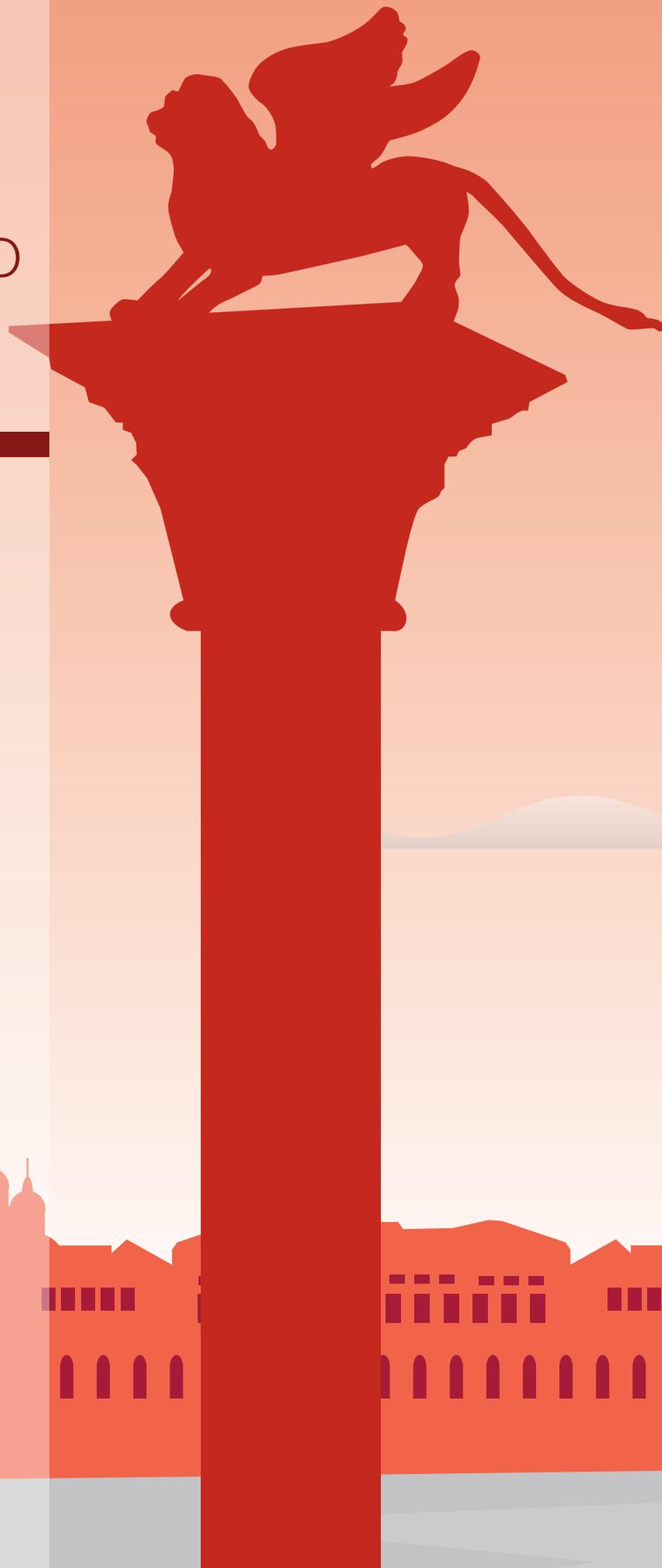




**PROTEGGIAMO
E MIGLIORIAMO
LA VITA
DELLE PERSONE**





IN UN MONDO CHE CAMBIA, GENERALI È SULLA FRONTIERA DEL CAMBIAMENTO

Il mercato assicurativo sta affrontando grandi cambiamenti. Il contesto economico poco favorevole incentiva le compagnie assicurative ad innovare, esplorando nuove soluzioni basate soprattutto sulla capacità di raccogliere e processare grandi quantità di dati, per servire i clienti con servizi all'avanguardia che sfruttino tecnologie avanzate.

