

euresa

EURESA, UN INSIEME DI SOCIETÀ ASSICURATIVE DELL'ECONOMIA SOCIALE

Negli ultimi due anni istituzioni internazionali come l'ONU, che ha avviato il Global Compact per la salvaguardia dei diritti umani e dell'ambiente, e l'Unione Europea, che ha pubblicato il Libro Verde al fine di sviluppare la Responsabilità Etico Sociale presso le imprese, hanno richiamato il mondo delle imprese e del lavoro ai doveri di uno sviluppo sostenibile che mette l'uomo al centro delle scelte economiche gestionali, rilanciando i valori universali della persona, dell'equità, della solidarietà. Valori questi che costituiscono la base della nascita e dell'azione del movimento cooperativo internazionale, che da sempre ha promosso azioni per modificare, o almeno mitigare lo sviluppo distorto governato dalla sola legge del profitto.

In questo contesto, Euresa emanazione del movimento cooperativo internazionale, per meglio valorizzare i principi dell'Economia Sociale e le pratiche di Responsabilità Sociale sviluppate dalle singole imprese aderenti, ha elaborato una Carta d'Impegni Etici sottoscritta da ciascuna società, che le impegna a sviluppare in ciascun Paese di appartenenza programmi e azioni che favoriscano il dialogo con i clienti e tutti gli stakeholder d'impresa, la trasparenza, la solidarietà.

Questa Carta Etica guiderà l'azione nei prossimi anni delle compagnie socie e sarà testimonianza dei valori mutualistici e dimostrazione che è possibile orientare lo sviluppo e migliorare la qualità della vita dell'uomo insieme all'efficienza e la competitività di mercato.

Enea Mazzoli

Presidente onorario

di Euresa e di Unipol Assicurazioni

UN IMPEGNO COMUNE

EURESA è composta da grandi compagnie assicurative dell'Economia Sociale che operano nel territorio dell'Unione Europea.

Le compagnie associate in Euresa si fondano su robuste radici solidaristiche e cooperative per esercitare la loro attività assicurativa ed organizzare le loro relazioni con il corpo sociale, la società, i poteri pubblici.

Esse inseriscono la loro attività nel quadro di una economia orientata alla società civile e alla crescita duratura e socialmente responsabile.

La loro concezione della società e dell'Impresa, così come l'esercizio della loro Missione sono coerenti:

- ◆ con una visione democratica della mutualità e della cooperazione assicurativa di oggi;
- ◆ con i valori della solidarietà e della sicurezza espressi dai consumatori europei, valori che sono alla base delle loro proprie società.

Le compagnie socie di Euresa agiscono per promuovere una visione dei loro servizi che:

- ◆ risponde ai veri bisogni di protezione degli assicurati;
- ◆ associa l'equilibrio economico con il rispetto di un'etica del comportamento, in una economia di mercato concorrenziale.

Per ampliare la loro azione e realizzare e vivere meglio i loro valori con iniziative concrete, esse s'impegnano, a livello europeo, a definire e a comunicare i valori e gli impegni che le uniscono.

1. PER AGIRE ASSIEME

Questo documento contiene i valori e gli impegni comuni delle mutue, cooperative assicurative e società aderenti ad EURESIA la cui attività è, per sua natura, prioritariamente al servizio degli assicurati, soci o operatori, e, più in generale, a costruire un'economia attenta alle problematiche sociali.

Esso esprime e garantisce il rispetto dei doveri legati alle missioni delle compagnie socie di EURESIA da parte di ciascuna delle persone che agiscono all'interno della loro organizzazione.

Esso pone come principio che i valori che fondano l'azione delle società socie devono trovare la loro traduzione concreta nell'attività delle loro strutture elettive, dei loro dirigenti, dei loro dipendenti e dei loro partner.

Il nostro documento comune si appoggia su dei valori effettivamente realizzati da parte delle società di EURESIA nella concezione dei loro contratti, nel loro funzionamento, nella loro pratica delle relazioni assicurative con i loro assicurati, soci o operatori.

Esso è più di una dichiarazione d'intenti. Esso è un impegno forte che serve di base alle relazioni quotidiane con tutti gli assicurati e al posizionamento delle compagnie socie nella comunità.

