembre 2019).

### Investimenti immobiliari diretti al valore di mercato

€ mld



In particolare, gli investimenti immobiliari diretti del Gruppo a valori di mercato, pari a € 24.660 milioni (€ 22.693 milioni al 31 dicembre 2019), sono quasi interamente allocati in Europa occidentale, prevalentemente in Italia, Francia e Germania e sono detenuti nei rispettivi paesi di operatività.

## Investimenti sostenibili e responsabili

Gli investimenti sostenibili e responsabili sono uno strumento chiave per **integrare la responsabilità sociale nel business** di un gruppo assicurativo e **creare valore sostenibile a lungo termine per gli stakeholder**. Essendo un investitore istituzionale con oltre € 664 miliardi di attivi, attraverso i suoi investimenti Generali può contribuire a raggiungere degli obiettivi chiave di sviluppo sostenibile, evitando al contempo di finanziare settori e aziende che hanno un impatto negativo sul mondo circostante.

La responsabilità verso il mondo circostante va di pari passo con la responsabilità verso i nostri stakeholder. Investire limitando il rischio, anche ambientale e di sostenibilità, è un prerequisito chiave per rispettare il nostro impegno nei loro confronti.

Per confermare questo impegno, nel 2007 il Gruppo ha sottoscritto il Global Compact delle Nazioni Unite, e nel 2011 abbiamo integrato nella nostra strategia di investimento i PRI (Principles for Responsible Investment) definiti dall'omonimo network internazionale supportato dalle Nazioni Unite. Per il quinto anno consecutivo, nel 2020 il PRI ha valutato la *Strategy & Governance* di Generali con il punteggio massimo (A+), a riconoscimento del nostro impegno continuo su questo fronte.

## STRATEGIA SUL CAMBIAMENTO CLIMATICO

### Una strategia climatica net-zero

La lotta contro il cambiamento climatico rappresenta una delle sfide principali di questo secolo. L'ultimo rapporto dell'International Panel on Climate Change (IPCC) ha sottolineato come potremmo avere solo 10 anni ancora a disposizione prima che l'aumento della temperatura produca degli effetti irreversibili sul nostro pianeta. Per questo motivo, abbiamo annunciato nel 2018 una Strategia sul cambiamento climatico che declina il nostro impegno a evitare investimenti nel settore del carbone (circa € 2 miliardi) e a investire € 3,5 miliardi in settori verdi e sostenibili. Nel corso del 2018 e 2019, abbiamo rafforzato questi impegni, aggiungendo l'esclusione del settore delle sabbie bituminose e incrementando l'obiettivo di nuovi investimenti verdi e sostenibili a € 4,5 miliardi entro il 2021. **L'esclusione degli investimenti in aziende coinvolte nella filiera del carbone e nell'estrazione delle sabbie bituminose** fa parte di questa strategia. Gli investimenti nel carbone, la fonte di elettricità più inquinante in termini di emissione di CO<sub>2</sub>, devono essere ridotti al minimo se si vuole limitare il cambiamento climatico. Allo stesso modo l'impatto delle sabbie bituminose sull'ambiente, in termini di emissioni di CO<sub>2</sub> ma anche deforestazione e consumo di acqua, ha portato alla decisione di escludere tali aziende dall'universo investibile del Gruppo.

### Net-Zero Asset Owner Alliance

L'adozione di una strategia climatica non si esaurisce con le attività di esclusione e richiede un impegno olistico. Nel 2020 il Gruppo è entrato a far parte della Net-Zero Asset Owner Alliance (NZ AOA), un gruppo di 33 investitori istituzionali rappresentanti oltre \$ 5,1 trilioni nato su iniziativa delle Nazioni Unite, che si impegna a **ridurre a zero entro il 2050 le emissioni nette di gas serra dei propri portafogli** per evitare un aumento della temperatura globale di 1,5°C. Questo risultato sarà perseguito lavorando a stretto contatto con le società in portafoglio, enti regolatori e governativi al fine di sollecitare l'adozione di pratiche e regolamentazioni in linea con gli impegni dell'Accordo di Parigi, integrando anche la strategia con azioni mirate di investimento. In coerenza con i principi della NZ AOA, adotteremo **target intermedi per il 2025<sup>15</sup>** che riflettano il nostro continuo impegno nel realizzare questo obiettivo di lungo termine.

 Informativa finanziaria sul clima per maggiori informazioni

### Impronta carbonica del portafoglio di azioni e obbligazioni societarie del Gruppo

EMISSIONI ASSOLUTE<sup>16</sup>

14,65 mln tCO<sub>2</sub>

IMPRONTA CARBONICA<sup>16</sup>

176 tCO<sub>2</sub> per € mln investito

INTENSITÀ CARBONICA MEDIA PONDERATA<sup>16</sup>

230 tCO<sub>2</sub> per € mln di ricavi

### I nostri impegni per un patrimonio immobiliare più verde

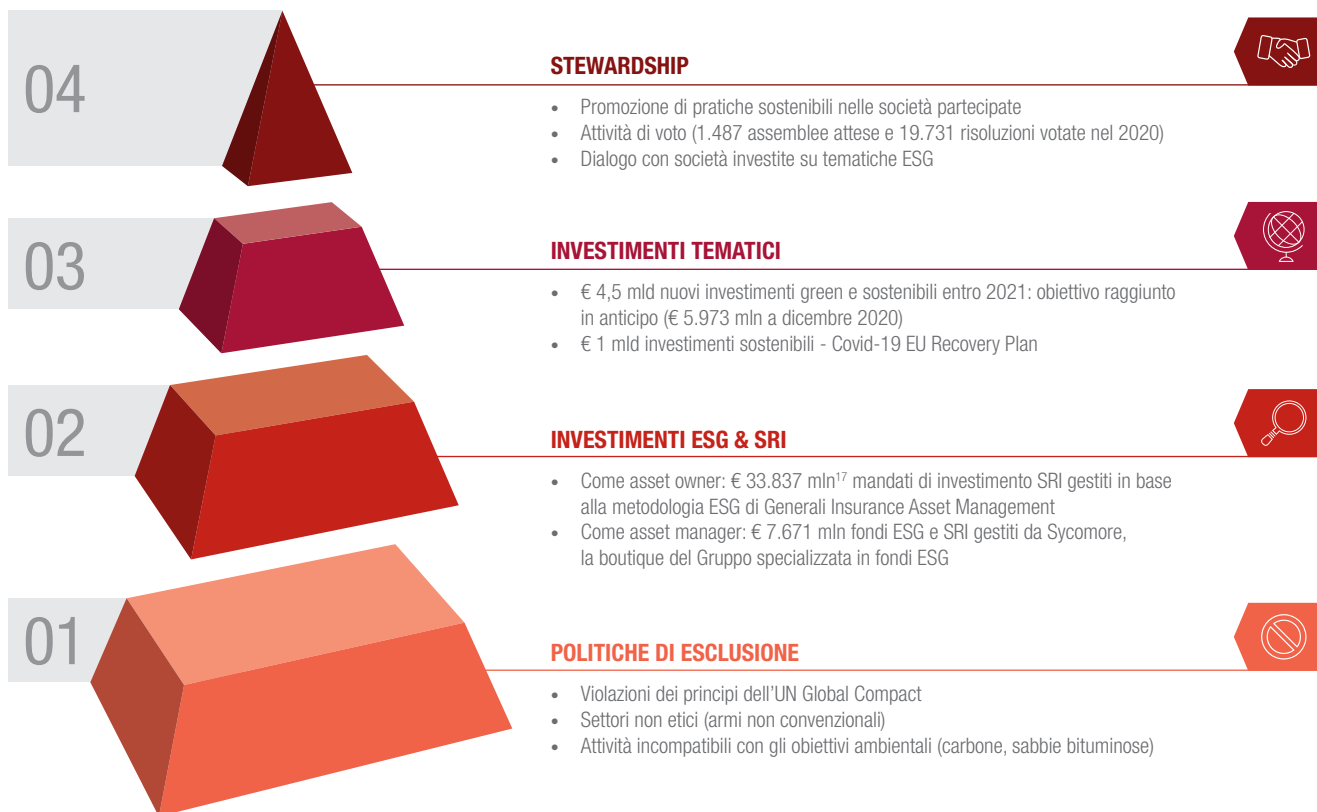
Attraverso l'iniziativa NZ AOA ci siamo impegnati a una decarbonizzazione dei nostri asset entro l'anno 2050, incluso il patrimonio immobiliare. Questo impegno è una naturale conseguenza degli sforzi promossi dal Gruppo già da diversi anni per una gestione più sostenibile del suo patrimonio immobiliare. La responsabilità del Gruppo si traduce nell'impegno quotidiano della nostra società di gestione dedicata, Generali Real Estate (GRE). In particolare, GRE ha adottato una **Responsible Property Guideline**, dettante i principi fondanti per la gestione responsabile dei nostri investimenti immobiliari. Abbiamo inoltre adottato misure volte a diminuire l'impatto ambientale degli immobili in cui investiamo, prioritizzando in particolare acquisto e sviluppo di immobili dotati di certificazioni verdi (ad esempio, BREEAM e LEED).

<sup>15</sup> In linea con il Target Setting Protocol di NZ AOA gli obiettivi intermedi di decarbonizzazione di portafoglio per il 2025 saranno intrapresi con riferimento all'impronta carbonica di fine 2019.

<sup>16</sup> Gli indicatori emissioni assolute, impronta carbonica e intensità carbonica media ponderata corrispondono rispettivamente alle seguenti metriche raccomandate dalla TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosure) e indicati negli *Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima*: absolute emissions, carbon footprint e weighted average carbon intensity (WACI). Gli indicatori pubblicati coprono le emissioni di Scope 1 e di Scope 2 delle società in portafoglio e coprono il 73% degli asset under management del portafoglio di riferimento (investimenti general account in azioni e obbligazioni societarie).

## L'INTEGRAZIONE DEI PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ NEI NOSTRI INVESTIMENTI

L'integrazione dei principi di responsabilità nei nostri investimenti si declina su quattro livelli:



### 01. ESCLUSIONE DI AZIENDE APPARTENENTI A SETTORI/ATTIVITÀ CONTROVERSE E COMPLICI DI VIOLAZIONI DEI PRINCIPI DELL'UN GLOBAL COMPACT

Generali applica l'esclusione degli investimenti in aziende responsabili di gravi e sistematiche violazioni dei principi del Global Compact (corruzione, danni ambientali, inclusi danni alla biodiversità, e violazioni dei diritti umani) o significativamente coinvolte nel settore del carbone termico, delle sabbie bituminose o degli armamenti controversi. Queste esclusioni sono dettagliate in una **Responsible Investment Group Guideline (RIG)**, che disciplina a livello di Gruppo le attività di investimento responsabile, e si applicano ad un perimetro di € 326.425 milioni di investimenti diretti delle compagnie assicurative del Gruppo. Un comitato interfunzionale dedicato, il **Responsible Investment Committee**, ha il compito di supportare le decisioni sulle possibili esclusioni dagli investimenti e la definizione di nuove strategie a tal merito.

Il Gruppo inoltre richiede ai propri asset manager di agire in coerenza con i principi della RIG e valuta l'allineamento con i criteri ESG anche in fase di selezione di fondi gestiti da asset manager esterni.

**INVESTIMENTI DIRETTI DELLE COMPAGNIE ASSICURATIVE DEL GRUPPO A CUI SI APPLICA LA RIG**

**+4,7%**

**€ 326.425 mln**

17 Di questi, l'81,2% è soggetto all'analisi SRI e esprime un tasso di conformità ai principi SRI di Generali Insurance Asset Management superiore al 95,2%. Il restante 18,8% non è coperto dall'analisi SRI (fondi comuni, aziende situate in regioni extra-europee e emittenti non quotati).



## 02. INVESTIMENTI ESG & SRI

SUSTAINABLE AND RESPONSIBLE INVESTMENT (SRI)

+16,9%

€ 41.508 mln

### Nel ruolo di asset owner: € 33.837 mln

Grazie a una **metodologia ESG** integrante aspetti non finanziari e finanziari tradizionali, sviluppata internamente da team dedicati di Generali Insurance Asset Management, selezioniamo le migliori aziende in relazione alle politiche di responsabilità sociale d'impresa e sviluppo sostenibile, per costituire mandati di gestione SRI dedicati.

### Nel ruolo di asset manager: € 7.671 mln

Stiamo rafforzando l'integrazione ESG non solo nei nostri investimenti, ma anche nell'offerta di prodotti ESG al mercato. Nel 2019, abbiamo acquisito Sycomore, asset manager specializzato sui fondi ESG, rafforzando il nostro impegno verso l'**inclusione dei criteri ESG nella gestione dei portafogli**. Sycomore offre un'ampia gamma di fondi, compresi fondi certificati SRI, fondi con integrazione di fattori ESG e fondi con temi di investimento sostenibili.



[www.sycomore-am.com](http://www.sycomore-am.com) per maggiori informazioni su Sycomore



## 03. INVESTIMENTI TEMATICI

### Investimenti green e sostenibili

NUOVI INVESTIMENTI GREEN E SOSTENIBILI<sup>18</sup>

€ 5.973 mln



SUPERATO

Target di € 4,5 mld entro 2021

Nella selezione di investimenti green e sostenibili, ci siamo focalizzati su investimenti obbligazionari e infrastrutturali.

Gli **investimenti obbligazionari green e sostenibili** sono stati individuati sulla base di principi internazionalmente riconosciuti, emessi dalla International Capital Market Association (ICMA), inclusi Green Bonds Principles, Social Bonds Principles e Sustainable Bonds Guidelines. Gli investimenti in questa asset class hanno ricompreso sia emissioni corporate che governative e hanno contribuito a finanziare principalmente energie rinnovabili e efficienza energetica, ma anche trasporti a basso impatto, adattamento agli impatti del cambiamento climatico e sforzi per la conservazione della biodiversità. Gli **investimenti infrastrutturali green e sostenibili** sono stati identificati sulla base della metodologia proprietaria di Generali Global Infrastructure, che fa leva su un modello di valutazione degli aspetti ESG, compreso il contributo dei progetti infrastrutturali agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs). Gli investimenti in questa asset class hanno finanziato un'ampia gamma di progetti, tra cui energie rinnovabili, efficienza energetica, trasporti a basso impatto e comunicazioni.

### Covid-19: impegno per una ripresa economica sostenibile

L'impegno di un grande Gruppo come Generali e l'aiuto che può fornire diventa ancora più evidente nei momenti di crisi. La crisi sociale e economica scaturita dalla pandemia da Covid-19 ha sottolineato la necessità di rafforzare e consolidare il modello europeo, da un punto di vista sanitario, economico e sociale. Per contribuire a riparare i danni economici e sociali causati dalla pandemia, la Commissione europea, il Parlamento europeo e i leader dell'UE hanno concordato un piano di ripresa che aiuterà l'UE ad uscire dalla crisi e getterà le basi per un'Europa più moderna e sostenibile. Generali ha preso l'impegno a contribuire attivamente a questa ripresa: abbiamo aderito all'**Alleanza europea per il Green Recovery**, lanciata dalla Presidenza della Commissione Ambiente del Parlamento Europeo, la quale si basa sulla convinzione che la ripresa sarà un'opportunità per ripensare la società e sviluppare un nuovo modello economico per l'Europa, resiliente, incentrato sulla protezione dell'individuo, sovrano ed inclusivo, in cui le ragioni della finanza e esigenze del pianeta non risultino in controtendenza. A questo fine, ci siamo impegnati a investire circa € 1 miliardo in attività sostenibili che possano dare un contributo concreto alla ripresa sostenibile europea. Attraverso il duplice approccio di questi investimenti, volti alla ripresa ma solo se sostenibile, sosterranno una ripresa più verde e digitale.



## 04. STEWARDSHIP

ASSEMBLEE IN CUI  
ABBIAMO PARTECIPATO

+5,2%

1.487<sup>19</sup>RISOLUZIONI  
VOTATE

+6,8%

19.731

PARERI NEGATIVI  
ESPRESSI

-1,0 p.p.

12%

In qualità di investitore responsabile, ci impegniamo a promuovere la sostenibilità nelle società partecipate attraverso le attività di proxy voting ed engagement. A tal fine abbiamo un'Active Ownership Guideline che esprime i valori fondamentali del Gruppo anche in materia di sostenibilità.

L'attività di engagement è utilizzata come una leva effettiva per influenzare le pratiche aziendali sui temi ESG, per incoraggiare maggior trasparenza su questi temi o per ottenere una conoscenza più approfondita sulla gestione del rischio ESG da parte delle società investite.

Nel 2020 l'attività di engagement si è svolta sulla base dell'Engagement Priority List, approvata dal Comitato Engagement di Gruppo a fine 2019. Ulteriori opportunità di engagement sono state anche individuate e validate nel corso del 2020.

Con riferimento all'attività di proxy voting, i principi di voto espressi dall'Active Ownership Guideline comprendono temi quali: diritti degli azionisti, organi societari, politica di remunerazione, bilancio, disclosure delle informazioni e trasparenza, operazioni azionarie, tematiche ambientali e sociali, disposizioni speciali per società quotate a ridotta capitalizzazione e non quotate, operazioni con parti correlate.

In fase di revisione dell'Active Ownership Guideline nel 2020, abbiamo introdotto principi di voto che fanno riferimento ai rischi sistemici e di mercato in relazione alle situazioni pandemiche. Gli aggiornamenti entreranno in vigore dal 2021.

In generale, il nostro approccio al voto prevede l'esercizio dei nostri diritti di voto ogni qualvolta ragionevolmente possibile, senza fare discriminazioni in base all'oggetto dell'attività di voto o alla dimensione della partecipazione nelle società emittenti. Le decisioni di voto sono prese in base ad un'analisi interna fondata sui documenti resi pubblici dagli emittenti e sulla ricerca fornita dai proxy advisor.

 [www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-investments](http://www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-investments) per maggiori informazioni sulla Active Ownership Guideline

## Risultato degli investimenti

### Redditività degli investimenti

	31/12/2020	31/12/2019
<b>Componenti economiche</b>		
Redditi correnti da titoli a reddito fisso	8.505	8.832
Redditi correnti da titoli azionari	850	1.045
Redditi correnti da investimenti immobiliari (*)	768	838
Profitti netti di realizzo	1.975	1.771
Perdite nette da valutazione	-1.067	-612
Profitti netti non realizzati	17	260
<b>Investimenti medi</b>	<b>394.761</b>	<b>376.308</b>
<b>Indici di redditività</b>		
Redditività corrente (*)	2,6%	2,9%
Harvesting rate	0,2%	0,4%
Redditività di conto economico	2,7%	3,2%

(\*) Al netto degli ammortamenti del periodo.

La redditività corrente registra una lieve flessione, attestandosi al 2,6% (2,9% al 31 dicembre 2019). L'andamento di tale indicatore è attribuibile sia alla minore redditività corrente legata agli strumenti a reddito fisso in relazione al contesto di bassi tassi di interesse che al decremento della redditività degli strumenti azionari condizionata anche dagli effetti della pandemia Covid-19.

Il contributo al risultato del periodo derivante dalle operazioni di realizzo, dalle perdite nette da valutazione e dalle valutazioni rilevate a conto economico (harvesting rate)<sup>20</sup> risulta in calo a 0,2% (0,4% al 31 dicembre 2019), condizionato dall'effetto delle maggiori svalutazioni registrate nel 2020.

19 1.052 sono le assemblee relative ad investimenti diretti delle compagnie assicurative.

20 Escluso il contributo degli investimenti a copertura di polizze unit-linked. Per maggiori dettagli sulla modalità di determinazione del risultato degli investimenti si rimanda al capitolo Nota metodologica sugli indicatori alternativi di performance.



## INDEBITAMENTO E LIQUIDITÀ

### Indebitamento

Coerentemente con il modello gestionale utilizzato dal Gruppo Generali in ambito IAS/IFRS, l'indebitamento consolidato è stato suddiviso in due categorie:

- **debito operativo**, inteso come l'insieme delle passività finanziarie consolidate per le quali è possibile identificare una correlazione con specifiche voci patrimoniali del bilancio consolidato. In tale categoria sono anche comprese le passività iscritte dalle compagnie di assicurazione a fronte di contratti di investimento e le passività interbancarie e verso

la clientela degli istituti bancari appartenenti al Gruppo;

- **debito finanziario**, comprendente le altre passività finanziarie consolidate, tra le quali passività subordinate, obbligazioni emesse e altri finanziamenti ottenuti. Rientrano, ad esempio, in tale categoria i debiti contratti nell'ambito di un'operazione di acquisto di partecipazioni di controllo.

Il debito totale è composto come segue:

#### Debito di Gruppo

(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019
<b>Debito operativo</b>	<b>34.376</b>	<b>29.891</b>
<b>Debito finanziario</b>	<b>9.692</b>	<b>11.013</b>
Debito subordinato	7.681	7.717
Titoli di debito senior	1.738	2.988
Altro debito finanziario	273	308
<b>Totale</b>	<b>44.068</b>	<b>40.904</b>

Il debito operativo registra un incremento dovuto principalmente all'incremento dei depositi delle banche del Gruppo.

La diminuzione del debito finanziario del Gruppo è principalmente dovuta al rimborso del bond senior a gennaio 2020. Durante l'anno è stata completata un'operazione di liability management, che ha comportato il riacquisto di un valore nominale di € 600 milioni di passività subordinate con call date 2022 e l'emissione per pari importo di una nuova emissione in formato green.

Il costo medio ponderato del debito finanziario si attesta a 4,94%, sostanzialmente invariato rispetto al 2019 in quanto il titolo senior rimborsato aveva una cedola del 2,62% in diminuzione rispetto a 5,66% al 31 dicembre 2018. Il costo medio ponderato riflette il costo medio annualizzato del debito, tenendo in considerazione le passività in essere alla data di chiusura e le relative attività di copertura del rischio tasso e cambio.

Gli interessi passivi sul debito totale sono di seguito dettagliati:

#### Interessi passivi

(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019	Variazione
Interessi passivi sul debito operativo	307	401	-23,5%
Interessi passivi sul debito finanziario	493	605	-18,5%
<b>Totale (*)</b>	<b>800</b>	<b>1.006</b>	<b>-20,5%</b>

(\*) Senza considerare gli interessi passivi sul debito operativo delle società di sviluppo immobiliare, classificati tra gli altri costi, nonché gli interessi passivi sui depositi e conti correnti di riassicurazione, portati a rettifica dei relativi interessi attivi.

## DETTAGLIO DEL DEBITO FINANZIARIO

### Dettaglio del debito subordinato e dei titoli di debito senior

(in milioni di euro)	31/12/2020				31/12/2019			
	Valore nominale	Valore di bilancio	Interessi passivi di competenza	Tasso medio di interesse % (*)	Valore nominale	Valore di bilancio	Interessi passivi di competenza	Tasso medio di interesse % (*)
Debito subordinato	7.717	7.681	402	4,90%	7.746	7.717	479	5,23%
Titoli di debito senior	1.750	1.738	91	5,13%	3.000	2.988	125	4,19%
<b>Totale</b>	<b>9.467</b>	<b>9.419</b>	<b>493</b>		<b>10.746</b>	<b>10.705</b>	<b>605</b>	

(\*) Il costo medio ponderato riflette il costo medio annualizzato del debito, tenendo in considerazione tutte le passività in essere alla data di chiusura e le relative attività di copertura del rischio valuta e del rischio tasso.

### Dettaglio delle emissioni e rimborsi del debito subordinato e dei titoli di debito senior

(in milioni di euro)	31/12/2020			31/12/2019		
	Emissioni	Rimborsi	Emissioni al netto dei rimborsi	Emissioni	Rimborsi	Emissioni al netto dei rimborsi
Debito subordinato	600	600	0	1.250	1.750	-500
Titoli di debito senior	0	1.250	-1.250	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>600</b>	<b>1.850</b>	<b>-1.250</b>	<b>1.250</b>	<b>1.750</b>	<b>-500</b>

## DETTAGLIO DELLE PRINCIPALI EMISSIONI

### Passività subordinate

#### Principali emissioni subordinate

	Tasso nominale	Nominale emesso (*)	Valuta	Costo ammortizzato (**)	Emissione	Call	Scadenza
Assicurazioni Generali	6,27%	350	GBP	389	16/06/2006	16/02/2026	Perp
Assicurazioni Generali	6,42%	167	GBP	186	08/02/2007	08/02/2022	Perp
Assicurazioni Generali	10,13%	302	EUR	301	10/07/2012	10/07/2022	10/07/2042
Assicurazioni Generali	7,75%	467	EUR	467	12/12/2012	12/12/2022	12/12/2042
Assicurazioni Generali	4,13%	1.000	EUR	993	02/04/2014	n.a.	04/05/2026
Assicurazioni Generali	4,60%	1.500	EUR	1.341	21/11/2014	21/11/2025	Perp
Assicurazioni Generali	5,50%	1.250	EUR	1.244	27/10/2015	27/10/2027	27/10/2047
Assicurazioni Generali	5,00%	850	EUR	843	08/06/2016	08/06/2028	08/06/2048
Assicurazioni Generali	3,88%	500	EUR	498	29/01/2019	n.a.	29/01/2029
Assicurazioni Generali	2,12%	750	EUR	747	01/10/2019	n.a.	01/10/2030
Assicurazioni Generali	2,43%	600	EUR	596	14/07/2020	14/01/2031	14/07/2031
Generali zavarovalnica d.d. (***)	EUR3M+7,8%	50	EUR	50	24/05/2016	24/05/2021	24/05/2026

(\*) In milioni, in valuta.

(\*\*) In milioni di euro.

(\*\*\*) Tale emissione era stata fatta da Adriatic Slovenica, fusa in Generali zavarovalnica d.d. nel 2020.

Sono incluse tutte le passività subordinate emesse da Assicurazioni Generali e da altre controllate. Le rimanenti passività subordinate sono relative a titoli emessi da controllate austriache corrispondenti ad un costo ammortizzato di circa € 25 milioni.

