

Carta de compromisos en materia de sostenibilidad



Nuestro manifiesto

Nosotros, *Generali*, contribuimos a construir una sociedad sana, fuerte y sostenible en la que las personas puedan desarrollarse y crecer. Así es como vivimos nuestro papel de empresa socialmente responsable, creando un valor duradero para nuestros grupos de interés.

Nuestra Misión es proteger y mejorar activamente la vida de las personas y eso es lo que hacemos cada día. Comprendemos las fuerzas que afectan a nuestros grupos de interés y a la sociedad en su conjunto, y fomentamos un entorno en el que todos puedan recuperarse y avanzar, para crear un valor que se prolongue en el tiempo. Nuestros clientes, accionistas, empleados, distribuidores, proveedores y demás partes interesadas desempeñan un papel fundamental en esta misión, y para nosotros es esencial alimentar su confianza. Esta es nuestra imagen de un liderazgo excelente y fiable: acompañar a quienes participan de algún modo en nuestra actividad, comprendiendo cómo les afectan nuestras decisiones y actuando de forma responsable para aumentar su nivel de satisfacción e inspirar confianza en nuestra marca. Para hacer realidad esta imagen:

- **Operamos de forma sostenible en nuestras actividades cotidianas:**

- Escuchamos a las partes interesadas y tenemos en cuenta sus expectativas a la hora de tomar decisiones, para dar respuesta a los riesgos sociales y ambientales.
- Convertimos la información en conocimiento para enfrentarnos a las macro tendencias y encontrar soluciones que se adecúen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Practicamos la transparencia, haciendo públicos nuestros avances en lo que se refiere a las cuestiones de índole social y ambiental.

- **Vivimos en comunidad, más allá de las operaciones comerciales diarias:**

- Actuamos de forma estratégica, movilizando las habilidades, recursos y redes del Grupo para hacer frente a los retos sociales más apremiantes.
- Iniciamos cadenas solidarias, de personas que ayudan a personas.
- Nos centramos en los resultados para lograr un impacto tangible y mensurable.



NUESTRO POSICIONAMIENTO SOBRE SOSTENIBILIDAD

“Nosotros, *Generali*, contribuimos a construir una sociedad sana, fuerte y sostenible en la que las personas puedan desarrollarse y crecer. Así es como vivimos nuestro papel de empresa socialmente responsable, creando un valor duradero para nuestros grupos de interés”.



Operamos de forma sostenible



Buscamos la excelencia en nuestros procesos internos



Vivimos en comunidad

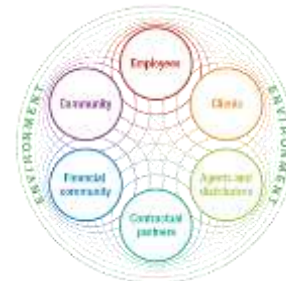


Allí donde operamos, desempeñamos un papel activo, más allá de nuestras actividades cotidianas

Nuestros compromisos

Preguntamos a nuestro equipo, a nuestros clientes y a nuestros socios cuál era la mejor forma de marcar la diferencia en el mundo que nos rodea.

Les hemos escuchado y ahora pasamos a la acción.



Estos son nuestros compromisos:



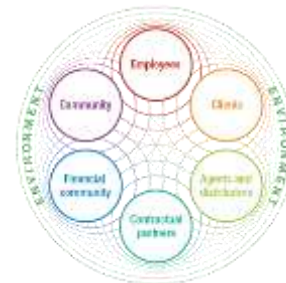
- Responder a las **macro tendencias** que dan forma a nuestra empresa y a la sociedad

- Diseñar **soluciones de seguros** que permitan a nuestros clientes reducir los riesgos y aprovechar las oportunidades que surgen de las tendencias demográficas y del cambio climático.
- Afrontar las tendencias demográficas y el cambio climático a lo largo de toda nuestra cadena de valor, desde los seguros, inversiones, operaciones, propiedades y en nuestras actividades dentro de la comunidad.
- Concienciar al público en relación a estas macro tendencias, **animando** a nuestros grupos de interés a que pasen a la **acción de forma efectiva**.