2. I NOSTRI VALORI ...

Le compagnie socie di EURESIA, che sono competitive nei loro mercati, fondano la loro attività sui valori fondamentali della mutualità, della cooperazione e dell'Economia Sociale. Oggi esprimono la volontà di realizzare insieme questi valori con determinazione in seno all'Unione Europea.

Vogliono contribuire a rafforzare il dialogo globale con i loro assicurati e i loro partner, e considerano gli aspetti sociali, nel quadro di una gestione efficace ed innovativa, allineandosi ai seguenti valori:

- ◆ **Il primato della persona**
- ◆ **La libertà di adesione individuale o collettiva**
- ◆ **La partecipazione degli assicurati e degli stakeholder alla vita dell'impresa**
- ◆ **La solidarietà**
- ◆ **L'equa ripartizione degli utili**
- ◆ **La soddisfazione dei bisogni degli assicurati**

3. CI IMPEGNANO

Le compagnie assicurative socie di EURESIA, nel rispetto dei loro valori, assumono i seguenti impegni:

- ◆ **Far prevalere il primato e il rispetto della persona:**
 - Progettando prodotti e servizi che rispondano ai bisogni reali dei consumatori.
 - Offrendo ai loro assicurati, ai consumatori, al loro ambiente, informazioni chiare, aggiornate e corrette sulle loro attività ed i loro prodotti.

- Praticando una politica commerciale solidaristica e legata ai principi mutualistici, fondata, da una parte, su un'offerta di prodotti e servizi e, dall'altra, su comportamenti rispettosi sia delle attese che della privacy dei consumatori.
 - Perseguendo un personalizzazione delle relazioni con gli assicurati e con i dipendenti, mirante a favorire la crescita degli individui.
- ◆ Estendere la politica partecipativa:
- Attraverso la pratica di un consenso reciproco tra compagnia assicuratrice e assicurato, in uno spirito di trasparenza e nel rispetto dei valori della società.
 - Attraverso forme di adesione che comportino necessariamente diritti e doveri reciproci.
- ◆ Far partecipare gli assicurati e tutti gli stakeholder alla vita dell'impresa, sviluppando pratiche socialmente responsabili:
- Per gli assicurati: facendoli partecipare in modo responsabile alla vita delle loro compagnie in modo diretto, o sviluppando forme diverse di partecipazione.
 - Per tutti gli altri stakeholder: dipendenti, partner, Organizzazioni Socie, ambiente e comunità d'impresa, con mezzi di dialogo e di responsabilità sociale, adeguati a garantire una partecipazione effettiva.
- ◆ Ripartire gli utili d'impresa in modo giusto, attribuendoli prioritariamente:
- Alla ricerca permanente del migliore rapporto qualità-prezzo.
 - Allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi corrispondenti alle attese reali degli assicurati, nell'assicurazione dei danni e nell'assicurazione delle persone.
 - Allo sviluppo e al perseguimento degli obiettivi previsti dalla Missione e dall'identità sociale delle loro compagnie.
- ◆ Contribuire ad una crescita duratura e socialmente responsabile; praticare la solidarietà:
- Offrendo al più alto numero dei consumatori servizi di qualità a prezzi equi.
 - Perseguendo nella vita della società in modo coerente i valori della mutualità, della cooperazione e dell'Economia Sociale.
 - Operando sul piano europeo per sviluppare una Economia Sociale e di cittadinanza attiva, in collaborazione con le associazioni europee dei consumatori e dei sindacati.
 - Partecipando alla protezione dell'ambiente sia ecologico che sociale, allo sviluppo della qualità della vita, nel quadro delle loro attività economiche, collaborando e sostenendo le organizzazioni che operano in questa visione.
- ◆ Mettere in opera una politica permanente di soddisfazione dei clienti:
- Ponendo l'obiettivo della loro soddisfazione al centro dell'attività d'impresa.
 - Attribuendo un'attenzione prioritaria alla qualità della liquidazione sinistri.
 - Monitorando costantemente il grado di soddisfazione dei loro assicurati.