## Titoli di debito senior

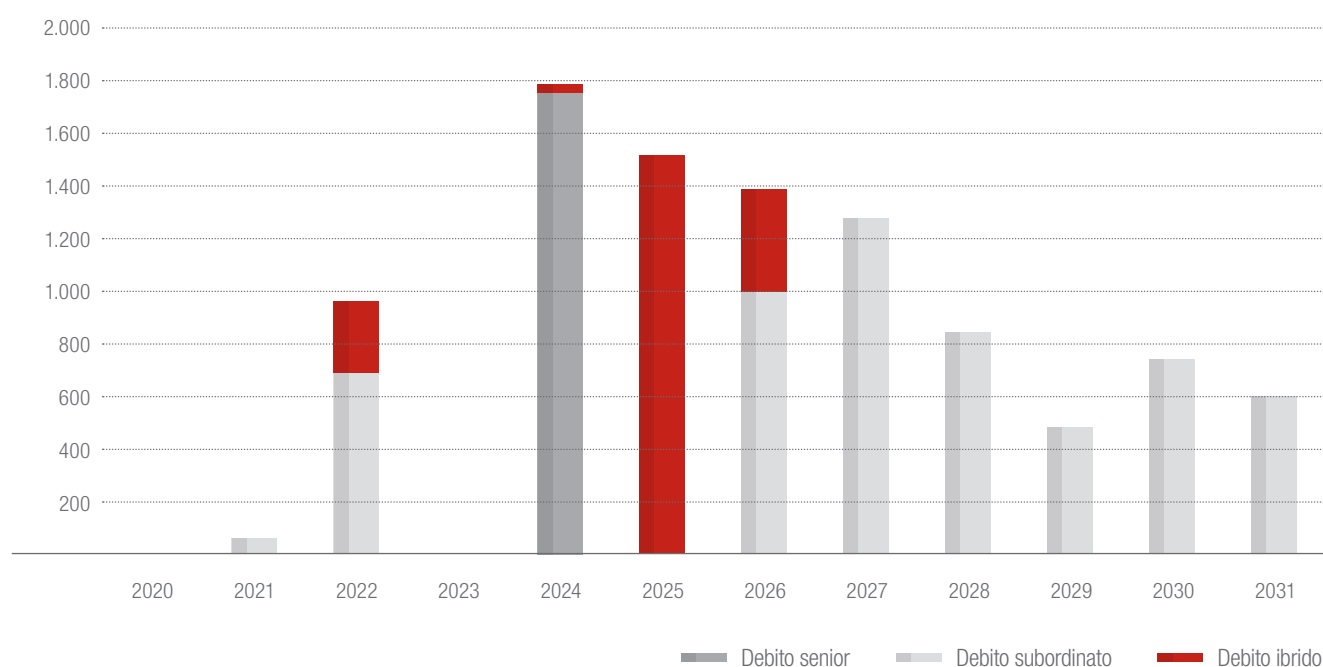
### Principali emissioni di titoli di debito quotate

Emittente	Tasso nominale	Nominale emesso (*)	Valuta	Costo ammortizzato (**)	Emissione	Scadenza
Assicurazioni Generali	5,13%	1.750	EUR	1.738	16/09/2009	16/09/2024

(\*) In milioni, in valuta.

(\*\*) In milioni di euro.

### DETTAGLIO DELLE SCADENZE DEL DEBITO (€ MLN)



La durata media si attesta a 5,76 anni al 31 dicembre 2020 rispetto a 5,52 anni al 31 dicembre 2019.

### LINEE DI CREDITO

Assicurazioni Generali ha in piedi linee di credito revolving per un importo complessivo di € 4 miliardi, che rappresentano, in linea con la migliore prassi di mercato, uno strumento efficiente per proteggere la flessibilità finanziaria del Gruppo in caso di scenari negativi.

Le due linee di credito, sindacate dal valore di € 2 miliardi ciascuna, sono sottoscritte con durata fino al 2021 e 2023.

Le linee di credito presentano inoltre innovativi criteri in termini di sostenibilità: il loro costo è legato sia agli obiettivi in termini di investimenti green sia ai progressi registrati nella sostenibilità. Questa operazione rafforza ulteriormente l'impegno di Generali in materia di sostenibilità e ambiente, come previsto nella Carta degli Impegni di Sostenibilità e nella strategia sul cambiamento climatico.

Tale operazione inciderà sull'indebitamento finanziario del Gruppo solo in caso di effettivo utilizzo delle linee di credito.

## Liquidità

### Disponibilità liquide e mezzi equivalenti

(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019
Depositi bancari e titoli a breve termine	6.935	6.165
Cassa e disponibilità liquide equivalenti	311	172
Cassa e disponibilità presso banche centrali	654	537
Quote di fondi di investimento monetari	9.326	6.863
Altre disponibilità liquide	-698	194
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti</b>	<b>16.528</b>	<b>13.931</b>

La liquidità passa da € 13.931 milioni a € 16.528 milioni al 31 dicembre 2020; l'aumento delle disponibilità liquide del Gruppo riflette il mancato pagamento della seconda tranche del dividendo del 2019 nel 2020, nonché la strategia di centralizzazione del capitale in eccedenza perpetrata nel 2020, a cui si aggiunge la costituzione di buffer di cassa precauzionali per meglio fronteggiare l'incertezza derivante dal Covid-19.

# I NOSTRI MERCATI DI RIFERIMENTO: POSIZIONAMENTO<sup>15</sup> E PERFORMANCE

## ITALIA



In un contesto globale particolarmente segnato dalla pandemia, Generali si conferma leader nel mercato assicurativo italiano, con una quota di mercato complessiva del 16,1%, in crescita rispetto all'anno precedente. La compagnia si è distinta per resilienza e solidità in un contesto estremamente sfidante, potendo contare su una gamma prodotti completamente rinnovata, con soluzioni assicurative innovative per i propri clienti sia nel segmento Vita che nel segmento Danni. A livello distributivo la strategia multicanale, su cui si è molto investito negli ultimi anni, ha garantito ottimi livelli di raccolta anche durante i periodi di lockdown, grazie all'utilizzo degli strumenti di vendita a distanza messi a disposizione della forza vendita.

La produzione rimane fortemente incentrata sul canale agenziale, con una consolidata posizione nel canale diretto Danni e Vita, tramite Genertel e Genertellife, la prima assicurazione online lanciata in Italia. La partnership con Banca Generali permette di offrire alla sua clientela un'ampia e completa gamma di prodotti assicurativi, previdenziali e di gestione del risparmio. Generali si presenta al mercato italiano con tre marchi distinti dal chiaro posizionamento strategico - Generali (mercato retail e PMI), Alleanza (famiglie) e Genertel e Genertellife (canali alternativi).

Nel corso del 2020, Generali Italia ha proseguito nell'implementazione del proprio programma Partner di Vita, con l'obiettivo di diventare la compagnia con la miglior customer experience attraverso una consulenza di valore, utilizzando tutti i canali di relazione, offrendo una gamma sempre più ampia di servizi di prevenzione e protezione ed investendo nelle nuove tecnologie e negli ecosistemi connessi. È proseguita inoltre la crescita di Jeniot, società lanciata da Generali Italia a fine 2018, per lo sviluppo di servizi innovativi nell'ambito dell'Internet of Things e della connected insurance legati a mobilità, casa, salute e lavoro.

In Italia le misure fiscali rilevanti, messe in atto dal Governo per fronteggiare la pandemia e sostenere il reddito delle famiglie, hanno riguardato in particolare i lavoratori meno tutelati, quali commercianti, artigiani e i lavoratori di imprese di piccole dimensioni. Tali misure hanno contenuto la crescita della disoccupazione e della povertà, limitando il numero di fallimenti societari. Le famiglie hanno tuttavia aumentato la loro propensione al risparmio a scopo precauzionale e l'accumulo di liquidità ha toccato i suoi massimi a luglio.

Il **mercato assicurativo italiano**, stimato in flessione del 4,7%, risente dell'andamento della raccolta Vita (-5,4%) condizionato dalla flessione nella domanda di prodotti tradizionali mentre resta stabile ai livelli del 2019 quella di unit-linked, sostenuta dal recupero dei mercati finanziari. Il business Vita di nuova produzione continua ad essere maggiormente orientato verso i prodotti tradizionali: anche nei prodotti multiramo la componente tradizionale, pari al 66,5%, prevale su quella unit-linked (34,5%). Il mercato assicurativo Danni è atteso in calo del 2,5%, risentendo della flessione della raccolta nel comparto auto (-4,3%), sul quale pesano le sospensioni delle polizze e gli sconti al rinnovo garantiti da molti assicuratori ai propri clienti durante il periodo di lockdown a fronte del mancato utilizzo dei veicoli. Il netto calo della frequenza e il conseguente miglioramento dei risultati tecnici hanno alimentato la concorrenza tariffaria tra operatori. Anche il comparto non auto ha risentito degli effetti della crisi, chiudendo il 2020 in lieve flessione (-1,2%).

Con riferimento ai **mercati finanziari**, il rendimento del BTP decennale è sceso dall'1,43% di fine 2019 allo 0,52%. Lo spread BTP-Bund si è ristretto da 161 p.b. di fine 2019 a 110 p.b.. Il total return del FTSE MIB ha registrato una performance negativa (-3,3%).

Con riferimento alla **pandemia**, Generali, partendo dalla propria organizzazione, ha intrapreso tutte le misure per tutelare la salute delle persone e continuare a servire i propri clienti. Da subito è stato esteso lo smart working a tutti i dipendenti (oggi è oltre il 95%) e mantenuto un contatto costante con le proprie persone, anche con dirette streaming che hanno coinvolto 16 mila tra dipendenti e agenti. È stato inoltre creato il primo contact center assicurativo da remoto di Genertel per servire la clientela.

Con i propri agenti la compagnia ha affrontato il tema della remotizzazione per essere sempre connessi e in grado, anche in questa emergenza, di rispondere alle esigenze dei clienti sfruttando le nuove tecnologie e piattaforme. In poche settimane, ad esempio, è diventata la prima rete remotizzata, con i suoi 12 mila consulenti, per servire a distanza le famiglie italiane.

La compagnia è rimasta al fianco dei propri clienti, delle famiglie e delle imprese. È intervenuta sostenendo le PMI del settore commercio, comparto fortemente colpito dalla pandemia: la priorità è stata dare subito un aiuto concreto agli imprenditori, garantendo una diaria per ogni giorno di chiusura

<sup>15</sup> Le quote e le posizioni di mercato indicate, basate sul volume premi, fanno riferimento ai dati ufficiali più recenti disponibili.

DNF

a oltre 6 mila aziende in tutta Italia. Ha inoltre supportato con nuove formule assicurative oltre 1 milione di lavoratori con polizze salute per affrontare il Covid-19.

La compagnia ha avviato una collaborazione con medici, attraverso il consulto medico a distanza, per fornire ai propri clienti le informazioni sanitarie necessarie.

Inoltre, per rispondere immediatamente alle nuove esigenze della scuola, degli insegnanti e delle famiglie, Generali ha ampliato il progetto **Ora di Futuro - The Human Safety Net**, con formazione e contenuti digitali per garantire lo svolgimento delle lezioni a distanza nelle scuole primarie e nei centri Ora di Futuro, dando un aiuto concreto alle famiglie in difficoltà in tutta Italia.

L'ammontare delle iniziative sopra citate è stato pari a circa € 99 milioni<sup>16</sup>.



In un difficile quadro internazionale caratterizzato dalla pandemia, da tassi di interesse sempre più bassi ed elevata volatilità, Generali Italia si è concentrata su un'offerta a 360° che prevede l'evoluzione dei prodotti previdenza, risparmio, investimento e puro rischio e malattia secondo gli obiettivi prefissati di miglioramento della consulenza nei confronti del cliente e di rafforzamento della raccolta a basso assorbimento di capitale. Grazie ad un approccio multicanale e all'integrazione dei sistemi di vendita tradizionali con i nuovi strumenti di vendita da remoto, introdotti con il programma di semplificazione, Generali Italia è riuscita a garantire una consulenza di valore ai propri clienti retail, anche in un contesto complesso. Particolarmente positivi anche i risultati relativi alle polizze collettive grazie, tra gli altri, all'accordo per la gestione degli attivi del Fondo Cometa.

L'andamento dei **premi Vita** ha quindi evidenziato una buona performance supportata dalla linea puro rischio e malattia (+16,4%) e dalla forte crescita dei prodotti linked (+58,0%) per effetto dell'acquisizione del Fondo Cometa.

La **nuova produzione** in termini di valore attuale dei premi futuri di nuova produzione (PVNBP) si attesta a € 20.754 milioni, in aumento del 6,4% grazie all'effetto one-off del Fondo Pensione Cometa (senza tale effetto i PVNBP diminuirebbero del 7,2%). In crescita sia il valore attuale dei premi annui futuri (+3,3%) sia i premi unici (+8,5%).

Con riferimento alle linee di business, si evidenzia una forte crescita sia della produzione dei prodotti unit-linked (+55,9%, -5,3% senza il contributo del Fondo Cometa) sia dei prodotti di rischio (+17,3%), che compensa il calo dei prodotti di risparmio causato dalla sfavorevole situazione finanziaria (-8,9%).

La redditività della nuova produzione (espressa in percentuale del PVNBP) si riduce di 0,25 p.p., passando da 4,71% del 2019 a 4,46% del 2020. Il decremento è guidato principalmente dalla ridotta redditività del Fondo Pensione Cometa (senza tale effetto la marginalità sarebbe del 4,87%, in crescita di 0,15 p.p.). Da evidenziare l'aumento della produzione di prodotti a minor assorbimento di capitale, il cui peso passa dal 21,6% al 49,7%.

Il valore della nuova produzione ammonta a € 926 milioni (+0,7%).



Si segnala una tenuta della **raccolta Danni** (+0,9%), derivante da dinamiche tra loro differenti. Il 2020, al netto degli effetti legati alla pandemia, ha visto Generali concentrarsi sul miglioramento della profittabilità e sulla difesa del portafoglio auto attraverso interventi sulla flessibilità e lo sviluppo di modelli di smart-pricing grazie alle attività di advanced analytics. La complessiva flessione nell'auto (-3,0%) è stata quindi controbilanciata da un significativo miglioramento della profittabilità, per buona parte dovuta al calo della frequenza per effetto delle varie fasi di lockdown, in un mercato ancora fortemente competitivo.

Nel non auto (+3,3%), il rinnovamento della gamma prodotti attraverso lo sviluppo di nuovi servizi e prodotti connessi, unita alla sempre maggiore attenzione al miglioramento dei processi industriali e dei relativi livelli di servizio, ha permesso in un contesto difficile di superare i livelli di produzione dell'anno precedente, beneficiando in particolare dell'andamento delle linee retail ed Employee Benefit.

In forte calo il **combined ratio**, supportato dal forte miglioramento della sinistralità corrente legato soprattutto al comparto auto a seguito delle misure di lockdown adottate nel paese. In lieve aumento il peso dei sinistri naturali catastrofali (+0,3 p.p.).

<sup>16</sup> Di cui € 26 milioni finanziati dal Fondo Internazionale del Gruppo Generali.

## GERMANIA



Generali è presente in Germania sin dal 1837. Il Gruppo si colloca al secondo posto per raccolta premi complessiva grazie ad una quota di mercato pari al 6,9% nel Vita (comprensivo anche del business malattia), nel quale si registra una posizione di leadership nelle linee di business unit-linked e puro rischio, e a una quota del 5,1% nel Danni, caratterizzato da una profittabilità nettamente superiore rispetto alla media del mercato.

Nel 2020, Generali Deutschland ha registrato una performance solida grazie al costante focus su redditività e soluzioni a basso assorbimento di capitale, che, assieme ad una attenta disciplina sui costi, hanno permesso alla business unit di compensare l'effetto negativo della pandemia. Un sostegno fondamentale, tanto alla raccolta premi quanto alla redditività, è stato assicurato dal network distributivo Deutsche Vermögensberatung (DVAG). Tale rete, composta da circa 17.000 agenti full-time, ha un accordo esclusivo con il Gruppo Generali per la vendita di soluzioni assicurative ed è capace di combinare in modo efficace consulenza qualificata, comprensione delle esigenze dei clienti a 360° e strumenti digitali per consentire l'interazione e la sottoscrizione delle polizze da remoto. Oltre a DVAG, Generali Deutschland può contare sulla **leadership nel canale digitale**, dove è presente con il brand CosmosDirekt.

Generali Deutschland conferma dunque l'obiettivo di diventare l'**assicurazione leader in Germania in termini di crescita profittevole, ritorno sul capitale ed innovazione**, in piena coerenza con i pilastri di Generali 2021 volti a consolidare il posizionamento della compagnia come Partner di Vita dei suoi clienti. Anche grazie alla spinta alla digitalizzazione ulteriormente accelerata dalla necessità di fronteggiare le conseguenze della pandemia, l'innovazione a favore della qualità di vita dei clienti è stata centrale per Generali Deutschland nel 2020. Ad esempio, la compagnia ha annunciato VitalSigns&Care, una app innovativa che permette agli utenti di monitorare autonomamente i loro parametri vitali, tra cui l'ossigenazione del sangue, semplicemente utilizzando la fotocamera del loro smartphone, e di ottenere servizi di assistenza personalizzati. Con VitalSigns&Care, Generali Deutschland pone l'attenzione sulla **prevenzione per la salute**, la cui importanza è resa ancor più evidente dalla pandemia.

L'economia tedesca, così come gran parte di quelle avanzate, ha registrato nel secondo trimestre una contrazione causata dalle misure di contenimento dell'epidemia. Nonostante la ripresa registrata nel periodo estivo abbia superato le aspettative, la seconda ondata iniziata in autunno potrebbe comportare un nuovo rallentamento nella parte conclusiva dell'anno.

Il **settore assicurativo** ha reagito alla crisi economica in modo differente nei diversi rami. Il ramo Vita ha registrato un rallentamento dopo la crescita che ha caratterizzato il 2019: la raccolta premi 2020, in leggero calo (-0,4%), è stata sostenuta da un incremento nel tasso di risparmio, mentre continua il passaggio del portafoglio da prodotti tradizionali con garanzia a prodotti legati all'andamento dei mercati finanziari, con effetti positivi sul tasso di solvibilità.

L'assicurazione Danni risulta in crescita con l'eccezione del ramo RCAuto, che resta pressoché invariato ma con una redditività sostenuta dalle forti limitazioni alla circolazione con conseguente calo della sinistralità. Negli altri rami Danni l'effetto del Covid-19 è meno univoco, con un miglioramento della sinistralità in quelli più legati al ciclo economico e un aggravamento in altri (dovuto non solo al Covid-19 ma anche ad alcuni eventi atmosferici eccezionali). L'assicurazione malattie, in particolare, ha evidenziato quest'anno un aggravamento della sinistralità e delle prospettive reddituali, mentre la raccolta premi è prevista svilupparsi secondo i soddisfacenti tassi di crescita degli anni passati.

Per quanto riguarda i **mercati finanziari**, il rendimento del Bund tedesco decennale ha chiuso l'anno a quota -0,58% (-0,19% nel 2019). Nel 2020, il mercato azionario DAX ha guadagnato il 3,5%.

**Generali Deutschland** ha saputo prendere decisioni proattive e significative per gestire gli effetti della pandemia. Fin dall'inizio della diffusione del virus, la compagnia si è fortemente impegnata per assicurare la **business continuity**, la sicurezza del personale e il sostegno alla comunità. Un esempio è stato il Covid Nothilfefond, un fondo speciale volto a sostenere economicamente i clienti di Generali Deutschland che hanno subito le conseguenze delle restrizioni e del lockdown. Durante il primo picco della pandemia, Generali Deutschland ha costituito questo fondo di emergenza, per aiutare i clienti più colpiti, e al tempo stesso si è attivata per supportare i propri clienti tramite, ad esempio, agevolazioni in caso di difficoltà di pagamento temporanee, assistenza medica da remoto, semplificazione delle politiche assuntive e un customer service potenziato. Con riferimento alle iniziative straordinarie per fronteggiare il Covid-19 nel paese, sono stati destinati complessivamente € 16 milioni<sup>17</sup>.

Il fondo ha aiutato a distribuire mascherine chirurgiche e apparecchiature mediche in tutta la Germania, in collaborazione con Caritas Deutschland, e a creare strumenti digitali per supportare le piccole e medie imprese nonché le persone svantaggiate e bisognose di assistenza o compagnia.

<sup>17</sup> Di cui € 11 milioni finanziati dal Fondo Internazionale del Gruppo Generali.

DNF

Il personale di Generali Deutschland ha inoltre contribuito significativamente, raccogliendo € 750.000 da donare a persone in difficoltà attraverso The Human Safety Net, il programma di sostegno alle comunità del Gruppo Generali.

Per alleviare le conseguenze negative della pandemia, Generali Deutschland ha inoltre messo in opera le seguenti azioni concrete:

- aiuto alle istituzioni sanitarie lombarde per ricevere 1.500 tute mediche e ventilatori dalla Germania;
- digitalizzazione di molti progetti di sostegno alla comunità realizzati da The Human Safety Net;
- inclusione di The Human Safety Net in wirhelfen.eu, una piattaforma online volta a mettere in contatto prestatori di cure e persone bisognose;
- supporto della piattaforma online Heroes Against Loneliness per facilitare occasioni di socializzazione tra vicini di casa;
- attivazione online dell'iniziativa *Generali bewegt Deutschland* (Generali muove la Germania), il programma di fitness che motiva le persone a mantenersi fisicamente e mentalmente sane, anche in caso di quarantena.



In crescita dell'1,1% i premi Vita, nonostante il rallentamento causato dalla pandemia. La crescita è ascrivibile soprattutto al comparto unit-linked (+6,4%) in linea con le iniziative strategiche del Gruppo. Si segnala, in particolare, il contributo derivante dalla produzione a premio ricorrente, sostenuta dalla nostra rete esclusiva.

La nuova produzione in termini di PVNB presenta una buona crescita del 13,4% che interessa sia il segmento Vita (+13,6%) che il settore malattia (+11,8%). In aumento sia il valore attuale dei premi annui futuri (+14,7%) che i premi unici (+7,5%). Anche la produzione di tutte le linee di business è in aumento: in particolare, i prodotti di rischio crescono del 18,5%, i prodotti di risparmio del 16,9% e i prodotti unit-linked del 3,4%.

La redditività della nuova produzione (espressa in percentuale del PVNB) è pari a 2,75%, in lieve crescita rispetto al 2,73% del 2019 grazie al miglioramento del mix produttivo che ha privilegiato i prodotti di rischio.

Il valore della nuova produzione cresce del 14,8% e ammonta a € 298 milioni.



In leggera crescita (+0,2%) i volumi del segmento Danni, interamente trainati dal comparto non auto (+0,8%) che beneficia del trend positivo principalmente nelle linee Global Corporate & Commercial. In leggera contrazione il comparto auto (-0,3%), che sconta gli effetti della pandemia soprattutto nel canale diretto.

Il combined ratio segna un notevole miglioramento (-3,6 p.p.), interamente ascrivibile alla riduzione della sinistralità, in particolare di quella della generazione corrente che beneficia sia della diminuzione della frequenza nel comparto auto in seguito ai lockdown sia del minor impatto catastrofico (-0,9 p.p.). In riduzione il contributo delle generazioni precedenti. Il tasso costi si attesta ad un livello stabile, con un maggior peso dei costi di acquisizione a fronte di una riduzione degli oneri di amministrazione.



## FRANCIA



Generali è presente in Francia sin dal 1831 con una delle prime filiali all'estero del Gruppo. Verso la metà degli anni 2000 si è assistito al consolidamento della struttura operativa con la fusione dei vari marchi costituenti il Gruppo, dando vita ad una delle società assicurative più grandi del paese. Generali France opera con un approccio multicanale di agenti, venditori dipendenti, broker, promotori finanziari, banche, canali diretti e affinity group. La molteplicità delle forme distributive riflette il segmento di mercato servito e la tipologia di prodotto venduto, in un'ottica di centralità del cliente. Generali France vanta una posizione di leadership nei prodotti Vita di risparmio distribuiti tramite internet e per i clienti cosiddetti affluent, così come nel mercato delle pensioni integrative per i lavoratori autonomi. Significativa è inoltre la presenza nei segmenti dei professionisti, della piccola e media impresa e dei rischi alla persona.

Anche in Francia, come nelle principali aree geografiche nelle quali opera il Gruppo, sono state poste in essere delle iniziative, volte in massima parte a consolidare il legame di fiducia nel rapporto con il cliente, affiancandolo nel corso della vita, nell'ottica di rafforzare il marchio e l'immagine sul territorio. Inoltre, nel 2019 il Gruppo in Francia ha messo in campo una serie di iniziative strategiche all'interno di un progetto denominato **Excellence2022**, che prevede, nell'arco di un triennio, diverse azioni di efficientamento e di trasformazione delle attività aziendali.

La pandemia di **Covid-19** ha segnato il corso del 2020 ed in Francia il grado di esposizione alla crisi sanitaria delle compagnie di assicurazione è dipeso dal segmento di operatività. Le compagnie Danni hanno beneficiato del calo della frequenza dei sinistri auto durante i periodi di lockdown finanziando azioni commerciali e di supporto nei confronti dei loro clienti. Nelle linee di business commercial gli assicuratori hanno dovuto affrontare tematiche come la **business interruption**, con possibili effetti sui rischi legali, potenziali riflessi in termini di ritorno di immagine e delle relazioni con i clienti.

Nel segmento Vita le compagnie sono state fortemente colpite dal calo dei mercati finanziari a seguito della pandemia che si è riflessa negativamente sul risultato degli investimenti.

Il **mercato assicurativo Vita** ha risentito degli effetti derivanti della pandemia. Secondo l'associazione di categoria francese (FFA), la raccolta netta a fine 2020 è stata negativa attestandosi a € -6,5 miliardi, rispetto a una raccolta positiva di € 21,9 miliardi nel 2019. Mentre il segmento tradizionale è risultato particolarmente colpito (-32,4% su base annua), il segmento unit-linked ha finora mostrato resilienza (+2,4% su base annua), raggiungendo il 34% dei contributi totali, in crescita rispetto al 2019 (+28%).