- Ser la primera opción de nuestros **clientes**

- **Escuchar con atención** las necesidades y expectativas de nuestros clientes y ofrecerles soluciones sencillas y efectivas que les brinden la mejor protección posible.
- Ayudar a nuestros clientes a **prevenir los riesgos** anticipándose a ellos y promover un comportamiento responsable, combinando nuestra larga experiencia con tecnologías de vanguardia para ofrecer telemática, soluciones de conexión para el hogar y soluciones de salud.
- Ayudar a nuestros clientes de forma rápida y razonable cuando nos necesiten, especialmente resolviendo **reclamaciones de seguros**.
- Ser líderes en **innovación digital** para hacer los seguros **accesibles** en todas partes y en todo momento, y proteger los datos que nos confían nuestros clientes.





• **Valorar a nuestros distribuidores**

- **Escuchar** a nuestros distribuidores para identificar y eliminar puntos conflictivos y mejorar su experiencia con Generali, ayudándoles así a ofrecer un mejor servicio a los clientes.
- Impulsar la innovación para **mejorar la experiencia** de nuestros distribuidores para que sea “Más sencilla, Más inteligente” y ofrecer **soluciones digitales**, que respondan a sus necesidades.
- **Permitir** las consultas por parte de nuestros distribuidores, para dar una mejor respuesta a las necesidades del cliente.



• **Participar en el diálogo sobre sostenibilidad de la comunidad financiera**

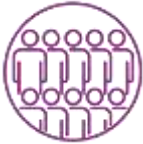
- Crear un **valor sostenible a largo plazo** para nuestros accionistas y titulares de pólizas, actuando con responsabilidad.
- **Gestionar** de forma estratégica la **huella de carbono** de nuestros activos financieros, de conformidad con el Acuerdo de París.
- Invertir para **impulsar el crecimiento** en las economías en las que operamos.
- Establecer un **diálogo constructivo** sobre sostenibilidad con agentes e instituciones de los mercados financieros.



- **Fomentar un ambiente de trabajo inspirador para nuestro equipo**
 - Gestionar nuestro personal de forma **humanitaria y responsable**, de acuerdo con nuestros **Valores**.
 - Potenciar a nuestro personal desarrollando su **talento** y promoviendo su **bienestar**.
 - **Incluir a** nuestro personal un diálogo bidireccional y crear una cultura común basada en el rendimiento y la responsabilidad.
 - Promover los **derechos humanos** adoptando políticas y desarrollando iniciativas que fomentan la **diversidad y la inclusión** en el seno del Grupo.
 - Gestionar el impacto y las oportunidades que surgen del **cambio climático y demográfico** para nuestro personal.



- **Ofrecer un servicio inigualable en colaboración con nuestros socios contractuales**
 - Crear alianzas a largo plazo con nuestros socios contractuales, compartiendo una cultura de **integridad, rendimiento y transparencia**.
 - **Gestionar** las relaciones con nuestros distribuidores y proveedores de servicios **de forma responsable**.
 - Ser exigentes con nuestros socios y **colaborar** con ellos para ofrecer **a nuestros clientes una experiencia sin igual** reconocida por los propios clientes y por el mercado.



- **Tener un impacto tangible en nuestras comunidades**

- Diseñar soluciones innovadoras para las apremiantes cuestiones **socio-demográficas** a través de nuestra actividad en el seno de la comunidad, centrándonos en la movilidad social, inmigración y mortalidad en recién nacidos.
- Empoderar a las personas en situación de exclusión, mejorando las oportunidades y extrayendo el potencial de **los más desfavorecidos**.
- Formar **coaliciones con la sociedad civil** para afrontar el cambio climático y demográfico.



- **Lograr que el público confíe en nosotros como empresa socialmente responsable**

- **Actuar con integridad**, alentando a nuestros **directivos** a que den ejemplo y **hagan ver a sus equipos su responsabilidad** respecto a los principios éticos que compartimos.
- Respetar los **derechos humanos** y **evitar la corrupción** en todos nuestros ámbitos de influencia.
- Comunicar nuestro compromiso con la sostenibilidad a nuestros **grupos de interés** y entablar un **diálogo constante** para mejorar de forma continua.
- Trabajar junto a los gobiernos y otras organizaciones nacionales e internacionales para **defender la transparencia** y promover una acción común para alcanzar nuestros Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Si desea obtener más información:
www.generali.com/our-responsibilities