Grazie ad una strategia e una visione chiara del futuro, Generali può fare leva sulla riconosciuta competenza tecnica dei suoi professionisti, sulla forza delle reti distributive e sullo spirito imprenditoriale per aprire nuove strade che non solo soddisfino le aspettative e le abitudini dei nostri clienti, ma riducano e prevenano i rischi e contribuiscano a migliorare la vita delle persone.

Dalle origini del nostro Gruppo nel 1831, le persone che lavorano per Generali sono sempre state contraddistinte dall'ambizione all'eccellenza, in qualunque parte del mondo si trovassero ad operare. Questa nostra ambizione è ancora oggi alla base della nostra strategia, e porterà Generali a essere la scelta d'eccellenza per dipendenti, agenti, investitori, clienti e le comunità in cui siamo coinvolti.

Vi invito a leggere per scoprire di più su come vogliamo trasformare la nostra ambizione in realtà.



Philippe Donnet
Group CEO

I PRINCIPI
CHE CI GUIDANO



Sin dal 1831, milioni di clienti si sono affidati a noi di Generali per proteggere le loro vite e i loro beni, ed essere aiutati a prevenire situazioni rischiose che potrebbero interessare ciò a cui tengono di più.

Da sempre, **facilitiamo la vita dei nostri clienti** per consentire loro di **realizzare i propri sogni**. Oggi, famiglie e aziende di tutto il mondo continuano ad affidare a noi il loro futuro.

Il nostro compito è fornire **protezione** e rinforzare la **prevenzione** e, se accade un imprevisto, siamo pronti a offrire assistenza.

Grazie alla gamma delle nostre soluzioni assicurative e di assistenza, oltre alla cura che abbiamo per il **benessere dei nostri clienti**, ci siamo guadagnati la loro fiducia per l'affidabilità, i consigli e l'esperienza che il Gruppo Generali può vantare.

Non importa cosa porti il presente, Generali assicura un domani migliore.



AL CENTRO DI TUTTO CI SIETE VOI

Il nostro scopo:
migliorare la vita delle persone,
proteggendo giorno dopo giorno
quello a cui più tengono.

PERCHÉ LE PERSONE SI AFFIDANO A NOI



Generali oggi è fra i **leader mondiali nel mercato assicurativo globale**.

Dal 1831 operiamo in un settore fondamentale per la crescita, lo sviluppo e il welfare della società.

Oggi siamo un **gruppo internazionale** con 400 società in tutto il mondo che assicurano una **copertura globale** a 57 milioni di clienti privati e istituzionali.

Nel 2017 abbiamo raccolto oltre 68 miliardi di euro in premi assicurativi, confermandoci nella classifica **Fortune delle aziende più grandi** al mondo.

Gestiamo oltre 542 miliardi di euro di attivi per conto dei nostri clienti, con l'obiettivo di generare il massimo profitto entro specifici parametri di rischio.

Grazie alla nostra organizzazione, che vanta eccellenze sia in campo tecnico sia nelle discipline assicurative, miriamo a diventare il punto di riferimento e leader del mercato.

I nostri mercati principali sono Italia, Francia e Germania, mentre Austria, Spagna, Svizzera e

i 10 Paesi dell'Europa Centrale Orientale contribuiscono in maniera importante alla nostra raccolta premi. Puntiamo alla crescita in Asia e America del Sud con investimenti selezionati.

L'innovazione continua dei nostri prodotti e servizi **porta vantaggi ai nostri clienti, agli stakeholder e alla rete globale di agenti**, che è tra le più estese in tutto il mondo.

Lavoriamo per **rendere il nostro modello di business sempre più efficiente e consolidare il nostro brand** in tutto il mondo.



La **fiducia** verso il nostro marchio è anche una questione di **numeri**.