Per quanto riguarda il segmento **Danni**, nel 2020 si osserva una stabilità dei premi del comparto auto, dove si registra un aumento medio dello 0,4% rispetto al 2019, a fronte di costi di riparazione che hanno subito un forte incremento (+6%) trainati dall'aumento dei pezzi dei ricambi e della manodopera, che crescono anche a causa delle misure di contrasto alla pandemia. In tale contesto le misure di confinamento hanno determinato un calo dei sinistri automobilistici e, conseguentemente, del numero delle vittime della strada. Il rinnovamento del parco circolante, favorito dall'aumento della domanda di trasporto privato come compensazione delle limitazioni del trasporto pubblico e da più stringenti standard anti-inquinamento, dovrebbe guidare, insieme all'aumento dei costi di riparazione, la dinamica dei premi nei prossimi anni.

Con riferimento ai **mercati finanziari**, nel 2020 lo spread fra OAT e Bund è passato da 31 p.b. di fine 2019 a 23 p.b.. Il total return del CAC 40 è stato del -5%.

La forte pressione dell'opinione pubblica sul settore assicurativo francese affinché contribuisse ad attenuare gli effetti della crisi generata dalla **pandemia** sul sistema sanitario e sull'economia in generale si è concretizzata in **molteplici azioni**, tra cui, in particolare, il contributo FFA al Fondo di Solidarietà francese e le donazioni agli ospedali per un totale di € 26 milioni<sup>18</sup>. Inoltre, al settore assicurativo è stato chiesto di contribuire al sistema sanitario nazionale con una tassa straordinaria legata al Covid-19.

Nell'ambito di **The Human Safety Net** Francia sono state implementate numerose iniziative quali la teleconsultazione medica per le famiglie sostenute dal programma *The Human Safety Net per le famiglie*, in collaborazione con Europ Assistance, che è diventata sponsor della fondazione ed un nuovo incubatore a Saint-Denis nell'ambito del programma *The Human Safety per i rifugiati*.

<sup>18</sup> Di cui € 10 milioni finanziati dal Fondo Internazionale del Gruppo Generali.

DNF

Specifici fondi sono stati distribuiti ad alcune associazioni ed organizzazioni, tra cui l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR) per aiutare gli sfollati forzati in Francia e Mali, la rete di associazioni Apprentis d'Auteuil, partner di The Human Safety Net, per fornire mascherine alle loro case famiglia in tutta la Francia e all'associazione Intermèdes Robinson, partner di The Human Safety Net, per l'acquisto di beni di prima necessità e attrezzature informatiche.

Sono state inoltre raccolte donazioni attraverso una nuova piattaforma digitale, e lanciata l'iniziativa denominata un Natale Solidale, donando mascherine e computer alle associazioni partner di The Human Safety Net raccogliendo ulteriori fondi attraverso sponsor (associazioni e reti di vendita).



Generali Vie prosegue la trasformazione del proprio modello di business verso un portafoglio ben bilanciato tra linee risparmio, unit-linked e puro rischio e malattia, anche grazie alla disciplinata partecipazione agli utili che presuppone un meccanismo incentivante in caso di aumento della componente unit-linked. I premi Vita<sup>19</sup> (-6,3% rispetto al 2019) hanno risentito della contrazione delle polizze tradizionali di risparmio (-36,5%), in coerenza con la scelta strategica del Gruppo di riposizionamento del portafoglio, con sviluppo sia di coperture assicurative unit-linked (+9,6%, grazie al dinamismo dei nuovi prodotti) che puro rischio e malattia (+32,9%, attraverso la partnership con Klesia, uno dei più importanti gruppi mutualistici in Francia). Inoltre, si continua ad ottimizzare il business mix grazie all'eccellente performance di vendita dei prodotti unit-linked che raggiungono un'incidenza del 34% (29% nel 2019). Con riferimento alla **nuova produzione**, si registra un calo dei PVNBP (-10,0%) dovuto alla riduzione dei premi unici (-11,6%, che rappresentano la maggior parte della produzione) mentre il valore attuale dei premi annui futuri aumenta lievemente (+1,6%).

La produzione dei prodotti di risparmio decresce in maniera consistente (-44,5%), mentre registrano una buona crescita sia i prodotti di rischio (+18,1%) che i prodotti unit-linked (+10,0%).

La redditività della nuova produzione (espressa in percentuale del PVNBP) cresce di 0,28 p.p., passando da 1,78% del 2019 a 2,06% del 2020 grazie agli effetti positivi del migliorato mix produttivo.

Il valore della nuova produzione ammonta a € 196 milioni (+4,2%).



La **raccolta** Danni cresce dell'1,7%, principalmente trainata dal comparto non auto (+2,3%) grazie alla crescita dei prodotti multirischio e alla continua spinta dal settore infortuni e malattia (+7,1%) che beneficia dello sviluppo di partnership commerciali nel segmento delle polizze individuali. Il comparto auto ha resistito alla crisi sanitaria, mostrando un livello di premi in aumento dell'1,8% rispetto all'anno precedente.

Il forte miglioramento del **combined ratio**, che passa dal 96,8% al 92,7%, è principalmente ascrivibile al calo della sinistralità corrente non catastrofale per effetto della diminuzione della frequenza sinistri nel comparto auto in seguito ai periodi di lockdown, e ad un minore impatto dei sinistri catastrofali.

## AUSTRIA, CEE & RUSSIA



La struttura regionale ACEER rappresenta il quarto mercato più importante per il Gruppo Generali. Dodici le nazioni incluse in questo perimetro: Austria (At), Repubblica Ceca (Cz), Polonia (Pl), Ungheria (Hu), Slovacchia (Sk), Serbia, Montenegro, Romania, Slovenia, Bulgaria, Croazia, ed infine Russia.

Il Gruppo che vanta una presenza nei territori dell'Est Europa sin dal 1989, ha consolidato nel corso degli anni la propria posizione fino a diventare uno dei più grandi assicuratori dell'area:

- 2008: nasce una collaborazione di joint venture con PPF Holding, conclusa poi nel corso del 2015, anno in cui il Gruppo Generali acquisisce il pieno controllo e poteri su Generali CEE Holding;
- 2018: ingresso nella Regione rispettivamente dell'Austria, dove Generali è presente dal 1832, e della Russia. Inoltre, Generali ha rafforzato la propria presenza nell'area dell'Est attraverso due importanti acquisizioni, Adriatic Slovenica in Slovenia e Concordia in Polonia, permettendo di bilanciare e diversificare i portafogli, i canali di vendita, nonché la propria presenza nell'area. Infine ha siglato l'accordo di collaborazione con Unicredit per la distribuzione di soluzioni assicurative principalmente relative a Credit Protection Insurance (CPI) nell'intera Regione;
- 2019: in linea con la strategia di Gruppo, è stata completata l'acquisizione in Polonia di Union Investment TFI S.A dal gruppo tedesco Union Asset Management Holding AG e chiuso l'accordo per l'acquisizione delle totalità dei portafogli Vita, Danni e Misti di tre società di ERGO International AG in Ungheria e Slovacchia;
- 2020: acquisizione di SK Versicherung AG (fondata nel 1982 come joint venture di diverse compagnie di assicurazione austriache) da parte dell'Austria, firmando un contratto di vendita in esclusiva di 5 anni con ÖAMTC (Club automobilistico, motociclistico e turistico austriaco). Inoltre, il Gruppo ha completato l'acquisizione del portafoglio Izvor osiguranje in Croazia.

L'economia austriaca ha registrato una contrazione di circa il 7,8% nel corso del 2020: le misure di supporto al reddito e all'occupazione hanno peraltro sostenuto il potere d'acquisto delle famiglie durante il rallentamento economico conseguente al lockdown, aggravando nel contempo la situazione del bilancio pubblico.

Il **mercato assicurativo austriaco**, in continuità con il trend degli anni precedenti, ha registrato una nuova contrazione nel ramo Vita, accentuata dalla situazione congiunturale ma attenuata dalla resilienza del tasso di risparmio. Il settore Danni risulta in crescita, seppur evidenziando un rallentamento più evidente nel settore auto, compensato da un calo della sinistralità dovuto alle restrizioni sulla circolazione, e in alcuni rami industriali, dove a loro volta i sinistri sono stati mitigati dalla recessione. I premi dell'assicurazione malattia sono cresciuti a tassi vicini al 4%. Il Covid-19 ha comportato una flessione delle somme pagate agli assicurati per effetto della riduzione della sinistralità: un effetto che dovrebbe comunque esaurirsi nel breve termine. La Repubblica Ceca, uno dei territori più significativi nell'Est Europa, è stata colpita dalla crisi pandemica maggiormente nel corso della seconda ondata. All'inizio di ottobre il Governo ha dichiarato lo stato di emergenza e ha rinnovato le rigide misure di contenimento. L'aggravarsi della situazione sanitaria ha vanificato la ripresa del terzo trimestre. Nel 2021 è attesa una netta ripresa economica, grazie tanto alla domanda interna quanto a quella estera, e al sostegno derivante dalle misure fiscali e monetarie. L'assicurazione Vita ha chiuso il 2020 in calo dell'1,4%, nonostante la forte flessione delle polizze a premio unico (-19,7%). L'assicurazione Danni è cresciuta del 3,9%, grazie al forte contributo dell'assicurazione auto, sia MTPL sia CASCO.

Il PIL ceco ha evidenziato una flessione del 5% nel corso del 2020, ed il tasso decennale è passato da 1,64% di fine 2019 a 1,51%.

Per quanto riguarda il decennale austriaco si è registrato una variazione dal -0,04% al -0,43%.

Nella Regione ACEER, il Gruppo Generali ha dimostrato forte resilienza del business a seguito della **pandemia** tanto nel comparto Vita quanto nel Danni, confermando l'ambizione di diventare Partner di Vita per i propri clienti e per i propri distributori attraverso una serie di iniziative lanciate nella Regione e volte a fronteggiare l'emergenza.

In particolare, si è venuto incontro alla esigenze dei clienti garantendo massima flessibilità nei termini e nelle modalità di pagamento dei premi e nelle modalità di notifica e gestione dei sinistri (ad esempio con l'attivazione di modalità remote).

Sul fronte dei propri agenti e distributori, il Gruppo nella Regione ha dimostrato forte vicinanza alla rete:

- attivando iniziative volte a fornire supporto finanziario tramite anticipi commissionali e depositi cauzionali, come in Repubblica Ceca e Austria;
- provvedendo ad una rinegoziazione dei target commerciali, ad esempio in Repubblica Ceca, Ungheria, Slovacchia, Slovenia e in Austria, per semplificare il raggiungimento degli obiettivi finanziari e dei bonus associati;
- garantendo maggiore flessibilità nei termini contrattuali, come in Serbia.

Con riferimento all'iniziativa di Gruppo sul Fondo Straordinario per il Covid-19 sono stati destinati € 11 milioni nei diversi paesi della Regione.

L'emergenza collegata alla pandemia è stata inoltre motivo per accelerare la trasformazione digitale dei propri processi già in essere nella Regione e che sta permettendo di porre le basi per un'ulteriore e solida crescita futura.

Nel 2020 **The Human Safety Net** ha aiutato le fasce più deboli della società in 10 paesi: Austria, Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Ungheria, Polonia, Romania, Serbia, Slovacchia e Slovenia.

8.500 persone vulnerabili sono già state raggiunte dai programmi The Human Safety Net in tutta la Regione, lavorando insieme a 11 organizzazioni non governative. Due programmi sono stati lanciati dalle compagnie dell'area e si rivolgono a temi sociali chiave che interessano le comunità, tra cui la creazione di pari opportunità di vita per i bambini provenienti da ambienti svantaggiati e la salvezza dei neonati dalle conseguenze debilitanti e potenzialmente fatali dell'asfissia.



La crescita dei premi Vita è supportata dal contributo dalle linee unit-linked (+4,5%) dai prodotti di puro rischio e malattia (+4,6%) in linea con le iniziative strategiche del Gruppo Generali. La riduzione dei premi di risparmio (-5,1%) è attribuibile sia alla componente a premio ricorrente che a premio unico. Tale trend è spiegato dalla crescita della raccolta in Ungheria (+7,1% trainata dai prodotti unit-linked), Polonia (+5,6% legata alla linea puro rischio e malattia) ed Austria (+2% grazie a maggiori coperture assicurative unit-linked e salute), in parte controbilanciati dalla contrazione dei volumi in Romania (-20% flessione della bancassicurazione), Croazia (-16,6% per il continuo calo registrato nel segmento risparmio) e Repubblica Ceca (-2,4% a seguito della contrazione della nuova produzione dei prodotti di risparmio in linea con il mercato).

La nuova produzione in termini di valore attuale dei premi futuri di nuova produzione (PVNB) diminuisce del 1,7% sia nei premi annui futuri (-2,3%) che nei premi unici (-0,1%).

La produzione è pressoché stabile in Austria (+0,7%), mentre nell'area CEE gli incrementi registrati in Polonia (+9,9%) e Slovacchia (+2,2%) non compensano la contrazione osservata negli altri paesi.

La redditività della nuova produzione (espressa in percentuale del PVNB) cala leggermente (-0,07 p.p.) attestandosi a 6,86%, grazie principalmente all'aumento del peso dei prodotti di rischio molto profittevoli, che passa dal 51% a 53% (in particolare in Austria e in Polonia).

Il valore della nuova produzione si attesta a € 142 milioni (-2,7%).



La raccolta Danni cresce del 2,8%, trainata dal buon andamento complessivo dei principali rami. Il comparto auto, in aumento del 4,2%, è sostenuto dai contributi della Slovacchia (+14,1% grazie principalmente ad adeguamenti tariffari in varie linee), Ungheria (+11,9%, a seguito dei maggiori volumi registrati prevalentemente durante il secondo semestre dell'anno), Polonia (+8,0% grazie al contributo delle linee casco), Austria (+3,5% grazie alle linee RCAuto) e Repubblica Ceca (+3,0% attribuibile ai segmenti retail, flotte e leasing). I rami non auto crescono dell'1,9%, grazie ai maggiori volumi registrati in Polonia (+11,9% spinta dalle linee casa, aziende ed assistenza), Slovenia (+6,6%, grazie alla linea Salute) e Austria (+2,1% supportato in parte dalle linee PMI).

In miglioramento il combined ratio (-3,3 p.p.) per effetto della riduzione della sinistralità legata al positivo andamento delle generazioni correnti (-2,8 p.p., interamente imputabile ai rami auto, supportato dalla minore frequenza in seguito alla pandemia) e al minor impatto catastofale (-0,6 p.p.). Il tasso costi risulta in miglioramento (-0,4 p.p.).

## INTERNATIONAL

Spagna, Svizzera, America e Sud Europa, Asia



### Spagna

Presente in Spagna dal 1834, Generali opera nel paese tramite Generali España, società controllata al 100%, e due accordi di bancassurance con Cajamar (Vita e Danni), che garantiscono al Gruppo un'esposizione al principale canale di distribuzione Vita e in continua espansione anche nel Danni. Generali è uno degli attori principali del mercato assicurativo spagnolo, registrando nel terzo trimestre 2020 una quota di mercato del 3,1% nel segmento Vita e del 4,3% nel segmento Danni. Il gruppo Generali España offre un'ampia gamma di polizze Vita e Danni dedicate sia ai privati che alle imprese, utilizzando una strategia distributiva multicanale che include, oltre agli sportelli bancari, una rete di agenti e broker fra le più estese di Spagna. Complessivamente, il Gruppo si posiziona al nono posto nel mercato assicurativo spagnolo in termini di totale premi (sesta posizione nel mercato Danni).

L'economia spagnola è stata fortemente colpita dalla pandemia, registrando un calo del PIL pari al 9,1% nel corso del 2020, causato principalmente dalla contrazione della domanda interna.

Per quanto riguarda il mercato assicurativo, il comparto Vita è quello maggiormente in difficoltà, registrando un calo del 21%, trascinato dalla componente

di risparmio/pensioni (-25%) mentre le polizze tradizionali riescono a contenere la flessione, riportando una diminuzione inferiore all'1%. In rallentamento i rami Danni, che riflettono comunque una crescita dell'1,1%, sostenuta dall'apporto dei rami property (+3%) e malattie (+5%); in flessione il ramo auto (-2%), che risente del crollo delle immatricolazioni causato dalla crisi pandemica, nonostante i piani di incentivi sostenuti dal Governo.

Per quanto riguarda i **mercati finanziari**, l'IBEX 35 registrato un total return del -12,7% nel 2020. Il tasso decennale spagnolo è calato di 41 p.b. passando da 0,47% a fine 2019 a 0,06%.

Nel corso del 2020 numerose iniziative sono state lanciate con l'obiettivo di mitigare gli impatti del **Covid-19** sulla comunità:

- iniziative sociali: creazione di un fondo da € 10 milioni al fine di sostenere le PMI nella gestione dei sinistri e di un fondo da € 2 milioni con l'obiettivo di sostenere i lavoratori autonomi garantendo loro la copertura del costo di 3 mesi di polizze assicurative. Inoltre, a favore delle famiglie che partecipano al programma The Human Safety Net, è stata garantita la fornitura di prodotti alimentari di prima necessità attraverso donazioni direttamente effettuate da dipendenti di Generali Spagna;
- iniziative a favore dei clienti: azioni volte a prorogare il termine per il pagamento dei premi assicurativi, applicazione di scontistiche e lancio del nuovo prodotto Generali Hospitalization Emergency, volto alla copertura del rischio di contagio Covid-19 per PMI e clienti corporate con polizze collettive già in vigore;
- iniziative a favore dei dipendenti: assistenza psicologica gratuita per dipendenti e famiglie, ristrutturazioni degli spazi per garantire il distanziamento sociale e assegnazione di laptop a tutti i dipendenti.

I premi **Vita** registrano un calo del 21,0% rispetto al 2019, riflettendo la flessione sia dei prodotti di risparmio (-32,3%), in linea con la strategia del Gruppo di ri-orientamento del business mix verso prodotti a minor assorbimento di capitale, che dei prodotti unit-linked (-35,5%), negativamente impattati dalla crisi Covid-19. In aumento, invece, i premi relativi alle polizze puro rischio e malattia, che fanno registrare una crescita (+6,6%) ben superiore alla media del mercato (-0,7%).

La nuova produzione in termini di PVNBP cala del 23,7%, sia nei prodotti a premio unico (-26,4%) che in quelli a premio annuo (-18,4%).

Il decremento si evidenzia in tutte le linee di business, ma è trainato principalmente dalla forte contrazione dei prodotti di risparmio (-45,0%, in linea con la strategia di Gruppo) e del business unit-linked (-37,0%). Il business di rischio, pur in leggera flessione (-1,9%), aumenta il suo peso da 47% a 60%.

La redditività della nuova produzione (espressa in percentuale del PVNBP), aumenta di 4,38 p.p. attestandosi a 17,34%, grazie all'ottima profittabilità del business di rischio (28,26%).

Il valore della nuova produzione ammonta a € 118 milioni, in aumento (+2,1%).

Nel segmento **Danni**, i premi crescono del 3,7%, nonostante il mercato spagnolo abbia fortemente risentito della crisi Covid-19 (+1%). La contrazione del comparto auto (-2,1%) è più che compensata dalla crescita del non auto (+3,3%) grazie principalmente all'incremento del portafoglio nelle linee multirischio, salute e spese funerarie.

Il combined ratio si attesta a 93,4%: il lieve aumento (+0,2 p.p.) riflette la crescita dell'expense ratio e il maggior impatto dei grandi sinistri man-made.

## Svizzera

Il Gruppo Generali opera in Svizzera dal 1987, dove è riuscito a consolidare la sua posizione attraverso l'acquisizione e la fusione di numerose compagnie assicurative. Generali, in linea con la strategia definita dal Gruppo, si concentra sul business retail ed è caratterizzata da servizi innovativi e di alta qualità, offerti attraverso diversi canali distributivi: agenti, broker, promotori finanziari e canali diretti.

Generali si posiziona come leader del mercato in termini di raccolta premi nel segmento Vita individuale unit-linked con una quota di mercato pari al 30%, e come ottavo nel segmento Danni con una quota di mercato del 4,4%. Generali non opera nel comparto polizze collettive Vita.

Nel 2020 Generali ha avviato in Svizzera un processo di accelerazione in merito al rafforzamento delle riserve legate a prodotti garantiti Vita, riflettendo ipotesi finanziarie di lungo termine più conservative. Il processo di rafforzamento continuerà **nel 2021**, seppur in misura inferiore. Nell'ultimo trimestre dell'anno è stato effettuato un aumento di capitale pari a CHF 400 milioni.

L'economia svizzera ha subito le conseguenze derivanti dalle misure preventive legate al Covid-19 e, nonostante una crescita del 7,2% nel terzo trimestre, il PIL risulta in calo rispetto ai livelli di inizio anno di circa il 2%. Il **mercato assicurativo**, Nonostante lo scenario economico complesso, i premi Danni hanno evidenziato una lieve crescita (+1,4%) mentre la redditività di alcuni rami (RCAuto, RC diversi, linee industriali) ha registrato effetti positivi derivanti dalla riduzione dell'attività economica e della mobilità. L'assicurazione malattia e infortuni, in particolare, già recentemente cresciuta grazie all'elevata e costante domanda di assicurazione complementare e all'aumento delle tariffe dovuto al costante aumento dei costi nel settore sanitario, rileva un incremento sia della domanda che delle prestazioni. Grazie al rinnovato vigore del risparmio precauzionale, nonostante il calo dei redditi, la contrazione dei premi nel settore Vita individuale è stata limitata allo 0,4%, dove i prodotti assicurativi si sono rivelati maggiormente attraenti rispetto ad altri impieghi a reddito fisso.

Con riferimento ai **mercati finanziari**, lo SMI ha chiuso l'anno in positivo, con un total return del 4,4%. Il rendimento del decennale svizzero è rimasto pressoché stabile, passando da -0,47% a -0,49%.

Nel corso del 2020 Generali ha implementato in Svizzera numerose misure per supportare clienti, dipendenti e distributori in relazione all'emergenza **Covid-19**. Particolarmente rilevanti risultano essere le iniziative locali messe in atto per supportare la forza vendita, aumentandone le provvigioni, e i locatari, riducendone i canoni di affitto, per un totale di circa CHF 3 milioni.

I premi **Vita** flettono del 2,1% a seguito del rallentamento della raccolta dei prodotti risparmio.

La nuova produzione in termini di PVNBP si attesta a € 639 milioni, in aumento del 14,1%, trainata sia dall'incremento del valore attuale dei premi annui futuri (+12,9%) sia dai premi unici (+33,1%).

Si osserva una crescita in tutte le linee di business, in particolare nei prodotti unit-linked (+16,0%).

Nel complesso la redditività della nuova produzione (espressa in percentuale del PVNBP) presenta un buon incremento, dal 5,47% del 2019 al 6,75% del 2020, grazie principalmente all'incremento della redditività del business unit-linked.

Il valore della nuova produzione si attesta a € 43 milioni, in aumento (+40,9%).

La raccolta **Danni** cresce dello 0,4%, grazie al trend positivo del comparto auto a seguito delle nuove tariffe implementate a partire dalla seconda metà del 2018. Sostanzialmente stabile il non auto.

Il combined ratio si attesta a 91,5% (+1,0 p.p.), principalmente a seguito del rafforzamento delle riserve legato all'anticipazione dei requisiti regolamentari nel business infortuni, solo parzialmente compensato dal favorevole andamento tecnico del comparto auto e del business salute e malattia.

## Americas e Sud Europa

L'Argentina, dove Generali è il quinto operatore in termini di premi, rappresenta il principale mercato sudamericano per il Gruppo ed è caratterizzato da un tasso di inflazione storicamente elevato e un'elevata volatilità. Nonostante nel 2020 il governo abbia raggiunto l'accordo con i creditori stranieri per i bond denominati in dollari, la situazione macroeconomica del paese è stata fortemente impattata dall'emergenza Covid-19.

In tale contesto il Gruppo ha posto in essere delle best practice che hanno permesso alla compagnia argentina di evidenziarsi per la qualità e l'innovazione dei servizi offerti. La compagnia Caja si posiziona come terzo player di mercato in termini di premi, escludendo le linee di business in cui non opera (Workers Compensation e Annuities). Durante la pandemia, la compagnia ha implementato numerose azioni a sostegno dei principali stakeholder: dalla scontistica sull'assicurazione auto a favore dei clienti alle donazioni a favore della croce rossa argentina e di altri istituti operanti nel settore medico.

Generali opera inoltre nel mercato brasiliano che, dopo un prolungato periodo di crisi economica e instabilità politica, continua a mostrare segni di miglioramento, sostenuto dagli investimenti infrastrutturali e da ottimistiche previsioni evidenziate dagli indicatori macroeconomici: il settore assicurativo è caratterizzato da un significativo potenziale di espansione e innalzamento del livello di penetrazione.

Tuttavia, il Brasile risulta il paese sudamericano più colpito dalla pandemia, a fronte della quale è stato creato un fondo dedicato al sostenimento del reddito dei dipendenti. In questo contesto, il Gruppo sta perseguendo una strategia di riposizionamento della controllata brasiliana al fine di cogliere le importanti opportunità offerte dal business B2B2C, disinvestendo dal ramo auto.

Il Gruppo Generali opera anche in Cile, in particolare nel sistema dei fondi pensioni, ed Ecuador.

Nel Sud Europa il Gruppo è presente in Grecia, dove si posiziona al sesto posto con una quota di mercato al terzo trimestre 2020 pari al 6,1%, in Turchia, con una quota di mercato al terzo trimestre pari allo 0,4%.

È inoltre presente dal 1942 in **Portogallo**, dove opera attraverso due società: Generali Vida Companhia de Seguros, operante nel segmento Vita, e Generali Companhia de Seguros, attiva nel segmento Danni.

L'8 gennaio 2020 il Gruppo Generali ha finalizzato l'acquisizione in Portogallo del 100% di Seguradoras Unidas e di AdvanceCare, da entità detenute in maggioranza da fondi di investimento appartenenti ad Apollo Global Management.

In ottobre 2020 si è concluso il processo di fusione delle controllate assicurative in Portogallo, con l'ottenimento delle approvazioni richieste dal regolatore. Seguradoras Unidas S.A. ha incorporato Generali Companhia de Seguros S.A. e Generali Vida Companhia de Seguros S.A. ed è stata ridenominata Generali Seguros, S.A.. L'operazione consente a Generali di procedere con rapidità nell'integrazione e nello sviluppo di piani di crescita nel paese.

