

# Charte des engagements de durabilité



# Notre manifeste

**Chez Generali, nous contribuons à une société saine, forte et durable dans laquelle chacun peut évoluer et s'épanouir.**

**C'est ainsi que nous jouons notre rôle d'entreprise citoyenne et que nous créons de la valeur sur le long terme pour nos parties prenantes.**

Notre objectif est de protéger et d'améliorer activement la vie des gens, et c'est ce que nous nous efforçons de faire chaque jour. Nous comprenons les dynamiques qui touchent nos parties prenantes et la société en général, et nous soutenons un écosystème dans lequel chacun peut récupérer et s'épanouir pour créer de la valeur dans la durée.

Nos clients, actionnaires, employés, distributeurs, fournisseurs et toutes les autres parties prenantes jouent un rôle clé dans cette démarche et nous voulons conserver leur confiance.

Avancer aux côtés de nos parties prenantes, comprendre l'impact de nos décisions sur elles et agir de manière responsable pour mieux les satisfaire et faire en sorte que notre marque inspire la confiance, voilà notre vision d'un leadership exemplaire et digne de confiance. Pour la concrétiser :

- **nous dirigeons une entreprise durable à travers nos activités quotidiennes, en**

- écoutant nos parties prenantes et en tenant compte de leurs attentes lors de nos prises de décision pour gérer les risques sociaux et environnementaux
- transformant les informations en connaissances pour faire face aux mégatendances et trouver des solutions compatibles avec les Objectifs de développement durable
- faisant preuve de transparence en communiquant ouvertement sur nos progrès en matière sociale et environnementale

- **nous nous impliquons dans la communauté, au-delà des opérations commerciales quotidiennes, en**

- agissant de manière stratégique, en mobilisant les compétences, les ressources et les réseaux du Groupe pour relever les défis les plus urgents de la société
- mettant en place des chaînes de soutien et d'entraide
- nous concentrant sur les résultats pour avoir un impact tangible et mesurable



# Notre positionnement en matière de développement durable

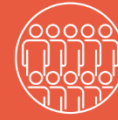
« *Chez Generali, nous contribuons à une société saine, forte et durable dans laquelle chacun peut évoluer et s'épanouir. C'est ainsi que nous jouons notre rôle d'entreprise citoyenne et que nous créons de la valeur sur le long terme pour nos parties prenantes.* »



Diriger une entreprise durable



Rechercher l'excellence dans nos processus internes



S'impliquer dans la communauté



Jouer un rôle actif là où nous exerçons nos activités, au-delà des opérations quotidiennes

# Nos engagements

Nous avons demandé à nos collaborateurs, clients et partenaires dans quels domaines nous pourrions réellement faire la différence dans le monde qui nous entoure. Nous les avons écoutés et maintenant, nous prenons des mesures.



Nos engagements sont les suivants :



- Faire face aux **mégatendances** qui façonnent notre entreprise et la société

- Mettre au point des **solutions d'assurance** qui permettront à nos clients de réduire les risques et de multiplier les opportunités offertes par les tendances démographiques et le changement climatique
- Tenir compte des tendances démographiques et du changement climatique dans toute notre chaîne de valeur (assurance, investissements, opérations, propriétés) et dans nos activités au sein de la communauté
- Sensibiliser le public aux mégatendances et **encourager** nos parties prenantes à prendre des **mesures efficaces**



- Être le premier choix de nos **clients**

- **Écouter attentivement** nos clients pour cerner leurs besoins et leurs attentes, et y répondre avec des solutions simples et efficaces qui leur offrent la meilleure protection possible
- Aider nos clients à **prévenir les risques** avant qu'ils se réalisent et promouvoir les comportements responsables en associant notre longue expérience à des technologies de pointe pour proposer des solutions télématiques, domotiques et sanitaires
- Apporter rapidement notre aide aux clients et faire preuve de bienveillance, notamment lors du processus d'**indemnisation** dès qu'ils ont besoin de nous
- Devenir un leader de l'**innovation numérique** pour rendre l'assurance **accessible** partout et à tout moment, et protéger les données que nous confient nos clients



- Valoriser nos **distributeurs**

- **Écouter** nos distributeurs pour identifier et éliminer les points faibles, et améliorer leur expérience avec Generali en les aidant à offrir un meilleur service aux clients
- Tirer parti de l'innovation pour **améliorer l'expérience** de nos distributeurs dans le cadre de la stratégie «simpler, smarter» et fournir des **solutions numériques** qui répondent à leurs besoins
- **Permettre** à nos distributeurs **d'adopter une approche consultative** pour mieux répondre aux besoins de nos clients



- Contribuer au dialogue sur la durabilité au sein de la **communauté financière**

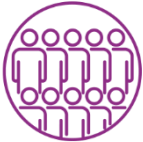
- Créer une **valeur durable** pour nos actionnaires et assurés en agissant de manière responsable
- **Gérer stratégiquement l'empreinte carbone** de nos actifs financiers, conformément à l'Accord de Paris
- Investir pour **stimuler la croissance** dans les économies dans lesquelles nous exerçons nos activités
- Entamer **un dialogue constructif** sur les questions de développement durable avec les acteurs et institutions des marchés financiers



- **Créer un environnement de travail inspirant pour nos collaborateurs**
  - Diriger nos collaborateurs **de manière responsable et bienveillante** en vivant nos **Valeurs**
  - Aider nos collaborateurs à cultiver leur **talent** et promouvoir le **bien-être**
  - **Faire participer** nos collaborateurs à un vrai dialogue et créer une culture partagée basée sur les performances et la responsabilité
  - Promouvoir les **droits humains** en adoptant des politiques et en développant des initiatives en faveur de la **diversité et de l'inclusion** dans l'ensemble du Groupe
  - Gérer l'impact et les opportunités découlant des **changements climatiques et démographiques** sur nos collaborateurs



- **Offrir un service inégalé avec nos partenaires contractuels**
  - Créer des partenariats durables avec nos partenaires contractuels en partageant une culture basée sur **l'intégrité, les performances et la transparence**
  - **Gérer** les relations avec nos fournisseurs et prestataires de services **de manière responsable**
  - Nous montrer exigeants envers nos partenaires et **collaborer** avec eux pour offrir la **meilleure expérience client** reconnue par nos clients et le marché



- **Avoir un impact concret dans nos communautés**

- Promouvoir des solutions innovantes pour répondre aux **problèmes sociodémographiques urgents** à travers nos activités au sein de la communauté, en mettant l'accent sur la mobilité sociale, la migration et la mortalité néonatale
- Donner aux personnes laissées pour compte les moyens de réussir, améliorer les chances et libérer le potentiel des **personnes défavorisées**
- Créer des **coalitions dans la société civile** pour faire face aux changements climatiques et sociodémographiques

- **Etre une entreprise citoyenne engagée reconnue**

- **Agir avec intégrité** en encourageant nos **directeurs** à montrer l'exemple et à **veiller à ce que leurs équipes respectent** les principes d'éthique partagés
- Respecter les **droits humains** et **prévenir la corruption** dans toutes nos sphères d'influence
- Communiquer notre engagement en faveur du développement durable à nos **parties prenantes** et établir un **dialogue permanent** afin de nous améliorer continuellement
- Travailler avec les gouvernements et d'autres organisations nationales et internationales pour **soutenir la transparence** et promouvoir les actions collectives pour atteindre les Objectifs de développement durable





Pour plus d'informations :  
[www.generali.com/our-responsibilities](http://www.generali.com/our-responsibilities)