71.000

impiegati in tutto
il mondo

57 mln

di clienti nel mondo

€ 68 mld

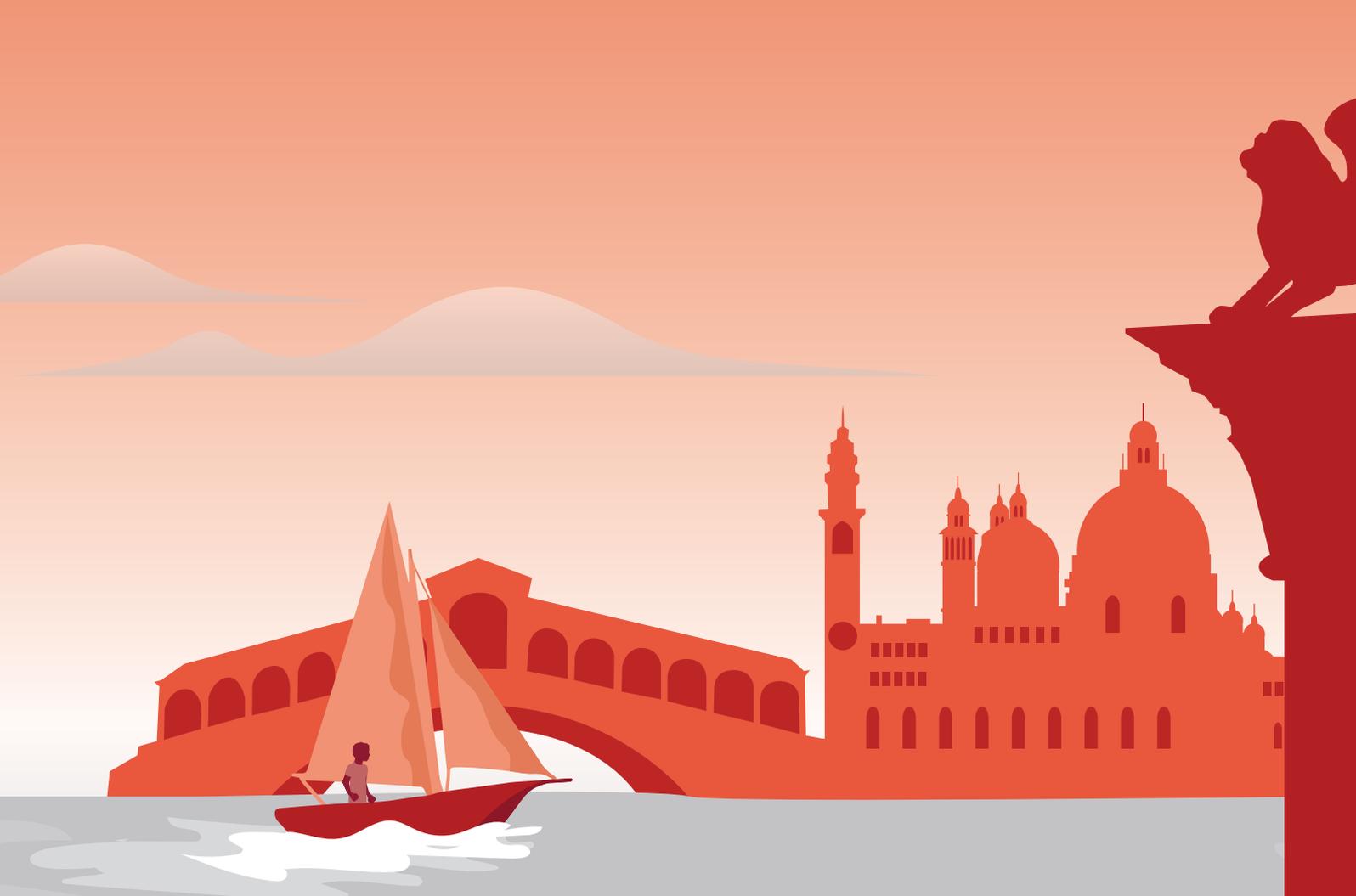
di premi raccolti

€ 49 mld

di sinistri pagati

€ 542 mld

in attivi in gestione



Ci prendiamo cura dei nostri clienti da generazioni.

Le Assicurazioni Generali vengono fondate a Trieste, allora il porto principale dell'Impero Austro- Ungarico.