Generali Seguros è attualmente il secondo player del mercato Danni in Portogallo, con una quota di mercato di circa il 18,5% nel segmento Danni e del 2,5% nel segmento Vita offrendo un'ampia gamma di polizze dedicate a privati e aziende, vendute principalmente con il marchio Tranquilidade e facendo leva su una strategia distributiva omnicanale, che può contare su una solida rete di agenti (circa il 70% del GWP complessivo), broker e canale diretto (attraverso il marchio Logo).

Nel contesto della pandemia da Covid-19, il Portogallo ha utilizzato € 2 milioni del Fondo Internazionale del Gruppo Generali sia per effettuare donazioni di materiale sanitario a sostegno del sistema sanitario e delle fasce più deboli della popolazione, sia per creare polizze ad hoc per gli operatori sanitari con coperture specifiche legate alla pandemia.

I volumi **Vita** evidenziano una crescita del 9,3% rispetto al 2019, grazie al positivo andamento di Argentina, Brasile e Grecia che compensano il calo registrato dalla ex-Generali Portugal. Seguradora Unidas ha contribuito ai volumi del Portogallo per premi pari € 50 milioni.

La nuova produzione in termini di PVNBP è in calo (-3,3%) con una redditività della nuova produzione (espressa in percentuale del PVNBP) che si attesta a 3,05%.

Il valore della nuova produzione ammonta a € 10 milioni.

La raccolta **Danni**, risulta in crescita del 5,5% in gran parte grazie all'Argentina (+27%), principalmente per l'introduzione di tariffe più competitive che le hanno consentito di incrementare il volume premi, nonostante la crisi generata dal Covid-19, tale crescita più che compensa la contrazione dei volumi in Brasile legata al run-off del business auto. Si rileva infine che Seguradoras Unidas ha incrementato i premi Danni del Portogallo di € 860 milioni.

Il combined ratio della Regione registra un miglioramento (96,8%; -10,6 p.p.) rispetto al precedente esercizio principalmente grazie all'andamento favorevole del CoR in Argentina e Portogallo che hanno beneficiato del calo della frequenza sinistri a seguito del lockdown. Tale evoluzione compensa parzialmente il peggioramento registrato dal Brasile a seguito del deterioramento del business auto ormai in run-off.

## Asia

Generali è uno dei principali assicuratori europei nel mercato asiatico e attualmente opera in otto territori. Il segmento predominante è il Vita, con una raccolta premi concentrata prevalentemente nelle linee risparmio e puro rischio e, in misura minore, nelle linee unit-linked. Generali offre i propri prodotti nell'intera Regione grazie ad una strategia distributiva che include agenti, broker, canali digitali e accordi con gruppi bancari. Generali è presente in Cina con Generali China Life, in partnership con China National Petroleum Corporation (CNPC), annoverata fra le più grandi imprese statali cinesi, nonché uno dei principali gruppi energetici del mondo. Generali ha un accordo di joint venture con CNPC anche per l'offerta di prodotti Danni. Grazie alla sua importante presenza nel mercato cinese, Generali China Life rappresenta il principale contributore al fatturato e al risultato operativo dell'intera Regione. Generali è presente come assicuratore Vita anche in India, Filippine, Indonesia, Thailandia e Vietnam, e come assicuratore Danni in Thailandia, Hong Kong, India e Malesia. In India e Malesia Generali opera attraverso accordi di joint venture, rispettivamente con Future Group e MPH Capital Berhad. Le compagnie Cina Danni, India Vita, India Danni e in Malesia non vengono consolidate integralmente, in quanto si detiene una partecipazione non di controllo. Nel mercato di Hong Kong Generali opera dal 1980, offrendo prodotti sia Vita che Danni. Hong Kong è anche sede dell'ufficio regionale (Generali Asia Regional Office), che coordina le attività dell'intera Regione.

Nel corso del 2020 i paesi asiatici hanno lanciato numerose iniziative con l'obiettivo di mitigare gli impatti derivanti dal Covid-19. Nei confronti dei clienti, in particolare in Indonesia, Filippine e Thailandia, sono stati garantiti benefit aggiuntivi e migliorati i servizi medici. Nei confronti dei distributori, sono stati forniti incentivi al sostenimento del reddito, nonché effettuati ulteriori investimenti al fine di accelerare i processi di digitalizzazione relativi al reclutamento e alla formazione della forza vendita.

I premi **Vita** crescono del 3,9%, in particolare grazie alla crescita registrata in Cina e Vietnam.

La nuova produzione in termini di PVNBP è in aumento (+9,1%). L'incremento del valore attuale dei premi annui futuri (+27,3%) sopperisce alla flessione dei premi unici (-19,8%).

Notevole l'aumento sia in Cina (+15,0%, trainato dai prodotti di risparmio) che in Vietnam (+35,3%) e Thailandia (+13,9%) grazie ai prodotti unit-linked che più che compensano il calo degli altri paesi asiatici in cui il Gruppo opera. Stabile la produzione dei prodotti di rischio (+0,2%).

La redditività della nuova produzione (espressa in percentuale del PVNBP) registra un leggero aumento dal 5,19% del 2019 al 5,77% del 2020, guidato dalla buona performance della Cina (+0,57 p.p., grazie ai prodotti di risparmio che registrano un aumento di 1,18 p.p.) e dal deciso sviluppo della profittabilità in Vietnam (+5,89 p.p., grazie all'ottima produzione di Universal Life vendute in sostituzione ai prodotti di risparmio con bassa redditività).

Il valore della nuova produzione ammonta a € 124 milioni in aumento del 20,9%.

Nel segmento **Danni**, la raccolta registra un aumento del 2,3%, nonostante gli effetti negativi legati alla crisi Covid-19.

Si osserva un miglioramento del combined ratio in Thailandia e Hong Kong, che ha determinato un'evoluzione positiva del combined ratio dell'intera Regione, registrando una riduzione da 108,4% nel 2019 a 100,0% nel 2020.

## INVESTMENTS, ASSET & WEALTH MANAGEMENT



In continuità con la strategia del Gruppo annunciata nel 2017, la business unit Investments, Asset & Wealth Management è la principale entità manageriale del Gruppo operante nell'ambito della consulenza per gli investimenti, della gestione del risparmio e della pianificazione finanziaria. In un mercato in continua evoluzione, in cui la specializzazione, l'efficienza e l'innovazione rappresentano elementi determinanti per poter competere, Generali mira a diventare una realtà di riferimento nel mercato della gestione del risparmio non soltanto per le compagnie assicurative del Gruppo Generali, ma anche per clienti terzi.

L'attuazione di questo obiettivo proseguirà per tutta la durata del piano triennale al fine di:

- sfruttare le opportunità di cross-selling, promuovendo la crescita di un business a basso assorbimento di capitale, come i servizi di LDI (Liability Driven Investments) Solutions, che mirano ad offrire ai clienti istituzionali le competenze sviluppate in materia di gestione degli investimenti;
- ampliare la piattaforma multi-boutique, per incrementare l'offerta di prodotti e servizi per tutti i clienti. Le multi-boutique sono società acquisite sul mercato o create in partnership con gestori di riconosciuta competenza negli investimenti su asset class ad elevata specializzazione, sia nell'ambito delle gestioni attive che alternative.

Le boutique operanti nella business unit Investments, Asset & Wealth Management sono:

- Generali Global Infrastructure (GGI), una piattaforma che si avvale del know-how interno e di partnership esterne, per investire sul debito infrastrutturale diversificando sia geograficamente sia settorialmente;
- Aperture Investors, un'innovativa società di gestione del risparmio basata su un modello di ricavi radicalmente differente da quanto presente sul mercato;
- Lumyna, società leader nello sviluppo di strategie UCITS (Undertakings for the Collective Investment of Transferable Securities) alternative, con un'importante clientela internazionale che contribuisce positivamente ad incrementare le capacità di offerta e di distribuzione di Generali verso clienti e partner distributivi;
- Sycomore Factory SAS, player di riferimento per le soluzioni di investimento ESG/SRI in Francia;
- KD Skladi in Slovenia, acquisita attraverso Adriatic Slovenica e Union Investments TFI S.A. in Polonia (successivamente ridenominata Union Generali TFI), sesto operatore di asset management in Polonia;
- Axis Retail Partners che è una boutique di advisory attiva nel real estate dedicata agli investimenti in centri commerciali;
- Plenisfer Investments SGR, precedentemente nominata ThreeSixty Investments SGR, la prima boutique italiana di Generali annunciata ad aprile 2019, che offre un approccio innovativo e integrato su un'ampia gamma di asset class.

La business unit opera nelle tre aree indicate dalla sua denominazione:

- **Investment Management:** implementazione dei modelli di Asset Liability Management (ALM) e Strategic Asset Allocation (SAA) per conto delle compagnie assicurative del Gruppo;
- **Asset Management:** gestione del risparmio indirizzata prevalentemente alla clientela assicurativa, con ampliamento del proprio bacino verso una clientela esterna, sia istituzionale (come fondi pensione e fondazioni) che retail;
- **Wealth Management:** pianificazione finanziaria e tutela patrimoniale dei clienti attraverso una rete di consulenti ai vertici del settore per competenze e professionalità principalmente tramite Banca Generali, banca private leader in Italia.



[www.generali.com/it/who-we-are/global-positioning/investments-asset-and-wealth-management](http://www.generali.com/it/who-we-are/global-positioning/investments-asset-and-wealth-management) per ulteriori informazioni sulla composizione del segmento

Il risultato operativo della business unit Investments, Asset & Wealth Management, comprendendo anche quello di AM dei Paesi dell'Europa centro-orientale, ha registrato una crescita del 20,1%, passando da € 711 milioni nel 2019 a € 853 milioni nel 2020.

Questo sviluppo è stato trainato principalmente dall'Asset Management, che ha incrementato il proprio risultato operativo del 28,5%, passando da € 425 milioni del 2019 a € 546 milioni del 2020.

In questo contesto, il contributo in termini di risultato operativo fornito dal Wealth Management di Banca Generali è stato pari a € 353 milioni, in crescita di circa 7,9% rispetto al risultato operativo del 2019 pari a € 327 milioni.

## HOLDING DI GRUPPO E ALTRE SOCIETÀ

Tale nodo comprende l'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo, inclusa la riassicurazione di Gruppo, Altre società nonché altre holding finanziarie e attività di fornitura di servizi internazionali non ricomprese nelle precedenti aree geografiche.

In tale area, le principali entità di Altre società sono:

- **Europ Assistance**, nel perimetro di responsabilità del Country Manager France & Europ Assistance;
- **Generali Global Business Lines (GBL)** che, nel perimetro di responsabilità del Country Manager & CEO di Generali Country Italia e Global Business Lines, supportano con un'offerta assicurativa completa le aziende con portata globale. Le GBL comprendono due unità: Generali Global Corporate & Commercial e Generali Employees Benefits, che offrono, alle imprese di medio-grandi dimensioni, servizi e soluzioni assicurative flessibili e smart in ambito Vita e Danni, protezione della salute e piani pensionistici per dipendenti locali e globali di società multinazionali.



## Europ Assistance (EA)

Fondata nel 1963, EA, che rientra nel perimetro di responsabilità del Country Manager Francia, è uno dei principali brand globali nel campo dell'**assistenza privata**. È ad oggi presente in più di 200 paesi e territori, grazie ai suoi 41 centri di assistenza e al suo network di 750 mila fornitori convenzionati. EA offre coperture assicurative e assistenza nel settore viaggi, nell'ambito automobilistico con l'assistenza stradale, e coperture personalizzate riguardanti l'assistenza agli anziani, cyber-security, servizi medici e di concierge.

Nel 2020 il fatturato del Gruppo EA si è attestato a € 1,6 miliardi registrando una flessione di circa il 16% rispetto all'anno precedente a causa della **pandemia**. Il segmento dell'assicurazione viaggi, uno dei principali drivers della crescita di EA negli ultimi anni, è risultato particolarmente impattato dal Covid-19. Si è infatti registrata un'iniziale cancellazione dei viaggi con impatto sui sinistri, a cui è seguito un incremento dei rimborsi dei premi (e dell'emissione di *vouchers*) per i viaggi non effettuati durante i lockdown, in un contesto di forte calo dell'industria dei viaggi che ha ridotto le vendite dell'anno. Nonostante il calo dei volumi, EA ha gestito al meglio la riduzione dei profitti, soprattutto grazie alla propria diversificazione sia in termini di business che geografica, alla riduzione della frequenza dei sinistri del comparto auto, al contenimento dei costi, ed all'attivazione di coperture riassicurative sui sinistri legati al Covid-19 riuscendo a far fronte alla crisi in maniera più efficace rispetto ai concorrenti.

Fedele alla sua mission di assistere le persone in difficoltà e al suo spirito di *caring company*, EA ha contribuito attivamente con numerose **iniziative** a sostegno dell'emergenza Covid-19 nel corso del 2020 destinando € 2 milioni del Fondo Internazionale del Gruppo Generali.

EA continua a perseguire una **strategia** di crescita volta a rafforzare la propria posizione di leadership nel settore viaggi, ampliando e diversificando al tempo stesso l'offerta di prodotti auto e di assistenza personale: l'obiettivo è quello di raggiungere € 2,4 miliardi di ricavi entro il 2023. A tal fine, oltre alla crescita organica, il Gruppo Europ Assistance ha inoltre intrapreso una serie di acquisizioni nei diversi settori di business. Dopo l'acquisizione nel 2019 di TripMate, compagnia statunitense operante nel settore dell'assicurazione viaggi, nel 2020 EA ha ulteriormente allargato il proprio perimetro per includere ERV Austria (anch'essa operante nell'assicurazione viaggi), ed Advance Care, compagnia di servizi Portoghese operante nel settore della salute. Inoltre, un importante accordo di *joint-venture* è stato siglato in Francia con il Gruppo Credit Agricole, che garantirà un sostanziale aumento dei volumi ed un posizionamento di rilievo sul mercato francese dell'assistenza.

PREMI COMPLESSIVI GBL

+0,0%

€ 3.812 mln

## Global Corporate and Commercial (GC&C)

GC&C offre soluzioni assicurative e servizi Danni a imprese medio-grandi e intermediari in oltre 160 paesi nel mondo. Grazie alla solida esperienza globale e alla conoscenza dei mercati locali e del settore corporate, vengono offerte soluzioni integrate e personalizzabili in property, casualty, engineering, marine, aviation, cyber e specialty risks. Inoltre, attraverso gli esperti di Multinational Programs, Claims e Loss Prevention, GC&C garantisce alle imprese lo stesso livello di assistenza e protezione in ogni parte del mondo. GC&C ha raccolto un volume premi complessivo di € 2,2 miliardi nel 2020.

Le performance dell'anno, seppur influenzate dal verificarsi di alcuni grandi sinistri nel property, sono state positive. Da un punto di vista tecnico, nel 2020 GC&C ha continuato a perseguire una politica di sviluppo attraverso Multinational Programs, Parametric Products, Cyber risk e Financial Lines, focalizzandosi e bilanciando il portafoglio a livello globale sul segmento aziende medio-grandi, in un mercato caratterizzato da forte competizione soprattutto nei rami property, casualty e engineering.

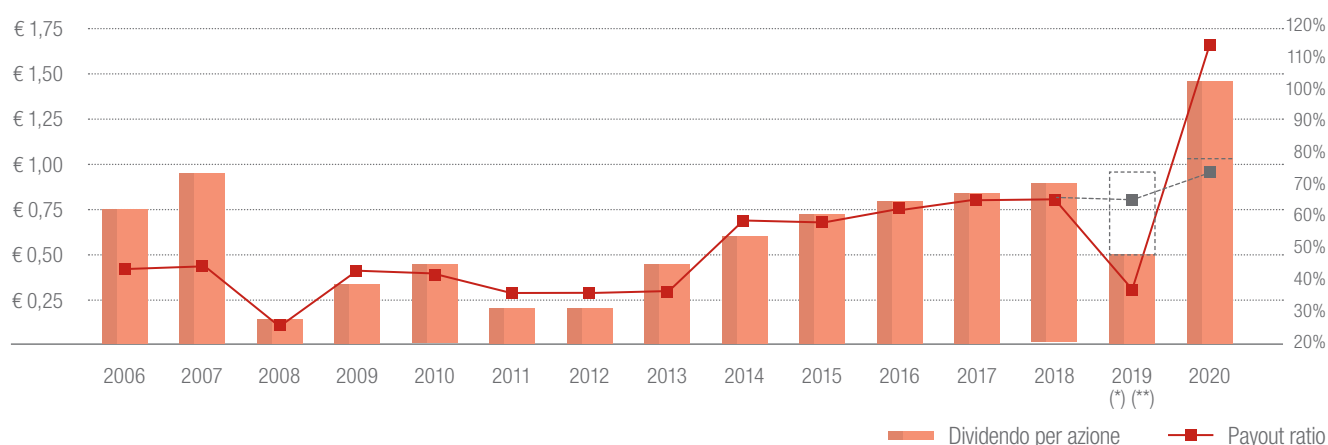
## Generali Employee Benefits (GEB)

GEB è un network integrato, operante attraverso la branch lussemburghese di Assicurazioni Generali, che offre servizi ai dipendenti di società multinazionali consistenti in coperture di puro rischio, vita e malattia e piani pensione sia per i dipendenti locali che espatriati. Presente in più di 100 paesi e con più di 400 programmi multinazionali coordinati (di cui circa 40 captive), oggi GEB è market leader per imprese multinazionali, con volume premi pari a € 1,5 miliardi.

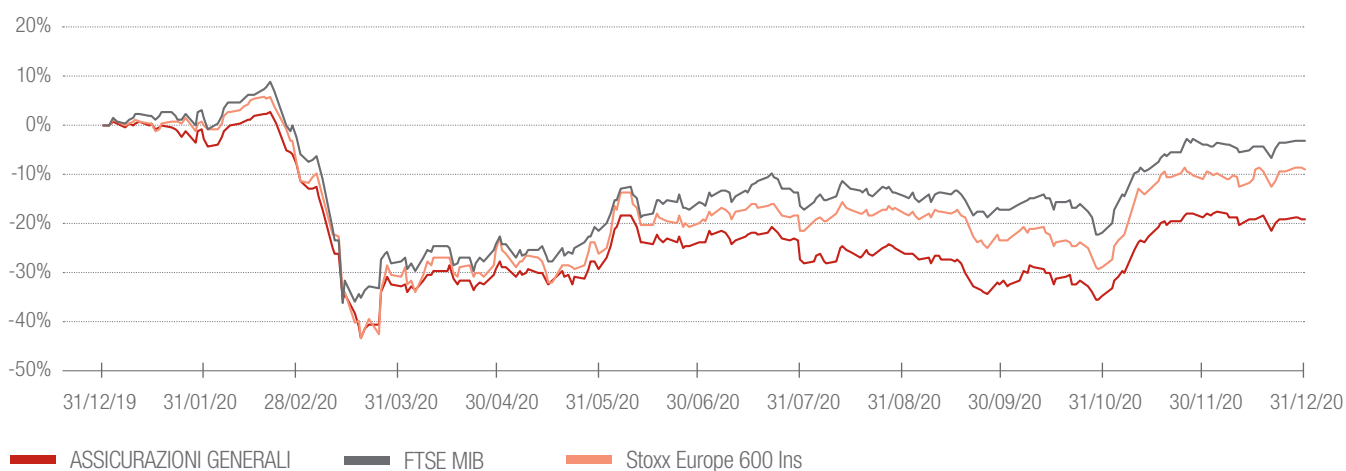
# L'ANDAMENTO DELL'AZIONE

## KPI per azione

	31/12/2020	31/12/2019
Utile per azione	1,11	1,70
Utile normalizzato per azione	1,23	1,40
Utile normalizzato escludendo gli oneri del Fondo Straordinario Internazionale Covid-19 e del liability management per azione	1,32	1,52
Dividendo per azione (*)	1,47	0,50
Payout ratio normalizzato escludendo gli oneri del Straordinario Internazionale Covid-19 e del liability management (**)	111,5%	33,0%
Dividendo complessivo (in milioni di euro) (*)	2.315	785
Prezzo azione	14,26	18,40
Prezzo minimo azione	10,39	14,51
Prezzo massimo azione	18,88	19,50
Prezzo medio azione	13,91	16,85
Numero medio ponderato di azioni in circolazione	1.569.448.327	1.567.927.100
Capitalizzazione di mercato (in milioni di euro)	22.475	28.884
Numero medio giornaliero di azioni scambiate	5.544.326	4.863.683
Ritorno totale per gli azionisti (***)	-19,36%	32,95%



## Performance 2020 del ritorno totale per gli azionisti (\*\*\*)



(\*) Il dividendo per azione proposto sull'esercizio 2020 di € 1,47 verrà diviso in due tranches rispettivamente pari a € 1,01 e € 0,46. La prima tranche, che verrà posta in pagamento a partire dal 26 maggio 2021, rappresenta il pay-out ordinario dall'utile 2020: le azioni saranno negoziate prive del diritto al dividendo a partire dal 24 maggio 2021. La seconda tranche, invece, relativa alla parte del dividendo 2019 non distribuita, sarà pagabile a partire dal 20 ottobre 2021 e le azioni saranno negoziate prive del diritto al dividendo a partire dal 18 ottobre 2021: l'erogazione di questa seconda tranche sarà soggetta alla verifica da parte del Consiglio di Amministrazione dell'insussistenza al tempo di disposizioni o raccomandazioni di vigilanza ostative.

Per il 2019 si riportano il dividendo per azione pagato e il dividendo complessivo pagato come prima tranche a maggio 2020.

(\*\*) Il payout ratio al 31 dicembre 2020, pari a 120,2%, è calcolato sull'utile netto normalizzato, che ammonta a € 1.926 milioni. Il payout ratio al 31 dicembre 2019 è stato rideterminato, considerando il dividendo pagato.

(\*\*\*) Il ritorno totale per gli azionisti è la misurazione della performance che tiene conto sia della variazione del prezzo azionario sia dei dividendi pagati per mostrare la remunerazione complessiva per l'azionista espressa come percentuale annualizzata.





# PREVEDIBILE EVOLUZIONE DELLA GESTIONE

#WEREALLABOUTYOU

Nonostante uno scenario che permane altamente incerto, le più favorevoli prospettive circa la diffusione e l'efficacia dei vaccini hanno contribuito a rafforzare ulteriormente le prospettive degli investitori sull'**economia globale nel 2021**. Nel breve periodo, con il PIL mondiale previsto in calo del 3,8% nel 2020, l'obiettivo della politica monetaria e fiscale sia in Europa che negli USA sarà quello di sostenere la ripresa ciclica, riportando la produzione al livello pre-crisi. In Europa, il denaro del Next Generation EU inizierà a fluire nel 2021, garantendo un supporto continuo, e negli Stati Uniti potrebbe essere deliberata nel primo trimestre 2021 un nuovo stimolo fiscale superiore a \$ 1.000 miliardi, oltre ai \$ 900 miliardi decisi a dicembre 2020.

Il vero elemento chiave per le aspettative di crescita del 2021-2022 sarà l'efficacia dei vaccini. Si prevede un rimbalzo del PIL nel 2021 del 4% nell'Eurozona e del 6,8% negli Stati Uniti. L'inflazione non costituirà un problema in nessuna delle due macro-aree, pur evidenziando un aumento dai minimi del 2020, visto l'ingente stimolo economico.

Il cambiamento di strategia della Fed ha superato le aspettative, in particolare per aver posto l'accento su un obiettivo di occupazione, più inclusivo delle fasce più disagiate della popolazione.

Con riferimento ai mercati finanziari, dopo il pesante calo nel primo trimestre dovuto allo scoppio della pandemia, il mercato azionario è rimbalzato in misura significativa nella restante parte dell'anno, pur mantenendo un elevato livello di volatilità. Inoltre, a novembre la propensione al rischio è aumentata sia a seguito della fine dell'incertezza dopo l'esito delle elezioni statunitensi che per le promettenti notizie sui vaccini, che hanno fatto sperare in una ripresa più sostenuta nel 2021. Continuerà il significativo supporto da parte delle Banche centrali, il quale può portare un beneficio agli asset più rischiosi. Le attese a un anno per i tassi governativi core sono di un moderato aumento, mentre lo spread BTP-Bund dovrebbe rimanere sostanzialmente stabile. Moderato restringimento anche per gli spread europei Investment grade. Il mercato azionario sull'orizzonte di un anno dovrebbe riportare guadagni positivi, sia in Europa che negli USA, con un'aspettativa di total return tra il 5% e il 10%.

Per quanto riguarda il **settore assicurativo nel suo complesso**, nel 2021 dovrebbe beneficiare della citata ripresa economica: la domanda di prodotti assicurativi Vita, seppur in ripresa, rimarrà debole in quanto le famiglie continueranno ad essere prudenti sia in termini di investimento che di consumi. La raccolta Danni è attesa tornare a crescere, con ritmi superiori a quelli precedenti alla pandemia.

In tale contesto, il **Gruppo** conferma e prosegue con la strategia di ribilanciamento del portafoglio **Vita** a rafforzamento ulteriore della profittabilità e con una logica di più efficiente allocazione di capitale, anche supportato da un'estensiva analisi dei portafogli esistenti. Continueranno a essere chiave la semplificazione e l'innovazione, con l'introduzione di una gamma di soluzioni modulari di prodotto, disegnati sulle specifiche esigenze e nuovi bisogni del cliente e offerti al mercato tramite i più idonei, efficienti e moderni canali distributivi. L'obiettivo di Generali di essere Partner di Vita dei suoi clienti sarà la priorità alla base di tutti i processi di sviluppo del business Vita e salute.

