

Descrizione dei temi materiali

Attrazione dei talenti e sviluppo del capitale umano. In un mercato sempre più competitivo e selettivo, è importante poter contare su risorse preparate e motivate in grado di cogliere le sfide del settore.

Aumento della complessità normativa. A livello globale, si registrano crescenti obblighi normativi, riguardanti diversi ambiti di interesse.

Cambiamenti climatici e calamità naturali. Il cambiamento climatico è già in atto e le catastrofi naturali sono in aumento, costituendo una seria minaccia allo sviluppo economico mondiale. In questo scenario la mitigazione dei rischi climatici e le strategie di adattamento sono fattori chiave a livello globale per rafforzare la resilienza delle comunità.

Cambiamento demografico e sociale. I flussi migratori, le nuove strutture familiari e l'invecchiamento della popolazione, dovuto al calo della fertilità e all'allungamento della vita media, potrebbero avere implicazioni sulla tenuta delle finanze pubbliche (sia nella gestione previdenziale sia in quella sanitaria) e sulla propensione al risparmio dei cittadini.

Coinvolgimento dei dipendenti e promozione di una cultura condivisa. Il rafforzamento della motivazione e l'impegno dei dipendenti alla realizzazione degli obiettivi sono importanti per mantenere una visione aziendale unitaria e condivisa.

Coinvolgimento e sviluppo delle comunità. Lo sviluppo delle comunità in cui si opera è correlato al business ma anche alle attività e agli scambi che avvengono con le imprese, le associazioni e altre organizzazioni insediate nel territorio.

Creazione di occupazione e gestione responsabile delle ristrutturazioni. Il tema dell'occupazione, unitamente all'instabilità economica, hanno un forte impatto sulle modalità di gestione delle riorganizzazioni aziendali.

Crisi del debito e volatilità dei mercati finanziari. La crisi del debito sovrano all'interno dell'area Euro e la volatilità dei mercati pongono seri rischi per la solidità delle imprese operanti nel mercato.

Diversità, inclusione e pari opportunità. I più elevati standard internazionali richiedono il massimo rispetto per la diversità, variamente intesa, la non discriminazione e le pari opportunità.

Eccellenza nella gestione dei sinistri. La relazione che si instaura con la società di assicurazione per il rimborso del danno a seguito di un sinistro è un aspetto chiave del rapporto contrattuale perché il cliente può valutare la qualità del servizio e l'ampiezza della copertura assicurativa.

Educazione finanziaria. La crescente produzione normativa, la peculiarità dei prodotti assicurativi e l'incertezza che caratterizza le dinamiche dei mercati richiedono la diffusione di programmi di formazione/informazione per consapevolizzare i clienti.

Gestione responsabile dei dati personali (data security). La quantità e la qualità dei dati personali oggi disponibili richiedono diligenza e professionalità nella loro gestione per garantirne la riservatezza.

Giusta remunerazione e incentivi. Un sistema di remunerazione basato sull'equità interna, sulla competitività, sulla coerenza e sulla meritocrazia, attraverso una diretta connessione tra impegno e riconoscimento del merito, consente di creare valore a lungo termine a tutti i livelli dell'organizzazione.

Inclusione finanziaria. La frammentazione del contesto sociale aumenta il rischio di escludere alcune fasce della popolazione dall'accesso ai servizi assicurativi, impedendo il loro avanzamento economico.

Innovazione di business per il cliente digitale. La diffusione di internet e della tecnologia mobile sono in continua crescita e stanno cambiando le abitudini di consumo.

Internazionalizzazione dei collaboratori. Il contesto economico sempre più globalizzato richiede lo sviluppo di programmi di mobilità internazionale per i dipendenti e programmi di sviluppo del potenziale dei collaboratori.

Investimenti responsabili (ESG investing). La dimensione ambientale, sociale e di corporate governance (ESG) degli investimenti sta assumendo sempre più rilevanza, in una prospettiva di sviluppo sostenibile.

Prevenzione della corruzione. In un settore basato sulla fiducia come quello assicurativo, la promozione dell'etica negli affari e la prevenzione della corruzione giocano un ruolo fondamentale nel proteggere la reputazione e la credibilità aziendale, l'efficienza del business e la leale concorrenza.

Qualità della customer experience. Nel rapporto con la clientela è fondamentale essere in grado di offrire un'esperienza unica e distintiva mantenendo e rafforzando la fiducia su cui si basano i momenti chiave della relazione.

Rapporti con i business partner. In un contesto in cui i clienti utilizzano più canali per raccogliere proattivamente informazioni sulle proposte assicurative e cercano spesso il contatto diretto con l'assicuratore, i rapporti con i business partner ricoprono un ruolo fondamentale nell'erogazione dei servizi.

Soluzioni assicurative che incentivino comportamenti sostenibili e responsabili. Le iniziative del settore privato integrano e promuovono le politiche pubbliche a sostegno di un modello di vita più sano e sostenibile.

Sviluppo di prodotti e servizi. Le esigenze e le istanze dei clienti mutano ed evolvono costantemente in risposta alle possibilità offerte dalla tecnologia.

Trasparenza nella gestione del business. In un contesto in cui l'accesso alle informazioni è sempre più agevole e la velocità di diffusione delle stesse aumenta continuamente, la trasparenza nella conduzione del business è condizione indispensabile per costruire rapporti di fiducia di lungo periodo.