1831

Generali promuove la più ampia bonifica in Italia a Ca' Corniani, nei pressi di Venezia, dove oggi si produce bio combustibile.

1851

I dividendi sono pagati in oro, sarà così fino all'inizio della prima guerra mondiale nel 1914.

1875

Lo scrittore Franz Kafka collabora con Generali nella sede di Praga.

1907

A seguito della nazionalizzazione dei Paesi dell'Europa dell'Est, Generali perde tutte le proprietà in quei mercati.

1945

1832/40

Viene aperta una sede a Venezia, per gestire il mercato italiano; seguono a ruota altri uffici presso le principali città portuali europee.

1857

Per la prima volta Generali viene quotata in Borsa, a Trieste e Venezia.

1882

Erste Allgemeine, la prima filiale estera, viene inaugurata a Vienna.

1919

Ha luogo la prima Assemblea Generale come società italiana, dopo l'annessione di Trieste all'Italia.



UN FUTURO RICCO DI STORIA

Con l'istituzione di una joint venture in Ungheria, parte un'ulteriore espansione nei Paesi dell'Europa centro-orientale.

1989

Metà degli anni '60

Vengono avviate le attività di Europ Assistance e Generali Employee Benefits.

Inizia la diffusione nel mercato asiatico. Nel 2005, in Cina, Generali emette una polizza record istituendo un fondo pensioni per 390.000 impiegati del conglomerato CNPC.

Anni 2000

Anni '80 e '90

Comincia la distribuzione tramite canali diretti con Cosmos in Germania nel vita, e con Genertel, la prima compagnia auto telefonica in Italia.

È avviato un piano triennale di turnaround. Gli obiettivi vengono raggiunti con un anno di anticipo.

2013

2006

In Francia vengono create due società operative, Generali Iard e Generali Vie, a seguito della fusione di 20 società controllate.

Accelerazione nell'implementazione del piano triennale: Simpler, Smarter, Faster. Lancio di Generali Vitality, un programma innovativo che incoraggia e premia stili di vita salutari dei clienti, in Germania ed in Francia.

2016

2015

Viene definito un nuovo piano triennale basato sull'approccio 'Simpler and Smarter' per clienti, agenti, azionisti e dipendenti. Comincia un'espansione nella data analytics con l'acquisizione di MyDrive, start-up specializzata nell'identificare diversi stili di guida, a cui fanno seguito altre partnership nel settore.



PROTEGGERE
SEMPRE E OVUNQUE



Offriamo numerose **soluzioni assicurative su misura e assistenza, 24 ore al giorno**, per aiutare i nostri clienti ad affrontare le incertezze della vita.

Per quanto imprevedibile possa essere il futuro, noi ci impegniamo a portare serenità e a proteggere ciascuno dei nostri clienti. Ci concentriamo prevalentemente su clienti come famiglie, individui o piccole imprese e forniamo anche soluzioni assicurative per grandi aziende e multinazionali con business unit specifiche. Come assicuratori abbiamo il dovere di proteggere i nostri clienti contro quei rischi prevedibili, per aiutarli a pianificare il futuro con maggiore fiducia.



MOTIVIAMO LA VOSTRA FIDUCIA DA SEMPRE

Le nostre soluzioni assicurative vengono costantemente migliorate per adattarsi all'**evolversi dello stile di vita dei clienti**, a casa, sul lavoro e mentre si muovono da un luogo all'altro.

Proponiamo ai nostri clienti **soluzioni interattive che incoraggino uno stile di vita più salutare, nell'auto sfruttiamo tecnologie analitiche avanzate** che associano stili di guida e polizze assicurative, e **proteggiamo meglio le loro case con dispositivi intelligenti**.

A seconda della protezione assicurativa inclusa nel contratto, attraverso le **polizze Vita** - a puro rischio, con coperture a contenuto finanziario, unit linked o fondi pensione a fini previdenziali - forniamo una rendita o un capitale a scadenza.