Si collocano perfettamente in queste linee strategiche le azioni di sviluppo selettivo della nuova produzione su linee di business quali puro rischio e malattia, salute, nonché su soluzioni assicurative di risparmio e investimento a basso assorbimento di capitale. Lo sviluppo di tali linee punta a costituire una gamma di soluzioni assicurative che consentano un'offerta varia e adeguata ai profili di rischio e d'investimento sia degli assicurati che del Gruppo stesso. In particolare, per i prodotti della linea puro rischio e malattia si punta su offerte modulari, ove alle coperture tradizionali di rischio sono abbinati importanti pacchetti di servizi

per una ancor più concreta prevenzione, informazione, gestione e soluzione delle criticità oggetto di copertura. Tra i prodotti a basso assorbimento di capitale, i prodotti unit-linked saranno sempre più caratterizzati da meccanismi finanziari capaci di far fronte a possibili contrazioni dei mercati (ad esempio, fondi protetti). È crescente l'attenzione allo sviluppo di soluzioni assicurative che presentino caratteristiche di sostenibilità in chiave ESG, sempre più determinanti nelle scelte dei clienti con spiccata propensione alle tematiche socio-ambientali ma altresì interessanti sotto il profilo del ritorno degli investimenti.

In tema di in-force business proseguono le azioni dedicate a rafforzare il rapporto con i clienti esistenti sulla base di una rinnovata analisi degli attuali fabbisogni assicurativi.

L'andamento della raccolta continuerà a riflettere gli obiettivi comuni del Gruppo, dettati dal focus sulla centralità degli interessi del cliente e da un'attenta politica sottoscrivita coerente con il Risk Appetite Framework, che è focalizzata su una continua creazione di valore tramite i prodotti.

Con riferimento al settore assicurativo **Danni**, anch'esso impattato a livello globale dal Covid-19, il Gruppo Generali è riuscito a mantenere stabile la raccolta premi, conseguendo nel contempo un miglioramento della già eccellente redditività tecnica. L'obiettivo dei mercati assicurativi maturi, in cui il Gruppo è presente, è di massimizzare la crescita in ognuno dei rispettivi contesti economici e, parallelamente, di rafforzarsi nei mercati ad alto potenziale di crescita, ampliando la nostra presenza e offerta sul territorio.

Nel ramo auto, le restrizioni della mobilità privata e pubblica derivanti dalle misure di lockdown hanno portato, da un lato, a un miglioramento della redditività grazie alla riduzione della frequenza sinistri e, dall'altro, ad una forte pressione nella raccolta premi per effetto di una crescente competitività e contrazione delle nuove immatricolazioni. L'obiettivo di Generali è quello di sviluppare soluzioni assicurative innovative che garantiscano vantaggio competitivo e redditività del ramo.

Coerentemente con gli indirizzi strategici di crescita profittevole ma soprattutto di diventare Partner di Vita dei nostri clienti, lo sviluppo del ramo non-auto si concentrerà sull'offerta di soluzioni assicurative modulari disegnate sulle specifiche esigenze e nuovi bisogni del cliente, che forniscano servizi innovativi, prevenzione e assistenza grazie al supporto di strumenti e piattaforme digitali (come le coperture dei rischi cyber diventati di primaria importanza nel periodo di lockdown con l'applicazione estensiva dello smart working). La crescita di tale segmento verrà inoltre sostenuta cogliendo le opportunità offerte dai cambiamenti demografici e sociali, dai nuovi mercati e tramite il proseguimento delle iniziative legate ai canali distributivi e alle partnership. Per far fronte a questi cambiamenti, il Gruppo ha lanciato diverse iniziative, volte a sfruttare le opportunità fornite dalle nuove tecnologie, sia per l'accelerazione nella liquidazione dei sinistri che per aumentare la penetrazione nel mercato. Queste iniziative continuano ad essere affiancate da un approccio disciplinato nella sottoscrizione dei rischi, ottimizzazione nella gestione del portafoglio - tariffazione, selezione e profittabilità dei rischi - e nell'attenta valutazione delle nuove richieste del cliente che vengono poste al centro dello sviluppo dei prodotti.

La gestione del segmento Danni, considerato anche il basso livello di assorbimento del capitale di tali prodotti, continuerà pertanto ad essere il punto cardine per l'attuazione della strategia del Gruppo, il cui obiettivo è mantenere la leadership del mercato assicurativo europeo per i privati, i professionisti e le piccole e medie imprese (PMI).

La diffusione della pandemia ha avuto effetti anche sul mercato della riassicurazione, sia da un punto di vista tecnico che da quello finanziario.

Nonostante permanga forte incertezza sull'effettiva entità dei sinistri Covid-19 per il settore riassicurativo, con stime degli analisti che oscillano tra \$ 30 miliardi e \$ 140 miliardi, si prevede un impatto dell'ordine di grandezza delle più severe catastrofi naturali verificatesi nella storia dell'industria (ri) assicurativa. Tutto ciò si manifesta dopo anni di margini sempre più risicati nei bilanci dei riassicuratori che, negli ultimi anni, sono riusciti faticosamente e non sempre a remunerare adeguatamente il capitale impiegato.

Pur rimanendo capacità sufficiente sul mercato per far fronte alle necessità delle compagnie cedenti, l'esigenza di migliorare i risultati tecnici anche per colmare i mancati profitti derivanti dagli investimenti finanziari ha generato una svolta nel trend dei costi della riassicurazione con incrementi significativi dei costi soprattutto nei settori più colpiti da sinistri (ad esempio, quello dei rischi aeronautici). A rendere ancora più difficile la trattativa di rinnovo dei contratti di riassicurazione è intervenuta una maggior disciplina che ha portato all'introduzione di esclusioni nei contratti come quella del rischio pandemico o di quello cyber.

La qualità tecnica del portafoglio del Gruppo, nonché la sua presenza in territori meno sensibili per i riassicuratori, hanno consentito di contenere l'impatto negativo del rinnovo dei contratti, permettendo al Gruppo di porsi nella parte bassa della forchetta indicativa degli aumenti medi di costo del mercato. Gli analisti del settore prevedono che questa inversione del ciclo sia destinata a perdurare anche nei prossimi anni.

In merito alle prospettive per il 2021, in generale per tutte le asset class, dopo l'attività svolta nel 2020, continueremo a perseguire negli investimenti una politica di diversificazione e di miglioramento del profilo rischio/rendimento del portafoglio stesso.

Nel corso del 2021 proseguiranno, con riferimento al segmento **Asset Management**, le azioni volte a identificare opportunità di investimento tramite l'espansione della piattaforma multi-boutique al fine di incrementare il catalogo prodotti in termini di *real asset*, *high conviction* e *multi-asset strategies* per i clienti e i partner.

Tale piattaforma, ad oggi prevalentemente basata in Europa, mira a diventare globale con il conseguente innalzamento dei ricavi e delle masse in gestione (AUM) derivanti da clienti esterni non rientranti nel perimetro delle polizze assicurative del Gruppo.

Con riferimento alla **politica degli investimenti**, il Gruppo proseguirà con un'*asset allocation* volta a consolidare la redditività corrente e a garantire la coerenza con le passività verso gli assicurati.

Nel quadro della strategia degli investimenti a reddito fisso, al fine di gestire efficacemente il matching fra attivi e passivi, il Gruppo continuerà a utilizzare principalmente obbligazioni governative di scadenze lunghe e di elevato standing creditizio.

Per il loro contributo alla diversificazione e alla redditività del portafoglio, in particolare nel persistente contesto di bassi tassi d'interesse, gli investimenti alternativi e in *real asset* continuano ad essere una parte importante della strategia. Il Gruppo prosegue nello sviluppo della piattaforma multi-boutique di asset manager assicurativi volta a potenziare la capacità di investimento in

tali settori di mercato, per un miglior presidio della loro gestione in termini di complessità e liquidità.

La linea strategica degli investimenti nel settore azionario, in questo contesto di mercati volatili, resta prudente, ma pronta a cogliere eventuali opportunità con particolare attenzione a garantire un elevato livello di diversificazione.

Nel comparto immobiliare, i nuovi investimenti diretti saranno prevalentemente orientati verso il mercato europeo, mentre gli investimenti negli Stati Uniti e in Asia saranno effettuati in modo selettivo tramite fondi.

In tutte le asset class, il Gruppo persegue una politica di attenzione verso gli aspetti ESG e di sostenibilità, privilegiando investimenti che siano coerenti con politiche energetiche green volte a ridurre i rischi di cambiamenti climatici.

Nel corso del 2020 è proseguita l'implementazione dei cantieri strategici legati al piano **Generali 2021**, volti a raggiungere un consolidamento della leadership in Europa e il rafforzamento nei mercati ad alto potenziale, l'ottimizzazione finanziaria, e l'innovazione e la trasformazione digitale del modello operativo.

Il contesto caratterizzato dalla crisi Covid-19 e dall'elevata volatilità dei mercati finanziari ha rappresentato un'ulteriore sfida per il settore assicurativo. Inoltre, è proseguito uno scenario contraddistinto da bassi tassi di interesse in Europa e non solo, che pone nuove sfide soprattutto nel segmento Vita tradizionale, accelerando la necessità di ridisegnare l'offerta di tali prodotti.

Relativamente all'ottimizzazione finanziaria si segnala un'accelerazione della riduzione della spesa annua per interessi lordi che ha permesso di superare gli obiettivi massimi annunciati al mercato, prevedendo a fine 2021 una riduzione verso il 2017 di € 200 milioni a fronte del target di € 70-140 milioni, nonché di posizionarsi sopra la soglia minima con riferimento alla riduzione del debito per € 1,9 miliardi.

È previsto un'ulteriore efficientamento dei costi nei mercati assicurativi in Europa pari a € 100 milioni addizionali rispetto al target annunciato al mercato nel 2018, portando così il target complessivo a € 300 milioni entro il 2021.

Il Gruppo prosegue nella strategia di una crescita trainata dalla componente tecnica e dalla solidità della rete distributiva del Gruppo. Si registra un contributo positivo dalle recenti operazioni di espansione in est Europa, nell'asset management e in Portogallo. Si segnala, inoltre, la recente partnership strategica con Cattolica Assicurazioni in Italia.

La priorità del Gruppo è accompagnare la crescita delle performance con un forte impegno rivolto alla **sostenibilità**, per la quale abbiamo comunicato obiettivi concreti e precisi al mercato. Proseguirà il percorso di piena integrazione della sostenibilità nelle nostre attività chiave, con una particolare attenzione ai cambiamenti climatici, sia per quanto riguarda gli impatti diretti che in relazione alle soluzioni assicurative offerte e alle scelte di investimento. La nostra analisi di materialità individua i megatrend di massima rilevanza su cui si focalizzeranno le iniziative strategiche comuni di Gruppo nei prossimi anni.

Facendo leva su tutte queste iniziative e alla luce dei risultati raggiunti a fine 2020, il Gruppo conferma l'obiettivo di una crescita annua composta 2018-2021 degli utili per azione tra il 6% e l'8%. Si prevede inoltre un RoE atteso del 2021 maggiore del 11,5%, e un obiettivo di dividendi cumulati 2019-2021 tra € 4,5 e € 5 miliardi, subordinatamente al contesto regolatorio.

*La Relazione contiene affermazioni su eventi, stime, previsioni e aspettative future basate sulle attuali conoscenze del management del Gruppo. Tali affermazioni sono generalmente precedute da espressioni come "si prevede un calo/incremento", "ci si attende" "dovrebbe crescere", "riteniamo possa diminuire" o altre analoghe. Si segnala che tali informazioni di carattere previsionale non sono da considerare come previsione di risultati effettivi del Gruppo o di fattori esterni al Gruppo stesso. Generali non assume alcun obbligo di aggiornare o rivedere tali previsioni, anche a seguito della disponibilità di nuove informazioni, di eventi futuri o di altro, salvo laddove richiesto dalla normativa.*





# DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

ai sensi del decreto legislativo 30 dicembre 2016,  
n. 254 e successive modifiche ed integrazioni

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO .....109

**#WEREALLABOUTYOU**

La Relazione Annuale Integrata del Gruppo Generali riporta le informazioni di carattere non finanziario coerentemente a quanto previsto dal decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (d.lgs. 254/2016), attuativo della direttiva europea 2014/95. In continuità con l'approccio adottato, tali informazioni sono chiaramente identificabili attraverso una specifica infografica, per una migliore fruibilità delle informazioni stesse.

I **temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione**, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, sono coperti nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e del proprio impatto prodotto, descrivendo:

- il **modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività di impresa**, inclusi gli impatti diretti e indiretti (p. 18-19). Le principali società operative con sede in Italia hanno adottato modelli, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, volti a mitigare i rischi collegati a reati rilevanti anche ai fini del d.lgs. 254/2016;



Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020, p. 110 per il modello di gestione e organizzazione della Capogruppo

- le **politiche praticate** (p. 20-29; 51-53);
- gli **indicatori** fondamentali di prestazione di carattere non finanziario (p. 11, 32-53 e in *Le nostre performance*, laddove indicato dall'infografica);
- i **principali rischi**, incluse le modalità di gestione degli stessi, connessi ai suddetti temi, come indicato nella tabella a seguire.

La Relazione è redatta nel rispetto della normativa vigente e dell'**International <IR> Framework** emanato dall'International Integrated Reporting Council (IIRC)<sup>1</sup> e utilizza per la rendicontazione dei temi di carattere non finanziario di cui al d.lgs. 254/2016 il **Consolidated Set of GRI Sustainability Reporting Standards**, pubblicato nel 2016 dal GRI-Global Reporting Initiative (GRI-Referenced claim), con riferimento a selezionati GRI Standard e indicatori del GRI G4 Financial Services Sector Disclosures.

La Relazione è inoltre in linea con le priorità 2020 sulle tematiche non finanziarie indicate dall'ESMA<sup>2</sup>.



Nota alla Relazione, p. 116 per i criteri dell'International <IR> Framework e gli indicatori selezionati

Nel 2019 abbiamo evoluto la metodologia del **processo di analisi di materialità**, concentrandoci sull'identificazione di megatrend, ovvero grandi trasformazioni legate a fattori sociali, ambientali e di governance, che nei prossimi 10 anni riteniamo cambieranno significativamente il mondo delle imprese, la società e l'ambiente naturale, comportando rischi e opportunità per Generali, la nostra catena del valore e gli stakeholder. Su queste priorità intendiamo concentrare strategie, azioni e rendicontazione per supportare la capacità del Gruppo di creare valore durevole nel tempo.

La Dichiarazione riflette questa analisi: si focalizza sui megatrend più materiali identificati e rispetto a questi descrive gli strumenti di gestione in essere per mitigare rischi e cogliere opportunità ad essi collegati.

Per identificare gli aspetti materiali, sono state svolte le seguenti attività:

- **identificazione dei megatrend** potenzialmente rilevanti in relazione alle attività, alla strategia aziendale e ai contesti geografici di riferimento del Gruppo, individuati sulla base di documenti pubblici di analisi di scenario e di ricerche sulle politiche di sviluppo sostenibile elaborate da istituzioni o associazioni non governative internazionali, think tank, associazioni e forum di settore;
- **valutazione dei megatrend**, aggregando<sup>3</sup> il punto di vista di stakeholder, interni ed esterni, a cui è stato chiesto di ordinare per priorità i megatrend identificati, considerando sia il loro potenziale impatto su Generali, sia la possibilità che vengano da noi influenzati, anche attraverso la nostra catena del valore, in coerenza con la prospettiva della doppia materialità. Tale prospettiva, che considera per ciascun megatrend sia la rilevanza finanziaria che quella sociale e ambientale, è stata introdotta dagli Orientamenti non vincolanti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario adottati dalla Commissione Europea e successivamente ripresa dall'ESMA. Internamente sono stati coinvolti, attraverso interviste e focus group, oltre 120 top manager, sia a livello di Head Office di Gruppo sia a livello di business unit. A garanzia di un'adeguata considerazione della componente di rischio dei megatrend identificati, la valutazione interna ha tenuto conto anche delle risultanze del processo di Own Risk and Solvency Assessment di Gruppo.



Risk Report, p. 117 della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020

La valutazione degli stakeholder esterni<sup>4</sup> è stata integrata dall'analisi delle politiche di investimento di 20 grandi investitori SRI e tradizionali, dai risultati di indagini demoscopiche condotte da Eurobarometro che hanno coinvolto un campione di oltre 114.000 persone in Europa e dall'analisi di un sondaggio condotto con i responsabili per la sostenibilità di circa 190 aziende multinazionali. Inoltre, attraverso l'uso di tecnologia di Intelligenza Artificiale e linguistica computazionale sono stati analizzati circa 1.700 bilanci aziendali, 2.600 norme e iniziative di legge, 4.000 articoli pubblicati online e oltre 108 milioni di tweet pubblicati fra aprile e ottobre 2019, utilizzando un provider specializzato;

- **elaborazione della matrice di materialità di Gruppo**, discussa preventivamente dal Comitato Governance e Sostenibilità e dal Collegio Sindacale e approvata successivamente dal Consiglio di Amministrazione

1 L'International Integrated Reporting Council (IIRC) è un ente globale composto da organismi regolatori, investitori, aziende, enti normativi, professionisti operanti nel settore della contabilità e ONG; <IR> è l'acronimo di Integrated Reporting.

2 Le *European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports* sono state riprese nel Richiamo di Attenzione n. 1/21 di Consob.

3 La valutazione è stata effettuata utilizzando un approccio basato sul consolidamento dei risultati di più cicli iterativi di analisi condotte con gruppi di esperti (cosiddetto metodo Delphi).

4 L'opinione degli stakeholder esterni - 50 opinion leader, rappresentativi delle principali categorie di stakeholder come clienti, investitori, dipendenti, rappresentanti dei lavoratori del Gruppo (Comitato Aziendale Europeo), istituzioni e autorità di regolamentazione, imprese e associazioni di settore, università e centri di ricerca, ONG e generazioni future - è stata raccolta sia attraverso attività di engagement diretto, sia indirettamente avvalendosi di tecnologie di Intelligenza Artificiale e linguistica computazionale per l'analisi quantitativa di un largo numero di fonti documentali.

Nel corso del 2020, a seguito del mutato contesto per via della crisi innescata dalla pandemia Covid-19, il **top management** di Generali ha verificato l'attualità dell'analisi di materialità condotta l'anno precedente e ha confermato la sua validità, considerandola tuttora una sintesi efficace delle sfide aziendali e sociali prioritarie per gli anni a venire. Rispetto ai risultati dell'analisi condotta nel 2019 sono state apportate solo modifiche limitate: l'avanzamento del megatrend *Pandemie ed altri eventi estremi* nella fascia 1 al cui interno, a beneficio di una maggiore focalizzazione, sono ora comprese solo altre due priorità: *Cambiamenti climatici* e *Invecchiamento demografico e nuovi sistemi di welfare*. I due megatrend *Rivoluzione digitale e cybersicurezza* e *Instabilità geopolitica e finanziaria* sono stati spostati nella fascia 2, dove è stato incluso anche il megatrend *Perdita di biodiversità* data la sua accresciuta rilevanza.

A novembre 2020, il **Consiglio di Amministrazione** ha approvato questi aggiornamenti insieme a una rappresentazione più immediata dell'analisi di materialità, che evidenzia maggiormente la distribuzione dei megatrend nelle tre fasce di rilevanza, da cui dipende l'approccio alla loro gestione da parte del Gruppo:

- **fascia 1 centrale:** individua i megatrend materiali su cui si focalizzano le iniziative strategiche comuni di Gruppo e la relativa rendicontazione nella presente Relazione;
- **fascia 2 intermedia:** raggruppa megatrend di notevole rilevanza, presidiati da specifiche business unit o funzioni;
- **fascia 3 esterna:** raggruppa megatrend da monitorare che risultano di rilevanza minore in relazione agli altri fattori analizzati.



 Glossario disponibile a fine volume

L'identificazione delle informazioni rilevanti ai sensi del decreto<sup>5</sup> è stata effettuata prendendo in considerazione i megatrend appartenenti alle prime 2 fasce di rilevanza. Proseguendo l'approccio adottato nella precedente Dichiarazione, i megatrend materiali sopra indicati sono rendicontati nella presente Relazione tramite gli indicatori comunicati attraverso l'impianto strategico Generali 2021 e monitorati nei processi di pianificazione e controllo, tenendo conto del relativo perimetro societario utilizzato per la redazione del bilancio consolidato, salvo diversamente indicato. Ove possibile, si presenta un raffronto con il periodo precedente.

Al fine di presidiare i processi di raccolta delle informazioni non finanziarie e la qualità dei dati, ci siamo dotati di uno specifico **sistema di controllo interno integrato**. Tale modello, modulare ed in continua evoluzione, fa leva ed è coerente sia con l'approccio di controllo adottato in materia di reportistica finanziaria verso il mercato, sia con il più ampio framework di Data Quality, che promuove la diffusione di comportamenti etici per la gestione della qualità del dato<sup>6</sup> a livello di Head Office di Gruppo e locale. In termini sostanziali già da alcuni anni viene redatto un manuale di reporting dedicato alle informazioni non finanziarie che, oltre a definire gli indicatori, le metodologie di calcolo e i flussi di reporting, riporta un catalogo standard di obiettivi di controllo applicabili ai processi a livello sia di Head Office di Gruppo che delle singole società contributrici. Il modello di controllo interno integrato attualmente utilizzato è pertanto basato su un approccio agile che consente l'identificazione e la valutazione delle attività di controllo poste in essere rispetto agli obiettivi di controllo attesi e ai rischi applicabili.

5 Secondo il processo di analisi di materialità descritto, non risultano materiali dai seguenti temi previsti dal d.lgs. 254/2016, art. 3, co. 2: impiego di risorse idriche e emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas ad effetto serra.

6 Il sistema si fonda sui principi di accuratezza, completezza, appropriatezza, integrità e tracciabilità del dato.

La tabella sottostante raccorda i suddetti megatrend materiali e di notevole rilevanza ai cinque temi del d.lgs. 254/2016, insieme all'indicazione delle principali categorie di rischio associate e della pagina della Relazione in cui sono rendicontati, nonché il nostro supporto ai Sustainable Development Goal delle Nazioni Unite.

TEMI ex d. lgs. 254/2016	MEGATREND MATERIALI E DI NOTEVOLE RILEVANZA ex matrice materialità 2020	PRINCIPALI CATEGORIE DI RISCHIO <sup>7</sup>
1) Temi ambientali	Cambiamenti climatici <sup>8</sup>	Rischi emergenti con evoluzioni prevedibili sui rischi di sottoscrizione, finanziari e operativi (Clienti e prodotti: <i>Anomalie nei prodotti</i> ; Danni ad asset fisici: <i>Catastrofi naturali, Eventi socio-politici</i> )
	Scarsità di risorse naturali e sharing economy	
1) Temi ambientali	Perdita di biodiversità	Rischi operativi <sup>9</sup> (Clienti e prodotti: <i>Violazione dei rapporti fiduciari e della trasparenza informativa, Pratiche di mercato scorrette, Selezione dei clienti e limiti di esposizione</i> )
	Imprese più trasparenti e guidate da valori	
2) Temi sociali	Pandemie ed eventi estremi <sup>10</sup>	Rischi operativi (Frode esterna: <i>Sicurezza dei sistemi IT (attacchi cyber)</i> ; Rapporti con i dipendenti: <i>Gestione del personale, Salute e sicurezza sul lavoro</i> ) con possibili impatti in termini di rischi strategici e di sottoscrizione
	Rivoluzione digitale e cybersicurezza	Rischi operativi (Frode esterna: <i>Sicurezza dei sistemi IT (attacchi cyber)</i> ; Rapporti con i dipendenti: <i>Gestione del personale, Salute e sicurezza sul lavoro, Discriminazione sul luogo di lavoro</i> )
	Imprese più trasparenti e guidate da valori	Rischi emergenti con evoluzioni prevedibili sui rischi strategici, di sottoscrizione e operativi (Clienti e prodotti: <i>Anomalie di prodotti, Selezione dei clienti e limiti di esposizione, Attività di consulenza</i> ; Rapporti con i dipendenti: <i>Discriminazione sul luogo di lavoro</i> ; Danni ad asset fisici: <i>Eventi socio-politici</i> )
	Invecchiamento demografico e nuovi sistemi di welfare	
	Evoluzione dei servizi sanitari	
	Polarizzazione degli stili di vita	
	Aumento delle disuguaglianze	
3) Temi attinenti al personale	Imprese più trasparenti e guidate da valori	Rischi operativi (Rapporti con i dipendenti: <i>Gestione del personale, Salute e sicurezza sul lavoro, Discriminazione sul luogo di lavoro</i> )
	Cambiamenti nella natura del lavoro	
	Integrazione delle minoranze e parità di genere	
4) Temi attinenti ai diritti umani	Imprese più trasparenti e guidate da valori	Rischi operativi <sup>9</sup> (Rapporti con i dipendenti: <i>Gestione del personale, Salute e sicurezza sul lavoro, Discriminazione sul luogo di lavoro</i> ; Clienti e prodotti: <i>Anomalie di prodotti, Selezione dei clienti e limiti di esposizione, Attività di consulenza</i> )
5) Temi attinenti alla lotta alla corruzione	Imprese più trasparenti e guidate da valori	Rischi operativi (Frode interna: <i>Attività non autorizzate</i> ; Clienti e prodotti: <i>Pratiche di mercato scorrette</i> )
	Complessità normativa	

<sup>7</sup> Le categorie sono state definite in coerenza con quanto previsto nella direttiva europea 2009/138 in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e riassicurazione (Solvibilità II). Si rimanda al capitolo *Risk Report* della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020 per le loro modalità di gestione specifiche. Con riferimento ai rischi operativi, la tassonomia è allineata alle previsioni della Direttiva Solvency II/Basilea III.

<sup>8</sup> Il megatrend *Cambiamenti climatici* include anche gli eventi estremi.

<sup>9</sup> Limitatamente ai possibili rischi di non conformità con le normative.

<sup>10</sup> Gli eventi estremi sono trattati nel megatrend *Cambiamenti climatici*.