Con le **polizze Danni** per auto, casa, infortuni e malattie proteggiamo persone, famiglie e piccole imprese dalla perdita economica dovuta a vari tipi di danni. Proponiamo inoltre garanzie assicurative più sofisticate in ambito commerciale e industriale.

Con **soluzioni integrate** aiutiamo piccole e grandi imprese nella gestione dei rischi. Più di 1.500 multinazionali tutelano il benessere dei propri collaboratori con Generali Employee Benefits.

E per la completa serenità dei clienti, i nostri **servizi di assistenza** sono disponibili ogni giorno, 24 ore su 24, per poterli sostenere o soccorrere, a casa o all'estero, in viaggio, al lavoro o nel tempo libero.

IL MONDO SOTTO LA NOSTRA ALA



Esportiamo in tutto il mondo
la stessa **eccellenza** che
ci ha reso **leader in Europa**.

Il successo globale di Generali è frutto della nostra abilità
nell'identificare opportunità di mercato in diversi Paesi,
differenziando ed adattandoci alle esigenze locali per fornire
soluzioni assicurative su misura.

€ 26 mld

investiti in beni
immobiliari,
prevalentemente
con Green Building
Guidelines

13.000

ettari
in terreni coltivabili,
di cui 760 in vigneti
in Italia e Romania

155.000

agenti nel mondo



Italia	Leader di mercato con 3.200 agenti, oltre 14.500 subagenti e produttori dipendenti, oltre 21.000 produttori indipendenti e collaboratori, più 1.500 promotori finanziari. Siamo tra i leader dell'assicurazione diretta con Genertel.
Germania	Secondo assicuratore primario con 3.100 agenti, 3.400 filiali di DVAG e 15.000 broker. Fra i primi dell'assicurazione diretta con CosmosDirekt.
Francia	Fra i leader del mercato assicurativo con 900 agenti, 1.700 produttori dipendenti assistiti da 1.900 consulenti finanziari. Fra i principali operatori nel risparmio online.
Austria, Europa Centro Orientale e Russia	Leader incontrastato per profittabilità, con una forza vendita di 2.000 dipendenti e 9.000 agenti. Numero uno di mercato in Ungheria e al secondo posto in Serbia e Repubblica Ceca.
Global Business Lines & International	Fra i primi nel mercato assicurativo in Spagna e Svizzera, con oltre 11.300 agenti e 14.800 broker nella regione EMEA. Siamo terzi in Cina fra gli operatori JV esteri, e vendiamo soluzioni assicurative in altri 8 Paesi dell'Asia. Uno dei principali assicuratori stranieri in Sudamerica e nelle prime posizioni in Argentina. Generali è leader a livello mondiale nel campo di Employee Benefits, fornendo a molte multinazionali soluzioni personalizzate per la protezione dei dipendenti. Offriamo servizi di assistenza innovativi in tutto il mondo, coperture danni personalizzate per medie e grandi imprese e polizze sanitarie internazionali studiate su misura.



**I PUNTI DI FORZA
CHE CI RENDONO
UNICI**

SOLUZIONI SU MISURA PER I NOSTRI CLIENTI



Soluzioni “Simpler and Smarter”
sono fondamentali per raggiungere
l’eccellenza nel mondo assicurativo.

Ascoltiamo e soddisfiamo le esigenze individuali e forniamo soluzioni su misura per meglio proteggere i nostri clienti, aiutandoli a prevenire situazioni potenzialmente rischiose con proposte semplici e innovative.



Raggiungere l'eccellenza nel mercato assicurativo è il nostro obiettivo, fa parte del nostro DNA. Partiamo dai nostri punti di forza: un ampio portafoglio clienti, una posizione consolidata all'interno di mercati strategici e un'ampia rete distributiva di vendita.

Sviluppiamo soluzioni digitali tecnologicamente avanzate al fine di semplificare e allo stesso tempo tutelare la vita dei nostri clienti.

Distribuiamo le nostre soluzioni assicurative attraverso una delle più grandi reti proprietarie al mondo, costituita da oltre 155.000 agenti. Ma i nostri prodotti sono anche disponibili attraverso consulenti finanziari, assicuratori indipendenti, banche, internet o telefono.