INDICATORI DI PRESTAZIONE	PAGINE DELLA RELAZIONE	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
Emissioni totali di CO <sub>2</sub> Energia rinnovabile acquistata Premi da prodotti a valenza ambientale Esposizione assicurativa verso clienti del settore dei combustibili fossili Attività di engagement con società del settore carbone Impronta carbonica del portafoglio di azioni e obbligazioni societarie del Gruppo Nuovi investimenti green e sostenibili Investimenti diretti delle compagnie assicurative del Gruppo a cui si applica la Responsible Investment Group Guideline Sustainable and Responsible Investment Azionariato attivo	p. 11, 26-28, 47-48, 51, 66-67, 75-78  p. 26-28, 48  p. 51-52, 76  p. 11, 75-78	    
Fondo Straordinario Internazionale per il Covid-19 e altre iniziative locali Investimenti in iniziative strategiche interne I nostri clienti I nostri agenti Relationship Net Promoter Score Investimenti diretti delle compagnie assicurative del Gruppo a cui si applica la Responsible Investment Group Guideline Sustainable and Responsible Investment Azionariato attivo Premi da prodotti a valenza sociale Paesi attivi e partner coinvolti per The Human Safety Net	p. 21-24, 70, 83-95  p. 25-26, 37-40  p. 11, 38-39, 46, 75-78  p. 11, 29, 66-67  p. 11, 29, 66-67  p. 11, 49-50, 83-95	      
Azioni locali di engagement implementate Dipendenti reskilled Dipendenti formati Formazione pro capite Investimenti in formazione Dipendenti Entità organizzative con smart working policy Dipendenti donne Diversity and Inclusion Index Equal pay gap Gender pay gap Divario di accesso alla remunerazione variabile tra donne e uomini	p. 11, 42-44  p. 11, 41, 45  p. 11, 41-43	    
Investimenti diretti delle compagnie assicurative del Gruppo a cui si applica la Responsible Investment Group Guideline Sustainable and Responsible Investment Azionariato attivo	p. 11, 51-52, 75-78	
Investimenti diretti delle compagnie assicurative del Gruppo a cui si applica la Responsible Investment Group Guideline Sustainable and Responsible Investment Azionariato attivo Dipendenti formati sul Codice di Condotta Segnalazioni relative al Codice di Condotta gestite	p. 11, 51-53, 75-78  p. 51-53	 

Ai sensi dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con la delibera 18 gennaio 2018, n. 20267, il Gruppo Generali ha incaricato come revisore designato la società di revisione EY S.p.A., attuale revisore legale incaricato del bilancio, per lo svolgimento dell'attività di limited assurance su tale Dichiarazione. La Relazione rilasciata da EY S.p.A. è allegata a questo documento.



**RELAZIONE DELLA  
SOCIETÀ DI REVISIONE  
SULLA DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO**







EY S.p.A.  
Largo Don Bonifacio, 1  
34125 Trieste

Tel: +39 040 7783011  
Fax: +39 040 7783068  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di  
Assicurazioni Generali S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Assicurazioni Generali S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo" o "Gruppo Generali") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, presentata nella specifica sezione della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020 e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 4 marzo 2021 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), come indicato nel paragrafo "Nota alla Relazione sulla Gestione" della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020, da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo



qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

## Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards, come indicato nel paragrafo “Nota alla Relazione sulla Gestione” della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (di seguito “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall’art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell’attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell’art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell’art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell’art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4. lett. a);

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Assicurazioni Generali S.p.A. e con il personale di Generali Italia S.p.A., Generali Versicherung AG, Generali Česká pojišťovna a.s., Generali France S.A., Generali Deutschland AG, Generali Personenversicherungen AG, Generali España S.A. de Seguros y Reaseguros e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle



informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Generali Italia S.p.A., Generali Versicherung AG, Generali Česká pojišť'ovna a.s., Generali France S.A., Generali Deutschland AG, Generali Personenversicherungen AG, Generali España S.A. de Seguros y Reaseguros, che abbiamo selezionato sulla base della loro rappresentatività rispetto al Gruppo, tenuto conto delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato verifiche nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili locali e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Generali relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota alla Relazione sulla Gestione" della Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020.

Trieste, 31 marzo 2021

EY S.p.A.

Mauro Agnolon  
(Revisore Legale)



# ALLEGATI ALLA RELAZIONE

NOTA ALLA RELAZIONE.....	116
NOTA METODOLOGICA SUGLI INDICATORI ALTERNATIVI DI PERFORMANCE.....	120
STATO PATRIMONIALE .....	124
CONTO ECONOMICO .....	126
<b>ATTESTAZIONE DEL BILANCIO CONSOLIDATO</b> ai sensi dell'art. 154-bis, comma 5, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e dell'art. 81-ter del regolamento Consob 14 maggio 1999, n. 11971 e successive modifiche ed integrazioni .....	127

**#WEREALLABOUTYOU**

## NOTA ALLA RELAZIONE

La Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato 2020 è predisposta in ottemperanza alla normativa in vigore nonché adottando i principi contabili internazionali IAS/IFRS e seguendo l'International <IR> Framework.

 Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato, p. 176 per maggiori dettagli sui criteri generali di redazione e di valutazione

Il Gruppo si è avvalso della facoltà prevista dall'art. 70, comma 8, e dall'art. 71, comma 1-bis del Regolamento Emittenti, di derogare all'obbligo di pubblicazione dei documenti informativi prescritti in relazione a operazioni significative di fusione, scissione, aumento di capitale mediante conferimento di beni in natura, acquisizioni e cessioni.

La Relazione è redatta in euro (che rappresenta la valuta funzionale nella quale opera la società che redige la Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato) e gli importi sono esposti in milioni arrotondati alla prima cifra decimale, a meno che non sia diversamente indicato, con la conseguenza che la somma degli importi arrotondati non in tutti i casi coincide con il totale arrotondato.

I dettagli per area evidenziati in questo documento riflettono l'organizzazione manageriale del Gruppo in vigore dal 2019, composta da:

- Italia;
- Francia;
- Germania;
- ACEER: Austria, Paesi dell'Europa centro-orientale (CEE) - Repubblica Ceca, Polonia, Ungheria, Slovacchia, Serbia/Montenegro, Romania, Slovenia, Bulgaria e Croazia - e Russia;
- International, costituita da Spagna, Svizzera, Americas e Sud Europa, e Asia;
- Investments, Asset & Wealth Management, che include le principali entità del Gruppo operanti nell'ambito della consulenza investimenti, gestione del risparmio e pianificazione finanziaria;
- Holding di Gruppo e altre società, che comprende l'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo, inclusa la riassicurazione di Gruppo, Europ Assistance, Altre società (tra cui, Generali Employee Benefits) nonché altre holding finanziarie e attività di fornitura di servizi internazionali non ricomprese nelle precedenti aree geografiche.

 I nostri mercati di riferimento: posizionamento e performance, p. 83

Al 31 dicembre 2020 l'area di consolidamento è passata da 463 a 484 società, di cui 439 consolidate integralmente e 45 valutate con il metodo del patrimonio netto.



## RELAZIONE E INTERNATIONAL <IR> FRAMEWORK

La Relazione è predisposta in linea con l'**International <IR> Framework** emanato dall'International Integrated Reporting Council (IIRC): ogni capitolo della Relazione soddisfa uno o più **Elementi del Contenuto** previsti dal Framework.



### Relazione Annuale Integrata di Gruppo



### Elementi del Contenuto dall'International <IR> Framework

#### WE, GENERALI

DATI SIGNIFICATIVI DI GRUPPO	>	Performance
EVENTI SIGNIFICATIVI 2020 E 2021	>	Presentazione dell'organizzazione e dell'ambiente esterno
IL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE	>	Presentazione dell'organizzazione e dell'ambiente esterno
SFIDE E OPPORTUNITÀ DEL CONTESTO DI MERCATO	>	Rischi e opportunità
LA STRATEGIA GENERALI 2021	>	Strategia Performance Rischi e opportunità
LE NOSTRE REGOLE PER UN AGIRE CORRETTO	>	Presentazione dell'organizzazione e dell'ambiente esterno Rischi e opportunità
LA NOSTRA GOVERNANCE E POLITICA RETRIBUTIVA	>	Governance
LE NOSTRE PERFORMANCE	>	Performance
PREVEDIBILE EVOLUZIONE DELLA GESTIONE	>	Prospettive

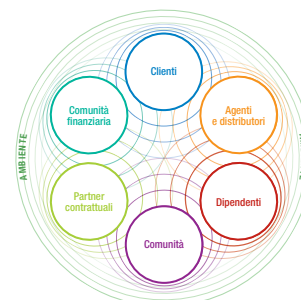
La redazione della Relazione segue anche i **Principi Guida** del Framework.

La strategia, insieme al nostro processo di creazione di valore, continua ad essere al centro del nostro racconto. Il **focus strategico e orientamento al futuro** trova infatti applicazione in tutto il documento.

Le principali forme di **connettività delle informazioni** che Generali ha individuato avvengono tra informazioni qualitative e quantitative, finanziarie e non finanziarie, attuali e prospettive, coerenti con quelle incluse in altri strumenti di comunicazione secondo l'approccio di rendicontazione Core&More. Altri elementi che migliorano la connettività delle informazioni e l'utilità complessiva della Relazione sono i riferimenti incrociati<sup>1</sup>, la componente grafica e un glossario alla fine del documento, a cui fare riferimento laddove venga utilizzata una terminologia tipica del settore assicurativo.

Generali intrattiene **relazioni con gli stakeholder** in modo da comprendere e soddisfare le loro esigenze, soprattutto informative e di dialogo.

Dialoghiamo regolarmente con investitori, analisti e agenzie di rating incontrandoli ogni trimestre successivamente alle presentazioni dei nostri risultati, nonché in momenti di scambio individuati ad hoc e offrendo loro la reportistica necessaria. Organizziamo roadshow e partecipiamo a conferenze di settore. Tra le occasioni annuali ricorrenti in cui la comunità finanziaria incontra il vertice della Società vi sono l'Assemblea annuale degli Azionisti, gli eventi legati al piano strategico (Investor Day), nonché le principali presentazioni dei risultati finanziari. Nel contesto del piano strategico al 2021, abbiamo presentato un aggiornamento sugli sviluppi della strategia con un Investor Day virtuale a novembre. Nel corso del 2020 abbiamo avuto momenti di dialogo con oltre 400 persone, tra incontri individuali e in piccoli gruppi, raggiungendo virtualmente i principali centri finanziari in Europa e Nord America.



<sup>1</sup> La Relazione include riferimenti a indirizzi internet che potrebbero essere non attivi in futuro.

Nel 2020 il dialogo con gli stakeholder rilevanti è stato trasferito su piattaforme virtuali a seguito della pandemia da Covid-19, mantenendo, allo stesso tempo, i precedenti standard qualitativi.

Dialoghiamo regolarmente anche con i legislatori e le Istituzioni europee e internazionali per mantenere una costruttiva collaborazione e condividere informazioni autorevoli e aggiornate per una corretta interpretazione e applicazione delle nuove normative. Siamo impegnati nella trasparenza nei rapporti con le autorità pubbliche europee: nel 2014 il Gruppo ha aderito al Registro per la trasparenza, un'iniziativa congiunta del Parlamento europeo e della Commissione europea, con l'obiettivo di informare apertamente sulla rappresentanza dei propri interessi. Offriamo inoltre le nostre competenze e contribuiamo alle consultazioni pubbliche per la definizione di nuove misure di legge e regolamenti di settore, fornendo, alla luce dell'esperienza diretta del Gruppo, indicazioni concrete, in modo da tutelare le specificità del Gruppo stesso e del settore assicurativo. A tal fine, collaboriamo con diverse organizzazioni e associazioni settoriali. La nostra attiva presenza in tali organizzazioni consente inoltre un approfondimento delle diverse tematiche regolamentari e dei possibili impatti.

Ingaggiamo i clienti, gli agenti e i dipendenti del Gruppo nell'ottica del miglioramento continuo.



La strategia Generali 2021, p. 30



[www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-business/stakeholder-engagement](http://www.generali.com/it/our-responsibilities/responsible-business/stakeholder-engagement) per le diverse modalità di dialogo con gli stakeholder

L'approccio alla **materialità** è descritto nella Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario.



Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario, p. 103

Il principio della **sinteticità** è rispettato attraverso la pubblicazione della Relazione Annuale Integrata di Gruppo. Il grafico seguente evidenzia il passaggio dalla Relazione Annuale Integrata di Gruppo, redatta secondo il criterio della materialità, alla Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato, conforme alla normativa.



### Relazione Annuale Integrata di Gruppo

Ulteriori informazioni gestionali sui segmenti

Risk Report

Ulteriori prospetti contabili e Nota integrativa

### Relazione sulla Gestione



### Relazione Annuale Integrata e Bilancio Consolidato

**Attendibilità e completezza** si basano su un sistema informativo strutturato, alla base della predisposizione della Relazione, che elabora le informazioni finanziarie e non finanziarie, garantendone l'omogeneità e l'affidabilità, nonché su uno specifico sistema di controllo interno integrato, che presidia i processi di generazione e raccolta delle informazioni e la qualità dei dati. Gli indicatori di performance sono quelli realmente utilizzati nella gestione del business coerentemente con il piano strategico e si riferiscono a tutto il Gruppo, a meno che non sia diversamente indicato.

Il sistema di controllo interno integrato sovrintende altresì il principio di **coerenza e comparabilità** e la Relazione fornisce dunque informazioni in linea con il periodo precedente, salvo laddove diversamente indicato.

## RELAZIONE E DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

La Relazione utilizza per la rendicontazione dei temi di carattere non finanziario di cui al d.lgs. 254/2016 il Consolidated Set of GRI Sustainability Reporting Standards, pubblicato nel 2016 dal GRI-Global Reporting Initiative (GRI-Referenced claim), con riferimento a selezionati **GRI Standard** - secondo quanto previsto da GRI 101: Principi di rendicontazione, paragrafo 3, oltre al GRI 103: Modalità di gestione - e **indicatori del GRI G4 Financial Services Sector Disclosures**.



<b>GRI STANDARD E G4 FINANCIAL SERVICES SECTOR DISCLOSURES</b>	<b>MEGATREND MATERIALI E DI NOTEVOLE RILEVANZA ex matrice di materialità 2020</b>
<b>GRI 102: Informativa generale</b> 102-9 Catena di fornitura (a)	Imprese più trasparenti e guidate da valori
<b>GRI 102: Informativa generale</b> 102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder (a)	Imprese più trasparenti e guidate da valori
<b>GRI 205: Anticorruzione</b> 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure di anticorruzione (e, dato aggregato)	Complessità normativa Imprese più trasparenti e guidate da valori
<b>GRI 302: Energia</b> 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione (b)	Scarsità di risorse e sharing economy
<b>GRI 305: Emissioni</b> 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) (b,d,g) 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) (c,d,g) 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) <sup>2</sup> (a, b,d, e,g) 305-4 Intensità delle emissioni di GHG 305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	Cambiamenti climatici
<b>GRI 404: Formazione e istruzione</b> 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente (a, dato aggregato) 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione (a)	Imprese più trasparenti e guidate da valori
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità</b> 405-02 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Integrazione delle minoranze e parità di genere
<b>GRI 413: Comunità locali</b> Informative sulle modalità di gestione	Aumento delle disuguaglianze
<b>Portafoglio di prodotto</b> G4 FS7: Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	Invecchiamento demografico e nuovi sistemi di welfare Evoluzione dei servizi sanitari Polarizzazione degli stili di vita
<b>Portafoglio di prodotto</b> G4 FS8: Valore monetario dei prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ogni linea di business suddivisa per destinazione	Cambiamenti climatici
<b>Proprietà attiva</b> G4 FS10: Percentuale e numero di aziende presenti nel portafoglio dell'istituto con cui l'organizzazione che redige il report ha interagito su aspetti ambientali e sociali	Cambiamenti climatici Imprese più trasparenti e guidate da valori
<b>Proprietà attiva</b> G4 FS11: Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo	Cambiamenti climatici Perdita di biodiversità Imprese più trasparenti e guidate da valori

Usiamo inoltre **indicatori di prestazione secondo una metodologia autonoma di rendicontazione** per i megatrend materiali e di notevole rilevanza. Non sono infatti previsti dallo standard adottato ma sono rappresentativi della nostra attività e, coerentemente con la nostra strategia, sono monitorati nei processi di pianificazione e controllo. Questi indicatori sono: esposizione assicurativa al settore dei combustibili fossili, investimenti in iniziative strategiche interne, i nostri clienti, dipendenti, dipendenti donne, dipendenti formati, investimenti in formazione, entità organizzative con smart working policy, Diversity and Inclusion Index, gender pay gap, divario di accesso alla remunerazione variabile tra donne e uomini e segnalazioni relative al Codice di Condotta gestite.

 Glossario disponibile a fine volume

Il processo di rendicontazione e le metodologie di calcolo di tutti gli indicatori sono contenute in un apposito manuale, condiviso a livello sia di Head Office di Gruppo che delle singole società contributrici

 Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario, p. 103

2 La riduzione annua delle emissioni totali derivanti da attività operative è stata pari a 43.705 tCO<sub>2</sub>e rispetto all'anno base 2013, scelto perché costituisce la baseline per l'obiettivo di riduzione delle emissioni totali del 20% entro il 2020. La riduzione è derivata dalle emissioni indirette (Scope 2 e Scope 3). I gas inclusi sono: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O. La metodologia seguita è il WRI GHG Corporate Standard Protocol, metodo location-based.

# NOTA METODOLOGICA SUGLI INDICATORI ALTERNATIVI DI PERFORMANCE

Ai fine di favorire la valutazione della qualità e della sostenibilità nel tempo del risultato economico prodotto dal Gruppo Generali nei diversi segmenti di business e nelle diverse aree territoriali, la Relazione sulla Gestione include i seguenti indicatori alternativi di performance.

## Premi lordi emessi

I premi lordi emessi indicati nella Relazione sulla Gestione differiscono dai premi lordi di competenza indicati nello schema di Conto economico, in quanto comprendono anche i premi derivanti dai contratti da investimento, per meglio rappresentare il fatturato assicurativo del Gruppo, e escludono la variazione della riserva premi.

## Risultato operativo

Ai sensi della Raccomandazione CESR sugli indicatori alternativi di performance (CESR/05 - 178b) il risultato operativo non deve essere considerato un sostituto dell'utile dell'esercizio prima delle imposte determinato in ottemperanza ai principi contabili internazionali IAS/IFRS e deve essere letto congiuntamente alle informazioni economiche e le relative note esplicative incluse nel bilancio soggetto a revisione contabile.

Il risultato operativo è predisposto riclassificando le componenti dell'utile del periodo prima delle imposte di ciascun settore di attività sulla base delle specificità gestionali di ogni segmento, nonché considerando le spese di natura ricorrente relative all'attività di holding.

In particolare, il risultato operativo corrisponde all'utile del periodo prima delle imposte, al lordo degli interessi passivi relativi al debito finanziario, di alcuni redditi netti finanziari e dei costi e ricavi non ricorrenti.

Nel segmento **Vita** sono considerate operative tutte le voci di conto economico di tale settore di attività, ad eccezione delle seguenti poste, che concorrono a formare il risultato non operativo:

- i profitti netti di realizzo e le perdite nette da valutazione, sia quelle che non abbiano inciso nella formazione delle riserve tecniche locali ma esclusivamente sul calcolo della passività differita verso assicurati per la quota non di competenza degli assicurati che quelle sul patrimonio libero;
- gli altri costi netti non operativi, che comprendono principalmente i risultati delle attività in run-off, le spese di ristrutturazione aziendale, l'ammortamento del valore dei portafogli acquisiti direttamente o tramite l'ottenimento del controllo di società assicurative (Value Of Business Acquired, VOBA) e gli altri costi netti non ricorrenti.

In particolare, il risultato non operativo del segmento Vita di Germania e Austria - al fine di considerare la specifica modalità di calcolo della partecipazione agli utili attribuiti agli assicurati basata sull'utile netto dell'esercizio in tali paesi - è calcolato interamente al netto della quota stimata a carico degli assicurati. Inoltre, in presenza di riforme fiscali o altri effetti fiscali non ricorrenti che influenzano in modo materiale il risultato operativo dei paesi in cui la partecipazione agli utili degli assicurati è determinata tenendo conto anche delle imposte del periodo, la stima di tali effetti non ricorrenti viene considerata nel calcolo del risultato operativo.

Nel segmento **Danni** sono considerate operative tutte le voci di conto economico di tale settore di attività, ad eccezione delle seguenti poste, che concorrono a formare il risultato non operativo:

- i profitti e le perdite di realizzo e gli utili e le perdite da valutazione relative agli investimenti, inclusi gli utili e le perdite su cambi;
- gli altri costi netti non operativi, che comprendono principalmente i risultati delle attività di sviluppo immobiliare nonché di quelle in run-off, le perdite di valutazione su immobili ad uso proprio, le spese di ristrutturazione aziendale, l'ammortamento del valore dei portafogli acquisiti direttamente o tramite l'ottenimento del controllo di società assicurative (Value Of Business Acquired, VOBA) e gli altri costi netti non ricorrenti.

Nel segmento **Asset Management** sono considerate operative tutte le voci di conto economico di tale settore di attività, ad eccezione delle seguenti poste, che concorrono a formare il risultato non operativo:

- gli altri costi netti non operativi, che comprendono principalmente i costi relativi a progetti, incluse le consulenze, e gli incentivi all'esodo.

Il segmento **Holding e altre attività** comprende le attività esercitate nel settore bancario e del risparmio gestito, i costi sostenuti nell'attività di direzione e coordinamento e di finanziamento del business, nonché ulteriori attività che il Gruppo considera accessorie rispetto alle attività core assicurative. Sono considerate operative tutte le voci di conto economico di tale settore di attività, ad eccezione delle seguenti poste, che concorrono a formare il risultato non operativo:

- i profitti e le perdite di realizzo e le perdite nette da valutazione non ricorrenti;

- gli altri costi netti non operativi, che comprendono principalmente i risultati delle attività in run-off, le spese di ristrutturazione aziendale, l'ammortamento del valore dei portafogli acquisiti direttamente o tramite l'ottenimento del controllo di società operanti nel settore bancario e del risparmio gestito (Value Of Business Acquired, VOBA) e gli altri costi netti non ricorrenti.

Per quanto riguarda i costi di holding, sono considerate operative le spese generali sostenute dalla Capogruppo e dalle subholding territoriali per l'attività di direzione e coordinamento. Sono invece considerate non operative le seguenti poste:

- interessi passivi sul debito finanziario<sup>3</sup>;
- spese di ristrutturazione aziendale e eventuali altri oneri non ricorrenti sostenuti per l'attività di direzione e coordinamento;
- costi derivanti dalle assegnazioni di piani di stock option e stock grant da parte del Gruppo.

Il risultato operativo e il risultato non operativo del Gruppo sono pertanto pari alla somma del risultato operativo e del risultato non operativo dei segmenti sopra menzionati e delle relative elisioni intersettoriali.

Seguendo l'approccio precedentemente descritto, viene presentato, per i segmenti Vita e Danni e per il dato consolidato, anche il risultato operativo dei principali paesi in cui il Gruppo opera. Al fine di fornire una visione gestionale dei risultati operativi per area geografica, l'informativa per segmento di attività e area geografica permette di misurare il risultato di ciascuna area geografica in un'ottica di paese, invece che di contributo al risultato di Gruppo. Nell'ambito del risultato operativo Vita e Danni dei singoli paesi, le operazioni di riassicurazione tra compagnie del Gruppo appartenenti a paesi differenti sono considerate alla stregua delle transazioni concluse con riassicuratori esterni. Questa rappresentazione del risultato operativo Vita e Danni per territorio rende tale indicatore di performance più coerente sia con le politiche di gestione del rischio poste in essere dalle singole compagnie che con gli altri indicatori finalizzati alla misurazione della redditività tecnica delle compagnie del Gruppo.

Segue una tabella di raccordo tra il prospetto di risultato operativo e non operativo e le corrispondenti voci del conto economico:

Risultato operativo e non operativo	Conto economico
Premi netti di competenza	1.1
Oneri netti relativi ai sinistri	2.1
Spese di gestione	2.5.1 - 2.5.3
Commissioni nette	1.2 - 2.2
Proventi e oneri operativi derivanti da strumenti finanziari a fair value rilevato a conto economico	1.3 - 1.4 - 1.5 - 2.3 - 2.4 - 2.5.2
Proventi e oneri operativi derivanti da altri strumenti finanziari	1.3 - 1.4 - 1.5 - 2.3 - 2.4 - 2.5.2
Proventi e oneri non operativi derivanti da strumenti finanziari a fair value rilevato a conto economico	1.3 - 1.4 - 1.5 - 2.3 - 2.4 - 2.5.2
Proventi e oneri non operativi derivanti da altri strumenti finanziari	1.3 - 1.4 - 1.5 - 2.3 - 2.4 - 2.5.2
Altri costi netti e di holding operativi	1.6 - 2.6
Altri costi netti e di holding non operativi	1.6 - 2.6

Si segnalano le seguenti riclassifiche attuate nel calcolo del risultato operativo rispetto alle corrispondenti voci del conto economico:

- le spese di gestione degli investimenti finanziari e delle attività immobiliari sono riclassificate dalle spese di gestione nei proventi e oneri operativi derivanti da altri strumenti finanziari, in particolare negli altri oneri da strumenti finanziari e investimenti immobiliari;
- i costi e ricavi per natura inerenti le attività di sviluppo immobiliare sono classificati negli altri costi e ricavi non operativi, coerentemente con il modello gestionale adottato che ne prevede la vendita al termine del completamento;
- gli utili e le perdite su cambi sono riclassificati, nei segmenti Vita e Holding e altre attività, dagli altri costi e ricavi operativi nei proventi e oneri operativi derivanti da strumenti finanziari al fair value rilevato a conto economico, mentre, nel segmento Danni, dagli altri costi e ricavi operativi nei proventi e oneri non operativi derivanti da strumenti finanziari al fair value rilevato a conto economico. La classificazione in ciascun segmento è coerente a quella delle operazioni in derivati effettuate per coprire il patrimonio del Gruppo dall'andamento delle principali valute di operatività. I proventi e oneri operativi e non operativi derivanti da altri strumenti finanziari costituiscono pertanto una posta non soggetta alla volatilità del mercato;
- gli altri costi netti operativi sono rettificati per imposte operative e per imposte non ricorrenti che influenzano in modo materiale il risultato operativo dei paesi in cui la partecipazione agli utili degli assicurati è determinata tenendo conto anche delle imposte del periodo. Tali rettifiche partecipano pertanto al calcolo del risultato operativo e sono escluse dalla voce delle imposte sul reddito;
- nell'ambito dei proventi e oneri operativi derivanti da altri strumenti finanziari, gli interessi passivi su depositi e conti correnti di riassicurazione non confluiscono negli interessi passivi relativi al debito operativo ma sono portati a rettifica dei relativi interessi attivi. Inoltre, anche gli interessi relativi alle menzionate attività di sviluppo immobiliare non confluiscono tra gli interessi passivi relativi al debito operativo, in quanto sono classificati tra gli altri costi e ricavi non operativi in considerazione del già citato modello gestionale adottato che ne prevede la vendita al termine del completamento.

## Risultato operativo per margini

I risultati operativi dei diversi segmenti sono presentati anche secondo uno schema per margini, che meglio rappresenta gli andamenti gestionali delle variazioni intervenute nelle performance di ciascun segmento.

Il risultato operativo del segmento **Vita** è costituito dal margine tecnico al lordo delle spese assicurative, dal margine finanziario e dalla componente che accoglie le spese di gestione dell'attività assicurativa e altre componenti nette operative. In particolare, il margine tecnico include i caricamenti, il risultato tecnico e le altre componenti, nonché le commissioni da prodotti unit- e index-linked. Il margine finanziario è costituito dal risultato degli investimenti al netto della relativa quota di pertinenza degli assicurati. Infine, vengono indicate separatamente le spese di gestione assicurative e le altre componenti operative. Il risultato operativo del segmento **Danni** è costituito dal risultato tecnico, dal risultato finanziario e da altre componenti operative. In particolare, il risultato tecnico, dato dalla differenza tra i premi e gli oneri relativi ai sinistri, le spese di acquisizione e di amministrazione, nonché gli altri oneri tecnici netti, rappresenta il saldo della gestione assicurativa. Il risultato finanziario è costituito dai redditi correnti derivanti dagli investimenti e da altri oneri finanziari operativi netti, quali le spese sostenute per la relativa gestione e gli interessi passivi sul debito operativo. Infine, le altre componenti operative includono principalmente le spese di gestione assicurative, gli ammortamenti su attivi materiali e su costi pluriennali, gli accantonamenti a fondi rischi ricorrenti e le altre imposte.

## Utile netto normalizzato

L'utile netto normalizzato corrisponde all'utile normalizzato per l'impatto delle plusvalenze e minusvalenze derivanti dalle dismissioni.

## Redditività degli investimenti

Gli indicatori della redditività degli investimenti sono:

- **redditività corrente netta** calcolata come rapporto tra:
  - interessi e altri proventi inclusi quelli derivanti da strumenti finanziari al fair value rilevato a conto economico (esclusi quelli derivanti da attività e passività finanziarie collegate a contratti linked) al netto degli ammortamenti sugli investimenti immobiliari; e
  - investimenti medi a valori di bilancio;
- **harvesting rate** calcolato come rapporto tra:
  - realizzi netti, perdite nette da valutazione e plusvalori e minusvalori realizzati e da valutazione derivanti da strumenti finanziari al fair value rilevato a conto economico (esclusi quelli derivanti da attività e passività finanziarie collegate a contratti linked); e
  - investimenti medi a valori di bilancio.

La **redditività di conto economico** è pari alla somma della redditività corrente netta e dell'harvesting rate al netto delle spese di gestione sugli investimenti e di utili o perdite su cambi.



Gli investimenti medi a valori di bilancio includono gli investimenti immobiliari, le partecipazioni in controllate, collegate e joint venture, i finanziamenti e crediti, le disponibilità liquide e i mezzi equivalenti, le attività finanziarie disponibili per la vendita, le attività finanziarie al fair value rilevato a conto economico escluse le attività finanziarie collegate a contratti linked. Il totale degli investimenti è rettificato sia dei derivati passivi, che sono inclusi nelle passività finanziarie al fair value rilevato a conto economico, sia dei contratti pronti contro termine classificati come passività (REPO), che sono inclusi nelle altre passività finanziarie. I suddetti valori medi sono ottenuti calcolando la media degli investimenti di ciascun trimestre del periodo di riferimento.

Gli indicatori di redditività sopra descritti sono presentati per il Gruppo e per i segmenti Vita e Danni.

### **Investimenti consolidati**

Gli investimenti di Gruppo riportati nella Relazione sulla Gestione presentano le seguenti variazioni rispetto al corrispondente dato dello schema di stato patrimoniale, al fine di fornire una rappresentazione coerente a quella utilizzata per il calcolo della relativa redditività:

- le quote di OICR sono ripartite per natura tra investimenti azionari, obbligazionari e immobiliari e disponibilità liquide o equivalenti;
- i derivati sono presentati al netto, includendo quindi anche i derivati classificati come passività. Inoltre, i derivati di hedging sono classificati nelle rispettive asset class oggetto di hedging;
- i contratti pronti contro termine (reverse REPO) sono riclassificati, coerentemente con la loro natura di impegni di liquidità a breve termine, dagli altri strumenti a reddito fisso alle disponibilità liquide e mezzi equivalenti; e
- i contratti pronti contro termine classificati come passività (REPO) sono presentati tra le disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

Gli investimenti di segmento sono presentati in linea con la metodologia descritta nel capitolo *Informativa per segmento di attività* della *Nota integrativa*.



# STATO PATRIMONIALE

## Attività

Note:	(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019
	<b>1 ATTIVITÀ IMMATERIALI</b>	<b>9.612</b>	<b>9.401</b>
4	1.1 Avviamento	7.537	7.180
18	1.2 Altre attività immateriali	2.075	2.221
	<b>2 ATTIVITÀ MATERIALI</b>	<b>3.804</b>	<b>4.183</b>
19	2.1 Immobili ad uso proprio	2.764	2.888
19	2.2 Altre attività materiali	1.040	1.295
13	<b>3 RISERVE TECNICHE A CARICO DEI RIASSICURATORI</b>	<b>5.107</b>	<b>4.382</b>
38, 39, 40, 41	<b>4 INVESTIMENTI</b>	<b>492.522</b>	<b>463.929</b>
10	4.1 Investimenti immobiliari	15.124	14.168
3	4.2 Partecipazioni in controllate, collegate e joint venture	2.107	1.365
6	4.3 Investimenti posseduti sino alla scadenza	1.983	2.243
7	4.4 Finanziamenti e crediti	30.856	32.285
8	4.5 Attività finanziarie disponibili per la vendita	337.005	318.195
9	4.6 Attività finanziarie a fair value rilevato a conto economico	105.447	95.672
	di cui attività relative a contratti emessi allorché il rischio dell'investimento è sopportato dalla clientela e derivanti dalla gestione dei fondi pensione	84.914	78.475
20	<b>5 CREDITI DIVERSI</b>	<b>12.101</b>	<b>11.954</b>
	5.1 Crediti derivanti da operazioni di assicurazione diretta	7.524	7.377
	5.2 Crediti derivanti da operazioni di riassicurazione	1.905	1.653
	5.3 Altri crediti	2.672	2.924
21	<b>6 ALTRI ELEMENTI DELL'ATTIVO</b>	<b>13.664</b>	<b>13.852</b>
	6.1 Attività non correnti o di un gruppo in dismissione possedute per la vendita	0	0
14	6.2 Costi di acquisizione differiti	2.117	2.121
	6.3 Attività fiscali differite	2.785	2.478
	6.4 Attività fiscali correnti	3.291	3.146
	6.5 Altre attività	5.471	6.108
11	<b>7 DISPONIBILITÀ LIQUIDE E MEZZI EQUIVALENTI</b>	<b>7.900</b>	<b>6.874</b>
	<b>TOTALE ATTIVITÀ</b>	<b>544.710</b>	<b>514.574</b>

**Patrimonio netto e passività**

Note:	(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019
15	<b>1 PATRIMONIO NETTO</b>	<b>31.794</b>	<b>29.851</b>
	<b>1.1 di pertinenza del Gruppo</b>	<b>30.029</b>	<b>28.360</b>
	1.1.1 Capitale	1.576	1.570
	1.1.2 Altri strumenti patrimoniali	0	0
	1.1.3 Riserve di capitale	7.107	7.107
	1.1.4 Riserve di utili e altre riserve patrimoniali	12.848	10.831
	1.1.5 (Azioni proprie)	-80	-7
	1.1.6 Riserva per differenze di cambio nette	-549	-28
	1.1.7 Utili o perdite su attività finanziarie disponibili per la vendita	8.764	7.458
	1.1.8 Altri utili o perdite rilevati direttamente nel patrimonio	-1.379	-1.240
	1.1.9 Utile (perdita) del periodo di pertinenza del Gruppo	1.744	2.670
	<b>1.2 di pertinenza di terzi</b>	<b>1.765</b>	<b>1.491</b>
	1.2.1 Capitale e riserve di terzi	1.295	1.114
	1.2.2 Utili o perdite rilevati direttamente nel patrimonio	181	108
	1.2.3 Utile (perdita) di pertinenza di terzi	289	269
22	<b>2 ACCANTONAMENTI</b>	<b>1.772</b>	<b>1.736</b>
12	<b>3 RISERVE TECNICHE</b>	<b>442.330</b>	<b>419.213</b>
	di cui riserve tecniche relative a polizze dove il rischio è sopportato dalla clientela e derivanti dalla gestione dei fondi pensione	80.370	75.407
	<b>4 PASSIVITÀ FINANZIARIE</b>	<b>44.068</b>	<b>40.904</b>
16	4.1 Passività finanziarie a fair value rilevato a conto economico	7.198	4.983
	di cui passività relative a contratti emessi allorché il rischio dell'investimento è sopportato dalla clientela e derivanti dalla gestione dei fondi pensione	5.281	3.532
17	4.2 Altre passività finanziarie	36.871	35.921
	di cui passività subordinate	7.681	7.717
23	<b>5 DEBITI</b>	<b>13.184</b>	<b>11.178</b>
	5.1 Debiti derivanti da operazioni di assicurazione diretta	5.080	4.240
	5.2 Debiti derivanti da operazioni di riassicurazione	1.254	697
	5.3 Altri debiti	6.851	6.241
24	<b>6 ALTRI ELEMENTI DEL PASSIVO</b>	<b>11.561</b>	<b>11.693</b>
	6.1 Passività di un gruppo in dismissione posseduto per la vendita	0	0
	6.2 Passività fiscali differite	3.871	3.174
	6.3 Passività fiscali correnti	1.768	2.012
	6.4 Altre passività	5.921	6.508
	<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVITÀ</b>	<b>544.710</b>	<b>514.574</b>

# CONTO ECONOMICO

Note:	(in milioni di euro)	31/12/2020	31/12/2019
25	1.1 Premi netti di competenza	64.468	66.239
	1.1.1 Premi lordi di competenza	67.393	68.137
	1.1.2 Premi ceduti in riassicurazione di competenza	-2.926	-1.898
26	1.2 Commissioni attive	1.504	1.354
27	1.3 Proventi e oneri derivanti da strumenti finanziari a fair value rilevato a conto economico	1.778	10.177
	di cui proventi e oneri derivanti da strumenti finanziari relativi a contratti emessi allorché il rischio dell'investimento è sopportato dalla clientela e derivanti dalla gestione dei fondi pensione	1.614	9.748
28	1.4 Proventi derivanti da partecipazioni in controllate, collegate e joint venture	143	148
29	1.5 Proventi derivanti da altri strumenti finanziari e investimenti immobiliari	13.679	13.566
	1.5.1 Interessi attivi	7.713	8.149
	1.5.2 Altri proventi	2.458	2.624
	1.5.3 Utili realizzati	3.378	2.672
	1.5.4 Utili da valutazione	129	121
30	1.6 Altri ricavi	3.670	3.151
	<b>1 TOTALE RICAVI E PROVENTI</b>	<b>85.242</b>	<b>94.635</b>
31	2.1 Oneri netti relativi ai sinistri	-60.011	-71.062
	2.1.1 Importi pagati e variazione delle riserve tecniche	-62.056	-72.321
	2.1.2 Quote a carico dei riassicuratori	2.045	1.259
32	2.2 Commissioni passive	-677	-650
33	2.3 Oneri derivanti da partecipazioni in controllate, collegate e joint venture	-102	-60
34	2.4 Oneri derivanti da altri strumenti finanziari e investimenti immobiliari	-3.887	-3.265
	2.4.1 Interessi passivi	-837	-1.024
	2.4.2 Altri oneri	-411	-416
	2.4.3 Perdite realizzate	-1.458	-1.083
	2.4.4 Perdite da valutazione	-1.181	-742
35	2.5 Spese di gestione	-11.643	-11.551
	2.5.1 Provvigioni e altre spese di acquisizione	-8.734	-8.587
	2.5.2 Spese di gestione degli investimenti	-167	-230
	2.5.3 Altre spese di amministrazione	-2.742	-2.735
36	2.6 Altri costi	-5.534	-4.459
	<b>2 TOTALE COSTI E ONERI</b>	<b>-81.852</b>	<b>-91.048</b>
	<b>UTILE (PERDITA) DEL PERIODO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>3.390</b>	<b>3.587</b>
37	<b>3 Imposte</b>	<b>-1.175</b>	<b>-1.122</b>
	<b>UTILE (PERDITA) DEL PERIODO AL NETTO DELLE IMPOSTE</b>	<b>2.215</b>	<b>2.465</b>
	<b>4 UTILE (PERDITA) DELLE ATTIVITA' OPERATIVE CESSATE</b>	<b>-183</b>	<b>475</b>
	<b>UTILE (PERDITA) CONSOLIDATO</b>	<b>2.032</b>	<b>2.939</b>
	di cui di pertinenza del Gruppo	1.744	2.670
	di cui di pertinenza di terzi	289	269
15	UTILE PER AZIONE		
	Utile per azione base (in euro)	1,11	1,70
	da attività correnti	1,23	1,40
	Utile per azione diluito (in euro)	1,09	1,68
	da attività correnti	1,21	1,38



# ATTESTAZIONE DEL BILANCIO CONSOLIDATO

## Attestazione del Bilancio Consolidato ai sensi dell'art. 154-bis, comma 5 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e dell'art. 81-ter del regolamento Consob n. 11971 del 14 maggio 1999 e successive modifiche ed integrazioni

1. I sottoscritti Philippe Donnet, in qualità di Amministratore Delegato e *Group CEO*, e Cristiano Borean, in qualità di Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Assicurazioni Generali S.p.A. e *Group CFO*, attestano, tenuto anche conto di quanto previsto dall'art. 154-bis, commi 3 e 4, del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58:
  - l'adeguatezza in relazione alle caratteristiche dell'impresa e
  - l'effettiva applicazionedelle procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio consolidato nel corso dell'esercizio 2020.
2. La valutazione dell'adeguatezza delle procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio consolidato al 31 dicembre 2020 si è basata su di un processo definito da Assicurazioni Generali S.p.A. in coerenza con il modello *Internal Control - Integrated Framework* emesso dal *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* che rappresenta un *framework* di riferimento generalmente accettato a livello internazionale.
3. Si attesta, inoltre, che:
  - 3.1 il bilancio consolidato al 31 dicembre 2020:
    - a) è redatto in conformità ai principi contabili internazionali riconosciuti nella Comunità europea ai sensi del Regolamento (CE) n. 1606/2002 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 luglio 2002 nonché alle disposizioni di cui al D.Lgs. 28 febbraio 2005, n. 38, al Codice Civile, al D.Lgs. 7 settembre 2005, n. 209 ed ai provvedimenti, regolamenti e circolari ISVAP (ora IVASS) applicabili;
    - b) corrisponde alle risultanze dei libri e delle scritture contabili;
    - c) è idoneo a fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'emittente e dell'insieme delle imprese incluse nel consolidamento;
  - 3.2 la relazione sulla gestione comprende un'analisi attendibile dell'andamento e del risultato della gestione, nonché della situazione dell'emittente e dell'insieme delle imprese incluse nel consolidamento, unitamente alla descrizione dei principali rischi e incertezze cui sono esposti.

Milano, 10 marzo 2021

Dott. Philippe Donnet  
*Amministratore Delegato e Group CEO*

ASSICURAZIONI GENERALI S.p.A.



Dott. Cristiano Borean  
*Dirigente Preposto alla redazione  
dei documenti contabili societari  
e Group CFO*

ASSICURAZIONI GENERALI S.p.A.



# GLOSSARIO

**Agente:** forza vendita relativa alle reti distributive tradizionali (sia di agenti con mandato esclusivo o non esclusivo per promuovere e distribuire i prodotti di Generali e sia di forza vendita dipendente, occupata in modo permanente nelle attività di promozione e distribuzione dei prodotti di Generali).

**Altri investimenti:** voce che include le partecipazioni in società non consolidate, associate e joint venture, strumenti derivati, crediti verso istituzioni finanziarie e crediti verso clienti, principalmente relativi alle attività bancarie volte da alcune compagnie del Gruppo.

**Asset owner:** titolare degli investimenti che, in quanto tale, ne sopporta i relativi rischi.

**Attività finanziaria:** una qualsiasi attività che sia:

- disponibilità liquide;
- uno strumento rappresentativo di capitale di un'altra entità;
- un diritto contrattuale:
  - a ricevere disponibilità liquide o un'altra attività finanziaria da un'altra entità; o
  - a scambiare attività o passività finanziarie con un'altra entità le condizioni che sono potenzialmente favorevoli all'entità; o
- un contratto che sarà o potrà essere estinto tramite strumenti rappresentativi di capitale dell'entità ed è:
  - un non derivato per cui l'entità è o può essere obbligata a ricevere un numero variabile di strumenti rappresentativi di capitale dell'entità; o
  - un derivato che sarà o potrà essere regolato con modalità diverse dallo scambio di un importo fisso di disponibilità liquide o un'altra attività finanziaria contro un numero fisso di strumenti rappresentativi di capitale dell'entità. A tal fine, gli strumenti rappresentativi di capitale dell'entità non includono strumenti che siano a loro volta contratti per ricevere o consegnare in futuro strumenti rappresentativi di capitale dell'entità.

**Attività finanziarie collegate a contratti unit- e index-linked:** attività finanziarie di diversa natura a copertura delle riserve e/o passività relative a contratti di assicurazione o di investimento per il quale il rischio dell'investimento è sopportato dagli assicurati e della gestione dei fondi pensione.

**Aumento delle disuguaglianze:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come il crescente divario nella distribuzione della ricchezza fra gruppi sociali e - più in generale - la polarizzazione nell'accesso a opportunità di autodeterminazione si stiano accompagnando a un declino della mobilità sociale, con una tendenza a una permanenza protratta nello stato di povertà ed esclusione, legati principalmente alle condizioni socio-economiche del nucleo familiare di provenienza.

**Business for Societal Impact (B4SI):** standard internazionale utilizzato dalle compagnie per il reporting sulle iniziative nella comunità. Il framework su cui si basa prevede la misurazione delle risorse impiegate (input), delle attività svolte (output) e degli impatti generati (impact).

**Cambiamenti climatici:** fattore ESG materiale per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica il fenomeno del riscaldamento climatico, dovuto all'immissione in atmosfera da parte dell'uomo di gas a effetto serra, che sta intensificando gli eventi naturali estremi quali alluvioni, tempeste, innalzamento del livello dei mari, siccità, incendi e ondate di calore con ripercussioni sugli ecosistemi naturali, sulla salute umana e sulla disponibilità di risorse idriche. Le politiche e gli sforzi richiesti per limitare il riscaldamento globale al di sotto di 1,5° C attraverso la decarbonizzazione dell'economia porteranno a cambiamenti radicali dei sistemi produttivi ed energetici, trasformando soprattutto attività, settori e Paesi con un'elevata impronta carbonica e favoriranno lo sviluppo di tecnologie pulite. Per quanto potranno essere efficaci tali sforzi, alcuni cambiamenti saranno inevitabili, rendendo pertanto necessarie strategie di adattamento e riduzione della vulnerabilità alle mutate condizioni climatiche.

**Cambiamenti nella natura del lavoro:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica le trasformazioni nel mercato del lavoro per via delle nuove tecnologie, della globalizzazione e della terziarizzazione dell'economia che stanno portando alla diffusione di un'organizzazione del lavoro più piatta e fluida, come evidenziano la crescita del lavoro agile e flessibile, della rotazione delle mansioni e di soluzioni di smart working. In crescita anche i lavoratori autonomi e le collaborazioni freelance a fronte di una stagnazione del lavoro dipendente, che rendono il mercato del lavoro meno rigido ma anche più precario, irregolare e discontinuo. A livello di dinamiche del mondo produttivo e delle imprese, in Europa aumentano le PMI, si assiste a una contrazione e radicale trasformazione dei settori industriali tradizionali e i processi produttivi si articolano su scala globale con un aumento della complessità delle filiere di fornitura.

**Capitali:** stock di valore utilizzati come input per il modello di business. Possono essere incrementati, ridotti o trasformati attraverso le attività e gli output dell'organizzazione. Nell'International <IR> Framework i capitali vengono suddivisi nelle seguenti categorie:

- capitale finanziario: insieme dei fondi che un'organizzazione può utilizzare per produrre beni o fornire servizi, ottenuti tramite forme di finanziamento, quali l'indebitamento, l'equity, i prestiti obbligazionari oppure generati tramite l'attività operativa o dai risultati degli investimenti;
- capitale manifatturiero: oggetti fisici fabbricati (in contrapposizione alle risorse fisiche naturali) che un'organizzazione può utilizzare per produrre beni o fornire servizi;
- capitale intellettuale: beni immateriali corrispondenti al capitale organizzativo e al valore della conoscenza;
- capitale umano: competenze, capacità ed esperienza delle persone e la loro motivazione ad innovare;
- capitale sociale e relazionale: istituzioni e relazioni fra o all'interno di comunità, gruppi di stakeholder e altri network, nonché la capacità di condividere informazioni al fine di aumentare il benessere individuale e collettivo;
- capitale naturale: tutti i processi e le risorse ambientali, rinnovabili e non rinnovabili, che forniscono beni o servizi per il successo passato, presente e futuro di un'organizzazione.

**Clausola di lockup:** impone l'indisponibilità delle azioni assegnate in relazione ad alcuni piani d'incentivazione (o una specifica quota) per uno specifico arco temporale come definito da ogni singolo piano. La clausola sancisce l'impegno della società emittente ed eventualmente di alcuni azionisti a non compiere determinate azioni sul capitale della società stessa nel periodo successivo ad un'operazione di offerta pubblica.

**Cliente:** persona fisica o giuridica che detiene almeno una polizza attiva e paga un premio a Generali oppure un prodotto bancario o un fondo pensione (la polizza/il prodotto può essere con Generali, con altro brand non Generali locale, o in modalità white label).

**Complessità normativa:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica l'aumento della produzione di leggi e meccanismi regolatori, specialmente per il settore finanziario, finalizzati a governare la sua complessità e a condividere con gli operatori del settore il contrasto ad attività economiche illecite. Crescono pertanto per le imprese gli oneri per garantire conformità normativa e la necessità di una maggiore integrazione e semplificazione dei sistemi di governance.

**Contratti di investimento:** contratti che hanno forma legale di contratto assicurativo ma siccome non espongono sostanzialmente l'assicuratore a un rischio assicurativo significativo (come ad esempio il rischio mortalità o simili rischi assicurativi) non possono essere classificati come tali. In linea con le definizioni dell'IFRS 4 e dello IAS 39 questi contratti sono contabilizzati come passività finanziarie.

**CoR, combined ratio:** indicatore di performance tecnica del segmento Danni, calcolato come incidenza dei sinistri e delle spese di gestione assicurativa (spese di acquisizione e spese di amministrazione) sui premi di competenza ossia come somma di loss ratio e expense ratio.

**Cost/Income ratio:** indicatore di performance del segmento Asset Management, calcolato come incidenza dei costi operativi sui ricavi operativi.

**Costo medio ponderato del debito:** costo medio annualizzato del debito finanziario tenendo in considerazione le passività al loro valore nominale, in essere alla data chiusura e le relative attività di copertura del rischio tasso e cambio.

**Dipendenti:** somma del personale (inclusi dirigenti, impiegati, produttori a libro paga e personale ausiliario) in forza al Gruppo alla fine del periodo di riferimento.

**Dipendenti formati:** dipendenti che hanno partecipato ad attività di formazione formale progettate per destinatari specifici o su specifici argomenti, che non sono incluse nelle normali attività lavorative quotidiane. Sono inclusi anche quei dipendenti formati che hanno lasciato il Gruppo prima della fine del periodo di riferimento.

**Disponibilità liquide e mezzi equivalenti:** disponibilità liquide e investimenti finanziari a breve termine e ad alta liquidità (prontamente convertibili in valori di cassa noti e che sono soggetti a un irrilevante rischio

di variazione del loro valore). Sono inoltre classificati come disponibilità liquide i depositi a breve termine e i fondi di investimento monetari, i quali rientrano nella gestione della liquidità di Gruppo.

**Divario di accesso alla remunerazione variabile tra donne e uomini:** differenza in percentuale tra il tasso di accesso alla remunerazione variabile tra donne e uomini nell'ambito dell'intera organizzazione.

**Diversity and Inclusion Index, D&I Index:** indice che misura il progresso del Gruppo rispetto alle ambizioni Diversity & Inclusion 2021, ovvero agli obiettivi per le priorità di genere, generazioni, culture e inclusione che sono stati fissati internamente attraverso otto indicatori: donne manager, donne talenti, talenti di età inferiore a 35 anni, nuovi assunti con età media inferiore a 30 anni, *Turn to The New Index*<sup>1</sup>, talenti con esperienza internazionale, entità organizzative con smart working policy e entità organizzative con piani di azione sulla disabilità.

**Durata media:** durata residua (vita restante di uno strumento di debito) a scadenza o alla prima data utile per il rimborso anticipato ad opzione del mittente, ove presente, delle passività incluse nel debito finanziario in essere alla data di chiusura, ponderata per il loro valore nominale.

**Earning per share:** rapporto tra utile netto di Gruppo e numero medio ponderato delle azioni ordinarie in circolazione.

**Emissioni assolute:** emissioni di gas ad effetto serra associate ad un portafoglio, espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

**Entità organizzative con smart working policy:** entità organizzative dove, in base alle disposizioni e/o regolamentazioni locali, è possibile lavorare in modalità smart working mediante l'applicazione di una policy dedicata.

**Equal pay gap:** divario retributivo tra donne e uomini sulla remunerazione fissa mediana a parità di mansione, confrontando donne e uomini a parità di famiglia professionale e livello organizzativo. È calcolato applicando una metodologia comune in tutto il Gruppo, come percentuale della differenza tra la remunerazione delle donne meno quella degli uomini a parità di mansione, diviso la remunerazione degli uomini. Se il risultato è positivo, il divario indica il genere femminile come maggiormente retribuito; viceversa, se il risultato è negativo, il divario indica il genere maschile come maggiormente retribuito.

**ESG:** acronimo di *environmental, social and governance* che qualifica aspetti relativi all'ambiente, al sociale e al governo societario.

**Esposizione assicurativa al settore dei combustibili fossili:** si riferisce alla sottoscrizione di rischi Danni relativi a società del settore carbone e/o legati all'esplorazione/estrazione di gas e petrolio.

**Evoluzione dei servizi sanitari:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica la trasformazione dei sistemi di cura e di assistenza sanitaria per effetto dell'evoluzione demografica,

1 Attraverso il *Turn to The New Index* si misura lo sforzo formativo erogato dal Gruppo per i propri dipendenti.

tecnologica e delle politiche pubbliche, con una crescita della richiesta di servizi sanitari, sempre più all'avanguardia, che pongono il paziente al centro, con aspettative crescenti di guarigione e cure di qualità. Aumentano quindi il livello di sofisticazione e di costo dei servizi sanitari e così l'integrazione dell'offerta pubblica da parte dell'iniziativa imprenditoriale privata.

**Fruizione non mediata di informazioni:** fattore ESG monitorato dal Gruppo; indica come le nuove tecnologie di comunicazione, i social media e le piattaforme web stiano aumentando sempre più la velocità, la facilità e la quantità delle informazioni scambiate tra persone, governi e imprese. La conoscenza è così sempre più accessibile, multidirezionale, intergenerazionale e su scala globale, trasformando il modo in cui le persone si creano un'opinione e si influenzano reciprocamente. Le fonti tradizionali di informazione, come giornali, accademia, partiti e istituzioni religiose vedono un ridimensionamento del loro ruolo di mediazione della conoscenza, con conseguenze sul controllo dell'attendibilità delle informazioni diffuse e sulla manipolazione dell'opinione pubblica, come testimonia il fenomeno delle *fake news*.

**Gender pay gap:** divario retributivo tra donne e uomini sulla remunerazione fissa mediana nell'ambito dell'intera organizzazione a prescindere dalla mansione. È calcolato applicando una metodologia comune in tutto il Gruppo, come percentuale della differenza tra la remunerazione delle donne meno quella degli uomini, diviso la remunerazione degli uomini. Se il risultato è positivo, il divario indica il genere femminile come maggiormente retribuito; viceversa, se il risultato è negativo, il divario indica il genere maschile come maggiormente retribuito.

**General account:** investimenti da schemi di bilancio (con esclusione delle attività finanziarie collegate a contratti unit- e index-linked e derivanti dalla gestione di fondi pensione) e le disponibilità liquide e mezzi equivalenti. Sono inoltre incluse alcune passività di natura simile agli investimenti, tra le quali i derivati passivi riferibili al portafoglio investimenti e i contratti pronti contro termine.

**Impatti:** conseguenze (positive e negative) interne ed esterne sui capitali, generate dalle attività aziendali e dai relativi output.

**Imprese più trasparenti e guidate da valori:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come gli stakeholder chiave delle aziende - quali investitori, consumatori e dipendenti, specialmente in Europa e con particolare riferimento alla generazione dei Millennial - siano sempre più attenti ed esigenti rispetto allo scopo sociale dell'impresa e alle sue pratiche di sostenibilità. Aumentano anche i requisiti normativi per le aziende in ambito di rendicontazione e trasparenza, rendendo sempre più indispensabile per un'impresa dimostrare la capacità di creare valore per tutti gli stakeholder, oltre che per gli investitori. Testimoniano questa tendenza anche il numero crescente di società benefit a scopo di lucro, di cooperative e di imprese sociali.

**Impronta carbonica:** emissioni di gas effetto ad serra associate al portafoglio, normalizzate al valore del portafoglio, espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente per milione di € investito.

**Instabilità geopolitica e finanziaria:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come l'indebolimento del multilateralismo e dei meccanismi tradizionali di governance globale

stia portando a un aumento delle tensioni tra Stati e alla recrudescenza del protezionismo commerciale e del populismo. Al mutato quadro geopolitico si lega - con complesse relazioni di causa ed effetto - il peggioramento delle condizioni macroeconomiche e uno scenario di perdurante abbassamento dei tassi d'interesse. L'indebolimento dell'iniziativa delle istituzioni politiche tradizionali è compensata dall'affermazione di coalizioni e meccanismi di coordinamento globali promossi dal settore privato e della società civile.

**Integrazione delle minoranze e parità di genere:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come nei vari ambiti della vita sociale - dal mondo del lavoro a quello della rappresentanza politica e della comunicazione pubblica - stiano crescendo rivendicazioni alla piena inclusione e valorizzazione delle diversità legate al genere, all'etnia, all'età, al credo religioso, all'orientamento sessuale e alle condizioni di disabilità. Ha assunto particolare enfasi il tema della valorizzazione del talento femminile e della riduzione del divario retributivo e occupazionale di genere. A fronte di queste tendenze si registrano tuttavia - specialmente nelle fasce sociali a più basso reddito e titolo di studio - l'aumento di forme di intolleranza, esclusione sociale e violenza sulle donne, sulle minoranze etniche e religiose, sui migranti e sulle persone LGBTI+ e con disabilità psico-fisica.

**Intensità carbonica media ponderata:** esposizione media del portafoglio all'impatto carbonico, espresso in tonnellate CO<sub>2</sub> equivalente per milione di € di ricavi.

**Invecchiamento demografico e nuovi sistemi di welfare:** fattore ESG materiale per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come l'aumento dell'aspettativa di vita e la riduzione dei tassi di natalità possano compromettere la sostenibilità finanziaria dei sistemi di protezione sociale, portando a una riduzione delle prestazioni previdenziali pubbliche. L'invecchiamento della popolazione influenzerà anche il mondo del lavoro e dei consumi, con effetti sulla produttività e sugli equilibri intergenerazionali con un incremento degli oneri di assistenza a carico della popolazione in età lavorativa.

**Investimenti green e sostenibili:** investimenti che supportano progetti green e/o sociali, con l'obiettivo esplicito di creare un impatto positivo e contribuire ai Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite.

**Investimenti immobiliari:** investimenti diretti in immobili posseduti al fine di percepire canoni di locazione o per realizzare obiettivi di apprezzamento del capitale investito o per entrambe le motivazioni, nonché fondi di investimento che sono prevalentemente esposti agli investimenti immobiliari.

**Investimenti in formazione:** tutti i costi diretti della formazione formale, ad eccezione di quelli relativi alle attività di formazione incluse nelle normali attività lavorative quotidiane.

**Investimenti in iniziative strategiche interne:** totale investimenti (inclusi nelle spese generali, secondo la vista della cassa - capex) inclusi nelle spese come somma di tutte le iniziative strategiche considerate nella strategia Generali 2021.

**Migrazioni e nuovi nuclei famigliari:** fattore ESG monitorato dal Gruppo; indica come i fenomeni migratori e la maggiore mobilità internazionale stiano accrescendo la diversità culturale delle società globalizzate moderne,

trasformando le preferenze e il mercato dei consumatori, la gestione dei contesti di lavoro e il dibattito politico. Anche la fisionomia delle famiglie moderne sta mutando profondamente con un significativo incremento dei nuclei costituiti da una sola persona e delle famiglie monoparentali, per effetto della maggiore emancipazione femminile, della crescita delle separazioni, dell'allungamento dell'aspettativa di vita e dell'urbanizzazione. Cambiano di conseguenza le abitudini di consumo, la distribuzione delle risorse e i meccanismi sociali di mitigazione dei rischi, accrescendo la vulnerabilità dei nuclei con un solo componente alle situazioni di difficoltà, quali la perdita del lavoro o la malattia.

**NBM, margine della nuova produzione:** indicatore di redditività del nuovo business del segmento Vita che è pari al rapporto NBV/PVNB. La marginalità su PVNB è da leggersi come rapporto prospettico tra profitti e premi.

**NBV, valore della nuova produzione:** indicatore del valore creato dal nuovo business del segmento Vita. Si ottiene attualizzando alla data dell'emissione dei nuovi contratti i corrispondenti utili attesi al netto del costo del capitale (calcolato al netto della quota di pertinenza degli interessi di minoranza).

**Pandemie ed eventi estremi:** fattore ESG materiale per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica il fenomeno per cui la concentrazione demografica e le carenze nei meccanismi di protezione della popolazione e di gestione delle emergenze stanno aumentando i rischi connessi a eventi estremi quali terremoti e tsunami, pandemie e gravi emergenze sanitarie nonché altre catastrofi provocate dall'uomo quali incidenti tecnologici, radiologici, e terrorismo. Si rende così sempre più necessario il rafforzamento dei sistemi di prevenzione, preparazione e risposta a questi eventi estremi così da aumentare la resilienza dei territori e delle comunità colpite.

**Passività finanziaria:** una qualsiasi passività che sia:

- un'obbligazione contrattuale:
  - a consegnare disponibilità liquide o un'altra attività finanziaria a un'altra entità; o
  - a scambiare attività o passività finanziarie con un'altra entità alle condizioni che sono potenzialmente sfavorevoli all'entità; o
- un contratto che sarà o potrà essere estinto tramite strumenti rappresentativi di capitale dell'entità ed è:
  - un non derivato per cui l'entità è o può essere obbligata a consegnare un numero variabile di strumenti rappresentativi di capitale dell'entità; o
  - un derivato che sarà o potrà essere estinto con modalità diverse dallo scambio di un importo fisso di disponibilità liquide o un'altra attività finanziaria contro un numero fisso di strumenti rappresentativi di capitale dell'entità. A tal fine, gli strumenti rappresentativi di capitale dell'entità non includono strumenti che siano a loro volta contratti per ricevere o consegnare in futuro degli strumenti rappresentativi di capitale dell'entità.

**Perdita di biodiversità e fragilità degli ecosistemi:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come l'espansione delle aree agricole e urbane a danno degli habitat naturali, l'aumento dei livelli di inquinamento e i cambiamenti climatici stiano portando a una rapida estinzione di numerose specie animali e vegetali,

con un progressivo impoverimento della diversità biologica e del patrimonio genetico. Il progressivo collasso degli ecosistemi naturali costituisce un crescente rischio anche per la salute dell'uomo, intaccando la catena alimentare, riducendo la resistenza agli agenti patogeni e minacciando lo sviluppo di comunità e settori economici fortemente dipendenti dalla biodiversità, quali l'agricoltura, la pesca, la silvicoltura e il turismo. Di fronte a questa minaccia crescono l'attivismo della società civile, la pressione normativa e la vigilanza delle autorità che ampliano le responsabilità delle imprese non solo al proprio operato ma anche a quelle della filiera di approvvigionamento.

**Perimetro omogeneo:** a parità di area di consolidamento.

**Personale rilevante:** sono i direttori generali, i dirigenti con compiti strategici, i titolari e il personale di livello più elevato delle funzioni fondamentali e le altre categorie del personale la cui attività può avere un impatto significativo sul profilo di rischio dell'impresa, secondo quanto stabilito nel Regolamento IVASS n.38/2018, art. 2, comma 1, lettera m).

**Polarizzazione degli stili di vita:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come la maggiore consapevolezza sul legame fra salute, abitudini di vita e contesto ambientale stia favorendo la diffusione - specialmente nelle fasce sociali a più alto reddito e titolo di studio - di stili di vita sani, improntati alla prevenzione e alla promozione proattiva del benessere. Ne sono esempi la crescente attenzione verso un'alimentazione sana e all'attività fisica. Tuttavia nelle fasce sociali più vulnerabili persistono, se non aumentano, stili di vita non salutari e comportamenti a rischio, registrando un aumento delle dipendenze (droghe, alcol, tabacco, ludopatie, dipendenza da internet e smartphone), del disagio psichico, della carenza di sonno, delle abitudini alimentari scorrette e della sedentarietà, con alti costi umani e sociali legati alla spesa sanitaria, alla perdita di produttività e alla mortalità anticipata.

**Premi diretti lordi:** pari ai premi lordi sottoscritti del lavoro diretto.

**Premi lordi emessi:** pari ai premi lordi sottoscritti del lavoro diretto e del lavoro accettato da terze parti.

**Prodotti a valenza ambientale:**

- prodotti che mirano a favorire una mobilità sostenibile e a ridotto impatto ambientale, incluse le coperture che premiano il comportamento responsabile alla guida;
- prodotti che sostengono l'efficienza energetica degli edifici;
- prodotti a copertura dei rischi legati alla produzione di energie rinnovabili;
- prodotti specificatamente ideati per fronteggiare i rischi catastrofali o determinati danni ambientali;
- prodotti che riconoscono speciali condizioni in presenza di certificazioni ambientali attestata (ad esempio, ISO 14001, EMAS, LEED);
- prodotti anti-inquinamento.

**Prodotti a valenza sociale:**

- prodotti che rispondono a bisogni di categorie specifiche di clienti o eventi particolarmente sfavorevoli della vita, inclusi prodotti dedicati ai giovani, agli anziani, ai disabili, agli immigrati, alle persone che rimangono disoccupate, a copertura dell'invalidità professionale o che in altra misura sostengono e favoriscono l'inclusione sociale;

- prodotti che promuovono una società più prospera e stabile con particolare attenzione alle piccole e medie imprese e alle persone impegnate in attività di volontariato;
- prodotti ad alto contenuto previdenziale o di micro-assicurazione;
- prodotti che promuovono uno stile di vita responsabile e salutare, facendo leva sulle opportunità offerte dalle nuove tecnologie, sull'importanza della prevenzione sanitaria o su altri comportamenti virtuosi degli assicurati;
- prodotti ad integrazione del servizio sanitario pubblico, destinati a fronteggiare i costi delle cure e dell'assistenza nonché la diminuzione di reddito dei clienti al verificarsi di gravi malattie o stati di non autosufficienza.

**PVNB, valore attuale dei premi della nuova produzione:** valore attuale atteso dei premi futuri della nuova produzione, considerando i riscatti e altri flussi in uscita, scontati al momento dell'emissione utilizzando i tassi di riferimento.

**Raccolta netta:** indicatore della generazione di flussi di cassa relativi al segmento Vita, pari al valore dei premi incassati al netto dei flussi in uscita di competenza del periodo.

**Redditività operativa sugli investimenti:** indicatore alternativo di performance sia del segmento Vita che del segmento Danni, calcolato come rapporto tra il risultato operativo e gli investimenti medi a valori di bilancio nella configurazione descritta nel capitolo Nota metodologica sugli indicatori alternativi di performance.

**Relationship Net Promoter Score, Relationship NPS:** indicatore calcolato sulla base dei risultati di indagini sui clienti. Trimestralmente viene esaminato un campione rappresentativo del mercato. In particolare, ai clienti viene chiesto di valutare la loro propensione a raccomandare Generali ai loro amici, colleghi e parenti, utilizzando una scala da 0 a 10. Grazie a questo riscontro, la società può identificare i detractor (punteggio da 0 a 6, sono i clienti insoddisfatti), i passive (punteggio da 7 a 8, sono i clienti passivi) e promoter (punteggio da 9 a 10, sono i clienti soddisfatti). Al fine di calcolare l'RNPS, la percentuale dei clienti insoddisfatti viene sottratta dalla percentuale dei clienti soddisfatti. L'RNPS non è espresso in termini percentuali ma in valori assoluti.

Ad ogni indagine vengono campionati almeno 200 clienti Generali per mercato e altrettanti clienti dei nostri peer europei internazionali (AXA, Allianz e Zurich) in modo da garantire la solidità dei dati rilevati.

**Relazione integrata:** comunicazione sintetica che illustra come la strategia, la governance, le performance e le prospettive di un'organizzazione, nel contesto esterno nel quale essa opera, consentono di creare valore nel breve, medio e lungo termine.

**Responsible Investment Group Guideline, RIG:** documento che disciplina a livello di Gruppo le diverse attività di investimento responsabile.

**Rimesse di cassa:** dividendi e equivalenti transazioni permanenti o di lungo termine dalle controllate verso la Capogruppo (ad esempio, riduzioni di capitale o rimborsi permanenti di debito) misurati per cassa.

**Riserva premi:** somma della riserva per frazioni di premio, che comprende gli importi di premi lordi contabilizzati di competenza di esercizi successivi, e della riserva rischi in corso, che si compone degli accantonamenti a copertura degli indennizzi e delle spese che superano la riserva per frazioni di premi.

**Riserva sinistri:** ammontare complessivo delle somme che, da una prudente valutazione effettuata in base ad elementi obiettivi, risultino necessarie per far fronte al pagamento dei sinistri avvenuti nell'esercizio stesso o in quelli precedenti, e non ancora pagati, nonché alle relative spese di liquidazione. La riserva sinistri è valutata in misura pari al costo ultimo, per tener conto di tutti i futuri oneri prevedibili, sulla base di dati storici e prospettici affidabili e comunque delle caratteristiche specifiche dell'impresa.

**Riserva somme da pagare:** riserva tecnica, tipica del business Vita, pari all'ammontare complessivo delle somme che risultino necessarie per far fronte al pagamento dei capitali e delle rendite maturati, dei riscatti e dei sinistri da pagare.

**Riserve matematiche:** importo che deve essere accantonato dalla compagnia assicurativa per far fronte agli obblighi futuri assunti verso gli assicurati.

**Riserve tecniche allorché il rischio è sopportato dagli assicurati e derivanti dalla gestione di fondi pensione:** la riserva per partecipazione agli utili e ai ristorni comprende gli importi da attribuire agli assicurati o ai beneficiari dei contratti a titolo di partecipazione agli utili tecnici e ai ristorni, purché tali importi non siano stati attribuiti agli assicurati. Questa riserva è relativa ai prodotti del segmento Vita dove il rischio finanziario degli investimenti a copertura di questa passività è sostanzialmente sopportato dagli assicurati.

**Risultato a conto economico degli investimenti:** somma della redditività corrente e dell'harvesting rate al netto delle spese di gestione sugli investimenti. Per approfondimenti si rimanda al capitolo Nota metodologica sugli indicatori alternativi di performance.

**Risultato operativo:** utile del periodo prima delle imposte, al lordo degli interessi passivi relativi al debito finanziario, di alcuni redditi netti finanziari e dei costi e ricavi non ricorrenti. Per approfondimenti si rimanda al capitolo Nota metodologica sugli indicatori alternativi di performance.

**Rivoluzione digitale e cybersicurezza:** fattore ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come le innovazioni tecnologiche introdotte dalla quarta rivoluzione industriale, quali i big data, l'intelligenza artificiale, l'internet delle cose, l'automatizzazione e la blockchain, stiano trasformando i sistemi economico-produttivi e le abitudini sociali, con la diffusione di servizi caratterizzati da un alto livello di personalizzazione e di accessibilità, che richiedono know-how e competenze nuove, con una conseguente trasformazione radicale dei lavori tradizionali e la comparsa di nuovi attori sul mercato. La crescita della complessità, dell'interdipendenza e della velocità di innovazione delle nuove tecnologie digitali pongono sfide legate alla sicurezza dei sistemi e delle infrastrutture informatiche.

**RoE, Return on Equity:** indicatore di ritorno sul capitale in termini di risultato netto di Gruppo, calcolato come rapporto tra:

- risultato netto di Gruppo; e
- patrimonio netto di Gruppo medio, inteso come semisomma del valore puntuale di inizio e fine periodo, rettificato per escludere gli altri utili e perdite rilevati direttamente a patrimonio netto inclusi nelle Altre componenti del Conto Economico Complessivo, quali utili e perdite su attività disponibili per la vendita, utili e perdite su differenze di cambio, utili e perdite su strumenti di copertura, e utili e perdite attuariali relativi ai piani a benefici definiti.

**Scarsità di risorse e sharing economy: fattore** ESG di notevole rilevanza per la strategia e gli stakeholder del Gruppo; indica come l'aumento della popolazione mondiale e lo sfruttamento eccessivo di risorse naturali quali suolo, terra, acqua, materie prime e risorse alimentari renda necessaria la transizione verso modelli di economia circolare e di consumo responsabile, che consentano di ridurre le risorse impiegate, gli scarti e i rifiuti prodotti. L'innovazione tecnologica e gli stili di vita più sostenibili stanno favorendo la diffusione di modelli di consumo e di produzione basati sulla condivisione, ne sono esempi il car sharing, il co-housing, i co-working e il crowdfunding.

**Segnalazioni relative al Codice di Condotta gestite:** segnalazioni di potenziale violazione del Codice di Condotta del Gruppo che vengono gestite secondo il Processo per la gestione delle segnalazioni del Gruppo. Non includono i reclami dei clienti.

**Sinistralità corrente:** ulteriore dettaglio del combined ratio inteso come il rapporto tra:

- costo dei sinistri di competenza dell'anno corrente + costo delle relative spese di gestione al netto dei relativi recuperi e della riassicurazione; e
- premi netti di competenza.

**Sinistralità delle generazioni precedenti:** ulteriore dettaglio del combined ratio inteso come il rapporto tra:

- costo dei sinistri di competenza delle generazioni precedenti + costo delle relative spese di gestione al netto dei relativi recuperi e della riassicurazione; e
- premi netti di competenza.

**Società del settore carbone** (indicate anche come clienti del settore carbone o emittenti del settore del carbone): categoria che include società che generano ricavi o producono energia derivanti per oltre il 30% dal carbone, società attive nell'estrazione di oltre 20 milioni di tonnellate all'anno di carbone oppure società impegnate nella costruzione di nuove centrali termoelettriche a carbone come identificate da Urgewald nella sua lista Top 120 Coal Plant Developer.

**Società del settore sabbie bituminose:** società che generano per almeno il 5% ricavi da estrazione di sabbie bituminose o operatori in oleodotti controversi dedicati al trasporto di sabbie bituminose.

**Solvency Ratio:** rapporto tra i fondi propri ammissibili e il requisito patrimoniale di solvibilità di Gruppo, entrambi calcolati in linea con la normativa SII. I fondi propri ammissibili sono al netto del dividendo proposto.

L'indicatore è da intendersi come preliminare in quanto il Regulatory Solvency Ratio verrà comunicato all'autorità di vigilanza secondo le tempistiche previste dalla normativa Solvency II in materia di reportistica ufficiale.

**Stock granting:** assegnazione gratuita di azioni.

**Stock option:** diritto per il detentore di acquistare azioni della Società ad un determinato prezzo d'esercizio (detto strike). Queste opzioni sono conferite gratuitamente.

**Stranded asset:** attivi investiti che possono perdere il proprio valore economico in anticipo rispetto alla durata attesa, a causa di cambiamenti normativi, forze di mercato, innovazione tecnologica, problemi ambientali e sociali associati alla transizione verso un'economia *low-carbon*. Sono tipicamente associati al settore del carbone e dei combustibili fossili, con un impatto indiretto anche sul settore delle utility e dei trasporti.

**Strumenti a reddito fisso:** investimenti diretti in titoli governativi e corporate, prestiti diversi, depositi a termine non inclusi nella voce Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, e depositi attivi di riassicurazione. Inoltre sono inclusi in tale categoria le quote di fondi di investimento che sono prevalentemente esposti agli investimenti di natura simile agli investimenti diretti classificati in questa asset class e/o con profilo di rischio analogo.

**Strumenti di capitale:** investimenti diretti in azioni quotate e non quotate, nonché fondi di investimento che sono prevalentemente esposti agli investimenti azionari, inclusi private equity ed hedge funds.

**Sustainable and Responsible Investment, SRI:** asset gestiti dal Gruppo con metodologie di investimento sostenibile e responsabile, sia per conto delle società assicurative del Gruppo che di clienti terzi.

**Sustainable Development Goal (SDG):** 17 obiettivi contenuti nell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, promossa dalle Nazioni Unite.

**Termini omogenei:** a parità di cambi e di area di consolidamento.

**Urbanizzazione:** fattore ESG monitorato dal Gruppo; indica il fenomeno di crescente concentrazione della popolazione umana nelle aree urbane. Oggi oltre il 70% degli europei vive in città e la quota dovrebbe salire sopra l'80% entro il 2050. Contestualmente nel corso degli anni ha accelerato anche il consumo di suolo. Insieme alla loro espansione, le città si trovano ad affrontare sfide sempre più urgenti come l'inclusione sociale nelle periferie e la carenza di alloggi adeguati, la congestione e l'inquinamento atmosferico. Saranno quindi sempre più necessari investimenti per la riqualificazione urbana e la modernizzazione delle infrastrutture e dei sistemi di mobilità all'insegna di una pianificazione più sostenibile.

**Utile netto normalizzato:** utile normalizzato per l'impatto delle plusvalenze e minusvalenze derivanti dalle dismissioni.

# CONTATTI

**GROUP INTEGRATED REPORTING**

integratedreporting@generali.com

Responsabile: Massimo Romano

**CORPORATE AFFAIRS**

corporateaffairs@generali.com

Responsabile: Giuseppe Catalano

**GROUP MEDIA,  
CONTENT AND CHANNELS**

media@generali.com

Responsabile: Roberto Alatri

**GROUP REWARD  
& INSTITUTIONAL HR GOVERNANCE**

group\_reward@generali.com

Responsabile: Giovanni Lanati

**GROUP SUSTAINABILITY  
& SOCIAL RESPONSIBILITY**

csr@generali.com

Responsabile: Lucia Silva

**INVESTOR & RATING  
AGENCY RELATIONS**

ir@generali.com

Responsabile: Giulia Raffo

**SHAREHOLDERS  
& GOVERNANCE**

governance@generali.com

Responsabile: Michele Amendolagine





Redazione della  
Relazione Annuale Integrata  
di Gruppo 2020  
**Group Integrated Reporting**

Coordinamento  
**Group Communications  
& Public Affairs**

Il presente documento  
è disponibile all'indirizzo  
**[www.generali.com](http://www.generali.com)**

Foto  
**Torre Generali Milano**  
**©Generali Italia**

Stampa  
**Lucaprint S.p.A.**

Concept, design  
e illustrazioni  
**Loud Adv**