Un'ampia gamma di soluzioni integrate, che completano la nostra offerta, ci ha portato a essere i principali operatori nella distribuzione diretta sia in Italia che in Germania.

Con il programma di digitalizzazione, i nostri agenti e distributori possono attivarsi rapidamente per rispondere alle richieste dei clienti, risolvere eventuali problemi e concentrarsi al massimo sulla propria attività, beneficiando di maggiore visibilità su internet.

'Ascoltiamo i nostri clienti' non è solo uno slogan: lo facciamo infatti con più del 90% della nostra clientela, migliorando ogni giorno il livello di customer satisfaction, grazie a iniziative come il Transactional Net Promoter Score (NPS).

INNOVARE SENZA SOSTA



Prodotti e servizi innovativi nascono dal dialogo con i nostri clienti, dipendenti e altri stakeholder.

Da quando siamo nati, quasi due secoli fa, non abbiamo mai smesso di pensare al futuro. L'innovazione è stata una parte integrale del nostro modo di gestire gli affari. Nel 1898, nella Stazione Termini di Roma, siamo stati i primi a installare un distributore automatico per polizze assicurative destinate a chi viaggiava. Negli anni Sessanta abbiamo promosso la nascita di Europe Assistance, esplorando una nicchia di mercato sino ad allora sconosciuta. Oggi crowd-sourcing, incubatori di idee e collaborazione con start-up sono il volano per cercare nuove soluzioni.



Generali Vitality, il programma innovativo che promuove e incentiva i comportamenti salutari, sviluppato in partnership con il gruppo sudafricano Discovery, viene introdotto in Europa Continentale nel 2016 a partire da Germania e Francia.

In Italia, Spagna, Slovacchia e più recentemente in Germania, più di 1,3 milioni di clienti che possiedono **polizze digitali** con App dedicate possono monitorare il loro stile di guida e ricevere indicazioni in tempo reale.

Europe Assistance offre assistenza stradale completamente digitalizzata.

Nella Repubblica Ceca abbiamo introdotto l'uso di **droni per le ispezioni** per accelerare la gestione dei danni occorsi ai nostri clienti.

Le case dei nostri clienti in Italia, Spagna, Francia e Germania sono meglio protette grazie a polizze **Smart Home** associate ad applicativi intelligenti remoti.

In Germania i nostri clienti possono beneficiare di **applicativi digitali integrati** che li aiutano a combattere malattie croniche.

Generali Performance Globale assiste le PMI francesi a valutare con maggiore consapevolezza la propria esposizione al rischio, in un approccio olistico che crea valore condiviso.

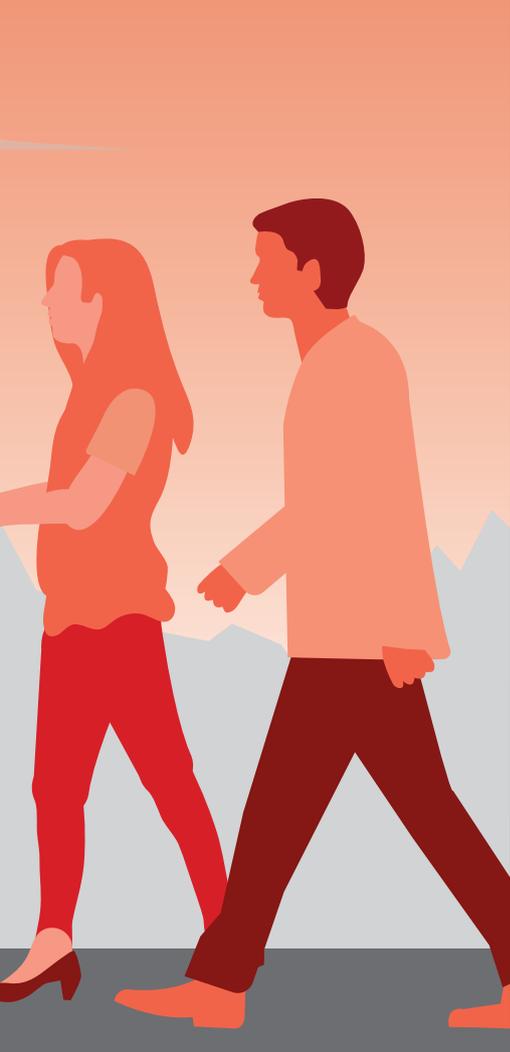
Iris è una soluzione all'avanguardia di Generali Global Assistance che protegge da **frode e furti di identità**, disponibile solo negli USA.

I nostri agenti utilizzano quotidianamente **piattaforme digitali** per velocizzare i risarcimenti o le richieste di rinnovo o gestione di nuovi contratti da parte dei clienti.



Prendersi cura del futuro delle persone, creando valore per l'azienda e i nostri stakeholder, è una **grande responsabilità** e rappresenta un impegno a lungo termine.

Proteggere responsabilmente la vita e i beni di molte persone non solo fa parte del nostro lavoro, ma è un contributo concreto per una società e un'economia più sostenibili. Seguendo le nostre metodologie e i nostri processi lavorativi, partecipiamo attivamente alle iniziative, tra cui quelle delle Nazioni Unite, pensate per promuovere un approccio più sostenibile.



ASSICURIAMO UN FUTURO MIGLIORE

LA NOSTRA POSIZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ

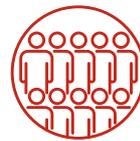
Contribuiamo alla creazione di una società sana, resiliente e sostenibile, dove le persone possono progredire e prosperare. Così interpretiamo il nostro ruolo di impresa responsabile che crea valore durevole per i propri stakeholder.



Facciamo impresa
in modo sostenibile



Puntiamo all'eccellenza
nei nostri processi
interni



Viviamo la comunità



Svolgiamo un ruolo attivo dove
operiamo, oltre le nostre attività
quotidiane



UN'AZIENDA
FATTA
DI PERSONE

PER UN DOMANI MIGLIORE

Contribuiamo insieme al successo del nostro gruppo, al servizio dei nostri clienti e degli altri stakeholder.

In Generali, più di 71.000 persone si impegnano ogni giorno per trovare un modo veloce per realizzare nuove soluzioni, anticipando i futuri cambiamenti del mercato assicurativo. Generali è una realtà dove imprenditorialità e audacia vengono incoraggiate, dove ogni persona può contribuire e fare la differenza. Crediamo in un ambiente lavorativo aperto ed inclusivo, con al centro il cliente, che premi il talento, la curiosità, la creatività e la voglia di imparare. Ecco perché per essere pronti alle sfide di domani, dobbiamo far crescere e valorizzare le persone che lavorano per noi oggi.



I NOSTRI VALORI

Deliver on the promise.

Value our people.

Live the community.

Be open.

I 4 PILASTRI DELLA NOSTRA "PEOPLE STRATEGY"

Promuovere Engagement ed Empowerment

così che possano prendere l'iniziativa, risolvere problemi e dare il massimo per aiutare l'azienda.

Rafforzare le Competenze dei nostri Leader e Talenti

promuovendo un modello di leadership che incoraggi sempre più a porre i clienti al primo posto e persegua l'eccellenza attraverso soluzioni semplici ma brillanti.

Costruire un'Organizzazione Agile e investire in Nuove Competenze

investendo nello sviluppo di nuove capacità e competenze. Dare vita a un'organizzazione snella, con un sistema di HR all'avanguardia.

Potenziare il Focus Organizzativo sul Cliente

per aumentare l'orientamento al cliente nei nostri processi aziendali, dall'assunzione alla formazione, alla valutazione delle prestazioni.

Coordinamento:

Group Communications and Public Affairs

Concept delle illustrazioni:

Touch Worldwide / Mummu

Concept & Design:

Inarea Strategic Design

Questo documento è disponibile su:

www.generali.com

I dati si riferiscono alla

Relazione Annuale Integrata 2017 di Generali

Segui Generali su:





