

Resoconto di gestione 2012. *Al fianco dei clienti,
in ogni situazione.*



*I cambiamenti fanno parte della vita
e ci consentono di fare esperienze e acquisire
conoscenze. Tuttavia in ogni situazione che
la vita ci presenta vorremmo mantenere
le cose che più ci stanno a cuore,
sia materiali sia immateriali.
In questo resoconto di gestione i nostri
clienti mostrano che cosa ritengono importante
in questo particolare momento della loro vita.
Sono valori che vogliono curare
con attenzione particolare, e noi
in quanto assicurazione possiamo offrire
delle garanzie finanziarie e la nostra assistenza,
affiancandoli in ogni imprevisto.
Sanno di potersi fidare,
perché hanno qualcuno
sempre al loro fianco.*

La Mobiliare
Assicurazioni & previdenza



Sempre

al Suo

ritorno

Cifre del conto economico annuale consolidato

Non-vita e vita in milioni CHF	2012	2011	Variazione in %
Premi lordi	3 298,8	3 175,1	+ 3,9
Premi acquisiti in conto proprio	3 124,9	2 996,9	+ 4,3
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto proprio	9 009,1	8 520,6	+ 5,7
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto e rischio di terzi	1 054,6	1 145,7	- 8,0
Investimenti di capitale	13 911,3	13 143,0	+ 5,8
Investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	1 054,6	1 145,7	- 8,0
Risultato tecnico	93,5	87,1	+ 7,3
Risultato finanziario	359,0	267,3	+ 34,3
Risultato straordinario	- 190,0	19,3	n.u.
Utile annuo consolidato	235,8	331,3	- 28,8
Capitale proprio consolidato	3 702,5	3 496,2	+ 5,9
Rendite del capitale proprio	6,6%	9,8%	
Non-vita			
Premi lordi	2 448,1	2 342,5	+ 4,5
Premi acquisiti in conto proprio	2 300,3	2 198,5	+ 4,6
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto proprio	4 833,8	4 697,2	+ 2,9
Risultato tecnico	163,1	158,7	+ 2,8
Risultato finanziario	212,9	130,7	+ 62,9
Risultato dopo le imposte	185,2	277,6	- 33,3
Onere dei sinistri in conto proprio	64,7%	64,2%	
Tasso di spese in conto proprio	26,7%	27,1%	
Tasso altre spese tecnico-assicurative in conto proprio (incl. quote di partecipazione alle eccedenze degli assicurati)	1,5%	1,5%	
Combined Ratio in conto proprio	92,9%	92,8%	
Vita			
Premi lordi	850,7	832,6	+ 2,2
Premi acquisiti in conto proprio	824,6	798,4	+ 3,3
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto proprio	4 175,3	3 823,4	+ 9,2
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto e rischio di terzi	1 054,6	1 145,7	- 8,0
Risultato tecnico	- 69,6	- 71,6	+ 2,8
Risultato finanziario	146,1	136,6	+ 7,0
Risultato dopo le imposte	50,6	53,7	- 5,8
Tasso di spese in conto proprio	15,6%	15,4%	

Variazione % di una cifra nel conto economico, + = effetto positivo sul risultato, - = effetto negativo

n.u. = non utilizzabili

Cifre del gruppo

Cifre del conto economico annuale consolidato	2
--	----------

Introduzione

L'anno di gestione in breve	5
------------------------------------	----------

Filosofia

Partenariale e responsabile	7
Condividere il successo	8
Conto della creazione di valore	10

Fattori del successo	12
-----------------------------	-----------

Cooperativa

Resoconto della cooperativa	16
Impegno per la collettività	18
Delegati	20
Consiglio d'amministrazione	22
Conto annuale	24

Gruppo Mobiliare

Consiglio d'amministrazione della Holding SA	34
Comitato di direzione	36
Direzione	38
Struttura di comando	39
Strategia, obiettivi e prospettive	40

Anno di gestione 2012

Risultato complessivo	50
Non-vita	52
Vita	56
Investimenti di capitale	59
Gestione del marchio, pubblicità, sponsoring	60
Impegno sociale, economico ed ecologico	63
Risk Management	66
Risorse umane	69
Conto economico annuale consolidato	76

Corporate Governance

Direzione e controllo dell'impresa	100
Retribuzioni	105

Ulteriori informazioni

Agenzie generali e agenti generali	108
Clienti ritratti	110
Sedi	111
Sigla editoriale	112



Urs Berger, presidente del Consiglio d'amministrazione; Markus Hongler, CEO

L'anno di gestione in breve

Il risultato 2012 della Mobiliare è molto soddisfacente. Negli affari assicurativi abbiamo tratto profitto da una situazione economica intatta e abbiamo sfruttato le opportunità sui mercati finanziari.

La congiuntura in Svizzera è rimasta salda anche nel 2012. La crisi dell'euro, la debolezza dell'economia mondiale e la forza del franco svizzero sono state affrontate da diversi settori ed imprese con una rinnovata predisposizione alla prestazione. Diminuzioni dei margini di guadagno sono state ridotte o a volte del tutto compensate con migliorie a livello operativo. Il mercato interno – sull'onda di un consumo privato vivace e degli impulsi proveniente da elevati investimenti in edilizia e in attrezzature – ha rappresentato un fattore importante e stabilizzante.

Il solido andamento dell'economia svizzera ha avuto effetti positivi sui nostri affari assicurativi. Nel settore non-vita abbiamo potuto ancora una volta aumentare nettamente i premi, nel settore vita a dispetto dell'intensa lotta concorrenziale siamo riusciti ad ampliare il volume dei premi. Nel 2012 abbiamo registrato danni dovuti a gelo e maltempo, maggiori danni dovuti agli incendi e prestazioni più elevate nel campo dell'assicurazione per l'incapacità lavorativa. Tuttavia – e ciò nonostante la nostra crescita – siamo riusciti a migliorare leggermente i risultati tecnico-assicurativi. Dopo un primo trimestre molto promettente i mercati finanziari hanno subito una brusca frenata e nel corso dell'anno sono stati più volte in balia di decisioni politiche. Comunque anche in tale ambiente c'erano delle opportunità, che abbiamo saputo cogliere. Il risultato degli affari finanziari è notevolmente al di sopra di quello dell'anno precedente.

Il nostro risultato consolidato è eccellente; anche con uscite straordinarie a favore delle istituzioni di previdenza per il personale possiamo annunciare un buon utile annuo.

I sistemi previdenziali svizzeri si trovano ad affrontare grandi sfide. Al termine della consultazione in merito al Rapporto sul futuro del 2° pilastro nel novembre del 2012 il Consiglio federale ha definito le linee guida della futura previdenza della vecchiaia e posto in tal modo le basi per una riforma di grande portata. Il settore assicurativo è pronto a mettere a disposizione il proprio know-how per l'elaborazione di soluzioni rivolte al

futuro. Dato che non ci occupiamo delle assicurazioni complete concentrando la nostra azione sulle riassicurazioni dei rischi delle istituzioni di previdenza alla Mobiliare non siamo interessati direttamente dalla problematica.

Anche per quel che riguarda la previdenza nel quadro della nostra impresa, ci troviamo dinanzi alle stesse sfide; in seguito a tassi bassi e a speranze di vita sempre maggiori, gli assicurati attivi finanziano in misura sempre maggiore le rendite versate. Grazie ad un versamento di 190 milioni di franchi le nostre casse pensioni potranno far fronte ai loro obblighi in campo previdenziale – malgrado il previsto aumento della speranza di vita – e a tassi d'interesse inferiori. In tal modo le rendite sono completamente finanziate e si riesce ad evitare un sovvenzionamento occulto a carico degli affiliati attivi.

Verso la fine dell'anno le Commissioni dell'economia e dei tributi del Consiglio Nazionale e del Consiglio degli Stati hanno chiesto al rispettivo plenum di rinviare al governo il progetto di revisione totale della Legge sul contratto d'assicurazione. Tutto lascia pensare che dopo il Nazionale nella sessione primaverile anche il Consiglio degli Stati segua tale raccomandazione. Il rinvio attribuisce il mandato di elaborare un nuovo progetto volto semplicemente a migliorare il diritto in vigore. Dopo un decennio di sterili lotte sulla revisione totale della legge sul contratto d'assicurazione si apre ora una prospettiva nuova, con l'opportunità di modificare questa importante legislazione adattandola alle mutate circostanze.

Nel 2012 la Mobiliare ha preso diverse decisioni strategiche:

– Vogliamo sfruttare il nostro know-how nell'amministrazione patrimoniale per coprire in modo ancor più efficiente e mirato i bisogni dei nostri clienti in merito alla previdenza. A tale scopo abbiamo revocato a un partner esterno il mandato di gestione del nostro MobiFonds attribuendolo alla Mobiliare Asset Management SA che – dopo aver ottenuto l'autorizzazione ad operare come società di gestione di fondi –

dal 2013 se ne occupa in prima persona. Oltre a ciò intendiamo creare un fondo immobiliare per investitori qualificati come quelli istituzionali, ad esempio le casse pensioni.

– A fine agosto abbiamo acquistato dalla Landesbank Baden-Württemberg (LBBW) un pacchetto di azioni per un 11,35 per cento della Nationale Suisse. Intendiamo approfondire la collaborazione con questo partner e ampliamo la nostra attività nell'assicurazione degli oggetti d'arte. Già da oltre sei anni la Nationale Suisse affida le perizie dei danni alla nostra affiliata Xpert-Center SA, e la collaborazione si è rivelata pagante per entrambi i partner.

– Da inizio 2013 abbiamo con l'assicurazione malattia Concordia un accordo di collaborazione per la distribuzione dei rispettivi prodotti. Abbiamo in tal modo ampliato i partner nel campo dell'assicurazione di persone, dato che continuiamo a offrire i prodotti Sanitas. Contrariamente a quest'ultima, Concordia dispone di una rete di distribuzione a livello nazionale, per cui la collaborazione si basa su una notevole vicinanza al cliente che entrambi curiamo.

Anche nel 2012 abbiamo aumentato il numero di clienti, stipulando circa 45 000 contratti con nuovi assicurati. Il fatto che oltre 1,5 milioni di clienti, persone o imprese, ci diano la loro completa fiducia dipende dal modello imprenditoriale unico della nostra società. Una strategia a lungo termine, incentrata innanzitutto sui clienti, una notevole decentralizzazione delle competenze sull'impegno personale, tutti fattori che ci consentono

di avere successo sul mercato. Un successo che però è anche una sfida, che ci impone di continuare a garantire servizi eccellenti di immutata qualità, nonostante la crescita costante.

Il successo di oggi è per noi la motivazione per il futuro. Puntiamo su uno sviluppo continuo, investiamo in nuovi posti di lavoro presso le agenzie generali e altri 80 milioni di franchi in progetti nuovi. Il progetto più importante per gli anni a venire è la nuova struttura dei processi informatizzati per la gestione dei sinistri, che si giustifica perché ogni giorno versiamo ai nostri assicurati quattro milioni di franchi sotto forma di servizi e liquidazioni di danni.

Accompagniamo personalmente i nostri clienti in tutte le situazioni della vita, come sottolineano anche le immagini che illustrano questa relazione. Da tempo ormai è caratteristica della Mobiliare farli anche partecipare al successo imprenditoriale; un modo per ringraziarli per la fiducia e la fedeltà che ci dimostrano. Collaboratori impegnati sono il nostro capitale più grande, sono i garanti dell'esistenza stessa della Mobiliare grazie alle sue sole forze. Li ringraziamo di cuore per il contributo alle prestazioni, l'impegno e la lealtà.

Il consiglio d'amministrazione ha nominato a succedere a Markus Sievers a capo del settore del comitato di direzione Sviluppo dell'impresa Michel Gicot, che entra in funzione il 1° aprile 2013. Ringraziamo sentitamente Markus Sievers per il suo operato nei 33 anni trascorsi al servizio della Mobiliare.



Urs Berger
Presidente del Consiglio
d'amministrazione



Markus Hongler
CEO

Partenariale e responsabile

Attualmente la Mobiliare è l'unico gruppo assicurativo di grandi dimensioni di proprietà esclusiva di una cooperativa. Questa gestisce l'attività assicurativa e quella d'investimento patrimoniale in modo prudente, indipendente e con una forte copertura di capitali in un'ottica basata sul lungo periodo e fa partecipare al successo d'impresa non degli azionisti, ma i propri clienti.

Vitalità sul mercato

Il Gruppo Mobiliare si è affermato con successo come assicurazione con basi cooperative che agisce in modo partenariale. Sorta un tempo come comunità solidale per far fronte tutti insieme a rischi e sinistri, dimostra quotidianamente che il modello cooperativo ha un futuro davanti a sé. Allo scopo è necessaria una costante apertura verso i cambiamenti, perché non ci sono azionisti che esercitano influenza sull'impresa. La Mobiliare poteva e può contare – grazie a strategie previdenti – su una notevole vitalità ed è una presenza importante sul mercato svizzero delle assicurazioni.

Mercato equilibrio d'interessi

La Mobiliare è stata fondata nel 1826, prima società d'assicurazioni privata in Svizzera, come cooperativa. Tale forma societaria si è rivelata adeguata fino ai nostri tempi e attualmente sotto il mantello della cooperativa agisce un'efficiente organizzazione. Come finora l'attività imprenditoriale si orienta fortemente verso il cliente: è lui che partecipa al successo d'impresa sotto forma di ripartizione delle eccedenze invece di distribuire dividendi agli azionisti. Garantiamo il servizio e la vicinanza al cliente tramite una rete di agenzie generali ed agenzie con personale altamente qualificato sparse su tutto il territorio. La Mobiliare vuol'essere per il cliente l'assicurazione più vicina alla gente, che si tratti di consulenza, di stipulazione di polizze o di liquidazione dei sinistri, anche quando i contatti si svolgono tramite i canali elettronici.

L'impronta cooperativa attribuisce un carattere particolare anche alla conduzione d'impresa: si può lavorare a lunga scadenza perché non si devono ricercare risultati di breve durata legati al corso delle azioni. Ciò è particolarmente importante per un'assicurazione. Nel campo assicurativo l'attività si basa sulle attente osservazioni sull'arco di lunghi periodi, visto che l'entità dei sinistri varia in modo anche molto considerevole nel corso degli anni o dei decenni. Per poter superare indenni tali notevoli oscillazioni nei sinistri e l'andamento negativo dei mercati finanziari – ma anche per poter crescere con le proprie forze – il Gruppo Mobiliare come società non quotata in borsa ha bisogno di notevoli mezzi propri.

Un'attività assicurativa di lunga durata ed autofinanziata ha bisogno di strategie oculate. I rischi cui andiamo incontro nell'attività assicurativa e negli investimenti patrimoniali sono in rapporto equilibrato con il capitale proprio di cui possiamo disporre. Per quel che attiene alla dotazione di mezzi propri, il Gruppo Mobiliare si trova in una situazione eccellente fra gli assicuratori diretti svizzeri.

I *delegati* rappresentano gli interessi dei clienti e – in occasione di incontri informativi a livello regionale e tramite contatti personali con gli agenti generali – possono far confluire i propri suggerimenti direttamente nell'impresa. Il *consiglio d'amministrazione* fa in modo che venga garantito il rispetto degli ideali cooperativi e che si attui nella pratica lo scopo sociale previsto negli statuti, ovvero il promovimento dell'assicurazione diretta su basi cooperative. Gli utili devono assicurare l'esistenza e lo sviluppo del gruppo sulla base delle sue sole forze. Ove le caratteristiche del mercato e i ricavi lo consentano si fanno partecipare alle eccedenze i clienti del settore non-vita. Gli *organi della Mobiliare Svizzera Holding SA* guidano il gruppo dai punti di vista strategico ed operativo. Il capitolo dedicato alla Corporate Governance informa dettagliatamente sulla collaborazione di tali organismi.

Mobiliare Svizzera Società Cooperativa

Delegati
Consiglio d'amministrazione della cooperativa

Definisce la filosofia e
l'orientamento del gruppo

Mobiliare Svizzera Holding SA

Consiglio d'amministrazione della holding e delle società operative
Comitato di direzione

Centro di conduzione a livello strategico ed operativo

Condividere il successo

In quanto impresa con radici cooperative la Mobiliare condivide il proprio successo con i clienti e assicura con le sue sole forze l'esistenza e lo sviluppo dell'impresa.

Che la Mobiliare possa condividere il successo dipende dalla sua stessa struttura. Gli Statuti della Mobiliare Svizzera società cooperativa indicano come scopo principale la promozione dell'assicurazione diretta su basi cooperative. Ne consegue che non esistono conflitti con interessi della clientela; in quanto unica proprietaria, alla cooperativa vengono versati da anni dividendi per 12 mio. CHF. Per lo più il successo va a vantaggio dei clienti, ma anche i collaboratori vengono fatti partecipare al successo dell'impresa. Naturalmente a seconda dei bisogni investiamo nello sviluppo dell'impresa.

Partecipazione alle eccedenze anche per i clienti non-vita

Nel campo delle assicurazioni vita è prassi nota e diffusa garantire ai clienti partecipazioni alle eccedenze. Non convenzionali sono invece le eccedenze che la Mobiliare ripartisce su vasta scala fra i clienti anche nel settore non-vita. La Mobiliare, nella sua qualità di impresa su basi cooperative, ha degli obblighi in primo luogo nei confronti dei propri assicurati. Già nel 1939 la Mobiliare – allora solo assicuratore di cose – ha sancito nei propri Statuti ciò che ancora oggi è valido: gli assicurati partecipano al buon andamento degli affari con versamenti dal fondo delle eccedenze. Negli ultimi cinque anni abbiamo fatto pervenire loro oltre 600 mio. CHF. È il consiglio d'amministrazione a decidere sull'utilizzo

dei mezzi del fondo delle eccedenze e se avvantaggiare i clienti.

Da luglio 2012 a giugno 2013 tutti i clienti che hanno stipulato un'assicurazione MobiPro per l'impresa o gli immobili o un'assicurazione per veicoli a motore MobiCar approfittano di uno sconto del 10% sui premi per un esborso totale di circa 120 mio. CHF. Con un impegno finanziario globale di circa 140 mio. CHF a partire dalla metà del 2013 per un anno i premi delle assicurazioni MobiCasa per la casa e per gli immobili saranno ridotti del 20%.

Accanto a questi versamenti nel settore per la vasta clientela esistono forme di ripartizione personalizzate per imprese medie e grandi, basate su accordi contrattuali e indipendenti dall'andamento dei sinistri.

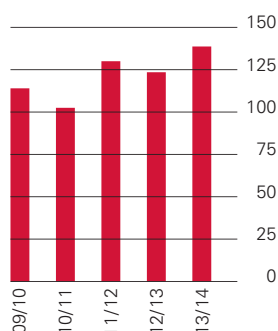
Ripartizione delle eccedenze nel settore vita collettivo

Nella previdenza professionale assicuriamo per le istituzioni di previdenza i rischi decesso, invalidità e longevità. I nostri clienti scelgono in linea di massima fra i due tipi di contratto descritti di seguito.

L'istituzione di previdenza può stipulare un'assicurazione collettiva sul rischio classica, che prevede la partecipazione alle eccedenze sulla base della quota minima garantita per legge. La compensazione del rischio e delle eccedenze si attua all'interno di una comunità solidale. Nel corso del 2012 abbiamo distribuito il 95% delle entrate sotto forma di rendite, prestazioni di capitale, assegnazioni di eccedenze e accantonamenti alle istituzioni di previdenza. In tal modo dovremmo aver chiaramente superato la quota minima legale del 90% e la media della concorrenza.

Versamenti agli assicurati nel settore non-vita

incluse misure d'accompagnamento
mio. CHF



In alternativa l'istituzione di previdenza può stipulare un contratto in cui la partecipazione alle eccedenze dipende dall'effettivo andamento del proprio rischio (conto delle entrate e delle uscite). In tal modo può ricevere sostanziali eccedenze sotto forma di rimborsi. Questi prodotti sono indicati per grandi clienti con una disponibilità al rischio media o elevata.

Principio di calcolo nell'assicurazione sulla vita individuale

Per le assicurazioni sulla vita le eccedenze vengono di regola calcolate secondo lo stesso principio: i ricavi (premi assicurativi, accantonamenti per l'inizio del periodo di calcolo, ricavi finanziari degli investimenti) si contrappongono alle uscite (prestazioni sotto forma di rendite o di capitale, accantonamenti per la fine del periodo di calcolo, costo del denaro, andamento delle riassicurazioni, spese di amministrazione e di incasso e provvigioni versate). Il relativo risultato può quindi essere positivo o negativo; esso funge da base per la partecipazione alle eccedenze e per gli adattamenti dei premi in caso di nuove polizze.

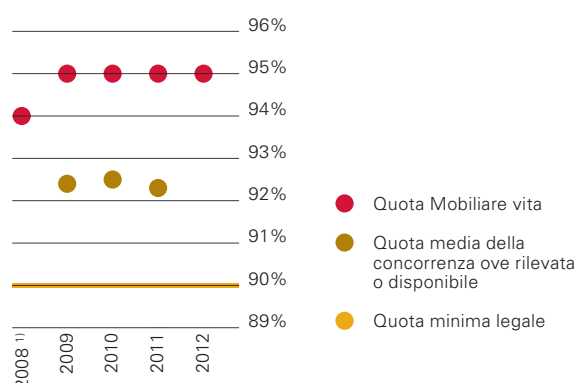
Premi netti garantiti

Nell'assicurazione di puro rischio della previdenza privata al centro dell'attenzione troviamo non le eccedenze ma premi bassi garantiti. Frammentiamo sempre più i clienti in gruppi con profili di rischio simili. Ciò ci consente di offrire a seconda dei segmenti premi interessanti per il cliente. La nostra tariffa attuale per le assicurazioni in caso di decesso si basa sui cosiddetti premi netti. In tal modo i clienti possono calcolare in modo affidabile i premi che devono pagare. La Mobiliare si accolla i rischi relativi a mortalità, costi e tassi d'interesse e se del caso – per un periodo limitato di tempo – il rischio di incapacità lavorativa.

Partecipazione volontaria dei collaboratori al successo

Le nostre linee direttrici stabiliscono che i dipendenti devono poter partecipare al successo imprenditoriale. Se è stato creato valore aggiunto (v. *concetto Economic-Value-Added* a pagina 41 della presente relazione) e sulla base dei risultati operativi globali, la Mobiliare decide ogni anno in che modo i collaboratori che non hanno diritto ai boni per le funzioni dirigenziali partecipano al successo d'impresa, oltre allo stipendio fisso. Grazie al loro notevole impegno nel 2012, siamo riusciti in particolare a crescere ancora una volta al di sopra della media del settore, pur agendo in un ambiente che continua ad essere competitivo. Comitato di direzione e consiglio d'amministrazione onorano l'impegno concedendo una partecipazione agli utili pari ad un terzo di uno stipendio mensile. Il minimo ammonta a 1650 CHF. Gli apprendisti, indipendentemente dall'anno di formazione, ricevono 400 CHF sotto forma di partecipazione. In totale per la partecipazione al successo d'impresa per il 2012 sono stati impiegati circa 9 mio. CHF.

Partecipazioni alle eccedenze negli affari collettivi soggetti alla Legal Quote



¹⁾ Spiegazioni sul grafico: nel 2008 sul mercato nel complesso – soprattutto per eventi negativi che hanno colpito il risparmio – si sono avute perdite per un totale di 906 mio. CHF, che gli assicuratori interessati hanno dovuto sopportare in prima persona. Si ha quindi dal punto di vista matematico una quota all'apparenza elevata (ma assurda ai fini del confronto dei dati) del 121,1% nonostante si sia utilizzato per gli assicurati circa un quarto in meno rispetto all'anno precedente.

Conto della creazione di valore

Il conto relativo alla creazione di valore mostra come nascono i risultati imprenditoriali e come vengono utilizzati i mezzi. La Mobiliare Svizzera Società cooperativa è unica fornitrice di capitale del Gruppo Mobiliare. Le sue prestazioni (pagine 18–19) non sono contenute in questo conto della creazione di valore.

La gente si sente a proprio agio se è ben assicurata. Circa 1,5 milioni di clienti contano di essere consigliati adeguatamente e di essere trattati e indennizzati per il meglio in caso di sinistro. Affinché il nostro mondo funzioni, abbiamo bisogno di garanzie per diversi rischi: le assicurazioni ci consentono di godere di mobilità e di non essere rovinati in caso di pretese di responsabilità civile o di spese causate da incidenti. Anche gli impegni più gravosi, come ad esempio l'acquisto di una casa, possono essere presi con tranquillità se il rischio di decesso è coperto da un'assicurazione. In fin dei conti l'intera attività economica delle PMI e delle grandi imprese si basa su quella certa garanzia di sicurezza che le prestazioni assicurative in caso di bisogno offrono. Effettivamente il settore assicurativo, e noi come parte di esso, è una colonna portante dell'economia svizzera. In più noi, come impresa con radici cooperative, ci assumiamo impegni particolari. In questa sede mostriamo come nasce e come viene utilizzato il valore aggiunto.

Nascita della nostra prestazione d'impresa

Il nostro conto mostra una creazione di valore pari a 3,7 mia. CHF, pari ad un aumento del 4,5% nei confronti dell'anno precedente. Gli affari assicurativi e gli affari finanziari hanno contribuito in parti praticamente uguali all'aumento. La voce *Altri affari* comprende consulenze, perizie e servizi del Call Center. Vengono sottratte le prestazioni preliminari che riceviamo da terzi, come consulenza e formazione, stampati e costruzioni. Abbiamo generato un elevato valore aggiunto pari a 954 000 CHF (anno precedente 944 000 CHF) tipico delle imprese di servizi finanziari.

Shareholder modesto a vantaggio del Policyholder

Dato che la cooperativa come unica proprietaria vuole promuovere l'assicurazione diretta su base cooperativa, non ci sono conflitti con gli interessi dei clienti. Da anni la cooperativa si accontenta di modesti dividendi, a tutto vantaggio dei clienti.

Come mostrano il conto e la grafica, il valore creato viene utilizzato in massima parte per i nostri clienti. Le partecipazioni agli utili su base contrattuale sono state inferiori rispetto all'anno precedente, mentre si sono fatte sentire maggiori spese per la copertura di danni nel settore non-vita in conseguenza di gelo, grandine, incendi di grandi dimensioni e dell'aumento dell'incapacità lavorativa negli affari collettivi vita. Altri servizi ai clienti comprendono impegni come corsi per la guida sicura, Carte Jeunes e simili.

Al secondo posto in ordine di importanza per quel che riguarda l'utilizzazione troviamo la quota parte di creazione di valore destinata ai nostri collaboratori nelle circa 80 agenzie generali e presso le direzioni. L'aumento registrato nel 2012 rispecchia il prezzo per l'elevata crescita, nella fattispecie maggiori spese per la distribuzione e la cura di contratti esistenti. Le prestazioni straordinarie a favore delle istituzioni di previdenza per il personale sono destinate al finanziamento delle rendite.

Le minori imposte sugli utili e sul patrimonio sono dovute essenzialmente alla riduzione dell'utile. Allo Stato versiamo inoltre, riportate alla voce *Altre imposte e contributi* imposta di bollo e IVA, contributi per la lotta contro gli incendi, contributi per la prevenzione degli infortuni e per la sicurezza dei trasporti.

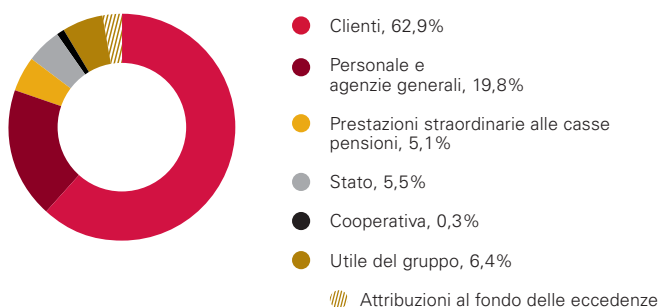
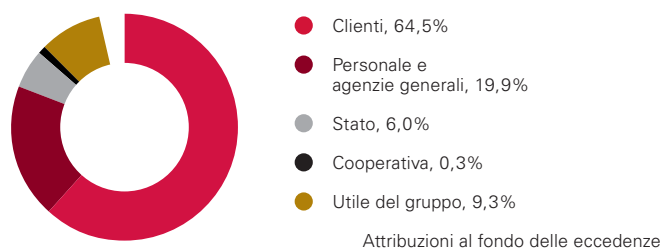
Versiamo alla cooperativa gli interessi per il prestito e il conto corrente, oltre a un dividendo invariato da anni di 12 mio. CHF. L'utile non distribuito serve a garantire l'esistenza futura dell'impresa sulla base dei propri mezzi.

Negli utili del gruppo è ancora una volta già contenuta l'attribuzione di 100 mio. CHF al fondo delle eccedenze degli assicurati. Tale somma corrisponde a circa la metà del risultato ottenuto negli affari non-vita. L'attribuzione è destinata ad eventuali futuri versamenti facoltativi ai clienti.

Conto della creazione di valore

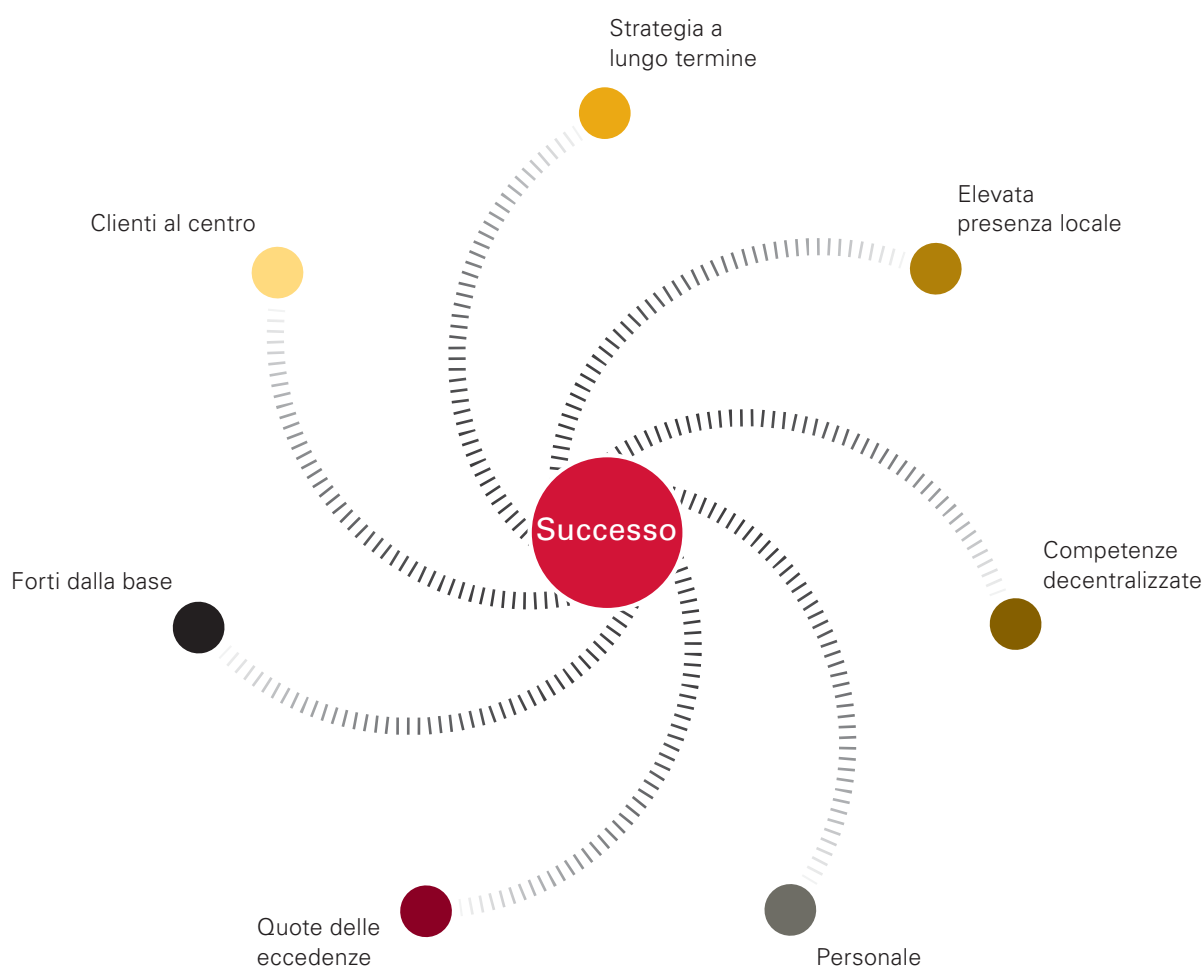
in migliaia CHF

	2012	2011
Creazione		
Prestazione globale del settore assicurativo	3 573,6	3 497,9
Prestazione globale degli affari finanziari	402,5	330,6
Prestazione globale altri affari	68,6	43,5
Prestazione globale	4 044,7	3 872,0
Prestazioni preliminari di terzi	- 313,6	- 305,3
Ammortamenti su investimenti	- 26,9	- 22,8
Creazione di valore	3 704,2	3 543,9
Utilizzazione		
Partecipazione contrattuale alle eccedenze	56,0	159,5
Spese per i sinistri non-vita	1 405,3	1 327,4
Prestazioni assicurative vita	867,3	796,0
Altre prestazioni ai clienti	3,1	3,1
Prestazioni ai clienti	2 331,7	2 286,0
Prestazioni al personale e alle agenzie generali	733,3	704,0
Prestazioni straordinarie alle casse pensioni	190,0	0,0
Imposte su utili e capitali	26,8	42,3
Altre imposte e contributi	177,3	169,4
Prestazioni allo Stato	204,1	211,7
Interessi versati alla cooperativa	9,3	10,9
Utile di ritenzione	123,8	189,3
Dividendi alla cooperativa	12,0	12,0
Attribuzione al fondo eccedenze degli assicurati	100,0	130,0
Utile del gruppo	235,8	331,3
Creazione di valore	3 704,2	3 543,9

Utilizzazione del valore creato 2012**Utilizzazione del valore creato 2011**

La nostra risposta al mandato della cooperativa

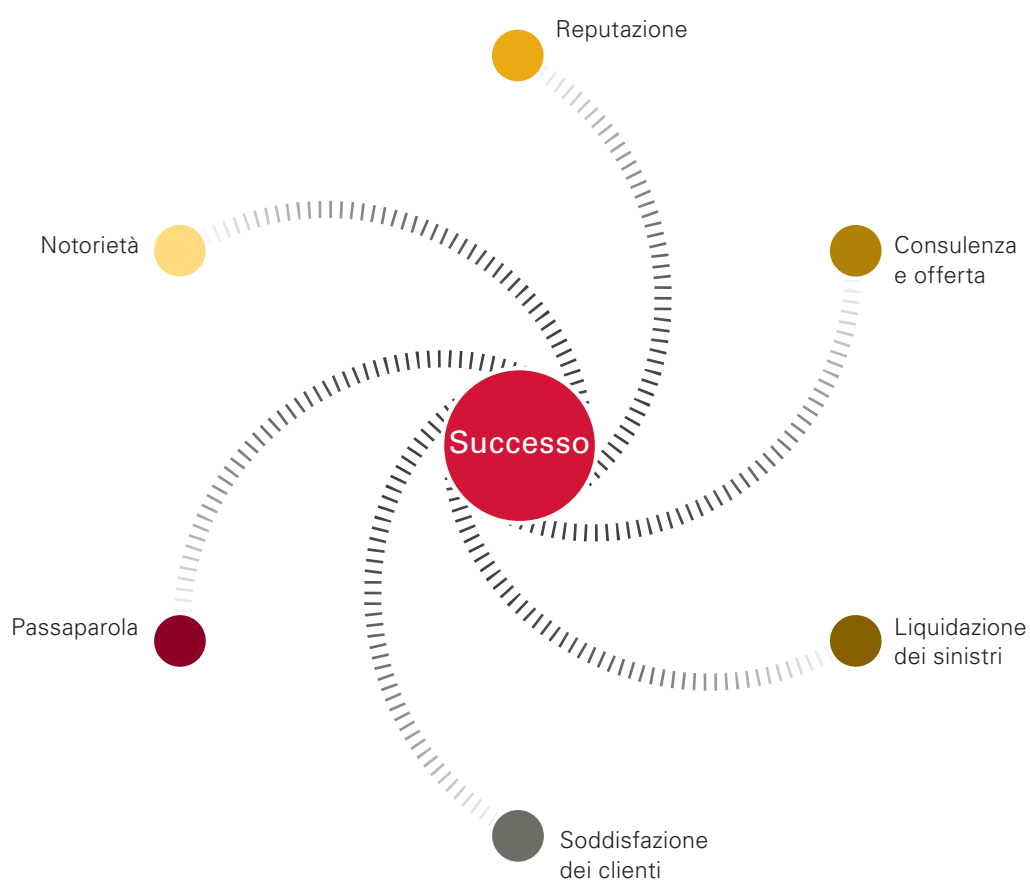
Le nostre radici cooperative ci impegnano a gestire l'impresa in modo sostenibile e responsabile. Per questo motivo poniamo l'accento su un'azione coerente e durevole nel nostro campo d'azione primario, nell'esercizio della nostra organizzazione e nell'uso delle risorse.



Clienti al centro	Strategia a lungo termine	Elevata presenza locale	Competenze decentralizzate	Personale	Quote delle eccedenze	Forti dalla base	Successo
Ci orientiamo principalmente sui nostri clienti.	Perseguiamo una strategia responsabile e a lungo termine.	Con le nostre agenzie generali assicuriamo una copertura a tutto campo sul posto.	Le nostre agenzie generali dispongono di ampie competenze.	Curiamo il cliente di persona e in modo responsabile.	I nostri clienti ricevono quote dalle eccedenze del settore non-vita.	Disponiamo di capacità di rinnovamento e di un'ottima dotazione di mezzi propri.	

Come ci posizioniamo

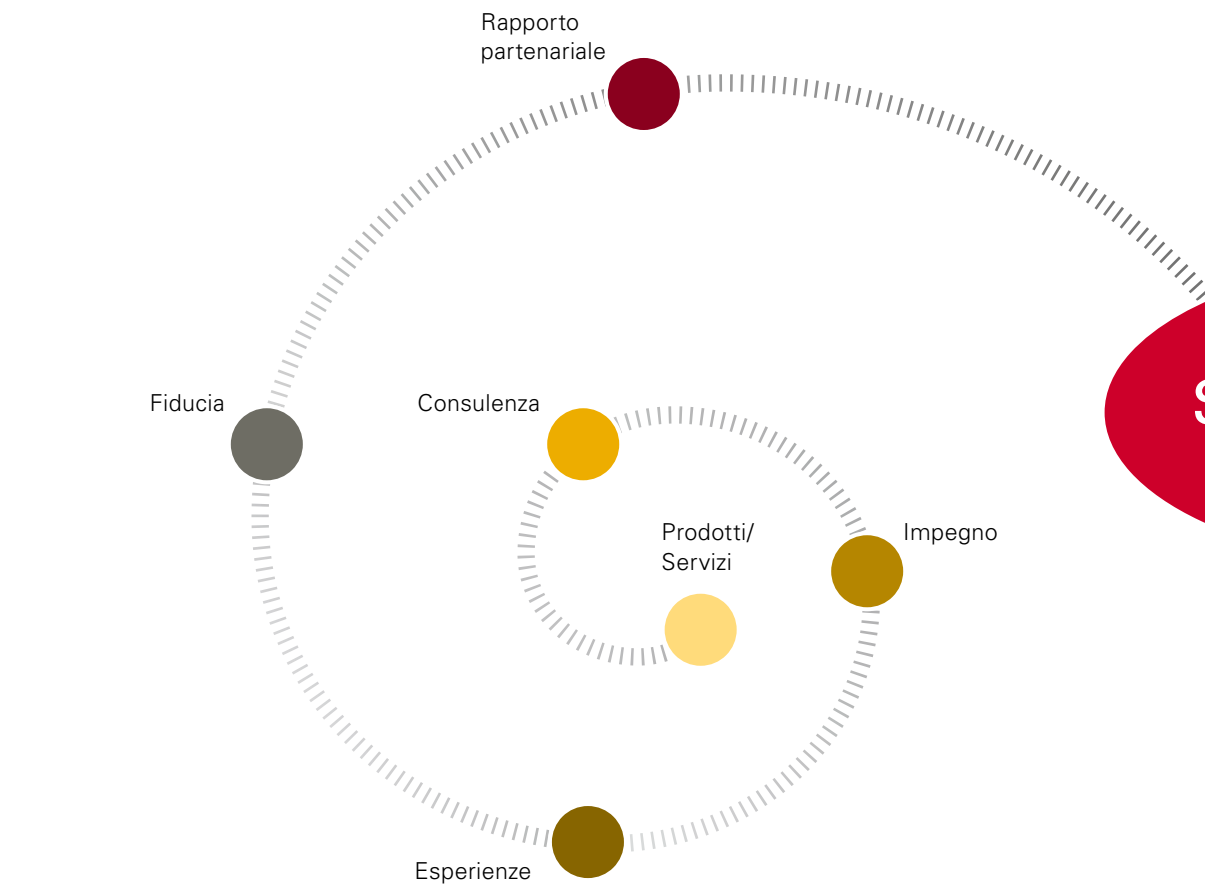
Lavoriamo sistematicamente per migliorare sulla base degli studi di mercato. Sono queste ricerche ad indicarci come siamo posizionati nei confronti della concorrenza.



Notorietà GfK 2012	Reputazione GfK 2012	Consulenza e offerta Valuequest 2012	Liquidazione dei sinistri Studio interno 2012	Soddisfazione dei clienti GfK 2012	Passaparola GfK 2012	Successo
Migliore nota per il grado di notorietà di marca (96,1%).	Migliori valori in merito a valutazione – sia razionale sia emozionale – e a sostenibilità.	Le nostre consulenze e le nostre offerte hanno ottenuto il miglior giudizio da parte della clientela.	Note migliori per la rapidità e la generosità nella liquidazione dei sinistri e per la cortesia e la disponibilità dei rappresentanti.	Lo studio attribuisce alla Mobiliare il massimo dei voti.	Nel sondaggio relativo al passaparola, la Mobiliare è di gran lunga davanti agli altri.	

Clienti soddisfatti ci consigliano ad altri

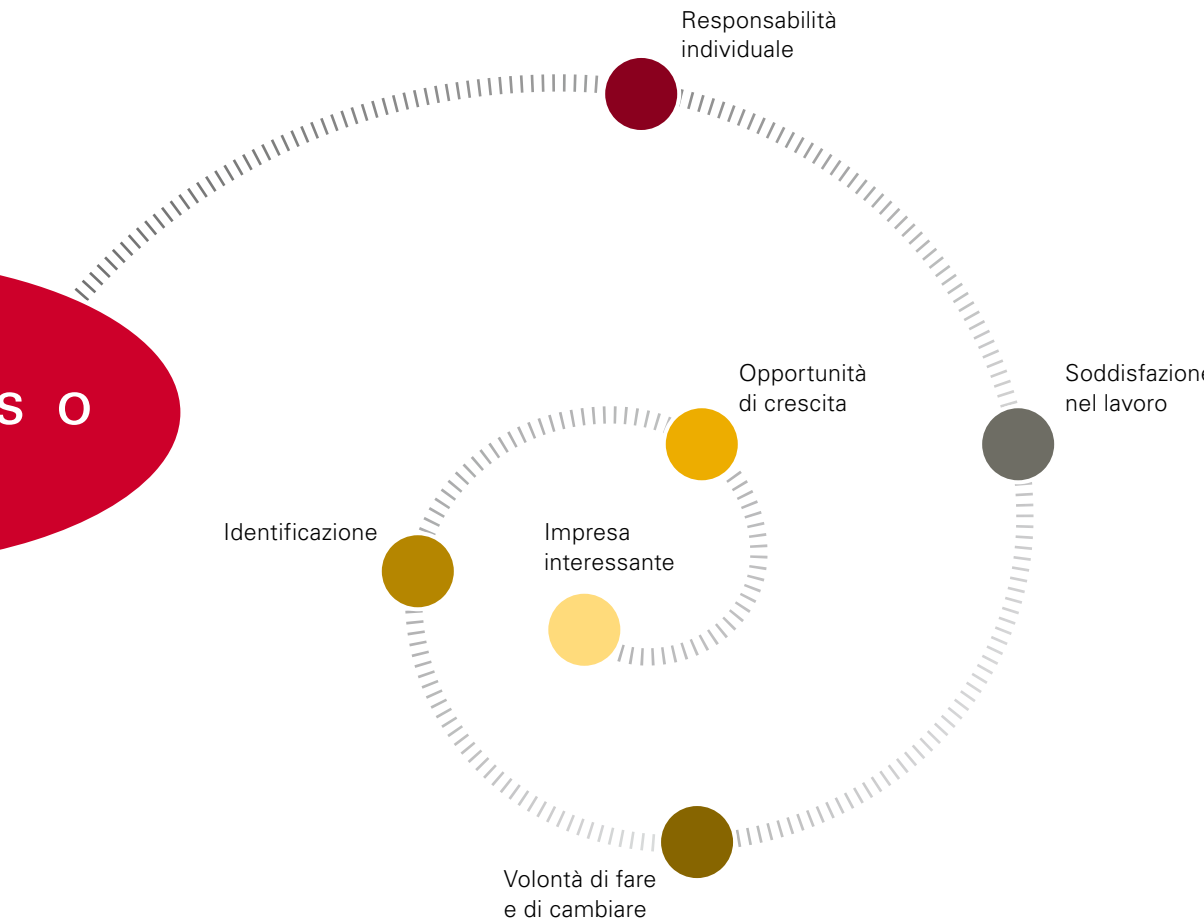
La fedeltà dei clienti nei confronti della Mobiliare balza subito agli occhi. Le nostre prestazioni non si limitano ad offrire prodotti affidabili. Le agenzie generali sparse su tutto il territorio nazionale dispongono sul posto di specialisti che hanno ampie competenze per la stipulazione dei contratti e la liquidazione dei sinistri. Il nostro Contact Center Mobi24 è a disposizione 24 ore su 24. Una simile organizzazione al servizio del cliente è molto apprezzata – ed è con piacere che rileviamo che clienti soddisfatti ci consigliano anche ad altri.



Prodotti/ Servizi	Consulenza	Impegno	Esperienze	Fiducia	Rapporto partenariale	Successo
Offriamo prodotti e servizi di assoluta qualità, affidabili e concorrenziali.	La nostra consulenza è personalizzata e competente.	I nostri collaboratori si occupano dei propri clienti in modo rapido e affidabile.	Le nostre agenzie generali aiutano direttamente sul posto, con rapidità e senza intoppi burocratici.	Il nostro rapporto con i clienti è personalizzato e spesso si estende sull'arco di molti anni.	Condividiamo il successo imprenditoriale con i nostri clienti.	

Collaboratori motivati s'impegnano a livello personale

La Mobiliare è interessante sia come impresa d'assicurazioni, sia come datore di lavoro. Rileviamo il grado di soddisfazione dei collaboratori ogni anno, commissionando uno studio a un istituto indipendente. Come sottolinea il resoconto a pagina 70 si situa a livelli elevati. Il grafico mostra forze significative che incentivano i nostri collaboratori.



Impresa interessante	Opportunità di crescita	Identificazione	Volontà di fare e di cambiare	Soddisfazione nel lavoro	Responsabilità individuale	Successo
La Mobiliare gode di un'ottima reputazione sia nella società sia fra i clienti.	Curiamo un clima di fiducia, sosteniamo e sproniamo apprendisti, giovani e talenti.	I collaboratori si riconoscono in larga misura nei nostri valori fondamentali d'impresa.	I nostri collaboratori hanno voglia di apportare prestazioni e non esitano dinanzi a cambiamenti.	Offriamo interessanti condizioni d'impiego e di lavoro e facciamo partecipare i collaboratori al successo.	Deleghiamo ai nostri collaboratori determinate responsabilità per far sì che si impegnino con tutte le loro conoscenze e capacità.	

Resoconto della cooperativa

Assemblea dei delegati

In occasione dell'assemblea dell'11 maggio 2012 i delegati hanno approvato il resoconto annuale e i conti annuali 2011 della cooperativa, deciso sulla ripartizione dell'utile di bilancio e dato scarico al consiglio d'amministrazione.

L'assemblea ha dovuto prendere atto con cordoglio della scomparsa del delegato Marcus Dietrich (Wädenswil) e dell'ex membro del consiglio d'amministrazione Peter Gerber (Aarberg). I membri del consiglio d'amministrazione Urs Berger (Therwil), Dora Andres (Schüpfen), Dieter Burckhardt (Männedorf), Daniel Eicher (Schönbühl-Urtenen), prof. dott. Elgar Fleisch (San Gallo), dott. Leana Isler (Zurigo), Luc Meylan (Neuchâtel), dott. Peter Müller (Stein am Rhein), dott. Franz Xaver Muheim (Altdorf), dott. Fulvio Pelli (Lugano), dott. Barbara Rigassi (Muri b. Bern), Serge Sierro (Sierre), dott. Rudolf Stämpfli (Berna) sono stati rieletti per un nuovo mandato quadriennale, Richard Burger (Bottmingen) per altre tre anni in quanto raggiunge i limiti di età nel 2015. È stato congedato Peter R. Studer (Berna), che ha raggiunto i limiti di età previsti negli statuti. Si è rinunciato a eleggere un successore al suo posto.

Come ufficio di revisione per l'anno di gestione 2012 è stata riconfermata la KPMG SA di Zurigo.

Con ulteriori appuntamenti informativi organizzati in autunno per i delegati in quattro regioni della Svizzera l'impresa ha promosso e curato il dialogo in cerchie più ristrette.

La lista attuale dei delegati è pubblicata alle pagine 20–21 di questo resoconto.

Consiglio d'amministrazione

Nel corso del 2012 il consiglio d'amministrazione si è riunito per tre sedute.

Seduta di primavera

Nella sua seduta primaverile il consiglio d'amministrazione ha preparato gli affari per l'assemblea dei delegati, ha preso atto del rapporto sull'attività del consiglio d'amministrazione della Mobiliare Svizzera Holding SA e del resoconto del comitato di direzione in merito all'anno di gestione 2011 e infine, in occasione della successiva assemblea generale della Mobiliare Svizzera Holding SA, ha esercitato i diritti della Mobiliare Svizzera società cooperativa come azionista unica. In questa funzione ha confermato per un mandato di quattro anni Urs Berger (Therwil), Luc Meylan (Neuchâtel), il dott. Fulvio Pelli (Lugano) e il dott. Rudolf Stämpfli (Berna) come membri del consiglio d'amministrazione della Holding SA. Richard Burger (Bottmingen) è stato confermato nell'incarico per un periodo di tre anni.

Sono stati approvati il resoconto annuale e i conti del gruppo per il 2011. Come previsto nell'allegato 1 allo Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance, il consiglio d'amministrazione ha preso atto del resoconto sulle retribuzioni che riporta fra gli altri gli emolumenti dei consiglieri d'amministrazione della Holding SA, del CEO e dei membri del comitato di direzione.

Seduta in occasione dell'assemblea dei delegati

Al termine dell'assemblea dei delegati si è tenuta come di consueto una breve seduta in cui il consiglio d'amministrazione si è costituito. Urs Berger è stato confermato come presidente per quattro anni, Richard Burger per tre anni come vice presidente in quanto entro tale scadenza raggiunge i limiti di età previsti negli statuti.

Seduta autunnale

In occasione dell'incontro autunnale il presidente ha informato sull'attività del consiglio d'amministrazione della Holding SA e il comitato di direzione in merito agli sviluppi segnati nel secondo trimestre, al risultato semestrale e allo stato di attuazione del programma Mobi+. Il consiglio d'amministrazione ha esaminato in maniera approfondita il posizionamento e il ruolo della cooperativa e dei suoi organi ed ha approvato la strategia in qualità di proprietario.

In seguito si è occupato delle conferme e delle nuove nomine nel consiglio d'amministrazione della cooperativa e della Holding SA negli anni 2013 e seguenti e ha nominato una commissione ad hoc incaricata di preparare la candidature da sottoporre ad approvazione. Il consiglio d'amministrazione ha infine approvato all'intenzione di tutti i membri della cooperativa le raccomandazioni di voto per le elezioni dei delegati previste nella regione Est e nella circoscrizione del Cantone di Vaud.

Conto annuale

Il conto annuale della Mobiliare Svizzera società cooperativa (pagine da 24 a 27 della relazione d'esercizio) chiude con un utile di 15,6 mio. CHF (anno precedente 20,1 mio. CHF). Il conto profitti e perdite riporta in particolare ricavi da partecipazioni provenienti da ripartizioni di dividendi per 12,0 mio. CHF (come nell'anno precedente), ricavi da tassi d'interesse per 4,9 mio. CHF (anno precedente 6,0 mio. CHF) sul prestito alla Mobiliare Svizzera Holding SA e ricavi da interessi per 4,4 mio. CHF (anno precedente 4,9 mio. CHF) per pretese sul conto corrente. Nelle spese di amministrazione sono riportate spese relative alla verifiche in merito a posizionamento e ruolo della cooperativa e dei suoi organi.

Il patrimonio investito è composto dalle partecipazioni alla Mobiliare Svizzera Holding SA e dal prestito ad essa concesso.

Il capitale circolante ammonta a 159,4 mio. CHF (anno precedente 141,9 mio. CHF). Il capitale di terzi comprende il fondo delle eccedenze degli assicurati con 102,6 mio. CHF (anno precedente 97,1 mio. CHF). Di questi, 13,0 mio. CHF sono riservati per progetti di prevenzione nel campo delle inondazioni, 3,5 mio. CHF per la cattedra per la ricerca sui cambiamenti climatici e 0,6 mio. CHF per la comunità d'interessi (CI) della Cooperativa.

Il capitale proprio (prima della destinazione degli utili) è salito a 947,1 mio. CHF (anno precedente 943,5 mio. CHF).

Destinazione degli utili

La destinazione degli utili è illustrata alla pagina 27 della presente relazione. Il consiglio d'amministrazione chiede all'assemblea dei delegati del 17 maggio 2013 di utilizzare secondo quanto proposto l'utile di bilancio disponibile di 74,1 mio. CHF. In particolare vengono attribuiti al fondo eccedenze degli assicurati altri 8,0 mio. CHF (come nell'anno precedente).

Impegno per la collettività

L'impegno della Mobiliare per la prevenzione dei pericoli della natura può definirsi senz'altro unico: nel 2012 è stato autorizzato il co-finanziamento di altri 13 progetti. Oltre a ciò appoggiamo la ricerca sul clima a livello universitario e ci impegniamo a favore della collettività negli ambiti più disparati a livello locale, regionale e nazionale.

Pericoli della natura – finanziamento iniziale per progetti di prevenzione

Anche nel 2012 la Mobiliare si è impegnata per limitare i pericoli naturali, stanziando importi di finanziamento nell'ambito della somma totale di 20 mio. CHF approvati negli anni precedenti dal consiglio d'amministrazione. Con questa utilizzazione particolare del fondo delle eccedenze della cooperativa si garantisce la continuazione di progetti in corso e l'avvio di nuovi. Nel 2012 si sono aggiunti a quelli esistenti 13 nuovi progetti (come riportato nella cartina), tanti quanti mai se ne erano visti negli anni precedenti. I contributi maggiori della Mobiliare sono andati a misure di protezione dalle inondazioni nella Surbtal argoviese (1,5 mio. CHF) e a Worb, nelle vicinanze di Berna (oltre 1 mio. CHF).

A monte della decisione di sostenere progetti di prevenzione con mezzi finanziari provenienti dal fondo delle eccedenze, ritroviamo l'eccezionale serie di inondazioni verificatesi nel 2005. D'altra parte ben si sa che sono presenti ovunque anche pericoli naturali di altro genere e l'avanzare del progresso in zone sempre più remote può portare a crearne di sempre nuovi. Diverse regioni ad esempio sono sempre più minacciate o addirittura colpite da fenomeni come frane, smottamenti, valanghe o inondazioni. Anche se i danni sono assicurati, al verificarsi di tali eventi le popolazioni

di queste regioni pagano un prezzo elevato, sopportando svariati disagi. La prevenzione dei danni risponde pertanto agli interessi sia della Mobiliare che della clientela.

Per utilizzare in modo scrupoloso i mezzi finanziari provenienti dal fondo di prevenzione, la Mobiliare incarica le proprie agenzie generali di verificare dove sono previsti progetti del genere, per poi esaminarli attentamente. Fino a fine 2012 60 delle proposte pervenute soddisfacevano i criteri di selezione. Si tratta di iniziative già terminate, in corso di realizzazione o ancora in fase di pianificazione. Il nostro impegno è circoscritto alle iniziative degli enti pubblici ed esige che esse si basino sulle carte dei pericoli. Normalmente partecipiamo con il 50% delle spese sostenute dai comuni. Alla fine del 2012 il nostro impegno ammontava a un totale di oltre 17 mio. CHF.

Con tutta una serie di misure varie e diversificate è possibile difendere dai pericoli della natura zone residenziali, commerciali e industriali, strade cantonali e comunali, le infrastrutture pubbliche e i terreni agricoli. Vale la pena di sottolineare in questa sede che in molti casi la realizzazione dei progetti procede di pari passo con la rivitalizzazione dei corsi d'acqua e con un generale miglioramento dell'ecosistema locale. Informazioni dettagliate e fotografie relative ai progetti si trovano sul sito www.lamobiliare.ch → La Mobiliare → impegno → prevenzione e sicurezza → prevenzione dei danni della natura.

Impegno per progetti di prevenzione

- ▲ progetti preesistenti
- nuovi, approvati nel 2012



Ricerca sul clima

La Mobiliare ha consentito la creazione di una cattedra straordinaria presso l'Università di Berna per lo studio delle conseguenze delle modificazioni climatiche. Questo settore della ricerca studia le probabilità che si verifichino eventi straordinari in un clima soggetto a rapide mutazioni. La Mobiliare finanzia i lavori di ricerca – per il momento fino al 2018 – con uno stanziamento di 5 mio. CHF. La cattedra è stata attribuita nella primavera del 2011 alla professoressa Olivia Romppainen-Martius, ora membro della PLANAT, la piattaforma nazionale «Pericoli della natura». Istituita nel 1997 dal Consiglio federale, PLANAT si adopera a livello strategico per migliorare la prevenzione dei pericoli della natura in tutta la Svizzera.

Fondazione del Giubileo

Istituita nel 1976, la Fondazione del Giubileo sostiene scienza, ricerca e arti applicate, ma anche altri sforzi nell'ambito della cultura in Svizzera, con contributi finanziari a istituzioni, organizzazioni, gruppi e singole persone. Nell'anno in esame, il consiglio di fondazione ha esaminato oltre 400 richieste, selezionando 23 progetti, e approvato sussidi per un totale di 441 000 CHF.

Donazioni

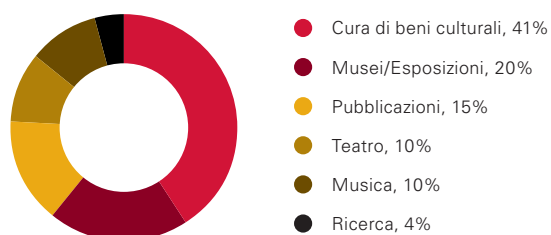
Ricorrendo al suo fondo donazioni, la cooperativa sostiene tutta una serie di progetti sociali, culturali e di pubblica utilità in Svizzera. Nel 2012 sono state inoltrate in tutto quasi 500 richieste, oltre 200 delle quali sono state considerate. Allo scopo sono stati utilizzati complessivamente circa 700 000 CHF.

Sostegno dell'arte

La Mobiliare sostiene il lavoro di artisti svizzeri acquistando ogni anno delle opere di contemporanei e presenta regolarmente ai collaboratori e al pubblico estratti della propria collezione. Nell'estate del 2012 130 opere della collezione della Mobiliare sono state esposte al pubblico a Lugano presso il Museo Cantonale d'Arte nell'ambito della mostra *Holzwege – Sentieri erranti*. Il catalogo pubblicato in occasione della mostra presenta inoltre tutte le nuove acquisizioni degli ultimi undici anni. Nell'anno in esame con una mostra intitolata *UrbanNature* presso la nostra sede centrale a Berna abbiamo posto l'accento sul tema città/campagna, artificiale/naturale. Con questa esposizione la Mobiliare ha preso parte alla notte dei musei organizzata a Berna, appuntamento che ancora una volta è riuscito a mobilitare un grandissimo pubblico. A completamento della propria attività di collezionista d'arte, la Mobiliare in occasione degli Swiss Art Awards, attribuisce il Prix Mobilier Young Art. Per il 2012 il riconoscimento, dotato di 15 000 CHF, è stato attribuito all'artista losannese Claudia Comte.

Promozione della scienza, della ricerca e delle arti

I contributi della Fondazione del Giubileo nel 2012



Delegati

(al 1° gennaio 2013)

Regione ovest

Canton Berna	Ulrich Andreas Ammann, Madiswil Urs Bircher, Hinterkappelen dott. Beat Bräm, Ins Daniel Dünner, Moutier Robert Elsässer, Burgdorf Alexander Glatthard, Spiegel b. Bern Barbara Hayoz, Berna Danielle Hess, Berna Hans Hiltbrand, Herzogenbuchsee Therese Hirschi, Heimberg Jörg Huggenberger, Rüti b. Riggisberg Thomas Hurni, Sutz dott. Hans Jordi, Oberhofen Tobias Leuenberger, Lüscherz	René-François Maeder, Kandersteg Lienhard Marschall, Neuenegg Andreas Michel, Meiringen Hans-Jörg Pfister, Zweisimmen Markus Scheidegger, Gümligen Pierre Schneider, St-Imier Jürg Schürch, Huttwil Ulrich Sinzig, Langenthal Annamarie Vaucher, Berna Bruno Wägli, Säriswil Andreas Wälti, Worb Herbert Wenger, Münsingen Heinz Witschi, Meiringen Hans-Rudolf Zosso, Aarberg
Canton Friburgo	Christian Haldimann, Murten Thérèse Meyer, Estavayer-le-Lac Jean-Nicolas Philipona, Vuippens dott. Jacques Renevey, Bourguillon	Jean-François Rime, Bulle Philippe Viridis, Marly Werner Wyss, Düdingen
Canton Ginevra	Claudio Badi, Le Grand-Saconnex Bernard Jeanneret, Confignon	Olivier Sandoz, Bellevue Lucien Zanella, Confignon
Canton Giura	Gérard Donzé, Le Cerneux-Veusil	Jean-Marie Maître, Boncourt
Canton Neuchâtel	Pierre Feller, Le Locle Daniel Kuntzer, Fontainemelon Henri Schaller, Colombier	Marc von Bergen, La Chaux-de-Fonds
Canton Vallese	Andreas Biner, Zermatt Laurent Multone, Monthey Jean-Daniel Papilloud, St-Séverin	Pierre Schaer, Conthey Odilo Schmid, Briga
Canton Vaud	Serge Beck, Le Vaud	Christian Rovero, Bettens

Regione centrale

Canton Argovia	Daniel Appert, Geltwil Marco Emmenegger, Hettenschwil Thomas Erb, Bözen dott. Philip Funk, Dättwil Walter Glur, Glashütten Stephan Gurini, Lenzburg	Martin Heiz, Reinach Dieter Lämmli, Aarau Tobias Maurer, Aarau Matthias Mühlheim, Rheinfelden Rudolf Richiger, Möhlin Rolf Schmid, Lenzburg
Cantoni Basilea Città e Basilea Campagna	dott. Gabriel Barell, Binningen Christina Bertram, Oberwil Marco Fischer-Stocker, Arlesheim Thomas Friedlin, Therwil	Hans Rudolf Gysin, Pratteln Tobias Lutz, Bottmingen Rudolf Schaffner, Sissach
Canton Glarona	Andrea R. Trümpy, Glarona	
Canton Lucerna	Reto Bachmann, Hochdorf Daniel Gloor, Sursee Paul Philipp Hug, Lucerna Roland Marti, Rain	Stefan Muff, Kastanienbaum Peter Pfister, Lucerna Matthias Tobler-Kaiser, Meggen Franz Wüest, Ettiswil

Cantoni Nidvaldo e Obvaldo	Josef Windlin-Kiser, Kerns	
Canton Soletta	Stephan Annaheim, Lostorf Rolf Büttiker, Wolfwil Reinhold Gustav Dörfliger, Egerkingen Markus Grütter, Biberist	Felix Leuenberger, Bellach Beat Loosli, Starrkirch-Wil dott. Raoul Stampfli, Soletta
Canton Svitto	Moritz Betschart, Brunnen Sibylle Ochsner, Galgenen	Bernadette Reichlin-Durrer, Küssnacht am Rigi
Canton Ticino	Silvio Eduard Baumgartner, Mendrisio Iris Fabbri, Lugano Daniele Lotti, Bellinzona	Mario Molo, Bellinzona Battista Ponti, Morbio Inferiore
Canton Uri	dott. Gabi Huber, Altdorf	
Canton Zugo	Peter Hegglin-Hürlimann, Edlibach	Christoph Müller, Baar
Regione est		
Cantoni Appenzello esterno e Appenzello interno	Katrin Nägeli, Appenzello	Walter Regli, Appenzello
Canton Grigioni	Aldo Brändli, Grüşch Christian Cavegn, Churwalden	Volker Fell, Coira dott. Marc E. Wieser, Zuoz
Canton San Gallo	Otto Hofstetter, Uznach dott. Karl Müller, San Gallo dott. Jakob Rhyner, Buchs Alfred Ritz, Altstätten René Schwarzmänn, Bad Ragaz	Rita Schwendener-Manser, San Gallo Martin Zuber, Lütisburg Station Josef Zweifel, Mörschwil
Canton Sciaffusa	Barbara Müller-Buchser, Neuhausen am Rheinfall	
Canton Turgovia	Cäcilia Bosshard-Galmarini, Wilten-Gottshaus Max Gimmel, Arbon Raphael Herzog, Weinfelden	Peter Schütz, Wigoltingen dott. Philipp Stähelin, Frauenfeld Suzanne Thür Brechbühl, Herdern
Canton Zurigo	dott. Wolfgang Auwärter, Rikon im Tösstal Oskar Bachmann, Stäfa David Bosshard, Uetikon am See Roland Erb, Kloten Märk Fankhauser, Thalwil Hans Gerber, Fehraltorf Marcel Gisler, Flaach Konrad Kaufmann, Dietikon Christian Kramer, Uitikon Waldegg	Konrad Kyburz, Dielsdorf Prof. dott. Walter Meier, Eglisau Adrian Meister, Zollikon Rolf E. Schäubli, Andelfingen Kurt Schiesser, Zumikon René Schneider, Meilen Donato Trivisano, Winterthur Rico Trümpler, Zurigo Reto Weber, Dielsdorf Ronald Weisbrod, Ebertswil
Principato del Liechtenstein	Engelbert Schurte, Triesen	

Consiglio d'amministrazione

(al 1° gennaio 2013)

		Membro dal	in carica fino al
Presidente onorario	Otto Saxer dott. iur., avvocato, Liebefeld		
Presidente	Urs Berger Therwil	2011	2016
Vicepresidente	Richard Burger ing. mecc. dipl. ETH, Bottmingen	1992	2015
Membro	Dora Andres già consigliera di Stato, imprenditrice, Schüpfen	2008	2016
	Susy Brüscheweiler presidente SV Stiftung, Blonay	2002	2014
	Dieter Burckhardt vicepresidente del consiglio d'amministrazione della Pestalozzi + Co AG, Männedorf	1998	2016
	Daniel Eicher CEO della A. Boss + Co AG, Schönbühl-Urtenen	2006	2016
	Elgar Fleisch prof. dott. rer. soc. oec., professore di gestione dell'informazione e della tecnologia all'Università di San Gallo e presso l'ETH di Zurigo, San Gallo	2003	2016
	Leana Isler dott. iur., avvocato, giudice presso il tribunale amministrativo del Canton Zurigo, Zurigo	2001	2016
	Peter Kappeler ing. dipl. ETH, imprenditore, Walchwil	2002	2014
	Christian Krüger proprietario e presidente del consiglio d'amministrazione delle Krüger & Co SA, Staad	2009	2013
	Luc Meylan lic. iur., avvocato, Neuchâtel	1988	2016
	Martin Michel dott. iur., avvocato, Lachen	2007	2015
	Franz Xaver Muheim dott. iur., avvocato e notaio, Altdorf	2002	2016
	Peter Müller dott. phil. II, presidente del consiglio d'amministrazione della Knecht & Müller AG, Stein am Rhein	2008	2016
	Fulvio Pelli dott. iur., avvocato e notaio, consigliere nazionale, presidente della Banca dello Stato del Cantone Ticino, Lugano	1992	2016

	Membro dal	in carica fino al
Christian Rey dott. rer. pol., CEO della Rentimo SA, presidente Rey Hôtels & Residences, presidente Swiss Hospitality Holding SA, Versoix	2002	2014
Barbara Rigassi dott. oec. HSG, Managing Partner presso BHP-Brugger und Partner AG, Muri b. Bern	2008	2016
Fritz Schiesser dott. iur., presidente del consiglio dei politecnici federali, Haslen	2005	2013
Serge Sierro lic. iur., avvocato, Sion e Sierre, Sierre	2004	2016
Rudolf Stämpfli dott. oec. HSG, presidente del consiglio d'amministrazione della Stämpfli SA, Berna	2005	2016
Wilfred Pierre Stoecklin dott. rer. pol., Bottmingen	2003	2015
Andreas von Sprecher avvocato, Zurigo e Maienfeld, Zollikon	2003	2015
Benedikt Weibel dott. rer. pol., Muri b. Bern	2007	2015
Tutti i membri del consiglio d'amministrazione sono svizzeri. Elgar Fleisch ha anche la cittadinanza austriaca.		

		dal	per
Segretario del consiglio d'amministrazione	Andreas Dolf, avvocato, Herzogenbuchsee		
Ufficio di revisione	KPMG SA, Zurigo	2010	2012
Revisore responsabile	Hieronymus T. Dormann, Zurigo	2010	

Conto annuale

Conto economico in migliaia CHF	2012	2011
Ricavi da partecipazioni	12 000	12 000
Ricavi da prestiti	4 875	6 000
Altri ricavi finanziari	4 435	4 936
Ricavi	21 310	22 936
Spese di amministrazione	- 5 603	- 2 449
Spese	- 5 603	- 2 449
Risultato prima delle imposte	15 707	20 487
Imposte	- 133	- 426
Utile	15 574	20 061

Bilancio al 31 dicembre
 in migliaia CHF

Allegato

2012

2011

Attivi

Investimenti di capitali	1	908 000	908 000
Beni materiali		286	284
Capitale fisso		908 286	908 284
Mezzi liquidi		17 777	16 408
Crediti nei confronti delle società della Mobiliare		141 115	125 176
Altri attivi		470	324
Capitale circolante		159 362	141 908
Totale		1 067 648	1 050 192

Passivi

Fondo delle eccedenze	2	102 625	97 133
Obblighi a lungo termine		102 625	97 133
Obblighi nei confronti delle società della Mobiliare		17 356	8 670
Fondo delle donazioni		8	7
Altri passivi		15	0
Determinazione dei ratei e risconti		519	831
Obblighi a breve termine		17 898	9 508
Capitale di terzi		120 523	106 641
Riserve	3	873 000	873 000
Riporto degli utili		58 551	50 490
Utile		15 574	20 061
Capitale proprio		947 125	943 551
Totale		1 067 648	1 050 192

Allegato**1 Investimenti di capitali**

in migliaia CHF

	2012	2011
Partecipazioni	758 000	758 000
Prestito alla Mobiliare Svizzera Holding SA	150 000	150 000
Investimenti di capitali	908 000	908 000

2 Fondo delle eccedenze

in migliaia CHF

	2012	2011
Stato 01.01.	97 133	91 779
Attribuzioni	8 000	8 000
Prelievo per progetti di prevenzione, cattedra e CI cooperativa	- 2 508	- 2 646
Stato 31.12.	102 625	97 133
di cui riservati per:		
progetti di prevenzione delle inondazioni	13 013	14 821
cattedra per la ricerca sul clima	3 500	4 000
CI cooperativa	600	800

3 Riserve

in migliaia CHF

	2012	2011
Riserve legali	400 000	400 000
Riserva impropria	254 000	254 000
Riserve straordinarie	219 000	219 000
Riserve	873 000	873 000

Impegni eventuali in migliaia CHF	2012	2011
Impegni eventuali	0	40

La società fa parte del gruppo dell'IVA del Gruppo Mobiliare ed è solidalmente responsabile nei confronti delle autorità fiscali per gli impegni dello stesso in materia di IVA.

Partecipazioni	Quota di partecipazione in %	Capitale azionario in migliaia CHF
Mobiliare Svizzera Holding SA Bundesgasse 35 3001 Berna	100,00	200 000

Nessun cambiamento nelle partecipazioni rispetto al 31.12.2011.

Destinazione dell'utile d'esercizio in migliaia CHF	2012	2011
Utile d'esercizio	15 574	20 061
Riporto dell'utile	58 551	50 490
Utile di bilancio	74 125	70 551

Il consiglio d'amministrazione chiede all'assemblea dei delegati del 17 maggio 2013 di approvare la seguente ripartizione dell'utile di bilancio:

Attribuzione a:

Fondo delle eccedenze	8 000	8 000
Casse pensioni	3 000	3 000
Fondo donazioni	700	700
Fondazione del giubileo	300	300
Attribuzioni	12 000	12 000
Riporto al conto successivo	62 125	58 551

Relazione dell'Ufficio di revisione

All'Assemblea dei delegati della Mobiliare Svizzera Società Cooperativa, Berna

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale della Mobiliare Svizzera Società Cooperativa, costituito da conto economico, bilancio e allegato (pagine 24 a 27), per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012.

Responsabilità dell'Amministrazione

L'Amministrazione è responsabile dell'allestimento del conto annuale in conformità alla legge e allo statuto. Questa responsabilità comprende la concezione, l'implementazione e il mantenimento di un sistema di controllo interno relativamente all'allestimento di un conto annuale che sia esente da anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. L'Amministrazione è inoltre responsabile della scelta e dell'applicazione di appropriate norme di presentazione del conto annuale, nonché dell'esecuzione di stime adeguate.

Responsabilità dell'Ufficio di revisione

La nostra responsabilità consiste nell'esprimere un giudizio sul conto annuale in base alle nostre verifiche. Abbiamo effettuato la nostra verifica conformemente alla legge svizzera e agli Standard svizzeri di revisione, i quali richiedono che la stessa venga pianificata ed effettuata in maniera tale da ottenere sufficiente sicurezza che il conto annuale sia privo di anomalie significative.

Una revisione comprende l'esecuzione di procedure di verifica volte ad ottenere elementi probativi per i valori e le altre informazioni contenuti nel conto annuale. La scelta delle procedure di verifica compete al giudizio professionale del revisore. Ciò comprende una valutazione dei rischi che il conto annuale contenga anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. Nell'ambito della valutazione di questi rischi il revisore tiene conto del sistema di controllo interno, nella misura in cui esso è rilevante per l'allestimento del conto annuale, allo scopo di definire le procedure di verifica richieste dalle circostanze, ma non per esprimere un giudizio sull'efficacia del sistema di controllo interno. La revisione comprende inoltre la valutazione dell'adeguatezza delle norme di allestimento del conto annuale, dell'attendibilità delle valutazioni eseguite, nonché un apprezzamento della presentazione del conto annuale nel suo complesso. Siamo dell'avviso che gli elementi probativi da noi ottenuti costituiscano una base sufficiente ed adeguata per la presente nostra opinione di revisione.

Opinione di revisione

A nostro giudizio il conto annuale per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012 è conforme alla legge svizzera e allo statuto.

Relazione in base ad altre disposizioni legali

Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale secondo la Legge sui revisori (LSR) e all'indipendenza (art. 728 CO e art. 11 LSR), come pure che non sussiste alcuna fattispecie incompatibile con la nostra indipendenza.

Conformemente all'art. 728a cpv. 1 cifra 3 CO e allo Standard svizzero di revisione 890 confermiamo l'esistenza di un sistema di controllo interno per l'allestimento del conto annuale concepito secondo le direttive dell'Amministrazione.

Confermiamo inoltre che la proposta d'impiego dell'utile di bilancio è conforme alla legge svizzera e allo statuto e raccomandiamo di approvare il presente conto annuale.

Zurigo, 27 marzo 2013

KPMG SA

Hieronymus T. Dormann
Perito revisore abilitato
Revisore responsabile

Oliver Windhör
Perito revisore abilitato



***Simon** ha iniziato in agosto un apprendistato professionale come muratore.
Ha conseguito senza problemi la licenza di condurre per ciclomotori
e ora nel tempo libero se ne va in giro con la sua Gilera.*

*Per godersi appieno il suo nuovo acquisto e la libertà che gli consente si affida
alla copertura assicurativa.*

La Mobiliare è al suo fianco.



***Tim e Cinzia** si conoscono da cinque anni
e nel 2012 hanno deciso di andare a vivere insieme. Il passaggio a una vita autonoma, soprattutto se
si pianifica un futuro a due, comporta parecchi cambiamenti. A completare i piccoli tesori
e gli oggetti di uso corrente che ciascuno ha portato con sé hanno fatto acquisti in comune.
Tengono molto a tutte queste cose. Ecco perché si affidano alla loro assicurazione.*

La Mobiliare è al loro fianco.

Consiglio d'amministrazione della Holding SA*

(al 1° gennaio 2013)

			Classe	membro dal	in carica fino al
Presidente	Urs Berger, Therwil	○	1951	2011	2016
Vicepresidente	Richard Burger, Bottmingen		1943	1998	2015
Membro	Susy Brüscheweiler, Blonay	△	1947	2005	2014
	Peter Kappeler, Walchwil	●	1947	2003	2014
	Luc Meylan, Neuchâtel	○	1947	2001	2016
	Fulvio Pelli, Lugano	△	1951	2001	2016
	Rudolf Stämpfli, Berna	▲	1955	2008	2016

Commissione investimenti e rischi
Commissione di controllo

● Presidente, ○ Membri
▲ Presidente, △ Membri

* Identico al consiglio d'amministrazione della Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA e della Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni sulla vita SA. Tutti i membri del consiglio d'amministrazione sono cittadini svizzeri.

Urs Berger ha compiuto studi economici presso l'Università di San Gallo. Ha lavorato dal 1978 presso un broker assicurativo e dal 1981 al 1993 presso la Zurigo Assicurazioni, in particolare come responsabile della consulenza alle imprese. Nel 1993 passa alla Basilese assicurazioni e nel 1999 diviene Presidente della direzione Svizzera e membro della direzione del gruppo. Urs Berger è entrato alla Mobiliare all'inizio del 2003 e da maggio 2003 è stato il suo CEO per otto anni. Il 26 maggio 2011 ha rimesso il suo mandato operativo ed è stato eletto Presidente del consiglio d'amministrazione. Dal 2003 al 2011 Urs Berger ha fatto parte del consiglio d'amministrazione della European Alliance Partners Company AG (Eurapco), ricoprendo la carica di presidente dal 2009. Dal 2007 fa parte del Consiglio d'amministrazione della van Baerle AG e dal 2009 di quello della Messeholding Bern AG. Dal 2010 fa parte del Consiglio di sorveglianza della Gothaer Allgemeine Versicherung AG con sede a Colonia e dal 2011 è Presidente del consiglio d'amministrazione della Emch & Berger AG e membro del consiglio d'amministrazione della Hotel Bellevue-Palace Immobilien AG a Berna, nel maggio del 2012 è stato eletto nel consiglio d'ammini-

strazione della Victoria-Jungfrau Collection AG. Dal giugno 2011 Urs Berger presiede l'Associazione Svizzera d'Assicurazioni e dal settembre 2012 fa parte del comitato direttivo dell'associazione economica Economiesuisse.

Richard Burger, ing. macch. dipl. ETH Zurigo, dal 1971 svolge diverse funzioni presso il Gruppo Sulzer, fino al 2003 come membro della direzione del gruppo. Dal 2002 all'aprile 2008 è stato presidente del consiglio di fondazione della istituzione di previdenza della Sulzer e dal 2010 vicepresidente del consiglio d'amministrazione della BLS Lötschbergbahn e ha fatto parte dal 1997 all'ottobre 2012 dei consigli d'amministrazione di varie imprese del Gruppo Trumpf Grösch. Dal 2001 al 2004 è stato consigliere d'amministrazione della Feintool AG. Dal 2005 fa inoltre parte del consiglio d'amministrazione della Egro Industrial Systems AG. Richard Burger è stato eletto nel 2005 vicepresidente del consiglio d'amministrazione della Mobiliare Svizzera Holding SA.

Susy Brüscheiler, studi presso l'Università di Neuchâtel, conclusi con un certificato in economia e gestione d'impresa. Dal 1995 al 1999 è a capo della direzione della SV Schweiz e dal 1999 al maggio 2010 è stata CEO dell'SV Group. In precedenza aveva ricoperto varie funzioni di responsabilità nella formazione nel campo delle professioni paramediche. Dal 1999 al 2007 è stata membro dell'Advisor Board del Credit Suisse Group. Dal 1999 al 2011 ha fatto parte del consiglio d'amministrazione della Siegfried AG. Inoltre dal 2004 al 2010 è stata membro del comitato dell'Unione svizzera degli imprenditori e dal 1989 al 2007 membro del Comitato Internazionale della Croce Rossa CICR, che nel 2007 l'ha eletta membro onorario. Dal 2004 al 2010 è stata consigliera d'amministrazione della Movis AG. Dal 2010 ha presieduto la SV Stiftung, fa parte del consiglio di fondazione della Fondazione Svizzera per paraplegici, della cassa pensioni del Gruppo svizzero per paraplegici di Nottwil e del consiglio d'amministrazione del Centro svizzero per paraplegici Nottwil SA.

Peter Kappeler, ing. dipl. ETH Zurigo, MBA INSEAD, ha svolto incarichi di responsabilità sia nel settore bancario che nell'industria. Dal 1992 al 2003 si è occupato della guida operativa della Banca cantonale bernese BEKB/BCBE. In seguito ne è stato presidente del consiglio d'amministrazione fino al maggio 2008. Peter Kappeler è attivo come imprenditore e partecipa a diverse PMI. Egli è membro di diversi consigli d'amministrazione, in particolare dal 2001 della Cendres & Métaux SA e dal 2005 del consiglio d'amministrazione della Givaudan.

Luc Meylan, lic.iur, avvocato e notaio, mediatore FSA, nel 1974 fonda a Neuchâtel un suo studio. Tramite fusione nasce poi uno studio d'avvocato con otto partner e 45 collaboratori, che si presenta sul mercato con il nome di Athemis. Athemis riveste un ruolo importante nella vita economica del cosiddetto «arc jurassien» soprattutto nei Cantoni di Neuchâtel e Giura e nella regione del Giura bernese. Luc Meylan si occupa sia di clienti privati che di PMI ed è membro di diversi consigli d'amministrazione.

Fulvio Pelli, dott. iur., avvocato e notaio, socio di uno studio d'avvocatura a Lugano. Nel 2004 viene nominato presidente della Banca dello Stato del Canton Ticino. Dal 2000 al 2005 fa parte del consiglio d'amministrazione della Neue Rückversicherungs-Gesellschaft. Dal 1996 presiede il consiglio d'amministrazione della Casram Holding SA, dal 1995 è consigliere nazionale e dal 2005 al 2012 è stato presidente del PLR.I Liberali (Svizzera).

Rudolf Stämpfli, dott. oec. HSG, dal 1988 è presidente del consiglio d'amministrazione e comproprietario della Stämpfli SA a Berna. Dal 2003 fino a metà 2011 ha presieduto l'Unione svizzera degli imprenditori. Fa parte di diversi consigli d'amministrazione: dal 2006 della BLS SA (presidente dal 2009) e dal 2008 della Banca cantonale bernese BEKB/BCBE. È membro del consiglio patriziale di Berna e dal 2011 vicepresidente dello stesso.

		dal	fino al
Segretario del consiglio d'amministrazione	Andreas Dolf, avvocato, Herzogenbuchsee		
Revisione interna	Stephan Eggenberg, Gentilino		
Ufficio di revisione	KPMG SA, Zurigo	2010	2012
Revisore responsabile	Hieronymus T. Dormann, Zurigo	2010	

Comitato di direzione

(al 1° gennaio 2013)

		Classe	In carica dal
CEO	Markus Hongler, Zurigo	1957	2011
Responsabile Finanze	Peter Brawand, Therwil	1965	2004
Responsabile Assicurazioni	Bruno Kuhn, Stettlen	1957	2003
Responsabile Previdenza	Michèle Bergkvist-Rodoni, Borex	1969	2012
Responsabile Asset Management	Stefan Mächler, Forch	1960	2009
Responsabile Gestione del mercato	Thomas Trachsler, Ersigen	1965	2010
Responsabile IT	Rolf Trüeb, Rizenbach	1955	2011
Responsabile Sviluppo dell'impresa	Markus Sievers, Balzers	1954	2003

Tutti i membri del comitato di direzione sono cittadini svizzeri.

Markus Hongler ha completato la sua formazione assicurativa di base presso l'agenzia generale della Mobiliare Svizzera a Lucerna. Dopo quattro anni presso la Genevoise a Ginevra, nel 1983 ha iniziato la sua carriera presso Zurich Financial Services. Ha ricoperto diverse cariche direttive in Svizzera e all'estero. Dal 1996 al 2000 è stato membro del comitato di direzione della Zurigo Svizzera. Dal 2001 ha diretto per cinque anni il settore industriale in Europa (fino al 2006). Per tre anni è stato CEO responsabile delle operazioni in Svizzera della Zurigo e per ultimo ha diretto il settore assicurativo europeo non-vita. Dal 26 maggio 2011 Markus Hongler è CEO della Mobiliare. Oltre a ciò dal 2011 è nel consiglio d'amministrazione della Eurapco SA di Zurigo e membro del Board della AMICE di Bruxelles. Dal 2007 ad agosto 2012 ha fatto inoltre parte del consiglio d'amministrazione della Deutsche Bank (Svizzera) SA.

Peter Brawand, lic. oec. HSG, revisore contabile, è stato attivo dal 1989 presso la Revisuisse Price Waterhouse SA, che ha lasciato come responsabile dei mandati nell'ambito della revisione e consulenza contabile. Dal 1994 al 1996 è stato membro della direzione della Società d'assicurazioni Coop come responsabile del settore finanze ed amministrazione. Dal 1997 è stato attivo presso la Basilese assicurazioni, dal 1998 come

capo contabilità e controlling e membro della direzione Svizzera. Dal primo giugno 2004 è responsabile delle finanze del Gruppo Mobiliare.

Bruno Kuhn, avvocato, ha lavorato nel 1985 presso l'Unione di Banche Svizzere nel settore finanze. Dal 1986 al 1987 è stato responsabile di mandati presso un'agenzia PR di Berna. Nel 1987 entra alla Mobiliare, nel 1999 diventa responsabile del settore prodotti e dal 16 giugno 2003 guida il settore Assicurazioni del comitato di direzione. Dal 1998 al 2006 è stato membro del consiglio d'amministrazione e del consiglio di fondazione dell'assicurazione malattia Sanitas, ricoprendone per un anno la carica di presidente. Dal 2008 è inoltre vicepresidente della SVV Solution SA.

Michèle Bergkvist-Rodoni, matematica delle assicurazioni diplomata, dopo il perfezionamento svolto negli USA, dal 1991 al 2005 è stata attuaria presso La Suisse. Dal 2003 al 2005 è stata membro del comitato di direzione de La Suisse. Nel 2006 è passata alla Swiss Life, dove ha guidato il settore finanze e business development del ramo internazionale. A partire dal 2009 ha lavorato come direttrice Europa dei programmi Solvency II nel gruppo assicurativo internazionale Aviva a Parigi. Dal 1° giugno 2012 Michèle Bergkvist-Rodoni è responsabile della previdenza presso il Gruppo Mobiliare.

Stefan Mächler, lic. iur. HSG, ha lavorato 18 anni per il Credit Suisse nei settori mercato dei capitali e Asset Management. Dopo diverse tappe a Tokio, Osaka, Seoul e Francoforte, all'inizio del 1999 è tornato in Svizzera e ha diretto, in qualità di Managing Director, il settore Sales & Marketing Europa e Svizzera del Credit Suisse Asset Management. Contemporaneamente è stato la forza trainante per la fondazione della società immobiliare Swiss Prime Site AG, società quotata in borsa di cui è stato presidente del Consiglio d'amministrazione fino al 2005. Per il Gruppo Deutsche Bank è stato responsabile della gestione di Family Offices in Svizzera e in epoca recente è stato per due anni CEO della banca privata Rüd, Blass & Cie. AG. Dal 2009 Stefan Mächler è responsabile del settore Asset Management del Gruppo Mobiliare. Dal 2002 fa parte del consiglio d'amministrazione della Rüegg-Naegeli AG, dal 2011 del consiglio d'amministrazione della Corporate Private Care AG (affiliata della Sanitas) e dal 2012 di quello della Ledermann Immobilien AG. Inoltre è amministratore delegato della Mobiliare Svizzera Asset Management SA (dal dicembre 2012) e presiede i consigli d'amministrazione di Mobi Alternative Investment Fund, Lussemburgo (dal novembre 2011) e dell'Alpstein Fund, Lussemburgo (dal dicembre 2011).

Thomas Trachsler, economista aziendale SUP e EMBA-HSG, è entrato alla Mobiliare nel 1986. Presso la sede principale ha lavorato in diversi settori e funzioni prima di diventare, nel 1996, capo-vendita presso l'agenzia generale di Zurigo. Nel 1998 ha assunto la direzione dell'agenzia generale Saanenland-Obersimmental e dal 2004 ha diretto l'agenzia generale di Burgdorf. Dal 1° gennaio 2010 è il responsabile Gestione del mercato del Gruppo Mobiliare. Fa inoltre parte dal 2011 del consiglio d'amministrazione della Youtility AG.

Rolf Trüeb, dipl. ing. el. PF, MS in International Management, London Business School, dal 1982 ha operato in diverse ditte di telecomunicazione nel settore tecnico dell'informatica. Nel 1989 è passato a Swisscom, dove nel 1991 ha assunto la guida dello sviluppo delle applicazioni informatiche. Dal 1998 al 2003 ha condotto il Profit Center Informatik di Ascom. Nel 2003 ha iniziato la sua attività di responsabile dello sviluppo delle applicazioni presso la Mobiliare e dal 1° aprile 2011 è responsabile del settore Informatica (IT). Rolf Trüeb fa inoltre parte dal 1996 consiglio d'amministrazione della IMS Informatik und Management Service AG.

Markus Sievers, dipl. math. presso il Politecnico federale di Zurigo, dal 1978 assistente presso il seminario di matematica dello stesso PFZ. A partire dal 1980 ha esercitato diverse funzioni all'interno del Gruppo Mobiliare. È stato il responsabile delle vendite presso la Providentia, poi a capo della Protekta, responsabile dello sviluppo dell'attività d'impresa e dal 2003 fino a marzo 2011 responsabile del IT del Gruppo Mobiliare. Dal 1° aprile 2011 guida il nuovo settore Sviluppo dell'impresa. Markus Sievers va in pensione per il 1° aprile 2013 e verrà sostituito nella carica di responsabile dello sviluppo dell'impresa da Michel Gicot.

Direzione

(al 1° gennaio 2013)

Michel Berthold

André Blanchard

Werner Bösiger

Enrico Briccola

Peter Bruder

Patrizio Bühlmann

Odilo Bürgy

Paul Cathrein

Patric Deflorin

Andreas Dolf

Stephan Eggenberg

Margrit Elbert

Roger Etter

Peter Galliker

Michel Gicot

Dominik Glaser

Rolf Günter

Roger Hämmerli

Peter Hasler

Reto Häuselmann

Gundula Heinatz

Claude Helfer

Andreas Hölzli

Urs Hübscher

Thomas Itten

Stephan Jaeggi

Nicolas Jeanneret

Martin Jutzi

Michael Kämpf

Erich Kaser

Andreas S. Keller

Stefan Koch

Christoph Kopp

Diether Kuhn

Beat Kunz

Antoine Lavanchy

Jean-Marc Leutenegger

Patrik Linder

Daniel Luder

Werner Luginbühl

Bernhard Maeder

Rudolf Mäusli

Jérôme Mariéthoz

Peter Marthaler

Silvan Meier

André Meyer

Walter Minder

Ulrich Moser

Hans Nydegger

Beat Odermatt

Thomas Peyer

Nadine Probst

Christophe Schaufelberger

Laszlo Scheda

Christian Schindler

Bernhard Schmid

Jean-Michel Sciboz

Christoph Stäger

Roger Stämpfli

Erich Streit

Beat Tröhler

Christoph Tschumi

Robin van Berkel

Roland Verdon

Klaus Volken

Philippe Weber

Rolf Wendelspiess

Esther Wyss Semadeni

Markus Wyss

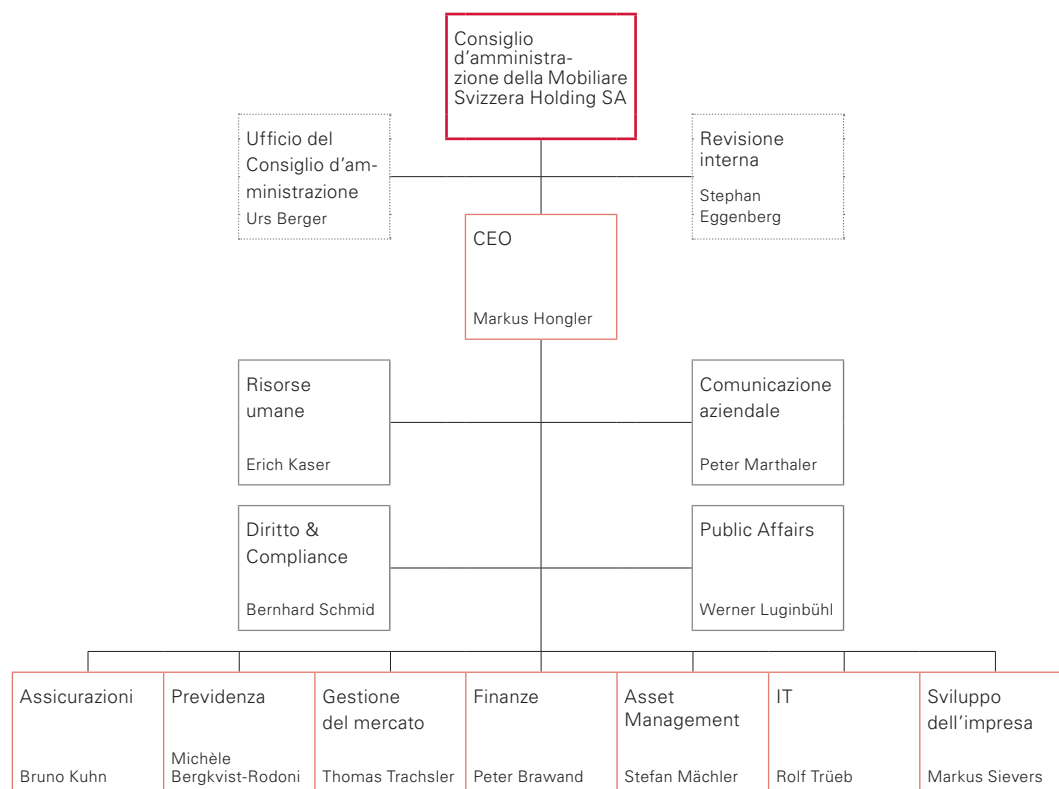
Fritz Zemp

Dirk Zitzmann

Rico Zwahlen

Struttura di comando

(al 1° gennaio 2013)



○ Comitato di direzione

○ Funzioni di supporto

Strategia, obiettivi e prospettive

La strategia e i fattori autonomi del successo si rivelano paganti sul lungo termine.

Su basi comprovate continuiamo a svilupparci e ci assicuriamo una crescita superiore alla media del mercato.

Quale impresa con radici cooperative con le responsabilità che ne risultano, la Mobiliare non ricerca una massimizzazione a senso unico degli utili per appagare gli azionisti, quanto piuttosto un'ottimizzazione degli stessi a favore di tutti gli stakeholder. L'utile deve permettere al gruppo imprenditoriale di garantirsi l'esistenza e lo sviluppo con le sue proprie forze e consentire l'attribuzione di dividendi alla cooperativa e di partecipazioni alle eccedenze agli assicurati. I rischi che ci assumiamo nell'attività assicurativa e negli investimenti patrimoniali sono in rapporto equilibrato con il nostro capitale proprio. Per quel che riguarda la dotazione di mezzi propri, di tutto il ramo assicurativo svizzero, il Gruppo Mobiliare si trova nella situazione migliore.

Fattori strategici del successo: personalizzata e di elevata qualità su tutti i canali

Adeguiamo la nostra vicinanza al cliente andando di pari passo con il progresso nei mezzi di comunicazione e sfruttiamo allo scopo tutti i sistemi e i canali disponibili. Da novembre 2012 ad esempio è possibile stipulare online polizze per le economie domestiche, anche se poi la cura e l'assistenza di questi clienti sono garantite come per tutti gli altri dalle nostre agenzie generali. Nel nostro modello imprenditoriale ad esse viene attribuito un ruolo centrale, unico nel settore assicurativo. Ogni agente generale, nel suo ruolo di imprenditore, decide autonomamente sulla propria organizzazione e su impiego e remun-

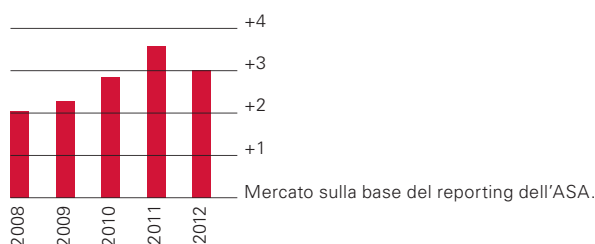
razione dei propri collaboratori. L'agenzia generale dispone delle massime competenze in merito alla stipulazione di contratti di assicurazione e in particolare alla liquidazione dei sinistri. Puntiamo sulla massima qualità riguardo a prodotti, competenza nella consulenza, della vendita, della gestione delle polizze e dei sinistri come pure nei servizi complementari. Ne risulta un elevato grado di soddisfazione dei clienti, come mostra il resoconto alle pagine 12-14. La nostra crescita al di sopra della media del mercato è la conseguenza logica dell'attuazione rigorosa del modello imprenditoriale.

Copriamo a tutto campo i bisogni assicurativi dei clienti privati. Tutti i prodotti e servizi – sia le offerte proprie sia alcune offerte scelte di terzi – sono caratterizzate da un'elevata qualità. Nel settore di larga fascia per le piccole imprese (artigianato e libere professioni) offriamo prodotti standard molto adatti a tutte le esigenze, mentre per le imprese medie e grandi proponiamo soluzioni personalizzate. Con i clienti che prestano attenzione particolare alla qualità curiamo rapporti di lunga durata e ci vediamo nel ruolo attivo di sostegno. Li aiutiamo nel rilevamento, nella valutazione e nella prevenzione dei rischi, offrendo loro diverse varianti per una copertura assicurativa ottimale per ogni bisogno individuale. In caso di sinistro ci assumiamo le conseguenze finanziarie e prestiamo supporto e aiuto nel trattamento delle situazioni materiali ed emozionali.

Crescita superiore a quella del mercato

Affari non-vita

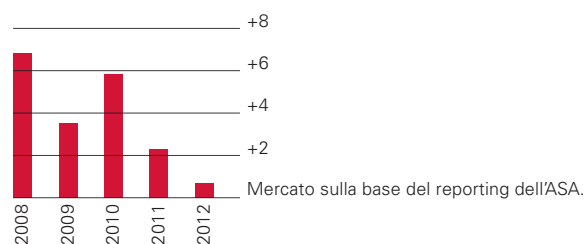
Differenza in punti percentuali



Crescita superiore a quella del mercato

Affari vita, senza premi unici collettivi

Differenza in punti percentuali



Qualità del servizio personalizzata

Le nostre circa 80 agenzie generali, guidate da imprenditori indipendenti, assicurano alla clientela un'assistenza basata su vicinanza, rapidità ed elevata qualità. Siamo gli unici offerenti con una struttura decentralizzata a livello locale per la liquidazione dei sinistri e le relative competenze. Le agenzie generali regolano oltre il 90% dei casi rapidamente e senza complicazioni burocratiche, direttamente sul posto. Danni di grandi dimensioni e casi più complessi vengono curati presso le diverse sedi della direzione. La Mobiliare dispone di un particolare know-how nella liquidazione dei danni, in particolare grazie alla competenza dei collaboratori ed alla qualità dei processi. Per questo è la Mobiliare a stabilire gli standard in Svizzera per quel che riguarda il trattamento dei sinistri, sia all'interno dell'impresa, sia per i terzi.

Obiettivi e misure

Vogliamo mantenere a lungo termine la nostra posizione leader nei settori delle assicurazioni per le economie domestiche e per le imprese, in quelle di rischio sulla vita e nella riassicurazione delle istituzioni di previdenza, come pure ribadire il successo nel settore dei veicoli a motore. Per raggiungere tali obiettivi nel 2012 abbiamo forzato le tappe di applicazione del programma Mobi+ e fissato alcune pietre miliari. Prosegue conformemente ai piani l'attività per garantirci a lungo termine uno sviluppo più redditizio della media del mercato. Per ottenere una maggiore penetrazione nel mercato a livello di bacino lemanico e della regione di Zurigo abbiamo intensificato i contatti con nuovi clienti potenziali tramite internet e mailing, l'apertura di uffici a livello di quartiere e grazie a una presenza marcata negli spazi pubblici.

Con le assicurazioni per le imprese abbiamo un ottimo successo e siamo leader nel settore piccole imprese, artigiani e liberi professionisti. Vogliamo ampliare tale posizione e affermarci in modo ancora più marcato nel segmento delle imprese di medie dimensioni. Con know-how particolare nell'underwriting e con un sostegno speciale miriamo a una posizione fra i top 3 nei settori delle assicurazioni di cose, di respon-

sabilità civile e tecniche. Per clienti che svolgono attività imprenditoriali nell'Unione europea, nel 2012 abbiamo lanciato in Germania la *Polizza Europa* in collaborazione con il nostro partner Gothaer.

Nel settore vita godiamo di una fiducia molto elevata da parte dei clienti grazie alla nostra eccellente dotazione di capitale, all'orientamento cooperativo e alla strategia a lungo termine, senza conflitti fra gli interessi dei proprietari e di quelli dei clienti. Vogliamo sfruttare al meglio il potenziale di cross selling generato dall'ampio portafoglio clienti nel settore non-vita per aumentare le polizze individuali nel campo vita nel settore di larga fascia. A questo scopo prevediamo di completare le offerte proposte finora (assicurazioni vita classiche miste e prodotti basati solo su fondi) con prodotti di risparmio innovativi finanziati sulla base di premi annuali che offrono oltre alla copertura del rischio una protezione adeguata per il capitale versato. Per amministrare i nostri prodotti per le assicurazioni individuali sulla vita abbiamo trasformato la Asset Management Svizzera SA in una società di gestione di fondi patrimoniali.

Per poter far fronte al maggior lavoro in termini di assistenza ai clienti e di liquidazioni sinistri causato dalla crescita degli ultimi anni, rafforziamo le agenzie generali. Con un aumento costante di 40-50 posti l'anno prevediamo di creare per il 2016 circa 200 nuovi posti di lavoro.

Obiettivi riguardanti utili e redditività

La Mobiliare è un'impresa finanziata al 100% con mezzi propri, che non deve orientarsi quindi sul mercato dei capitali. Gli obiettivi in termini di ricavi consistono nella ricerca di potenziali guadagni sul lungo termine. Dato che non c'è concorrenza fra gli interessi di proprietari e clienti, per valutare la creazione di valore sulla base del *concetto Economic Value Added* non si considerano le aspettative di rendita degli azionisti. Rileviamo secondo il metodo *Flow to equity* il costo del capitale proprio o in altri termini la rendita media che bisogna ottenere sul lungo periodo con gli affari operativi. Con essa finanziamo i bisogni di

capitale di rischio e gli investimenti necessari per sviluppare l'impresa. Fatto ciò il risultato dell'attività imprenditoriale deve consentire il versamento delle eccedenze anche agli assicurati del settore non-vita. Basandosi su una disponibilità al rischio molto prudente il consiglio di amministrazione della Mobiliare Holding SA ha stabilito come rendita minima il Risk Free Rate più 200–300 punti base, sotto cui non si deve scendere nella media del lungo periodo.

Prospettive

Considerata la situazione dell'economia mondiale, in Svizzera si prevede uno sviluppo economico modesto, con un leggero aumento della disoccupazione. Grazie alla robusta congiuntura interna e al tasso minimo di cambio dell'euro, che ha effetti stabilizzanti sul settore delle esportazioni, non si dovrebbe comunque verificare una accentuata recessione. I rischi di un'ulteriore accentuarsi della crisi del debito nell'eurozona grazie alle recenti decisioni della Banca centrale europea dovrebbero essere diminuiti ma non sono definitivamente scomparsi.

In un ambiente del genere anche per il settore delle assicurazioni diminuiscono le possibilità di crescita. Il perdurare di un livello di tassi bassi pone sfide importanti soprattutto agli assicuratori attivi nel settore vita, che devono guadagnare sul mercato gli interessi necessari per finanziare i prodotti basati sul risparmio.

Nel settore non-vita i nostri prodotti sono molto concorrenziali, per cui contiamo di poter nuovamente ampliare le quote di mercato soprattutto nelle assicurazioni di cose, di responsabilità civile e per i veicoli a motore. Complessivamente è nostra intenzione realizzare nuovamente una crescita superiore al mercato.

Negli affari vita siamo ben preparati a far fronte al bisogno di sicurezza dei nostri clienti e a ribadire ed ampliare la nostra posizione di leader di mercato per le polizze di rischio, grazie a offerte di nuova concezione per i clienti privati e alla nostra immagine di partner competente e con buona dotazione di capitale per le istituzioni di previdenza. In un mercato fortemente conteso, ci aspettiamo un volume di affari pressoché uguale, anche perché continuiamo a non avere alcun flusso di denaro verso i conti di risparmio (LPP), come capita a concorrenti che operano nel campo dei puri affari assicurativi.

Punti prioritari negli investimenti

Da anni investiamo somme notevoli in progetti. Nel 2012 gli investimenti ammontavano a circa 83 mio. CHF.

Vogliamo sostituire i sistemi di trattamento dei sinistri nei rami generali utilizzati finora. Allo scopo abbiamo elaborato una piattaforma di nuova concezione. La fase di realizzazione inizierà nel corso del 2013 e l'introduzione del nuovo sistema è prevista gradualmente dal 2015 al 2018. Le innovazioni tecniche hanno lo scopo di unificare e accelerare le procedure, prevedono l'ottimizzazione delle denunce online e consentono tra l'altro di evidenziare tempestivamente eventuali frodi assicurative. In tal modo assicuriamo a lungo termine l'elevata qualità nella liquidazione dei danni che tutti ci attestano.

Ripartizione degli investimenti e loro andamento

mio. CHF



Anche i sistemi di distribuzione sono adattati costantemente alle nuove esigenze. Nel progetto WelCome, con cui fra l'altro garantiamo la distribuzione dei prodotti su diversi canali e miglioriamo l'efficienza dei processi, abbiamo ulteriormente elaborato la piattaforma di distribuzione. Contemporaneamente è stato integrato nella piattaforma un CRM (*Customer Relationship Management*) volto a sostenere le attività delle agenzie generali sui rispettivi mercati. Ai clienti PMI abbiamo messo a disposizione un portale Self-Service e l'Extranet per broker e partner è stato ulteriormente esteso. Nell'anno d'esercizio abbiamo rifatto la nostra presenza su internet; l'introduzione avverrà nel 2013. Da novembre è possibile concludere le nostre assicurazioni economia domestica attraverso questo canale.

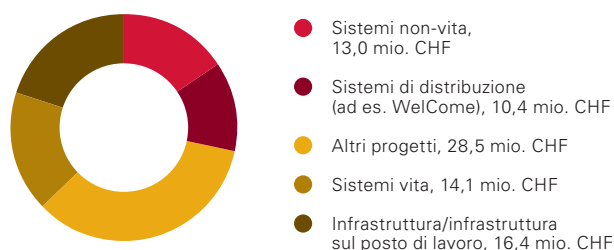
Nella voce *altri progetti* comprendiamo diverse attività destinate soprattutto a ottenere miglioramenti nella tecnica o adattamenti alle nuove norme di legge. Degni di nota soprattutto i seguenti progetti di una certa dimensione. La Mobiliare intende introdurre a livello di impresa un sistema unitario per le informazioni destinate alla condotta (*Enterprise Data Warehouse*); il progetto è stato avviato già nel 2012 e si prevede una realizzazione graduale in quattro tappe entro il 2016. Abbiamo completato la riorganizzazione dei processi per stampa, imballaggio e fatturazione successiva e avviato la fase di realizzazione tecnica.

A sostegno del settore vita elaboriamo un nuovo sistema per la previdenza professionale, una piattaforma performante e flessibile che consente rapidi adattamenti alle esigenze del mercato. Per venire incontro al cliente, aumentare la comprensibilità e garantire una presenza consistente a livello di gruppo grazie a un software moderno abbiamo migliorato al massimo forme e contenuti delle nostre documentazioni per la previdenza privata. Abbiamo inoltre portato avanti lo sviluppo di nuovi prodotti per i clienti privati nel settore vita, che prevediamo di lanciare sul mercato nel 2013.

Nel quadro della modernizzazione del posto di lavoro nel 2012 abbiamo fornito a tutti i collaboratori apparecchiature nuove, che offrono la possibilità di lavorare anche fuori sede. In tal modo si considerano inoltre i cambiamenti in atto nel mondo del lavoro e si sostiene il modello del cosiddetto Home Office.

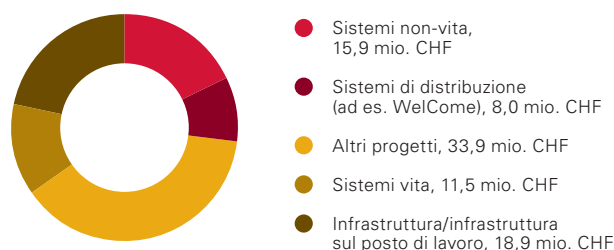
Parti d'investimento dei progetti 2012

Suddivisione del volume degli investimenti



Parti d'investimento dei progetti 2013

Suddivisione del volume degli investimenti





***Christophe e Gwenaelle** hanno realizzato il sogno di una casa tutta loro nel Giura neocastellano. Naturalmente ciò comporta oneri finanziari e dalla nascita delle loro bambine per i due ingegneri molte cose sono cambiate. Lucie e Charline li tengono sempre molto occupati.*

Hanno esaminato in modo responsabile tutte le possibili varianti che il futuro può riservare loro e per una certa sicurezza a livello finanziario si affidano alla loro assicurazione.

La Mobiliare è al loro fianco.



Ruedi, Margrit e Roger per la seconda metà della vita hanno scelto una formula abitativa particolare. La cooperativa ZukunftsWohnen elabora offerte per quanti vogliono continuare ad abitare da soli ma nel quadro di una piccola comunità. In casa si aiutano a vicenda nelle piccole incombenze della vita quotidiana.

Nel corso degli anni molte cose sono cambiate, ma continuano ad avere bisogno di una soluzione personalizzata per le loro assicurazioni.

La Mobiliare è al loro fianco.



Virginie è pedagoga clinica e s'impegna a fondo nel suo lavoro con bambini e ragazzi. Nel tempo libero è un'appassionata viaggiatrice. I suoi viaggi la portano nei posti più diversi, in tutto il mondo. Anche per questo si interessa in modo particolare ai temi sociali, anche al di fuori della Svizzera.

La sicurezza mentre è in viaggio è importante per lei. Per questo si affida per le assicurazioni a un partner affidabile.

La Mobiliare è al suo fianco.

Risultato complessivo

Il Gruppo Mobiliare ha realizzato nuovamente delle prestazioni eccezionali. Ancora una volta gli affari assicurativi hanno mostrato una crescita superiore a quella del mercato e il risultato degli affari finanziari supera chiaramente quello dell'anno precedente.

Come per l'esercizio precedente, per l'anno in esame il consolidamento è avvenuto a livello di Mobiliare Svizzera Holding SA, la quale è un'affiliata al 100% della Mobiliare Svizzera Società cooperativa. Il presente resoconto si riferisce ai dati riassuntivi a pagina 2 della relazione d'esercizio e ai conti del gruppo alle pagine da 76 a 97.

Risultato complessivo

Il risultato annuo consolidato, con 235,8 mio. CHF è molto buono, soprattutto se si considera che comprende anche impegni straordinari per un ammontare di 190,0 mio. CHF per misure strutturali a favore delle istituzioni di previdenza per il personale. Senza considerare questo versamento straordinario l'utile dell'anno precedente (331,3 mio. CHF) sarebbe stato chiaramente superato.

Il risultato tecnico-assicurativo raggiunge l'importo di 93,5 mio. CHF (anno precedente 87,1 mio. CHF); il risultato finanziario si situa chiaramente al di sopra dell'anno precedente, aumentando di 91,7 mio. CHF a un totale di 359,0 mio. CHF. L'aumento va ricondotto in particolare ai maggiori ricavi da accrediti e alle minori spese per gli ammortamenti.

Al risultato complessivo hanno contribuito gli affari non-vita con 185,2 mio. CHF (anno precedente 277,6 mio. CHF) e gli affari vita con 50,6 mio. CHF (anno precedente 53,7 mio. CHF).

Capitale proprio e bilancio

Grazie all'utile ottenuto e all'aumento delle riserve di rivalutazione il capitale proprio consolidato è aumentato da 3,496 mia. CHF a 3,703 mia. CHF. La rendita del capitale proprio è del 6,6% (anno precedente 9,8%). Per tutte le società assicurative del gruppo i mezzi propri attribuibili sono ben al di sopra di quelli richiesti. Per l'ambito di solvibilità disponibile (Solvency I) risulta per il gruppo un valore di 553%. Il quoziente SST si situa oltre il 300% calcolato sulla base di un modello interno – inviato alla FINMA ma non ancora approvato definitivamente – che è stato accettato come modello di calcolo provvisorio. La somma di bilancio è aumentata a 15,648 mia. CHF (anno precedente 14,979 mia. CHF).

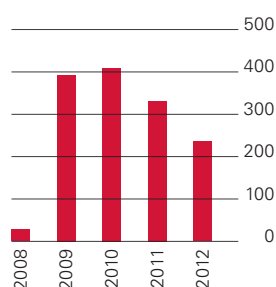
Il 95,6% degli attivi in bilancio (anno precedente 95,4%) sono in investimenti di capitale. La parte maggiore, ovvero 7,503 mia. CHF (anno precedente 7,663 mia. CHF) è costituita da titoli a reddito fisso valutati all'Amortized-Cost, a meno che non si abbia intenzione di cederli anzitempo o si abbiano dubbi sulla capacità del debitore di versare gli interessi o rimborsare l'importo. Seguendo la prassi consueta, gli accantonamenti tecnico-assicurativi sono stati dotati con una certa prudenza.

Settore tecnico non-vita

Il settore non-vita ha raggiunto un volume lordo dei premi di 2,448 mia. CHF (anno precedente

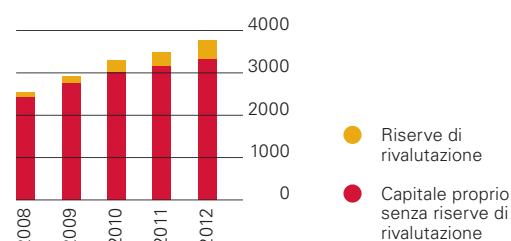
Risultato annuo consolidato

mio. CHF



Capitale proprio consolidato

al 31.12. mio. CHF



2,343 mia. CHF). Il principale motivo della crescita del 4,5% erano soprattutto gli affari nuovi o sostitutivi e una quota di annullamento di polizze più bassa rispetto alla concorrenza. Il risultato tecnico si aggira sui 163,1 mio. CHF (anno precedente 158,7 mio. CHF). L'onere dei sinistri è aumentato di 0,5 punti percentuali al 64,7% a causa dei numerosi danni dovuti al gelo, grandine e incendi. Il tasso di spese si è ridotto al 26,7% (anno precedente 27,1%) mentre la Combined Ratio in conto proprio con il 92,9% è rimasta a livello praticamente invariato (anno precedente 92,8%).

Affari finanziari non-vita

Il risultato finanziario è aumentato di 82,2 mio. CHF a 212,9 mio. CHF, soprattutto grazie a maggiori ricavi da accrediti e minori ammortamenti su investimenti di capitale.

Settore tecnico vita

I premi lordi nel settore vita sono aumentati del 2,2% a 850,7 mio. CHF (anno precedente 832,6 mio. CHF). La crescita va attribuita completamente al settore della previdenza professionale. Nel risultato tecnico di -69,6 mio. CHF (anno precedente -71,6 mio. CHF) sono compresi 37,5 mio. CHF per partecipazioni agli utili degli assicurati (anno precedente 144,1 mio. CHF). Il calo è imputabile all'alto onere dei sinistri nella previdenza professionale; l'aumento degli assicurati e il suddetto onere elevato hanno portato a notevoli accantonamenti per i sinistri. Il tasso di spese

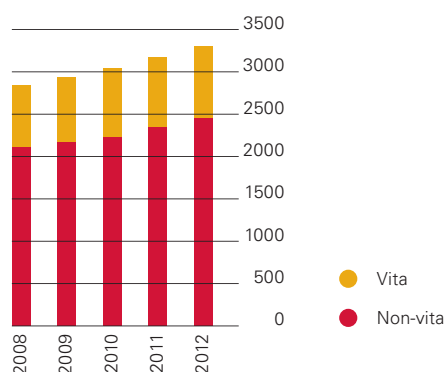
in conto proprio è del 15,6% (anno precedente 15,4%).

Affari finanziari vita

Il risultato finanziario mostra un attivo di 146,1 mio. CHF (anno precedente 136,6 mio. CHF). Se sono diminuiti i ricavi dagli investimenti di capitale e gli altri utili finanziari è stato possibile ridurre le spese per investimenti di capitale. Al migliore risultato finanziario hanno contribuito soprattutto le minori spese per gli accantonamenti.

Premi lordi

mio. CHF



Cifre del conto non-vita

in milioni CHF

	2012	2011	Variazione in %
Premi lordi	2 448,1	2 342,5	+ 4,5
Premi acquisiti in conto proprio	2 300,3	2 198,5	+ 4,6
Spese per i sinistri in conto proprio	- 1 489,3	- 1 410,7	- 5,6
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto proprio	4 833,8	4 697,2	+ 2,9
– di cui accantonamenti per sinistri	3 968,0	3 854,9	+ 2,9
Accantonamenti per future partecipazioni degli assicurati alle eccedenze	255,0	226,2	+ 12,7
Investimenti di capitale	8 413,5	8 018,3	+ 4,9
Risultato tecnico	163,1	158,7	+ 2,8
Risultato finanziario	212,9	130,7	+ 62,9
Risultato dopo le imposte	185,2	277,6	- 33,3
Onere dei sinistri in conto proprio	64,7%	64,2%	
Tasso di spese in conto proprio	26,7%	27,1%	
Tasso altre spese tecnico-assicurative			
(incl. quote di partecipazione alle eccedenze degli assicurati in conto proprio)	1,5%	1,5%	
Combined Ratio in conto proprio	92,9%	92,8%	

Variazione % di una cifra nel conto economico, + = effetto positivo sul risultato, - = effetto negativo

Non-vita

Grazie al buon posizionamento dei nostri prodotti e prestazioni siamo riusciti a sfruttare al meglio il nostro potenziale di mercato, continuando nella crescita dell'anno precedente e superando ancora una volta chiaramente la media del mercato. In quanto leader nell'assicurazione di cose siamo stati particolarmente colpiti dai danni causati da gelo, grandine e incendi.

Ambiente, posizionamento, quote di mercato

Nel corso del 2012 prodotti e servizi della Mobiliare sono stati molto ben posizionati sul mercato. Ci è perfettamente riuscito di rafforzare ulteriormente il settore non-vita in un ambito molto combattuto. Un notevole potenziale risultato dal perdurare della costruzione di alloggi, dalla crescita demografica e dal costante aumento di veicoli a motore in circolazione; a seguito delle differenze di prezzo rispetto all'UE dovute al cambio in Svizzera sono stati offerti sconti e ribassi sul prezzo di listino che hanno ravviato la domanda. Il mercato non-vita nel complesso ha raggiunto nel 2012 un aumento dei premi dell'1,5%. Ancora una volta abbiamo superato chiaramente questa media di mercato con una crescita del 4,5% (anno precedente 5,0%). I principali motivi sono state le polizze nuove e sostitutive, una quota di uscite inferiore a quella della concorrenza e una elevata lealtà da parte della clientela.

Il reporting sui premi dell'Associazione Svizzera d'Assicurazioni (ASA) mostra che abbiamo ampliato le quote di mercato nelle assicurazioni per veicoli a motore, di responsabilità civile, di cose e di protezione giuridica. Con questa crescita conforme alla strategia abbiamo chiaramente assestato il nostro terzo posto in Svizzera negli affari non-vita. Nel complesso la nostra quota di mercato arriva al 17%. Nel campo delle assicurazioni di cose siamo riusciti ad ampliare al 26%

la nostra posizione di leader. Se si escludono gli ambiti secondari (assicurazioni marittime, aeree, di trasporto, di credito e di cauzione) in tutti i settori assicurativi facciamo parte del gruppo di testa, con quote di mercato di almeno il 10%.

I motivi del successo

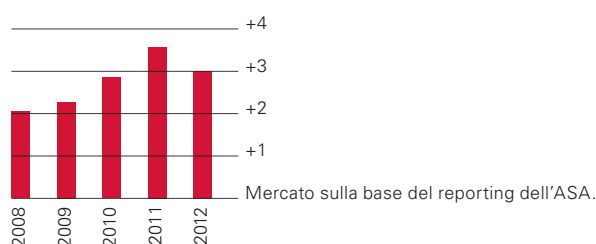
Come confermano il soddisfacente andamento dei premi e l'ottimo posizionamento sul mercato, il nostro marchio sta per fiducia, affidabilità e decentralizzazione. L'ottantina circa di nostre agenzie generali sono vicine al cliente e hanno notevoli competenze in merito alla stipulazione delle polizze e alla liquidazione dei sinistri. I nostri prodotti sono caratterizzati da un buon rapporto qualità – prezzo e rispondono particolarmente bene ai bisogni del cliente. Allo scopo contribuiscono i nostri moderni sistemi di sviluppo dei prodotti, determinazione delle tariffe e gestione delle polizze, che ci consentono di adeguare servizi e tariffe in modo rapido, differenziato ed efficiente alle mutate condizioni del mercato. Infine godiamo di una elevata fiducia generalizzata da parte della clientela.

Versamenti dal fondo delle eccedenze

Dal luglio 2012 al giugno 2013 facciamo partecipare al successo d'impresa i clienti che hanno stipulato una polizza assicurativa per l'impresa o per i veicoli a motore. Oltre un milione di assicurati ricevono una riduzione del 10% dei premi, finanziata con circa 120 mio. CHF provenienti

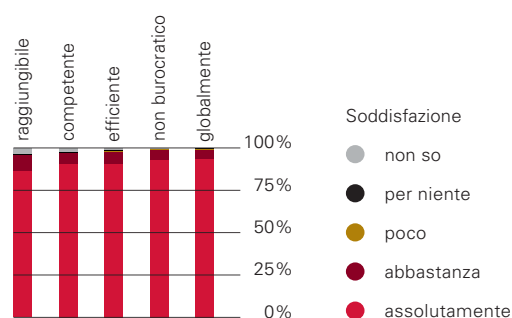
Crescita superiore a quella del mercato

Affari non-vita
Differenza in punti percentuali



Qualità del servizio della Mobiliare in caso di sinistri

Studio della Mobiliare, 39.000 clienti privati



dal fondo delle eccedenze. Una prestazione cooperativa efficacemente pubblicizzata con una campagna di sostegno.

Settori di attività e prodotti

Nel segmento delle assicurazioni per i privati abbiamo ulteriormente ampliato la nostra già buona posizione, con polizze nuove e sostitutive. Le assicurazioni per le economie domestiche e la mobilità mostrano una crescita chiaramente superiore a quella dell'anno precedente, realizzata da un lato grazie a un maggior numero di polizze, dall'altro grazie a premi mediamente più elevati, riconducibili a una determinazione delle tariffe più rispondente al rischio effettivo per le assicurazioni per i veicoli a motore e a valori assicurati maggiori in quelle per le economie domestiche. Particolarmente soddisfacente la crescita in questo settore delle economie domestiche, che dopo un 2011 piuttosto debole ha nuovamente raggiunto l'alto livello degli anni precedenti. Con l'ampliamento delle coperture assicurative offerte, ad esempio nel campo del casco per l'economia domestica e le polizze per le bici elettriche, siamo divenuti ancora più interessanti. Abbiamo inoltre rafforzato le nostre attività mirate per i gruppi di destinatari famiglie e nuovi immigrati e nei nuovi agglomerati urbani.

Un buon aumento dei premi risulta anche dal settore delle imprese. Abbiamo raggiunto una quota elevata di nuove polizze sia nel campo

delle piccole imprese che – grazie a impulsi di crescita mirati – nel settore delle imprese medie e grandi. Abbiamo continuato a risanare la frammentazione e anche nel 2012 abbiamo ricondotto un buon numero di polizze individuali nell'assicurazione MobiPro, prodotto che copre a tutto campo le PMI con una sola polizza. Anche nelle assicurazioni per le persone – considerati gli effetti una tantum nel periodo precedente dovuti al calcolo definitivo dei premi – si rileva un leggero aumento dei premi.

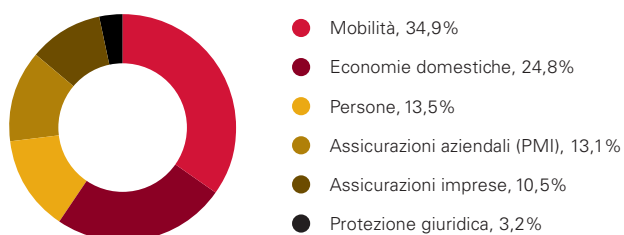
Innovazioni e ottimizzazione dei processi

Dal 2005 attribuiamo un'elevata priorità strategica alla riunificazione dei prodotti assicurativi in un'unica piattaforma informatica che consente adattamenti rapidi e differenziati alle mutate condizioni del mercato e contribuisce in modo sostanziale al miglioramento dell'efficienza e alla semplificazione dei sistemi. All'inizio del 2012 sono stati trasferiti i dati rielaborati relativi alle polizze assicurative per infortuni e malattia e dall'aprile dello stesso anno utilizziamo una procedura semplificata e coordinata a livello svizzero per la determinazione elettronica dei dati relativi alla retribuzione, che facilita notevolmente i processi per la dichiarazione delle somme di salario ai fini del calcolo definitivo dei premi.

Riferiamo nel capitolo *Strategie, obiettivi e prospettive* in merito alla presentazione su internet dei nostri prodotti e servizi, al lancio dell'assicurazione per economie domestiche online, alla nuova *Polizza Europa* e allo sviluppo della nuova piattaforma di gestione dei sinistri.

Mentre da un lato gli istituti cantonali di assicurazione immobiliare si allargano dalla loro posizione di monopolio nel mercato delle assicurazioni private (Cantoni di Berna e Glarona), dall'altro aumentano notevolmente i rischi causati da pericoli naturali e invecchiamento degli edifici, come rilevato più volte nell'ambito dei lavori per la rielaborazione del modello di verifica del rischio e di determinazione delle tariffe. In autunno abbiamo inaugurato il rinnovato prodotto per gli edifici e contemporaneamente abbiamo investito nella prevenzione con il sostegno di una

Portafogli per settori d'attività



tecnica innovativa basata su sensori e con l'impiego del sistema geografico di informazione MobiGIS, da noi stessi elaborato.

Andamento dei sinistri

Nel 2012 il rapporto fra spese e premi incassati (onere dei sinistri) con il 64,7% ha raggiunto un livello superiore alla media nel confronto sull'arco di 10 anni e superato anche quello dell'anno precedente (64,2%). Soprattutto nel settore cose e nell'assicurazione casco per i veicoli a motore abbiamo dovuto rilevare un maggiore onere dei sinistri. Il perdurare del periodo di freddo in febbraio ha portato a un ammontare insolitamente elevato dei danni dovuti al gelo, per circa 30 mio. CHF. Il maltempo e i danni causati dalla grandine nel mese di luglio hanno fatto ulteriormente lievitare l'onere dei sinistri soprattutto nel campo dei veicoli a motore a poco meno di 35 mio. CHF. Abbiamo registrato inoltre una serie di incendi di grandi dimensioni con effetti soprattutto nelle assicurazioni per le imprese. Poiché si rileva un aumento su tutto il mercato dell'onere dei sinistri nelle assicurazioni per i danni dell'acqua per i fabbricati e nell'assicurazione casco per i veicoli a motore abbiamo avviato misure mirate in questo senso sia nel campo dei prodotti e dei premi, sia nella gestione dei sinistri. Nelle assicurazioni per persone, responsabilità civile, protezione giuridica e di trasporto l'andamento dei sinistri risulta invece soddisfacente.

Società affiliate

Il volume d'affari della *Mobi24 Call-Service-Center SA* è nuovamente aumentato. Le richieste di soccorso sono salite di oltre il 18%. Soprattutto l'eccezionale periodo di freddo ha comportato un enorme aumento dei casi di assistenza a clienti, aumentati di oltre il 25% a circa 42 000 casi. Come Contact Center della Mobiliare Mobi24 aiuta i clienti e le agenzie generali 24 ore su 24. Anche il volume di questo servizio è notevolmente aumentato l'anno scorso e si sono aggiunte nuove attività. In totale sono state trattate un quarto di milione di chiamate, si sono ricevute 15 000 denunce di danni si è trattato un numero notevolmente maggiore di polizze via internet e garantita ai clienti consulenza relativa ai prodotti.

La *Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA* con l'8,4% mostra una crescita dei premi soddisfacente, anche se leggermente inferiore a quella dell'anno precedente. Dopo anni di forte crescita il settore della protezione giuridica vede un rallentamento, ma la Protekta ancora una volta evolve molto oltre la media del mercato. Grazie a una forte rete di distribuzione, strutture agili, costante orientamento dei processi d'impresa alle esigenze del mercato, prodotti interessanti, formazione continua del personale, come pure al servizio accessorio di consulenza giuridica *JurLine*, la nostra affiliata Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA – considerata l'ampiezza del suo campo d'azione – apporta un contributo notevole al positivo risultato globale.

La *XpertCenter SA* offre i suoi servizi alla Mobiliare e a clienti terzi nel campo delle perizie per i veicoli a motore, del commercio di relitti di auto, del trattamento di pretese di regresso, della lotta alla frode assicurativa, della gestione dei sinistri con coinvolgimenti all'estero e della classica liquidazione dei danni. Poco meno di un terzo della cifra d'affari complessiva della XpertCenter SA è generata da servizi a clienti terzi. Per meglio sfruttare il potenziale nel campo della limitazione dei danni la ditta nel 2012 ha aumentato il personale soprattutto nel campo degli esperti di veicoli a motore e della lotta alle frodi assicurative.

La *Protekta Consulenza rischi SA* offre consulenze neutrali e sostegno a imprese industriali, artigianali e di servizio in tutta la Svizzera nei settori gestione del rischio, sicurezza e prevenzione. Oltre a questa lucrativa attività di servizio, sia per la Mobiliare sia per clienti terzi, l'affiliata assicura la gestione della situazione e la continuazione dell'attività d'impresa del Gruppo Mobiliare.

Cifre del conto vita in milioni CHF	2012	2011	Variazione in %
Premi lordi	850,7	832,6	+ 2,2
– di cui premi annui (premi periodici)	642,0	632,1	+ 1,6
– di cui contratti a premio unico	208,7	200,5	+ 4,1
Premi acquisiti in conto proprio	824,6	798,4	+ 3,3
Prestazioni assicurative versate in conto proprio	– 520,9	– 614,0	+ 15,2
Oneri per la partecipazione degli assicurati alle eccedenze	– 37,5	– 144,1	+ 74,0
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto proprio	4 175,3	3 823,4	+ 9,2
– di cui accantonamenti per sinistri	1 456,9	1 303,6	+ 11,8
– di cui capitale di copertura	2 663,8	2 465,4	+ 8,0
Accantonamenti per future partecipazioni degli assicurati alle eccedenze	327,8	417,2	– 21,4
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto e rischio di terzi	1 054,6	1 145,7	– 8,0
Investimenti di capitale	5 497,8	5 124,7	+ 7,3
Investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	1 054,6	1 145,7	– 8,0
Risultato tecnico	– 69,6	– 71,6	+ 2,8
Risultato finanziario	146,1	136,6	+ 7,0
Risultato dopo le imposte	50,6	53,7	– 5,8
Tasso di spese lordo	15,6%	15,4%	

Variazione % di una cifra nel conto economico, + = effetto positivo sul risultato, – = effetto negativo

Vita

Grazie al successo del nostro posizionamento strategico come assicuratore vita retail e specialista delle assicurazioni di rischio abbiamo potuto aumentare il volume dei premi ed ampliare le nostre quote di mercato.

Ambiente, posizionamento, quote di mercato

Le incerte prospettive sui mercati dei capitali e dell'economia hanno portato i clienti a ricercare la sicurezza, sia per la copertura del rischio, sia per il risparmio e la previdenza. Nel campo della riassicurazione delle istituzioni di previdenza (morte e invalidità) abbiamo dovuto impegnarci a fondo per il rinnovo delle polizze e per l'acquisizione di nuovi clienti. Molte istituzioni di previdenza si sono riunite fra loro o si sono orientate verso l'assicurazione completa, che contiene anche la parte di risparmio, per cui agli assicuratori che offrono tale tipo di attività sono confluite grandi masse di denaro con un conseguente maggiore rischio per quel che riguarda gli investimenti. Nella previdenza privata la nostra strategia si incentra soprattutto sull'attività con i premi periodici, che sono meno volatili dei premi unici e ci garantiscono entrate costanti.

Siamo leader di mercato nel settore delle assicurazioni delle istituzioni di previdenza (29% del volume dei premi) e abbiamo una posizione di vertice nell'assicurazione di rischio sulla vita per i privati (24,4% delle somme assicurate). La grafica qui sotto mostra l'andamento della crescita sull'arco degli ultimi anni (per favorire il confronto sono state esclusi premi unici degli affari collettivi): negli ultimi cinque esercizi abbiamo ottenuto una costante crescita al di sopra del mercato.

I motivi del successo

La nostra gamma di prodotti sembra soddisfare pienamente il bisogno di sicurezza della clientela. I nostri prodotti principali per l'assicurazione dei rischi decesso e invalidità continuano a registrare successo. Ne deduciamo che la nostra competenza è riconosciuta. Negli affari collettivi grazie alla conoscenza del mercato e alla vicinanza ai clienti abbiamo potuto difendere con successo la nostra posizione di leader nell'assicurazione dei rischi biometrici delle istituzioni di previdenza semi autonome. In questo mercato specifico godiamo tradizionalmente di un'ottima fama, mentre resta tutto da sfruttare un notevole potenziale nel mercato delle assicurazioni vita per privati. Da qualche anno intensifichiamo la comunicazione a livello di pubblico e di media, migliorando la nostra notorietà come assicuratore vita.

Eccedenze per la clientela

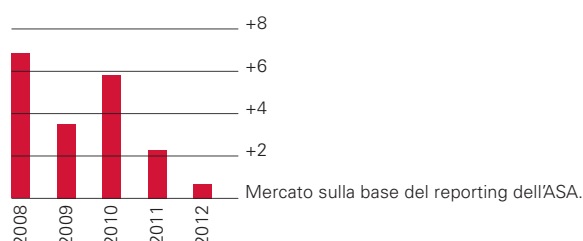
Il risultato tecnico comprende già partecipazioni degli assicurati alle eccedenze per 37,5 mio. CHF. Negli affari collettivi, sottoposti all'obbligo della cosiddetta quota legale, abbiamo versato alle istituzioni di previdenza il 95% dei ricavi sotto forma di rendite, prestazioni di capitale, attribuzioni di eccedenze e accantonamenti.

Previdenza professionale

Alla fine del 2012 il volume dei premi periodici si situava ai livelli dell'anno precedente. I premi unici sono notevolmente aumentati rispetto

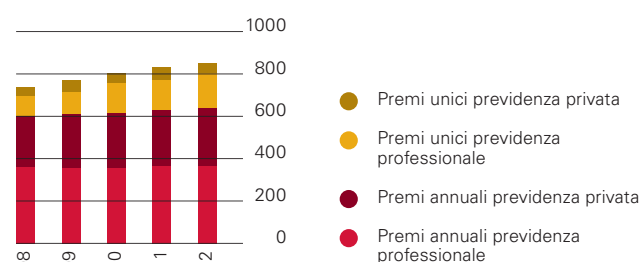
Crescita superiore a quella del mercato

Affari vita, senza premi unici collettivi
Differenza in punti percentuali



Premi lordi previdenza privata e professionale

mio. CHF



all'anno precedente. Se da un lato abbiamo registrato molti nuovi contratti, dall'altro dobbiamo rilevare anche un maggior numero di disdette.

Previdenza individuale

Siamo riusciti a confermare la nostra posizione di leader del mercato nelle assicurazioni di rischio in caso di decesso, mentre nelle assicurazioni per incapacità lavorativa e nei prodotti di risparmio con forme di garanzia per il caso di sopravvivenza abbiamo aumentato la quota di mercato. Le assicurazioni miste hanno segnato una bella crescita nei premi periodici ricorrenti tradizionali mentre al contrario sono fortemente diminuite le polizze con premi unici. Analoga la tendenza registrata nelle assicurazioni collegate a fondi di investimento senza garanzia: il volume dei premi annuali ricorrenti è stato leggermente inferiore rispetto all'anno precedente e il calo si è fatto sentire soprattutto per i premi unici. Conformemente agli indirizzi strategici gli affari con premi unici perdono sempre più importanza nel nostro portafoglio. Il volume globale dei premi della previdenza individuale era leggermente al di sotto dell'anno precedente. I premi calcolati più conformemente al rischio, sono risultati più bassi a tutto vantaggio dei clienti, ma sono stati quasi interamente compensati grazie ad un numero d'affari globale molto elevato.

Canali di distribuzione

Nel settore della previdenza individuale le agenzie generali hanno ottenuto buoni risultati nei nuovi

affari. Da esse proviene la maggior parte dell'incremento del volume dei premi periodici. La decisione di affidare alle agenzie generali la cura dei broker locali sta dando buoni risultati. Se da un lato sono leggermente meno le istituzioni di previdenza nostre clienti, dall'altro il numero degli occupati riassicurati a livello collettivo è aumentato. La tendenza al consolidamento è proseguita: i grandi istituti collettori continuano a crescere mentre di regola tende a diminuire il volume dei premi delle istituzioni di previdenza delle singole ditte.

Prodotti e innovazioni

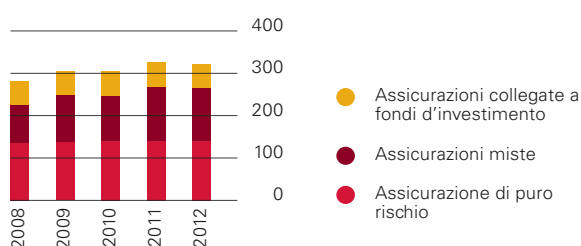
Il più nuovo dei prodotti per la previdenza professionale, MobiLife Netto, incontra sempre maggiore favore, perché concede ai clienti un bonus anticipato sul premio annuale. Nel 2012 il volume dei premi di queste polizze è aumentato del 50% raggiungendo già il 12% del volume globale. Il prodotto innovativo MobiLife Steps prevede una durata minima di sei anni ed è richiesto dai clienti interessati a una soluzione a lungo termine con garanzie tariffarie. Come negli ultimi tre anni anche nel 2012 abbiamo ottenuto un forte aumento, anche se con un volume globale modesto. Nell'estate del 2012 abbiamo migliorato la capacità concorrenziale della linea di prodotti Swissscant Safe per i clienti privati introducendo tariffe adeguate al rischio, rispondenti ai criteri tariffari previsti per i prodotti MobiLife.

Prestazioni

Conformemente all'andamento del portafoglio, le nostre prestazioni per i casi di decesso nella previdenza professionale sono leggermente superiori rispetto all'anno precedente, ma nello stesso ordine di grandezza. La congiuntura più difficile si è fatta sentire nell'assicurazione dell'incapacità lavorativa della previdenza professionale dove le spese sono aumentate in modo massiccio. Nella previdenza individuale invece registriamo come nell'anno precedente spese molto basse, a dispetto di una clientela notevolmente maggiore. Si sono fatti a malapena sentire gli effetti della sesta revisione dell'Al, introdotta per il 1° gennaio 2012.

Premi lordi previdenza privata

mio. CHF



Investimenti di capitale

La crisi del debito in Europa non è ancora stata superata. Le discussioni sul futuro dell'Euro e in merito alle azioni da intraprendere per salvare gli stati membri maggiormente indebitati continuano a generare incertezze sui mercati finanziari. In questo ambiente difficile siamo comunque riusciti ad ottenere un ottimo risultato dagli investimenti.

A causa dei problemi di indebitamento statale in Europa e negli USA e dell'andamento piuttosto prudente dell'economia mondiale i tassi di interesse continuano a rimanere ad un livello molto basso. La rendita delle obbligazioni decennali della Confederazione è salita leggermente nei primi mesi per poi riscendere nel corso dell'anno fino al minimo storico di 0,50%. Anche i mercati azionari hanno mostrato interessanti utili, ma poi perdurare della crisi del debito nell'Eurozona hanno subito nel secondo trimestre un notevole calo. Solo dopo la Banca centrale europea che in caso di emergenza avrebbe acquistato senza limitazioni i titoli di stato di paesi europei in crisi i valori azionari sono nuovamente saliti in modo marcato. Si è potuto osservare un andamento simile anche per il prezzo dell'oro. Investitori con una certa propensione al rischio che hanno investito in valori reali sono stati premiati con rendite più elevate.

Strategia e risultato degli investimenti

I nostri investimenti in valori reali e nominativi hanno apportato un contributo positivo al risultato. L'andamento della situazione nell'Europa meridionale non ha avuto influenze dirette sulla nostra attività di investimento, dato che non abbiamo impegni nei confronti di stati PIIGS. Abbiamo decisamente ridotto il nostro impegno in obbligazioni in Francia e in generale aumentato di concerto il portafoglio in prestiti a imprese. Dopo un buon primo trimestre abbiamo ridotto in azioni e incamerato gli utili; nel secondo semestre

abbiamo aumentato le nostre posizioni, soprattutto in Asia e nei paesi emergenti.

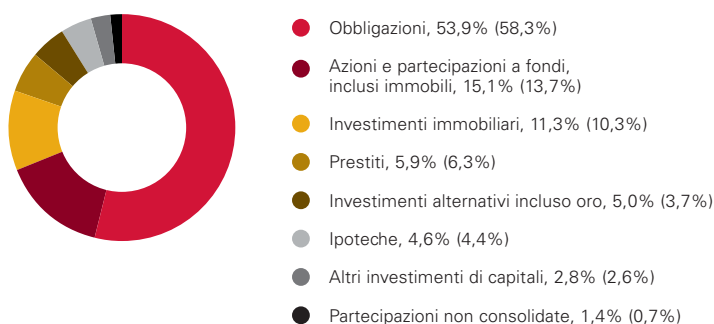
Abbiamo ottenuto dagli investimenti 359,0 mio. CHF; il risultato degli investimenti di capitale ammonta a 458,3 mio. CHF. I fattori principali del successo sono stati l'elevato rendimento delle carte valori, con 199,3 mio. CHF (anno precedente 221,5 mio. CHF), gli utili da vendite (soprattutto di obbligazioni e azioni) per un ammontare di 95,5 mio. CHF e ricavi dagli immobili di reddito per 66,3 mio. CHF. Il ricavo dei crediti ammontava a 62,0 mio. CHF situandosi al di sopra dell'anno precedente (9,7 mio. CHF). Ad essi si contrappongono ammortamenti per 30,6 mio. CHF (anno precedente 113,7 mio. CHF). Con 80,0 mio. CHF gli oneri da investimenti di capitale sono inferiori a quelli dell'anno precedente (173,4 mio. CHF). Su investimenti di capitali per valore contabile medio di 13,527 mia. CHF abbiamo raggiunto una rendita del 2,7% (anno precedente 2,1%). La performance annua degli investimenti si situa al 4,4% (anno precedente 4,5%).

Immobili

Continuiamo a investire in immobili. A Muri-Gümligen, Kerzers e Unterterzen sono stati terminati edifici con 124 appartamenti e 7500 m² di superficie per usi commerciali. Contemporaneamente rinnoviamo e modernizziamo immobili esistenti e ne cediamo altri non più conformi alla nostra strategia. Siamo riusciti ad aumentare il valore di mercato dell'intero portafoglio a 1,58 mia. CHF (anno precedente 1,35 mia. CHF). Dall'aumento del cashflow a 56,7 mio. CHF (anno precedente 46,3 mio. CHF) e dall'andamento ancora una volta positivo del valore di mercato risulta un'eccellente performance del 6,9% (anno precedente 9,5%). La quota di mancato guadagno – quota elevata di primi affitti – con il 3,62% (anno precedente 3,22%) continua ad essere chiaramente al di sotto del benchmark. Altri 630 appartamenti circa, con 16000 m² di superficie per uffici e negozi per un volume ulteriore d'investimento di circa 255 mio. CHF sono in costruzione o nella fase di progettazione e consentiranno di ampliare ulteriormente la quota di investimenti in immobili.

Allocazione del portafoglio al 31.12.2012

Fra parentesi i valori dell'anno precedente



Gestione del marchio, pubblicità, sponsoring

Grazie all'organizzazione decentralizzata e vicina al cliente, al trattamento semplificato dei sinistri e alle sue radici cooperative, la Mobiliare si è posizionata come l'assicurazione più personalizzata in Svizzera e come il marchio più ben visto nel settore assicurativo.

Il massimo dei voti per la reputazione dell'impresa

La reputazione, uno dei fattori chiave del successo, all'inizio del 2012 è stata rilevata dalla GfK per 95 imprese con un'inchiesta online condotta su 3501 persone. Inserita per la prima volta nell'indice delle 50 più importanti imprese svizzere, la Mobiliare conquista subito il rango 17, mentre nell'ambito del settore assicurativo abbiamo ottenuto le note migliori per la reputazione complessiva, che risulta dai voti ottenuti da un lato per la valutazione razionale e emozionale e dall'altro per la persistenza. Massimo dei voti anche per la correttezza, a conferma del fatto che attuiamo con efficacia filosofia e strategia d'impresa. Il nostro settore fa esaminare a scadenze regolari la notorietà dall'istituto GfK. Nella media annuale, con il 96,1%, come già l'anno precedente (95,8%) siamo al primo posto per la notorietà di marca sollecitata. Siamo molto radicati sul mercato come assicuratori di cose. Il grado di notorietà dell'assicurazione sulla vita è ancora aumentato, dal 50,7% del 2011 al 52,2% del 2012.

Migliorata la soddisfazione dei clienti a livelli molto elevati

Se le prestazioni degli assicuratori soddisfano le aspettative dei clienti ciò si manifesta al momento del sinistro, e i racconti dei clienti in merito alle esperienze fatte in questo ambito influenzano in modo notevole l'immagine di un'assicurazione. Uno studio interno condotto presso i clienti privati

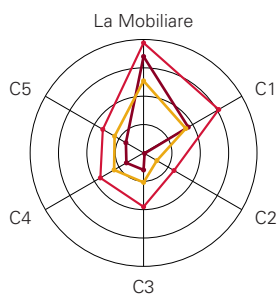
mostra ormai da diversi anni che oltre il 90% di loro sono contenti della qualità del servizio in caso di sinistro. La Mobiliare si contraddistingue soprattutto per una procedura rapida e non burocratica come pure per competenza e cortesia dei collaboratori. Questo orientamento sui bisogni del cliente è facilitato dall'organizzazione decentralizzata, che consente di evadere nove casi su dieci direttamente presso le agenzie generali. I clienti tramandano volentieri queste esperienze positive e in effetti il 90,7% degli intervistati (anno precedente 89,9%) affermano di consigliare la Mobiliare ad amici e conoscenti.

Gestione e promessa del marchio, corporate design

Nel 2012 siamo riusciti a ottenere ancora una volta il riconoscimento *Most Trusted Brand*, che conferma la Mobiliare come il marchio più affidabile fra gli assicuratori di cose. Nel quadro dello studio Best Swiss Brands l'agenzia Interbrand ha organizzato per la prima volta una valutazione su scala nazionale del valore del marchio. Con un valore di mercato di 241 mio. CHF (notevole per un'impresa attiva a livello nazionale) la Mobiliare si è posizionata fra i 50 brand più importanti in Svizzera. Diamo molto peso a un Corporate Design molto curato; i marchi di tutti i prodotti e servizi richiamano dal punto di vista visivo e verbale il marchio mantello e approfittano di una forte presenza a livello globale. La cura del nostro Corporate Design comprende anche

Reputazione nel confronto con la concorrenza

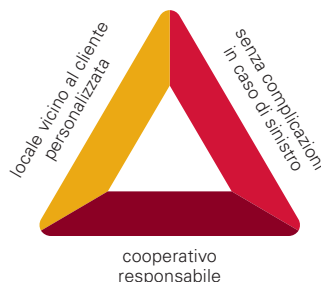
Business Reflector GfK 2012
C1-C5: concorrenti



- Valutazione razionale
- Sostenibilità
- Valutazione emozionale

Per il settore delle assicurazioni sono state intervistate per ogni impresa almeno 400 persone. Su una scala di valutazione da 0 a 100 riportiamo per tutte le assicurazioni i risultati che si situano fra 44 e 64 punti.

La promessa del marchio



il modo di presentarsi delle società assicurative a livello operativo e delle agenzie generali.

Pubblicità

La nostra pubblicità si basa sulla comunicazione relativa alla promessa del marchio. Da anni ci affidiamo con costanza allo stesso concetto comunicativo. Gli schizzi dei sinistri e gli spot televisivi possono essere sviluppati a piacimento e facilmente adattati alle circostanze attuali. Rilevamenti svolti sul lungo periodo mostrano che la nostra pubblicità continua a essere molto apprezzata da clienti e non clienti e che veniamo percepiti in modo positivo e simpatico sul mercato.

Social media

I cosiddetti social media sono piattaforme comunicative ormai entrate a far parte del quotidiano, sfruttate dalle imprese per diffondere messaggi in modo rapido e semplice, rispondere alle domande dei clienti, creare valore aggiunto con consigli in tema di assicurazioni e come misure di fiancheggiamento delle campagne pubblicitarie. La Mobiliare conta oltre 15000 fan su Facebook e abbiamo registrato circa 200000 clic per i nostri filmati su YouTube. Da aprile 2012 gestiamo anche un nostro profilo imprenditoriale in tre lingue su Google+.

La nostra rete intranet fra le prime dieci al mondo

Il nostro canale di comunicazione interna RedNet nel 2012 è stato completamente rinnovato. Il nuovo prodotto non è solo apprezzato dai collaboratori, ma nel gennaio 2013 è stato anche riconosciuto dall'americana Nielsen Norman Group come uno dei dieci migliori canali d'informazione interna al mondo. Il prestigioso *Intranet Design Annual* premia in questo ambito in particolare la facilità d'uso e l'estetica della superficie di lavoro.

Impegno su vasta scala come sponsor

Nel 2012 abbiamo rafforzato la nostra presenza nella regione di Zurigo impegnandoci come sponsor principale dello Zoo cittadino e in tutte le proficue attività che ne conseguono. Nella Svizzera romanda abbiamo ampliato la nostra presenza al Paléofestival di Nyon, presentandoci

per la prima volta come sponsor principale. Oltre a ciò ci siamo ancora una volta impegnati nel festival «Vision du Réel» dedicato al film documentario, che ha offerto ai visitatori numerose rappresentazioni sorprendenti e emozionanti.

Il nostro impegno principale a livello svizzero è il leading sponsoring della federazione svizzera di unihockey. Dalla stagione 2007/2008 la Mobiliare sostiene le quattro squadre nazionali e gli arbitri e dà il nome alla Swiss Mobiliar League (già lega nazionale A). Nel 2012 abbiamo rafforzato la cooperazione con la federazione sostenendo partite giocate in casa e con il programma di contorno «Swiss Mobiliar Games». A livello locale 70 agenzie generali hanno stipulato un contratto di sponsorizzazione con un club di unihockey. Nel dicembre del 2012 si sono tenuti a Berna e a Zurigo i Campionati mondiali maschili, vero punto saliente dell'intera stagione.

Oltre a ciò approfittiamo in modo mirato di appuntamenti di rilievo nazionale – fra cui rientrano concerti, esposizioni, tornei di golf, etc. – per curare i contatti con i clienti aziendali. Oltre a ciò accompagniamo anche a livello regionale appuntamenti minori, molto utili per curare i rapporti con i clienti. La sede centrale ha partecipato finanziariamente a oltre 180 impegni delle agenzie generali in questo ambito.

In vista della sponsorizzazione come partner principale della Festa federale di lotta svizzera e giochi alpestri che si tiene nel 2013 a Burgdorf abbiamo ampliato la nostra presenza con partneri in diverse feste locali di lotta.

Come assicurazione vicina alle famiglie, infine, in estate la Mobiliare ha sostenuto per il terzo anno il «Kinderland Openair». Grazie al loro interessante programma gli appuntamenti attirano in tutta la Svizzera un numero sempre crescente di visitatori.

I marchi del Gruppo Mobiliare

Marchio d'impresa

La Mobiliare
Assicurazioni & previdenza

Marchi dei prodotti

Mobi*Casa*

Mobi*Car*

Mobi*Life*

Mobi*Pro*

Mobi*Top*

Mobi*Sana*

Mobi*Tour*

Mobi*Fonds*

Marchio dell'offerta

Mobi*Jeunes*
L'assicurazione dei giovani

Impegno sociale, economico ed ecologico

La Mobiliare agisce in modo responsabile nei confronti di clienti, collaboratori e pubblico nelle questioni economiche, sociali ed ecologiche. La continuità è un principio ancorato nell'impresa.

Continuità a priori

In quanto società cooperativa garantiamo con le nostre sole forze il successo e la sopravvivenza, il che presuppone saper pensare e agire in modo persistente.

Atteggiamento responsabile nei confronti di tutti i nostri interlocutori

La Mobiliare ha delle responsabilità innanzitutto nei confronti dei propri clienti. Tanto nella stipulazione che nella liquidazione punta su consulenza personale, prodotti incentrati sugli effettivi bisogni e competenza nella liquidazione dei sinistri. Dato che le agenzie generali dispongono di ampie competenze nella stipulazione delle polizze e nella liquidazione dei danni, i loro collaboratori sono in grado di agire in ogni momento in modo personalizzato e responsabile. Deleghiamo responsabilità ai nostri collaboratori, diamo loro fiducia e ci aspettiamo un comportamento responsabile. I valori secondo le nostre linee direttrici «affidabilità, competenza, successo, previdenza e comunicazione» devono fungere da orientamento e guida nei contatti con tutti i gruppi di utenti.

Per le esigenze della collettività ci impegniamo su larga scala. In questa relazione mostriamo l'impegno della cooperativa soprattutto nella prevenzione dei pericoli naturali in Svizzera e l'aiuto della fondazione del giubileo a progetti per la collettività (pagine 18–19). Per informazioni sul nostro impegno nel campo dello sponsoring rimandiamo alla pagina 61.

Politica sociale

Il resoconto relativo alle risorse umane descrive nel dettaglio la nostra politica sociale che – fedele alla filosofia d'impresa – mostra un carattere partenariale. Siamo responsabili verso l'interno e verso l'esterno e curiamo i nostri valori definiti nelle linee direttrici. Il durevole successo della Mobiliare e la qualità delle prestazioni d'impresa si basano essenzialmente sull'impegno superiore alla media di collaboratori qualificati e volenterosi. Vediamo di buon occhio l'impegno politico o sociale del nostro personale.

Il personale del Gruppo Mobiliare varia di pari passo con la crescita dell'impresa. Per poter far fronte alle maggiori esigenze nell'assistenza ai clienti e nella liquidazione dei danni rafforziamo soprattutto le agenzie generali. Con una crescita costante di 40–50 posti l'anno vogliamo creare entro il 2016 200 nuovi posti di lavoro. Circa 80 agenzie generali offrono 2223 interessanti impieghi a tempo pieno o parziale, con cui affermiamo le nostre competenze anche nelle regioni periferiche e assicuriamo posti di lavoro qualificati a livello locale. Le sedi centrali di Berna, Nyon e Zurigo danno lavoro in tutto a 2082 persone.

Politica sociale

Dati essenziali e tendenze

Numero impiegati	↗	analogo alla crescita	Età media	↔	costante
Posti di lavoro decentralizzati	↗	in aumento	Occupazione a tempo parziale	↗	in aumento fra gli uomini
Partecipazione al successo/boni	↔	basati su valori concreti e sulle prestazioni	Quota di donne dirigenti*	↗	in leggero aumento
Nuove leve/apprendisti	↑	elevato	Straordinari*	↗	in leggero aumento
Livello d'istruzione	↑	in aumento	Vacanze non prese*	↔	costante
Fluttuazione	↔	bassa	Giorni di malattia*	↔	costante, basso

* Rilevamenti effettuati presso le direzioni

A condizione che sia generato valore, e sulla base dei risultati operativi globali, la Mobiliare decide ogni anno in che modo far partecipare al successo d'impresa (oltre al normale stipendio fisso) il personale che non ha funzioni di quadri dirigenti.

Con i suoi oltre 300 posti di formazione per apprendisti e nuove leve, per lo più a livello locale, la Mobiliare ha una posizione di leader nel settore. Il livello di formazione dei collaboratori aumenta da anni, per lo sviluppo del personale e per formazione e perfezionamento abbiamo investito nel 2012 un totale pari al 3,73% delle spese per il personale. In media ogni dipendente ha frequentato 3,4 giorni di formazione e perfezionamento interni e grazie a un tasso di fluttuazione ridotto il sapere acquisito in tal modo resta all'interno dell'impresa. L'età media dei dipendenti è sui 40,8 anni.

È rimasta praticamente costante la parte di lavoro a tempo parziale, ambito in cui sono aumentate le richieste da parte degli uomini. Leggermente in aumento la quota di dirigenti donne. Nel campo della gestione del tempo di lavoro è aumentata la media delle ore di straordinario per collaboratore di quattro ore e sono rimasti invariati i saldi delle ferie non prese. Le assenze per malattie continuano a restare costanti a livelli piuttosto bassi.

Stimoli per un approccio responsabile alle risorse e limitazione dei danni

Con la propria gamma di prodotti la Mobiliare crea stimoli per un uso consapevole e responsabile delle risorse. Ad esempio offrendo diverse varianti di franchigia o sconti per veicoli ecologici. Offriamo al cliente una consulenza in materia di opere di protezione dal fuoco e dall'acqua. Oltre alle prestazioni finanziarie in caso di sinistro i nostri specialisti aiutano a contenere i danni successivi, organizzano rapidamente soluzioni alternative e aiutano nella gestione delle pratiche o delle assenze. La vicinanza al cliente si dimostra un vantaggio; conoscenze, esperienze e spostamenti ridotti consentono soluzioni immediate e in ultima analisi anche lo sfruttamento di risorse locali. Con la chiamata d'emergenza Mobiliare in caso di sinistro consentiamo ai nostri clienti di chiedere aiuto alla Mobiliare in ogni momento e da qualunque

parte del mondo. Da aprile 2012 la chiamata d'emergenza dispone anche di un'Allerta Meteo. In collaborazione con il servizio meteo nazionale MeteoSvizzera la Mobiliare avverte gratuitamente in 152 regioni della Svizzera liberamente selezionabili in caso di imminenti pericoli meteo. L'applicazione Chiamata d'emergenza Mobiliare, disponibile gratuitamente per iPhone e smartphone Android, è già stata scaricata oltre 60 000 volte.

Edilizia rispettosa delle risorse

Negli investimenti immobiliari diamo molta importanza alla sostenibilità e consideriamo gli aspetti ecologici, societari ed economici nell'acquisto, nella costruzione e nella gestione. Utilizziamo elettrodomestici della migliore classe energetica in cucina e lavanderia, nonché materiali e tecnologie ecologici. Dove le norme lo consentono, utilizziamo fonti energetiche rinnovabili come pompe di calore e pellets di legna per il riscaldamento ed energia solare accessoria. Controlli funzionali eseguiti da specialisti sugli impianti di riscaldamento, di ventilazione e di condizionamento delle acque e le relative proposte di ottimizzazione danno eccellenti risultati in termini di risparmio energetico, a vantaggio anche dei nostri inquilini. Collaboriamo nell'ambito di associazioni professionali e seguiamo gli sviluppi tecnologici. I nostri specialisti si confrontano con i vari temi legati a una gestione responsabile degli immobili.

Coscienza ambientale nell'attività assicurativa

Nella gestione delle sedi delle direzioni la maggior parte dell'impatto ambientale direttamente influenzabile è causato dai consumi di elettricità e di calore. Nella direzione di Berna, nonostante dal 2005 si riscaldano gli ambienti in inverno e si climatizzano in estate e nonostante il costante notevole aumento del personale siamo riusciti a riportare il fabbisogno energetico complessivo sotto i livelli del 2005.

I lavori per l'ampliamento della sede principale sono avanzati come previsto e in ottobre 2012 circa 140 collaboratori hanno preso possesso del nuovo posto di lavoro. Con il completamento del progetto di costruzione la capacità è stata ampliata in tutto per 220 posti di lavoro. In tal modo sfruttiamo meglio l'infrastruttura tecnica, con un conseguente miglioramento dell'efficienza energetica dell'intero edificio.

L'impianto pilota in funzione in un'ala della sede di Nyon, che prevede la regolazione automatica dell'illuminazione (Dimmen On Demand e tapparelle alle finestre che funzionano a dipendenza della luce del giorno), si è rivelato adeguato e verrà esteso per la fine del 2013 a tutto l'edificio. Inoltre sfruttiamo i vantaggi della tecnologia ottica LED e applichiamo quest'ultima alle ultime due fasi della costruzione. Oltre a un maggiore comfort per i dipendenti la nuova soluzione nel campo dell'illuminazione, grazie a una migliorata efficienza, comporta effetti positivi sul bilancio energetico.

Negli uffici di Berna e in quelli di Zurigo utilizziamo esclusivamente teleriscaldamento, adoperandoci quindi in prima persona a favore della sostenibilità nell'ambito dell'ottimizzazione energetica e delle immissioni di CO₂. Nella direzione di Nyon produciamo calore con un impianto a metano, che produce molto meno fuliggine o polveri fini che quelli ad olio.

Verifichiamo ogni anno i flussi di sostanze e di energie, documentando l'impiego di risorse e l'andamento delle emissioni. In tal modo possiamo ad esempio verificare l'efficacia delle misure prese. Soluzioni organizzative come la separazione di carta e rifiuti e l'uso di automobili aziendali a consumi ridotti sostengono gli sforzi dei collaboratori per un approccio consapevole a energia e materiali. Grazie alla dislocazione centrale delle sedi delle direzioni, garantiamo ai collaboratori i migliori presupposti per sfruttare i servizi di trasporto pubblici per recarsi al lavoro e premiamo affinché essi siano utilizzati in via prioritaria per i viaggi di servizio ma anche nel quotidiano tragitto per recarsi al lavoro.

I numeri relativi al management ambientale

basati su tre sedi

	2008	2009	2010	2011	2012
Numero collaboratori ¹⁾	1 690	1 709	1 764	1 870	2 015
Consumo di corrente in kWh ²⁾	6 617 676	6 754 575	6 741 558	6 846 484 ⁶⁾	6 683 157
Telecalore in kWh	3 275 991	3 238 187	3 334 965	2 812 209	3 623 055
Gas metano in kWh	1 291 587	1 250 780	1 650 189	1 461 584 ⁶⁾	1 417 726
Olio combustibile in kWh ^{3), 4)}	142 500	141 611	0	0	0
Consumo energetico globale in kWh	11 327 754	11 385 153	11 726 712	11 120 277 ⁶⁾	11 723 938
Consumo energetico globale per collaboratore in kWh	6 703	6 662	6 648	5 947 ⁶⁾	5 818
Consumo di carta in t ⁵⁾	285	260	249	240	242
Rifiuti prodotti in t	340	332	370	348	315

¹⁾ inclusi ausiliari, stagiaire, apprendisti

²⁾ inclusi centro ricerche, centro stampa, parcheggi, catering Berna e Nyon

³⁾ senza veicoli aziendali

⁴⁾ Direzione di Zurigo: impianto a gasolio sostituito da uno a gas dal maggio 2009

⁵⁾ incl. il trattamento dell'output per l'invio delle polizze

⁶⁾ esclusa la sede di Zurigo (edificio venduto per il 15 luglio 2011)

Risk Management

Processi di Risk Management centralizzati assicurano che nel Gruppo Mobiliare tutti i rischi essenziali siano sistematicamente riconosciuti, limitati e controllati.

Obiettivi del Risk Management

Il consiglio d'amministrazione ha definito gli obiettivi della gestione dei rischi con due politiche: quella relativa alla solvenza crea i presupposti affinché la Mobiliare possa garantire a lungo termine la propria esistenza autofinanziata e sia in grado di soddisfare in ogni momento le esigenze previste dalle legge. La politica del Risk Management Operativo (ORM) fissa le direttive per proteggersi da avvenimenti che potrebbero minacciare l'esistenza dell'impresa e per ottimizzare la qualità di servizi e processi.

Organizzazione e responsabilità

Con la realizzazione del Risk Management a livello d'impresa, del sistema di controllo interno e della funzione di compliance, il consiglio d'amministrazione si assume la responsabilità ultima del settore. È lui che emana direttive sulla politica del rischio e pianifica la loro attuazione nella pratica.

Il consiglio d'amministrazione esamina inoltre i rischi a livello strategico nel quadro dei processi di elaborazione della strategia e di controllo, mentre il comitato di direzione funge da istanza che prepara le basi decisionali.

Con la strategia dei rischi il consiglio d'amministrazione formula ogni anno le direttive per gestire i rischi operativi. In ciò viene consigliato e sostenuto dal comitato degli investimenti e dei rischi per quel che riguarda i rischi tecnico-assicurativi e

finanziari e dal comitato di controllo per i rischi operativi. Il comitato di direzione ne assicura l'attuazione. Due comitati di gestione dei rischi – che si riuniscono ogni trimestre sotto la guida del responsabile delle finanze (CFO) – apprestano le basi decisionali per comitato di direzione e consiglio d'amministrazione. Il comitato ALM controlla i rischi tecnico-assicurativi e finanziari tramite il processo di Asset-Liability-Management, il comitato ORM si occupa dei rischi che possono derivare da processi, personale, sistemi ed eventi esterni.

Il Risk Management centrale e il Compliance Office del Gruppo Mobiliare appoggiano comitato di direzione e consiglio d'amministrazione nelle questioni relative alla gestione dei rischi. Mettono a disposizione metodi e strumenti per gestire i processi, controllano che vengano rispettate le indicazioni di politica d'impresa e strategiche e garantiscono trasparenza apprestando le informazioni rilevanti sulla situazione delle finanze e dei rischi. Per l'attuazione dei processi del Risk Management e la gestione dei rischi nei rispettivi ambiti di competenza sono responsabili i settori della direzione e le funzioni di supporto.

Principali categorie di rischio

Livello operativo			Livello strategico	
Rischi tecnico assicurativi – Non-vita – Vita	Rischi finanziari – Mercato – Crediti – Struttura finanziaria – Liquidità	Rischi operativi – Processi – Personale – Sistemi – Eventi esterni	Rischi dovuti a strategia ed ambiente circostante	Rischi del sistema

Modello per determinare il bisogno di capitale

Una direttiva superiore di centrale importanza riguarda la disponibilità al rischio. Rischi tecnico-assicurativi e finanziari vengono quantificati sulla base delle osservazioni da noi fatte e determinano pertanto il capitale di rischio necessario con un modello di rischio interno. Per la quantificazione dei rischi, oltre a modelli interni, utilizziamo i software *Igloo Professional* e *Prophet ALS*. Oltre ai modelli quantitativi utilizziamo come metodi accessori test di stress e analisi dei possibili scenari.

Rischi tecnico-assicurativi

Con rischi tecnico-assicurativi intendiamo le modifiche nella situazione finanziaria dell'impresa causata da fattori di rischio tipici del campo assicurativo, che vengono suddivisi in rischi tecnico-assicurativi non-vita e vita. Il volume dei premi suddiviso nelle diverse attività assicurative è presentato nella tabella e consente uno sguardo d'insieme sulla relativa struttura.

Rischi finanziari

Parlando di rischi finanziari intendiamo le modifiche della situazione finanziaria dell'impresa causata dal verificarsi di fattori di rischio prettamente finanziari che comprendono oltre ai rischi sui mercati e derivanti dai crediti anche quelli causati dalla struttura delle finanze e collegati alla liquidità. Il grafico illustra la collocazione del portafoglio per chiarire dove sono investiti i valori patrimoniali della Mobiliare.

Rischi operativi e compliance

I rischi operativi non sono quantificati sulla base di modelli, ma debitamente considerati nel modello di rischio interno con una dotazione di capitale accessoria. Grazie alla gestione sistematica di questa categoria di rischi sono disponibili misure e controlli per limitare i rischi nei processi gestionali ed evitare il verificarsi di eventi con pesanti ripercussioni finanziarie. Dimensioni del rischio quali resoconti finanziari, leggi e direttive (Compliance) ed esercizio sono gestiti in un sistema integrato, orientato sui rischi operativi e basato sui nostri processi di gestione dell'attività. In tal modo i rischi operativi essenziali del Gruppo Mobiliare sono gestiti e sorvegliati a livello sovraordinato tramite il Risk Management centrale e il Compliance Office del gruppo.

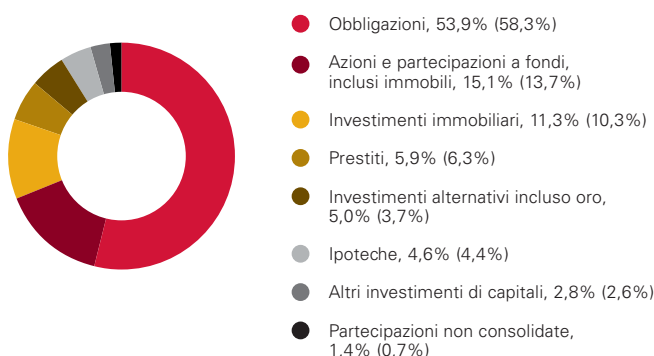
Rischi tecnico-assicurativi

Volume dei premi per settore

Non-vita	mio. CHF
Mobilità	850
Economie domestiche	605
Persone	329
Assicurazioni imprese	257
Assicurazioni aziendali (PMI)	319
Protezione giuridica	77
Vita	
Premi unici previdenza privata	46
Premi unici previdenza professionale	163
Premi annuali previdenza privata	276
Premi annuali previdenza professionale	366

Allocazione del portafoglio al 31.12.2012

Fra parentesi i valori dell'anno precedente



Continuazione dell'attività e gestione degli eventi

In caso di avvenimenti straordinari un sistema di gestione delle crisi e della Business Continuity con uno stato maggiore di crisi e organizzazioni decentrate garantisce la gestione delle emergenze e la continuazione dell'attività. Se necessario possono chiedere il sostegno della fondazione CareLink a Kloten, ad esempio per l'assistenza psicologica o per la logistica. Allo scopo vengono svolte regolarmente esercitazioni in comune.

Superate di gran lunga le esigenze di capitale proprio

Il Gruppo Mobiliare soddisfa le esigenze relative al capitale proprio (Solvency I) per il 31 dicembre 2012 al 553%. In altri termini disponiamo di un multiplo del minimo previsto dalla legge. Con analisi di sensitività condotte a scadenze regolari si quantificano gli effetti di scenari particolarmente negativi per il mercato, come mostra la tabella in basso a sinistra.

Anche la capacità di rischio – indicata con il nome di Solvency II – verificata con lo Swiss Solvency Test (SST) mostra sia per le singole società che per il Gruppo Mobiliare nel complesso maggiori coperture confortevoli. Calcolato con un modello interno sulla base dei principi SST il quoziente ammonta a oltre il 300%. Un sistema basato su valori limite confronta costantemente il bisogno di capitale di copertura con l'effettiva dotazione e garantisce che vengano immediatamente avviate le misure necessarie per evitare coperture insufficienti. I contributi di rischio del gruppo che garantiscono il capitale di solvenza previsto dalla legge – verificati con lo SST – sono rappresentati nel grafico in basso a destra.

Strumenti di garanzia

Considerata l'ottima dotazione di capitali di rischio, in primo piano mettiamo non strumenti per una generica ricostituzione di tali riserve, quanto piuttosto quelli per limitare gli effetti negativi di eventi estremi. L'uso di tali strumenti riduce contemporaneamente la volatilità dei ricavi. Nell'ambito tecnico-assicurativo ci proteggiamo soprattutto contro perdite dovute a catastrofi naturali di grandi dimensioni. Ci garantiamo dalle perdite negli investimenti con un uso mirato di strumenti finanziari derivati e assicurando totalmente i rischi su valute straniere a valori nominali.

Solvenza I – Analisi di sensibilità

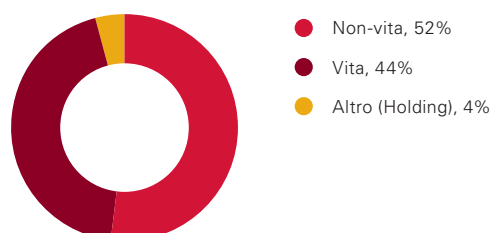
Effetti di avvenimenti straordinari sul margine di solvibilità

	Margine di solvibilità	Margine di solvibilità dopo eventi estremi
Solvenza I per la fine del 2012	553%	
Perdita di valore del 30% su		
Azioni		485%
Valute		506%
Oro		531%
Immobili (inclusi fondi)		457%

Effetti fiscali non considerati

Solvenza II – Contributi di rischio per il requisito patrimoniale di solvibilità

Situazione al 30.6.2012 (valori inoltrati alla FINMA secondo i principi SST)



Risorse umane

Sosteniamo la responsabilità individuale del collaboratore e le sue competenze a tutti i livelli concentrandoci in tal modo sul rafforzamento del già elevato grado di soddisfazione dei clienti e sul successo della Mobiliare. Presupposto e insieme fattore del successo è una conduzione del personale improntata alla fiducia, basata sui valori e orientata verso il risultato.

Il successo durevole della Mobiliare si basa essenzialmente su un impegno superiore alla media da parte di collaboratori qualificati e capaci. Mostriamo elevato senso di responsabilità sia verso l'esterno sia verso l'interno e curiamo i nostri valori, ancorati nelle linee direttrici.

Sistema di determinazione degli obiettivi, boni per i quadri e partecipazione volontaria al successo

Le prestazioni dei collaboratori con funzioni di quadri sono valutate e onorate sulla base del valore: le componenti sotto forma di bonus indicano se sono stati raggiunti gli obiettivi individuali, quelli relativi alla produzione di valore e gli altri obiettivi quantitativi dell'impresa. Ai collaboratori senza diritto ai boni nella primavera del 2012 è stata versata una partecipazione volontaria al successo d'impresa pari al 55% di una retribuzione mensile. In tal modo l'impresa ha onorato il loro prezioso apporto al risultato operativo globale.

Sviluppo del personale e reclutamento

Al 31 dicembre 2012 il personale del Gruppo Mobiliare ammontava a 3884 posti a tempo pieno (anno precedente 3748, in entrambi i casi esclusi gli apprendisti). La fluttuazione dei collaboratori è stata del 5,1%, senza calcolare le uscite per cause naturali o i passaggi all'interno dell'impresa. La quota di donne nel gruppo è del 38,0%.

Sul mercato del lavoro è sempre più difficile trovare specialisti in tecnica assicurativa, underwriting, segreteria e informatica, mentre sono sempre più quanti si candidano per i posti messi a concorso senza disporre delle qualifiche specifiche. Lo scambio di collaboratori fra le agenzie generali e la direzione viene sostenuto attivamente ed è aumentato leggermente. Le opportunità di sviluppo interne sono molto utilizzate e ci consentono di tramandare conoscenze preziose e di mantenere bassa la fluttuazione del personale.

Pianificazione del bisogno di personale e dello sviluppo del personale

La pianificazione strategica del bisogno di collaboratori e dello sviluppo del personale funge da base

per decidere in merito a ricerca di personale all'interno e all'esterno, misure di sviluppo e copertura con candidati interni dei posti resisi vacanti. In tutti i settori di attività valutiamo sistematicamente i collaboratori in base a prestazione e potenziale. La gestione dei talenti assume sempre maggiore importanza e il sostegno mirato delle nuove leve ci assicura l'apporto a medio termine di specialisti e dirigenti qualificati. Grazie a una pianificazione sull'arco di tre anni contrastiamo i problemi di carenza di risorse umane nei settori principali di attività che si vanno delineando a causa dell'evoluzione demografica. Per occupare i posti destinati alle nuove leve e quelli che garantiscono uno sviluppo personale, dal 2009 selezioniamo potenziali candidati da preparare nella pratica e con misure accessorie alle proprie funzioni finali. Nel 2012 abbiamo nuovamente offerto una cinquantina di posti del genere, soprattutto nei settori di attività IT e assicurazioni.

Sostegno di apprendisti e nuove leve

Agenzie generali e direzione hanno formato 317 giovani nel settore commerciale, come informatici, specialisti in manutenzione o in assistenza o come «assistente d'assicurazione AFA» (anno precedente 303). La Mobiliare mantiene pertanto da anni il primo posto nel settore assicurativo elvetico come offerente di posti di apprendistato e di formazione. Nel 2012 il 95% degli apprendisti hanno superato gli esami finali (anno precedente 97%). La quota di conferma dell'impiego è del 72%. Abbiamo consentito a diverse persone interessate a continuare la formazione a livello superiore di accedere a un'occupazione a tempo parziale.

Investire nelle capacità personali

Con corsi di formazione specifici abbiamo migliorato la capacità nella stipulazione dei contratti e nella liquidazione dei danni a livello di agenzie generali e la professionalità dei settori specializzati della direzione. In totale abbiamo svolto 763 corsi interni per specialisti e quadri dirigenti che corrispondono in totale a 14 207 giornate di formazione individuali. Ad esse vanno aggiunte altre 2000 giornate di formazione nell'ambito di progetti. Per lo sviluppo del personale e attività

di formazione e perfezionamento abbiamo investito in tutto il 3,73% dei costi complessivi per il personale e in media ogni collaboratore ha svolto 3,4 giornate di formazione e perfezionamento interne. Un importante elemento in questo ambito è il sistema di milizia; facciamo riferimento agli specialisti impiegati nei diversi settori e approfittiamo delle loro eccellenti e attualissime conoscenze, del loro patrimonio di esperienza e della loro vicinanza alla pratica quotidiana. La qualità del servizio esterno è garantita da una procedura di selezione altamente professionale e da un piano di formazione a tutto campo. Tutti i futuri consulenti partecipano sull'arco di un anno e mezzo a una formazione interna mirata e devono superare sia l'esame finale come mediatore di assicurazioni (AFA), sia una prova interna. I programmi di sviluppo della leadership per le nuove leve restano di notevole importanza e per gli specialisti si prevede un programma di sviluppo analogo. In tal modo intendiamo ribadire il pari valore attribuito alle carriere da dirigente e da specialista.

Inchiesta fra i collaboratori

La partecipazione all'inchiesta nel 2012 ha raggiunto come nell'anno precedente una quota del 77%. I valori più alti vanno all'identificazione con l'impresa e al commitment, alle qualità dirigenziali dei superiori diretti e alla disponibilità a impegnarsi e a cambiare. L'indicatore globale della soddisfazione dei collaboratori raggiunge nuovamente l'alto livello dell'anno precedente, mentre di poco

al di sotto si situa la valutazione della collaborazione. I risultati della valutazione dell'impresa nel complesso sono confrontati con quelli ottenuti dai diversi settori del comitato di direzione, si analizzano le eventuali discrepanze e dove necessario si avviano misure concrete.

Manager Self Service (MSS) ed Employee Self Service (ESS)

Entrambi questi nuovi strumenti elettronici si rivelano adeguati. Per i dirigenti l'MSS è stato ampliato con funzioni accessorie per la gestione di ferie, assenze e agenda. Anche fra i collaboratori lo strumento trova una positiva accoglienza in quanto mette a loro disposizione direttamente tutte le informazioni relative a orari di lavoro, retribuzioni e raggiungimento degli obiettivi.

Nuovo centro di contatto per i collaboratori

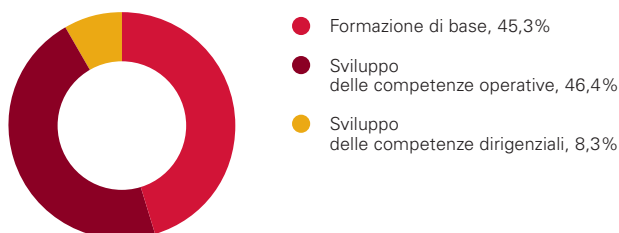
Per l'assistenza individuale del singolo collaboratore abbiamo introdotto un altro centro di contatto a disposizione dei dipendenti e dei superiori per domande e consulenze.

Gestione della salute

A sostegno della salute, da due anni offriamo ai collaboratori seminari dedicati a temi come Stress/Prestazione o Movimento/Alimentazione. Diversi moduli disponibili sul nostro portale dedicato alla salute, come ad esempio le pause interattive di movimento da fare sul posto di lavoro, l'infoteca con interessante materiale sulla salute

Formazione e perfezionamento nel 2012

Giorni di corso suddivisi in categorie



e il test online per verificare salute e forma fisica completano l'offerta. I quadri dirigenti – identificati per via della mole di lavoro come gruppo di destinatari specifico nel programma di sostegno della salute – possono sottoporsi a un esame dettagliato per verificare lo stato di salute e frequentare seminari concepiti per il loro bisogni individuali.

Impegno a favore di società e famiglia

Per contribuire alla conciliabilità di professione e famiglia offriamo modelli lavorativi flessibili, come ad esempio l'Home Office. Veniamo incontro alle richieste di posti di lavoro a tempo parziale a condizione che ciò sia conciliabile con le esigenze richieste dalla funzione e offriamo anche congedi di paternità. Con asili nido favoriamo il reinserimento nel lavoro dopo il congedo maternità, aiutiamo le famiglie monoparentali e sosteniamo il ritorno delle donne all'attività lavorativa. Ciò si manifesta con l'elevata quota di ritorno al loro posto di lavoro di madri dopo il congedo maternità. I nostri asili nido nelle sedi di Berna e Nyon sono molto utilizzati. Nell'estate del 2012 nella sede di Berna abbiamo offerto per la prima volta una settimana di assistenza durante le vacanze scolastiche per i figli dei nostri collaboratori. I dipendenti possono approfittare di una consulenza gratuita e dei servizi di mediazione di un partner esterno (servizio familiare) per l'assistenza ai familiari. Per chiarire situazioni difficili e in caso di problemi personali offriamo ai collaboratori una consulenza sociale gratuita interna o anche esterna. Nel caso di assenze prolungate a causa di malattia il ricorso al Case Management consente una più rapida reintegrazione al posto di lavoro.

Codice di comportamento, discriminazione

Nell'anno di esercizio 2012 non si sono verificati casi di discriminazione o di molestie sessuali.

Commissione del personale

La nostra commissione del personale si vede come partner dialettico ed elemento di contatto fra dipendenti e comitato di direzione e cura gli interessi degli impiegati.

Casse pensioni

Il Gruppo Mobiliare copre la previdenza professionale per la vecchiaia (LPP) del personale con tre istituzioni. I rischi decesso e invalidità sono riassicurati presso la Mobiliare Svizzera società di assicurazioni sulla vita SA. Per i dipendenti della direzione e delle agenzie generali ci sono due istituzioni di previdenza in cui i contributi di risparmio e di rischio sono per il 60% a carico del datore di lavoro; per gli agenti generali esiste una cassa pensioni finanziata pariteticamente. Il datore di lavoro si accolla il costo delle rendite AVS temporanee in caso di pensionamento anticipato e tutte le spese amministrative, ad eccezione di onorari e spese esterne.

Assicurare a lungo termine prestazioni previdenziali di buon livello della nostra cassa pensioni è per noi un tema fondamentale. Una sempre maggiore durata della vita e il basso livello dei tassi impongono degli adattamenti. Le rendite ottenibili non rispondono più alle aspettative quali erano un tempo; dal 2001 al 2011 le nostre istituzioni di previdenza hanno raggiunto una rendita media di appena 2,5%, e il 2012, molto migliore per gli investimenti, sembra destinato a restare l'eccezione. Grazie ad un versamento di 190 mio. CHF è stato possibile finanziare le rendite nonostante i bassi livelli dei tassi, evitando di farle gravare sulle spalle degli assicurati attivi.



Albertine e Daniel gestiscono con grande passione il loro tradizionale ristorante di campagna nel Cantone di Soletta, che la famiglia si tramanda da 150 anni. Danno grande importanza a una cucina eccellente e a un servizio accurato. Per loro è un piacere accogliere i clienti vicini e lontani con specialità stagionali.

L'attività autonoma nasconde sempre dei rischi. Ecco perché si affidano al loro contatto personale, che si occupa di tutte le questioni assicurative.

La Mobiliare è al loro fianco.



***Andrea e Lorenzo** sono insieme alla guida dell'azienda familiare fondata da Lorenzo vent'anni fa. L'impresa di alta precisione con sede in Ticino si è fatta un ottimo nome fra i clienti a livello sia nazionale sia internazionale grazie ai suoi eccellenti prodotti tecnologici.*

È con molta esperienza che padre e figlio conducono la loro impresa. Ecco perché per le proprie assicurazioni vogliono un partner competente.

La Mobiliare è al loro fianco.

Conto economico annuale consolidato

Conto economico non-vita in migliaia CHF	Allegato	2012	2011
Premi lordi	1	2 448 077	2 342 469
Quote-parti dei riassicuratori		- 134 368	- 132 305
Premi in conto proprio		2 313 709	2 210 164
Variazione del riporto premi in conto proprio	2	- 13 379	- 11 668
Premi acquisiti in conto proprio		2 300 330	2 198 496
Sinistri liquidati in conto proprio	2	- 1 369 740	- 1 259 195
Variazione degli accantonamenti per sinistri ed altri accantonamenti tecnici in conto proprio	2	- 119 573	- 151 539
Spese per sinistri in conto proprio		- 1 489 313	- 1 410 734
Partecipazioni alle eccedenze degli assicurati		- 18 421	- 15 392
Costi tecnici in conto proprio	3	- 613 488	- 596 337
Altri oneri tecnico-assicurativi		- 15 984	- 17 336
Risultato tecnico non-vita		163 124	158 697
Ricavi da investimenti di capitale	5	275 386	259 880
Oneri da investimenti di capitale	5	- 47 385	- 120 521
Altri ricavi finanziari	6	37 646	55 359
Altri oneri finanziari	6	- 52 728	- 64 056
Risultato finanziario non-vita		212 919	130 662
Risultato ordinario non-vita prima delle imposte		376 043	289 359
Risultato straordinario	7	- 174 831	19 272
Risultato non-vita prima delle imposte		201 212	308 631
Imposte	8	- 16 038	- 30 976
Risultato non-vita dopo le imposte		185 174	277 655

Conto economico vita in migliaia CHF	Allegato	2012	2011
Premi lordi	1	850 741	832 625
Quote-parti dei riassicuratori		- 26 125	- 33 971
Premi in conto proprio		824 616	798 654
Variazione del riporto premi in conto proprio	2	- 53	- 278
Premi acquisiti in conto proprio		824 563	798 376
Risultati degli investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	4	53 519	532
Prestazioni assicurative pagate in conto proprio	2	- 520 878	- 613 979
Variazione degli accantonamenti per sinistri in conto proprio	2	- 153 278	- 52 227
Variazione del capitale di copertura	2	- 198 412	- 134 694
Variazione degli accantonamenti in conto e rischio di terzi	2	91 091	197 203
Oneri per la partecipazione degli assicurati alle eccedenze		- 37 539	- 144 133
Costi tecnici in conto proprio	3	- 128 699	- 122 667
Risultato tecnico vita		- 69 633	- 71 589
Ricavi da investimenti di capitale	5	182 920	188 632
Oneri da investimenti di capitale	5	- 32 636	- 52 887
Altri ricavi finanziari	6	16 560	21 399
Altri oneri finanziari	6	- 20 721	- 20 573
Risultato finanziario vita		146 123	136 571
Risultato ordinario vita prima delle imposte		76 490	64 982
Risultato straordinario	7	- 15 169	0
Risultato vita prima delle imposte		61 321	64 982
Imposte	8	- 10 738	- 11 307
Risultato vita dopo le imposte		50 583	53 675

Conto economico	2012	2011
in migliaia CHF		
Ricapitolazione		
Risultato dopo le imposte non-vita	185 174	277 655
Risultato dopo le imposte vita	50 583	53 675
Utile netto consolidato	235 757	331 330

Bilancio al 31 dicembre
in migliaia CHF

Allegato

2012

2011

Attivi

Investimenti di capitale	9, 11	13 911 308	13 142 962
Investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	10	1 054 619	1 145 709
Investimenti immateriali	11	15 771	18 815
Beni materiali	11	200 804	189 928
Sostanza fissa		15 182 502	14 497 414
Mezzi liquidi		117 416	161 068
Crediti	12	112 778	93 260
Altri attivi	13	55 152	44 248
Ratei e risconti attivi		180 003	182 578
Sostanza circolante		465 349	481 154
Totale		15 647 851	14 978 568

Passivi

Accantonamenti tecnico-assicurativi non-vita	14	4 833 799	4 697 223
Accantonamenti tecnico-assicurativi vita	14	4 175 289	3 823 438
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto e rischio di terzi		1 054 619	1 145 709
Accantonamenti per future partecipazioni degli assicurati alle eccedenze	15	582 815	643 393
Accantonamenti non tecnici (finanziari)	16	411 323	200 372
Prestiti a lunga scadenza con società vicine		150 000	150 000
Altri impegni a breve termine	17	612 905	668 520
Altri passivi a breve termine		48 937	59 143
Ratei e risconti passivi		75 660	94 532
Capitale di terzi		11 945 347	11 482 330
Capitale azionario	18	200 000	200 000
Riserve di capitale	18	575 000	575 000
Riserve di utile		2 470 719	2 376 962
Riserve da rivalutazioni		456 785	344 276
Capitale proprio consolidato		3 702 504	3 496 238
Totale		15 647 851	14 978 568

Conto del flusso di denaro liquido

in migliaia CHF

	2012	2011
Utile annuo consolidato	235 757	331 330
Utili (–) e perdite (+) realizzati/non realizzati su		
Investimenti immobiliari	– 2 214	16
Altri investimenti di capitale	– 57 832	– 104 282
Investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	– 37 024	19 714
Crediti	23	91
Altri attivi	– 45 661	– 42 032
Impegni	– 116	– 226
Altri passivi	37 820	51 640
Accrediti (–)/ammortamenti (+) su		
Partecipazioni	– 9	– 121
Immobili per investimenti	6 356	– 7 802
Altri investimenti di capitale	1 030	151 042
Investimenti immateriali	8 690	7 744
Beni materiali	18 130	15 030
Crediti	– 258	– 1 272
Aumento/diminuzione di		
accantonamenti tecnico-assicurativi	488 319	351 493
Partecipazioni alle eccedenze attribuite negli affari vita	108	156
Accantonamenti per future partecipazioni degli assicurati alle eccedenze	– 205 487	– 125 401
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto e rischio di terzi	– 91 090	– 197 203
Crediti	– 19 307	– 6 460
Altri attivi	34 781	68 985
Ratei e risconti attivi	2 575	– 4 041
Impegni	– 55 499	12 449
Accantonamenti non tecnici (finanziari)	179 217	1 394
Altri passivi	– 48 026	– 41 740
Ratei e risconti passivi	– 18 872	– 3 598
Flusso di denaro da attività commerciale	431 411	476 906
Acquisto (–)/vendita (+) di		
Partecipazioni	– 100 276	– 294
Immobili per investimenti	– 180 468	– 141 657
Altri investimenti di capitale	– 275 781	– 489 848
Investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	128 114	177 489
Investimenti immateriali	– 5 646	– 6 638
Beni materiali	– 29 006	– 5 897
Flusso di denaro da attività d'investimento	– 463 063	– 466 845
Dividendi	– 12 000	– 12 000
Flusso di denaro da attività finanziaria	– 12 000	– 12 000
Variazione dei mezzi liquidi	– 43 652	– 1 939
Totale mezzi liquidi anno precedente	161 068	163 007
Variazione dei mezzi liquidi	– 43 652	– 1 939
Totale mezzi liquidi a fine anno	117 416	161 068

**Specchietto delle modifiche
del capitale proprio**
in migliaia CHF

	Capitale azionario	Riserve di capitale	Riserve sugli utili	Riserve da rivalutazioni	Capitale proprio
Stato al 31.12.2010	200 000	575 000	2 230 246	287 549	3 292 795
Effetto della riclassificazione di un investimento immobiliare nelle proprietà d'impresa			- 12 614		- 12 614
Modifiche delle riserve di rivalutazione				56 727	56 727
Utile annuo consolidato			331 330		331 330
Distribuzione dei dividendi alla Mobiliare Svizzera Società cooperativa			- 12 000		- 12 000
Attribuzioni agli accantonamenti per le future partecipazioni degli assicurati alle eccedenze			- 160 000		- 160 000
Stato al 31.12.2011	200 000	575 000	2 376 962	344 276	3 496 238
Modifiche delle riserve da rivalutazioni				112 509	112 509
Utile annuo consolidato			235 757		235 757
Distribuzione dei dividendi alla Mobiliare Svizzera Società cooperativa			- 12 000		- 12 000
Attribuzioni agli accantonamenti per le future partecipazioni degli assicurati alle eccedenze			- 130 000		- 130 000
Stato al 31.12.2012	200 000	575 000	2 470 719	456 785	3 702 504

Allegato

Principi per l'allestimento dei conti

I conti del gruppo sono stati redatti in conformità al complesso di regole Swiss GAAP RAC e sono conformi alla legislazione svizzera.

Principi di consolidamento

Sono consolidate integralmente le società operative alle quali la Mobiliare Svizzera Holding SA partecipa in maniera diretta o indiretta per oltre il 50% del capitale sociale o detiene diritti di voto. Sono escluse le società immobiliari non consolidate comprese negli immobili d'investimento ed iscritte in bilancio ai valori di mercato.

Le società cui il Gruppo Mobiliare partecipa fra il 20% ed il 50% vengono considerate, secondo il metodo della messa in equivalenza (Equity-Method), per la parte di capitale proprio. Lo stesso sistema dell'Equity-Method viene applicato alle partecipazioni maggioritarie non operative.

Se il Gruppo Mobiliare detiene meno del 20% delle società, ma con l'intenzione di mantenerlo in modo durevole, tali partecipazioni si registrano alla voce investimenti di capitale al prezzo di acquisto, previa deduzione degli ammortamenti necessari.

Il perimetro di consolidamento è riportato nella tabella a pagina 87.

Metodo di consolidamento

Gli attivi ed i passivi nonché i costi e i ricavi delle società del gruppo vengono rilevati secondo il metodo del consolidamento integrale, eliminando le relazioni interne al gruppo. Le eventuali quote degli azionisti di minoranza al risultato e al capitale proprio vengono espresse sotto posizione separata nel conto annuale consolidato. Gli utili intermedi realizzati nelle relazioni interne al gruppo vengono eliminati.

Data del bilancio

Il conto di gruppo viene chiuso al 31 dicembre ed è basato sui conti annuali certificati delle società del gruppo, chiusi alla medesima data.

Consolidamento del capitale

Il consolidamento del capitale viene eseguito secondo il metodo anglosassone del Purchase. Ciò significa che il capitale proprio delle società del gruppo – determinato sulla base di criteri unitari o alla data d'acquisto – viene computato con il valore contabile della partecipazione. Il cosiddetto Goodwill viene riportato separatamente fra gli investimenti immateriali ed ammortizzato sull'arco del periodo stimato di sfruttamento, mentre il Badwill a seconda delle sue cause viene iscritto fra gli accantonamenti non tecnici (finanziari) e trattato di concerto o registrato direttamente. Con l'introduzione del complesso di regole Swiss GAAP RAC (1° gennaio 1998) si è utilizzata una procedura semplificata. La differenza esistente a tale momento fra valore contabile della partecipazione e capitale proprio della partecipazione è stata compensata con le riserve di utile.

Conversione di posizioni in valuta estera

Le società consolidate integralmente allestiscono i propri conti annuali in franchi svizzeri. Spese e ricavi in valute estere sono valutati al corso della data in cui è avvenuta la transazione o al corso medio. Le posizioni di bilancio riportate in valute estere vengono convertite in franchi svizzeri al cambio in vigore alla data del bilancio. I principali corsi di cambio sono:

	2012 CHF	2011 CHF
EUR	1,2068	1,2139
USD	0,9153	0,9351

Principi di valutazione

La valutazione avviene sulla base di criteri unitari. Vale il principio della valutazione individuale degli attivi e degli impegni. Se la valutazione successiva degli impegni o degli attivi non avviene a valori storici (o rivalutando i costi d'acquisto) ma a valori attuali, nel caso normale ci si rifà al valore corrente o al valore d'uso.

Titoli a reddito fisso: vengono di regola tenuti fino a scadenza e se il debitore è in grado di pagare gli interessi e di restituire le somme sono esposti a bilancio secondo il metodo lineare Amortized Cost. Le variazioni periodiche dei valori Amortized Cost sono compensate efficacemente. Se sussistono fondati dubbi sulla capacità del debitore di versare gli interessi e restituire la somma la valutazione delle carte valori a reddito fisso si fa ai valori attuali. Se non si hanno a disposizione valori osservabili o attuali, il valore vicino a quello di mercato è stabilito per mezzo di un modello di valutazione proprio.

Le azioni e le partecipazioni a fondi: vengono iscritte a bilancio a valori attuali (valore corrente) e la differenza positiva fra valore di mercato e valore di acquisto viene esposta senza compensazione tramite le riserve di rivalutazione. Se il valore di mercato è inferiore a quello d'acquisto, la differenza viene esposta efficacemente come ammortamento sugli investimenti di capitale. L'evoluzione positiva del valore fino a raggiungere il valore di acquisto viene riportata sotto forma di accrediti sugli investimenti di capitale.

Investimenti alternativi (come venture capital, hedge funds, private equity, private debt, materie prime): strumenti con finanziamenti esterni non quotati sono iscritti a bilancio al prezzo di acquisto previa deduzione dei necessari adeguamenti di valore. Gli altri investimenti sono trattati in modo analogo ad azioni e fondi di investimento e gli strumenti con capitale proprio non quotati sono valutati al valore netto di inventario o sulla base della quota parte di capitale proprio.

Immobili per investimenti: essi (rendita) vengono iscritti a bilancio a valori attuali sulla base delle perizie fatte periodicamente da esperti del ramo. Il valore attuale viene determinato tramite il metodo Discounted Cash Flow e corrisponde alla somma delle entrate nette scontate alla data di chiusura del bilancio, che ci si può attendere in futuro (Net Cash Flow). La differenza positiva fra valore attuale e di acquisto viene esposta senza compensazione in bilancio tramite le riserve di rivalutazione. Se il valore di mercato è inferiore a quello d'acquisto, la differenza viene esposta efficacemente come ammortamento sugli investimenti di capitale. Anche un aumento di valore fino a raggiungere nuovamente il costo d'acquisto è riportato tramite il conto profitti e perdite.

Prestiti/Ipoteche: la registrazione a bilancio viene eseguita al valore nominale con deduzione delle necessarie correzioni di valore dovute a perdite di crediti riconoscibili.

Altri investimenti di capitale: la voce altri investimenti di capitale si ha nel caso in cui i mezzi amministrati nell'ambito della strategia d'investimento non sono tutti investiti. Essa comprende quindi capitali in deposito o a vista con durata di validità residua di massimo 90 giorni, o depositi Overnight, Call o vincolati, o ancora attivi a vista maturati in qualsiasi momento. Nella voce altri investimenti di capitale rientrano anche mezzi destinati agli acquisti di beni d'investimento utilizzati a breve per investimenti, la valutazione avviene ai valori attuali (valore del giorno).

Investimenti di capitale per conto e rischio di terzi ed accantonamenti tecnico-assicurativi per conto e rischio di terzi: in queste posizioni vengono messe a bilancio le assicurazioni sulla vita con quote di partecipazione e quelle con formazione di capitale, in cui la Mobiliare non si assume i rischi degli investimenti. Nelle prime gli assicurati partecipano in conto e rischio propri al successo o alle altre oscillazioni di valore degli investimenti di capitale. Le polizze assicurative sulla vita con formazione di capitale sono vendute per il tramite di banche, che garantiscono un interesse (minimo) sul conto risparmio. L'iscrizione a bilancio di tali investimenti di capitale per conto e rischio di terzi viene fatta a valori attuali (valore corrente), che determinano contemporaneamente l'ammontare dei corrispondenti accantonamenti tecnico-assicurativi.

Strumenti finanziari derivati: rientrano nel novero degli strumenti finanziari derivati contratti a termine sulle divise ed opzioni o certificati sugli indici azionari e futures. Contratti a termine sulle divise e opzioni put strategiche servono alla copertura dei rischi di cambio e delle oscillazioni dei prezzi di mercato. Contratti di opzione tattici, certificati su indici azionari e futures sono utilizzati per un'efficiente gestione economica (preparazione di acquisti o miglioramento dei ricavi). Per quanto riguarda i valori attuali rimandiamo ai commenti sul bilancio. La valutazione di tutti i derivati avviene sulla base dei corsi giornalieri. I valori attuali sono esposti fra gli attivi o fra i passivi, ma per le opzioni put strategiche non viene considerato il valore momentaneo all'atto dell'acquisto. Questo valore viene integralmente ammortizzato o rivalorizzato al momento della nascita dell'impegno o della chiusura della posizione. Per gli strumenti finanziari usati in garanzia i valori attuali vengono esposti efficacemente rinunciando nel conto profitti e perdite ad un saldo con effetto sugli affari di base. Negli affari volti ad un miglioramento dell'efficienza il valore positivo attuale viene esposto nelle riserve di rivalutazione.

Investimenti immateriali: beni immateriali acquistati, come software, diritti di sfruttamento o Goodwill vengono attivati se porteranno nell'arco di anni dei vantaggi misurabili. L'ammortamento è lineare in base al valore di acquisto, di regola sull'arco di tre – cinque anni, in casi motivati anche di venti anni. Una stima del valore viene fatta ogni anno ed in caso di bisogno si procede ad ulteriori ammortamenti straordinari a carico dei risultati del periodo interessato.

Spese di stipulazione sulle polizze d'assicurazione non vengono attivate.

Beni materiali: vengono ammortizzati a seconda della durata d'utilizzo prevista, in modo lineare sui costi d'acquisto. La durata d'uso delle diverse classi di beni materiali è la seguente:

Mobili/Macchine/Motoveicoli	da 2 a 10 anni
Hardware EED/Reti informatiche	da 3 a 10 anni
Immobili amministrativi	da 40 a 50 anni

Una stima del valore viene fatta ogni anno. In caso di bisogno si procede ad ulteriori ammortamenti straordinari a carico dei risultati del periodo interessato.

Mezzi liquidi: i mezzi liquidi comprendono gli averi di cassa, gli averi postali e bancari come pure il denaro a vista e in deposito, con una durata di validità residua di 90 giorni al massimo amministrati per le necessità degli affari tecnici. Essi vengono valutati al valore attuale.

Crediti e altri attivi/impegni a breve termine e altri passivi a breve termine: queste posizioni sono esposte ai valori storici. Il delcredere viene determinato sulla base delle scadenze e dei rischi di solvibilità riconoscibili. Oltre a rettifiche di valore singole per rischi specifici noti si hanno correzioni di valore anche sulla base di studi statistici in merito al rischio di perdita.

Accantonamenti tecnico-assicurativi: gli accantonamenti tecnico-assicurativi vengono valutati singolarmente, vale a dire per contratto d'assicurazione o per singolo caso, secondo gli impegni presumibili nei confronti degli assicurati e dei danneggiati, e/o con metodo matematico/statistico secondo procedimenti approvati dalle autorità statali di vigilanza e contengono accantonamenti sufficienti per coprire le oscillazioni di valore, in modo da garantire l'adempimento degli impegni presi sul lungo periodo.

– Gli accantonamenti per i danni alla data di chiusura del bilancio corrispondono ai pagamenti da effettuare in futuro per sinistri, non scontati. Si applicano tassi d'interesse agli accantonamenti per le rendite. Gli accantonamenti per i danni comprendono sia quelli per i danni annunciati sia quelli per danni verificatisi ma non ancora denunciati; ad essi vanno aggiunte le spese per il trattamento delle pratiche.

– I capitali di copertura corrispondono al valore previsto (valore monetario) delle prestazioni assicurative e delle spese considerati i pagamenti degli assicurati, i ricavi da interessi ed altri parametri economici e demografici.

– Il calcolo del riporto dei premi viene effettuato secondo il metodo pro rata temporis.

Accantonamenti per future partecipazioni degli assicurati alle eccedenze:

– Non-vita: la Mobiliare, con le sue basi cooperative, a seconda dei risultati della gestione favorisce anche i clienti nel settore non vita con partecipazioni alle eccedenze. La creazione di accantonamenti per le future partecipazioni alle eccedenze viene decisa dall'assemblea generale, mentre il consiglio d'amministrazione decide poi anno per anno in merito alla destinazione.

– Vita: in questo settore le eccedenze sono causate da una differenza positiva fra ricavi degli interessi effettivamente ottenuti e interessi garantiti e fra i risultati quali calcolati ed effettivamente realizzati in merito a rischio e costi. Con questa posizione di bilancio negli anni successivi si finanziano attribuzioni agli assicurati stabiliti in base a disposizioni legali o contrattuali ed alla politica d'impresa relativa alle eccedenze. In questi accantonamenti è compresa la parte degli aumenti

o perdite di valore – sia compensati che no – che spetta agli assicurati nel settore previdenziale a norma della Legal Quote. Le differenze di valutazione fra chiusura dei conti del gruppo e chiusura singola (risultanti da riserve di utili, di rivalutazione e da attività con effetti sul bilancio) spettanti quota parte all'assicurato, sono riportate negli accantonamenti per le future ripartizioni delle eccedenze agli assicurati. Esse hanno carattere latente e non possono essere versate.

Accantonamenti non tecnici (finanziari): sono probabili impegni basati su avvenimenti del passato. Entità e scadenza degli impegni non sono noti, ma possono essere stimati. L'ammontare degli accantonamenti corrisponde al valore del flusso dei mezzi che ci si attende in futuro. Nello specchio degli accantonamenti vengono presentati destinazione, scioglimento e costituzione. Gli accantonamenti per le imposte riguardano soltanto imposte latenti. Impegni fiscali a breve termine da imposte in corso vengono riportate negli altri passivi a breve termine o nella determinazione dei ratei e risconti.

Impegni eventuali ed altri impegni da non inserire in bilancio sono valutati in base a probabilità ed ammontare delle future prestazioni e costi unilaterali. Vengono considerate anche eventuali controprestazioni garantite da terzi.

Imposte: vengono computate le imposte attuali sugli utili e sui capitali. Impegni fiscali a breve termine derivanti da imposte attuali sono riportati alla voce altri passivi a breve termine o nella determinazione dei ratei e risconti. Se a livello di gruppo oltre a quelli fiscali si utilizzano altri principi di valutazione si hanno differenze di valutazione sui quali vanno considerate imposte latenti sui ricavi. Le imposte latenti attive e passive vengono saldate fra loro se riguardano lo stesso soggetto fiscale. Imposte latenti attive vengono riportate e inserite fra gli altri attivi solo se è probabile che possano essere calcolate con gli oneri fiscali successivi. Riduzioni fiscali potenziali non considerate su riporti di perdite sono dichiarate apertamente nell'allegato. Imposte latenti passive vengono indicate negli accantonamenti per le imposte. Il tasso d'imposta latente utilizzato si basa sul tasso d'imposta che ci si attende.

Effetti economici da impegni previdenziali: i collaboratori delle società del gruppo sono inclusi in piani previdenziali conformi al diritto svizzero. Il finanziamento di tali piani avviene di regola con il versamento di contributi annuali da parte del lavoratore e del datore di lavoro. I contributi vengono iscritti in base al periodo nelle spese per il personale. I piani previdenziali vengono seguiti da persone giuridiche autonome e distinte dal datore di lavoro. Sono assicurate prestazioni per la vecchiaia basate sui contributi e prestazioni in caso di invalidità o decesso, conformemente a quanto previsto nei regolamenti delle istituzioni di previdenza. Eccessi o difetti di copertura delle istituzioni di previdenza vengono rilevati dal Gruppo Mobiliare a norma della Swiss GAAP RAC 26 «Presentazione dei conti per le istituzioni di previdenza del personale». Essi vengono iscritti come attivi o passivi sulla base dell'effettivo vantaggio economico o degli impegni che comportano per il datore di lavoro; modifiche nei confronti del periodo precedente vengono espresse nel conto profitti e perdite alla voce spese per il personale. Un vantaggio economico può aversi solo in concomitanza di quattro fattori cumulativi: riduzioni o esenzioni dei contributi sono previsti a livello di statuti/regolamenti; il massimo organo dell'istituzione di previdenza ha deciso una riduzione

o un'esenzione; gli scopi previdenziali sono assicurati e garantiti; la continuazione delle prestazioni di libero passaggio deve avvenire come se non ci fosse una temporanea riduzione o esenzione nel versamento dei contributi. Impegni economici derivano dall'obbligo o dalla volontà di finanziare (risanamento). Nel caso di misure di risanamento necessarie le norme della LPP e della OPP2 prevedono fra l'altro che nel periodo di carenza copertura l'istituzione di previdenza può pretendere da parte di lavoratori e datore di lavoro il pagamento di contributi (a fondo perduto) per ovviare alla situazione, il che per il datore di lavoro si risolve in obbligazioni immediate. Riserve per i contributi del datore di lavoro vengono espresse come attivo (attivi dalle istituzioni di previdenza); le modifiche nei confronti del periodo precedente sono da esporre alla voce spese per il personale considerando rinunce all'utilizzazione, necessarie correzioni di valore ed operazioni di sconto.

Perimetro di consolidamento

Partecipazioni

Quota di partecipazione
in %**Capitale azionario**
in migliaia CHF

		2012	2011	2012	2011
Mobiliare Svizzera Holding SA, Berna	H	–	–	200 000	200 000
Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA, Berna	N	100,00	100,00	3 000	3 000
Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni sulla vita SA, Nyon	V	100,00	100,00	25 000	25 000
Mobiliare Svizzera Asset Management SA, Berna	A	100,00	100,00	1 000	500
Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA, Berna	N	100,00	100,00	148 000	148 000
Limmat Società d'assicurazione SA, Berna	N	100,00	100,00	10 000	10 000
Mobi 24 Call-Service-Center SA, Berna	C	100,00	100,00	200	200
Protekta Consulenza rischi SA, Berna	C	100,00	100,00	100	100
XpertCenter SA, Berna	C	100,00	100,00	100	100
Alpstein Fund, Lussemburgo ¹⁾	I	100,00	100,00	–	–
Mobi Alternative Investment Fund, Lussemburgo ¹⁾	I	100,00	100,00	–	–

¹⁾ SICAV-FIS società d'investimento di diritto lussemburghese

Attività principale

- A Asset Management
- C Consulenza/Servizio
- H Holding
- I Società di investimento
- N Non-vita
- V Vita

Le partecipazioni sopra citate della Mobiliare Svizzera Holding SA sono integralmente consolidate.

Spiegazioni sul conto economico

1 Premi affari globali

in migliaia CHF

	2012	2011
– per settore (affari diretti)		
Incendio e altre assicurazioni cose	934 670	911 342
Assicurazione responsabilità civile	241 164	228 027
Assicurazione veicoli a motore	809 910	750 001
Assicurazione marittima, trasporti e aerea	8 785	8 493
Assicurazione di cauzioni	3 938	3 855
Assicurazione infortuni e malattia	344 819	346 162
Assicurazione di protezione giuridica	77 475	71 446
Altre assicurazioni	15 882	14 039
Totale affari diretti	2 436 643	2 333 365
Affari indiretti (attività riprese)	11 434	9 104
Totale premi lordi non-vita	2 448 077	2 342 469
Vita	771 084	734 416
Vita per conto e rischio di terzi	79 657	98 209
Totale affari diretti	850 741	832 625
Totale premi lordi vita	850 741	832 625

Il Gruppo Mobiliare è operativo in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

2 Parte delle riassicurazioni

in migliaia CHF

	2012 Non-vita	2011	2012 Vita	2011
Lordo	– 13 473	– 12 274	– 53	– 278
Parte delle riassicurazioni	94	606	0	0
Modifiche del riporto dei premi in conto proprio	– 13 379	– 11 668	– 53	– 278
Lordo	– 1 427 613	– 1 303 977	– 549 362	– 652 755
Parte delle riassicurazioni	57 873	44 782	28 484	38 776
Danni e prestazioni assicurative pagati in conto proprio	– 1 369 740	– 1 259 195	– 520 878	– 613 979
Lordo	– 145 458	– 159 776	– 153 278	– 52 227
Parte delle riassicurazioni	25 885	8 237	0	0
Modifiche degli accantonamenti per i sinistri e di altri accantonamenti tecnici in conto proprio	– 119 573	– 151 539	– 153 278	– 52 227

Nel settore vita non ci sono parti di riassicuratori nelle modifiche del capitale di copertura e negli accantonamenti in conto e rischio di terzi.

3 Costi tecnici in migliaia CHF	2012 Non-vita	2011	2012 Vita	2011
Costi per agenzie e altri costi di vendita	- 388 872	- 370 484	- 45 699	- 44 864
Spese amministrative	- 252 844	- 251 428	- 83 000	- 77 803
Costi tecnici lordi	- 641 716	- 621 912	- 128 699	- 122 667
Parte delle riassicurazioni	28 228	25 575	0	0
Costi tecnici in conto proprio	- 613 488	- 596 337	- 128 699	- 122 667

Le spese per il personale ammontano a 301,6 mio. CHF (anno precedente 291,8 mio. CHF).

4 Risultati di investimenti di capitale in conto e rischio di terzi in migliaia CHF	2012	2011
Ricavi/utili e perdite realizzati	12 024	4 950
Utili non realizzati	41 575	3 157
Perdite non realizzate	- 80	- 7 575
Risultati di investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	53 519	532

5 Ricavi/oneri da investimenti di capitali in migliaia CHF	2012 Non-vita	2011	2012 Vita	2011
Ricavi da titoli	105 451	120 103	93 833	101 393
Ricavi da immobili da investimento	47 716	43 831	18 550	14 561
Ricavi da partecipazioni non consolidate	546	776	0	0
Ricavi da interessi per depositi	158	175	0	0
Ricavi da accrediti	45 901	6 075	16 054	3 608
Utile da vendita d'investimenti di capitale	51 704	62 697	43 788	58 349
Altri ricavi da capitali	23 910	26 223	10 695	10 721
Ricavi da investimenti di capitali	275 386	259 880	182 920	188 632
Oneri da immobili da investimento	- 9 133	- 9 751	- 2 861	- 3 912
Ammortamenti su investimenti di capitale	- 14 439	- 81 414	- 16 161	- 32 309
Perdite da vendita d'investimenti di capitale	- 11 814	- 19 158	- 7 082	- 11 616
Spese per amministrazione di capitale	- 11 818	- 9 372	- 6 265	- 4 702
Altre spese su capitale	- 181	- 826	- 267	- 348
Oneri per investimenti di capitale	- 47 385	- 120 521	- 32 636	- 52 887

6 Altri ricavi/oneri finanziari

Gli altri ricavi finanziari comprendono utili su corsi realizzati/non realizzati su posizioni in valuta estera ed altri ricavi da interessi. La voce altri oneri finanziari comprende perdite su corsi realizzate/non realizzate su posizioni in valuta estera ed altri interessi passivi.

7 Rendimento straordinario

Nel quadro di misure strutturali per le casse pensioni le imprese datori di lavoro concedono un contributo pari a 190,0 mio. CHF. L'importo è addebitato per 174,8 mio. CHF al settore non-vita e per i restanti 15,2 mio. CHF al settore vita. Il rendimento straordinario non-vita nell'anno precedente di 19,3 mio. CHF provengono dalla vendita di un immobile commerciale per uffici a Zurigo.

8 Imposte in migliaia CHF	2012 Non-vita	2011	2012 Vita	2011
Imposte correnti su ricavi e capitale	- 24 914	- 27 788	- 10 063	- 9 743
Imposte latenti	8 876	- 3 188	- 675	- 1 564
Imposte	- 16 038	- 30 976	- 10 738	- 11 307

Il tasso d'imposta latente, che resta immutato al 22%, corrisponde al tasso da attendersi effettivamente sulla base dei risultati prima delle imposte. Per motivi prudenziali non sono state considerate riduzioni d'imposta potenzialmente possibili per riporti di perdite, ovvero imposte latenti attive per un importo di 6,3 mio. CHF (31.12.2011: 1,1 mio. CHF).

Spiegazioni sul bilancio

9 Investimenti di capitali in migliaia CHF	2012	2011
Carte valori a reddito fisso ¹⁾ (Valore attuale 2012: 7 952 971; 2011: 8 053 600)	7 502 813	7 662 800
Azioni e partecipazioni a fondi ^{1), 2)} (Valore d'acquisto 2012: 1 914 849; 2011: 1 821 968)	2 097 469	1 797 429
Investimenti alternativi ¹⁾ (Valore d'acquisto 2012: 576 017; 2011: 409 126)	698 297	481 846
Investimenti immobiliari (Valore d'acquisto 2012: 1 374 408; 2011: 1 195 768)	1 575 144	1 351 767
Ipoteche	637 183	590 729
Prestiti	816 382	825 979
Partecipazioni non consolidate	187 765	87 480
Crediti da depositi da affari assicurativi assunti	4 034	4 424
Altri investimenti di capitali	392 221	340 508
Investimenti di capitali³⁾	13 911 308	13 142 962

Correzioni di valore in migliaia CHF	2012	2011
Azioni e partecipazioni a fondi	- 79 835	- 186 565
Investimenti alternativi ⁴⁾	- 20 114	- 22 119
Ipoteche	- 1 740	- 335

¹⁾ Ora gli investimenti alternativi sono iscritti separatamente. Per consentire un migliore confronto i dati dell'anno precedente sono stati adattati (spostamenti di private debt e materie prime).

²⁾ inclusi fondi immobiliari e partecipazioni a società di partecipazione immobiliare

³⁾ esclusi mezzi liquidi (capitale circolante)

⁴⁾ La riclassificazione del private debt dalla voce carte valori a reddito fisso a quella investimenti alternativi comporta la necessità di dichiarare ora le correzioni di valore relative a tale settore.

Strumenti finanziari derivati	2012	2011	2012	2011
in migliaia CHF	Valore attuale attivo		Valore attuale passivo	
Divise				
a scopo di garanzia	8 829	3 982	0	6 970
Strumenti di capitale proprio e relativi indici				
a scopo di garanzia	719	0	0	0
Totale	9 548	3 982	0	6 970

Passaggio alle posizioni di bilancio	2012	2011	2012	2011
in migliaia CHF				
Azioni e partecipazioni a fondi	719	0	0	0
Altri passivi a breve termine	0	0	0	6 970
Altri attivi	8 829	3 982	0	0
Totale	9 548	3 982	0	6 970

10 Investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	2012	2011
in migliaia CHF		
Quote di fondi d'investimento	649 916	701 895
Altri investimenti di capitale	404 703	443 814
Investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	1 054 619	1 145 709

11 Specchietto degli investimenti

in migliaia CHF

**Immobili da investimento
(investimenti di capitale)**

	2012	2011
Valore contabile netto 01.01.	1 351 767	1 196 572
Valori di acquisto		
Stato al 01.01.	1 195 768	1 140 005
Acquisizioni	202 086	149 735
Uscite	- 23 446	- 23 638
Riclassificazione ¹⁾	0	- 70 334
Stato al 31.12.	1 374 408	1 195 768
Correzioni di valori cumulati		
Stato al 01.01.	- 71 670	- 110 842
Ammortamenti ²⁾	- 12 864	- 16 733
Fattori d'influsso sul valore	6 508	8 818
Uscite	4 042	8 296
Riclassificazione ¹⁾	0	38 791
Stato al 31.12.	- 73 984	- 71 670
Riserve di rivalutazione (prima della deduzione delle imposte latenti) 31.12.	274 720	227 669
Valore contabile netto al 31.12.	1 575 144	1 351 767
- di cui immobili da investimento in costruzione	94 752	141 969
- di cui sedimi non edificati	36 088	35 540
Differenza fra i valori attuali e quelli d'acquisto al 31.12.	200 736	155 999

¹⁾ 2011: Riclassificazione di un investimento immobiliare nelle proprietà d'impresa²⁾ 2011: di cui 15,7 mio. CHF riportati fra le riserve di utile

	Partecipazioni non consoli- date (investimenti di capitale)		Investimenti immateriali	
in migliaia CHF	2012	2011	2012	2011
Valore contabile netto 01.01.	87 480	87 065	18 815	19 922
Valori di acquisto				
Stato al 01.01.	87 022	86 728	45 891	40 250
Acquisizioni	100 276	294	6 344	6 691
Uscite	0	0	- 1 013	- 1 050
Riclassificazione	0	0	15	0
Stato al 31.12.	187 298	87 022	51 237	45 891
Modifiche di valore cumulate				
Stato al 01.01.	458	337	- 27 076	- 20 328
Correzioni di valore	9	121	0	0
Ammortamenti previsti	0	0	- 9 130	- 7 744
Ammortamenti straordinari	0	0	203	0
Uscite	0	0	552	996
Riclassificazione	0	0	- 15	0
Stato al 31.12.	467	458	- 35 466	- 27 076
Valore contabile netto 31.12.	187 765	87 480	15 771	18 815

	Immobili amministrativi		Investimenti e strutture		Totale beni materiali	
in migliaia CHF						
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Valore contabile netto 01.01.	157 387	124 424	32 541	35 845	189 928	160 269
Valori di acquisto						
Stato al 01.01.	334 330	259 223	89 409	86 630	423 739	345 853
Acquisizioni	11 190	10 035	18 567	9 180	29 757	19 215
Uscite	0	- 5 262	- 11 797	- 6 401	- 11 797	- 11 663
Riclassificazione ¹⁾	0	70 334	- 15	0	- 15	70 334
Stato al 31.12.	345 520	334 330	96 164	89 409	441 684	423 739
Correzioni di valore cumulate						
Stato al 01.01.	- 176 943	- 134 799	- 56 868	- 50 785	- 233 811	- 185 584
Ammortamenti previsti	- 5 845	- 4 209	- 12 340	- 10 821	- 18 185	- 15 030
Uscite	0	856	11 101	4 738	11 101	5 594
Riclassificazione ¹⁾	0	- 38 791	15	0	15	- 38 791
Stato al 31.12.	- 182 788	- 176 943	- 58 092	- 56 868	- 240 880	- 233 811
Valore contabile netto 31.12.	162 732	157 387	38 072	32 541	200 804	189 928

¹⁾ 2011: Riclassificazione di un investimento immobiliare nelle proprietà d'impresa

Valori d'assicurazione per l'incendio	2012	2011
in migliaia CHF		
Valori dell'assicurazione contro gli incendi degli immobili d'investimento e degli investimenti materiali	1 429 864	1 302 112

12 Crediti	2012	2011
in migliaia CHF		
Averi nei confronti di assicurati	68 101	62 648
./. correzioni di valore	- 6 931	- 7 135
Averi presso società di assicurazioni	27 239	24 716
Averi da agenzie/mediatori	6 915	4 264
Crediti da partecipazioni non consolidate e altre imprese e persone vicine	17 454	8 767
Crediti	112 778	93 260

13 Altri attivi

in migliaia CHF

	2012	2011
Altri attivi	55 482	44 603
./. correzioni di valore	- 330	- 355
Altri attivi	55 152	44 248

14 Accantonamenti tecnico-assicurativi

in migliaia CHF

	2012 Non-vita	2011	2012 Vita	2011
Riporti premi	479 439	466 061	51 804	51 752
Accantonamenti per sinistri	3 967 990	3 854 870	1 456 888	1 303 609
Capitale di copertura	0	0	2 663 781	2 465 370
Partecipazioni alle eccedenze degli assicurati accreditate	0	0	2 816	2 707
Altri accantonamenti tecnico-assicurativi	178 582	167 673	0	0
Accantonamento per catastrofi	200 000	200 000	0	0
Accantonamento di vecchiaia malattia	7 788	8 619	0	0
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto proprio	4 833 799	4 697 223	4 175 289	3 823 438
Parte dei riassicuratori	134 723	108 678	0	0
Accantonamenti tecnico-assicurativi lordi	4 968 522	4 805 901	4 175 289	3 823 438

15 Accantonamenti per le future partecipazioni alle eccedenze degli assicurati

in migliaia CHF

	2012 Non-vita	2011	2012 Vita	2011
Accantonamenti per le future partecipazioni alle eccedenze degli assicurati	254 978	226 152	327 837	417 241

16 Accantonamenti non tecnici (finanziari)

in migliaia CHF

	Accantonamenti per le imposte	Altri accantonamenti	Accantonamenti per le ristrutturazioni	Totale accantonamenti non tecnici (finanziari)
Stato al 31.12.2010	164 657	21 405	20	186 082
Utilizzazione	0	- 4 437	- 15	- 4 452
Scioglimento ¹⁾	- 5 617	- 197	- 5	- 5 819
Costituzione	23 265	1 296	0	24 561
Stato al 31.12.2011	182 305	18 067	0	200 372
Utilizzazione	0	- 3 042	0	- 3 042
Scioglimento	- 12 169	0	0	- 12 169
Costituzione ²⁾	35 701	190 461	0	226 162
Stato al 31.12.2012	205 837	205 486	0	411 323

¹⁾ Accantonamenti per imposte: di cui 3,1 mio. CHF riportati fra le riserve di utile²⁾ Altri accantonamenti: di cui 190,0 mio. CHF per misure strutturali relative alle casse pensioni (v. allegato 7 Ricavo straordinario)

Per quanto riguarda gli accantonamenti per imposte si tratta di imposte latenti sugli utili, che si registrano quando a livello di gruppo si utilizzano principi di valutazione diversi rispetto a quelli utilizzati dal punto di vista fiscale. Impegni fiscali a breve termine rientrano nella voce altri passivi o in quelle determinazione dei ratei e risconti passivi.

Gli altri accantonamenti per il 31 dicembre 2012 sono per lo più in correlazione con misure strutturali nelle casse pensioni e con prestazioni a favore di (ex) dipendenti. Le prestazioni ai collaboratori (ex) sono scontate con un tasso del 3% (31.12.2011: 3%).

17 Altri impegni a breve termine

in migliaia CHF

	2012	2011
Impegni da affari assicurativi	471 772	543 343
Impegni nei confronti di partecipazione non consolidate e di altre persone ed imprese vicine	141 133	125 177
Altri impegni a breve termine	612 905	668 520

Gli impegni da affari assicurativi contengono premi pagati in anticipo per un ammontare di 444,3 mio. CHF (31.12.2011: 516,6 mio. CHF).

18 Capitale azionario/riserve di capitale

Il capitale azionario della Mobiliare Svizzera Holding SA, interamente versato, resta di due milioni di azioni nominative da 100 CHF interamente liberate e detenute dalla Mobiliare Svizzera Società cooperativa. La trasmissibilità delle azioni è limitata per disposizioni statutarie.

Le riserve di capitale corrispondono all'investimento di capitale conseguente alla ristrutturazione del gruppo Mobiliare per il 1° gennaio 2000.

Altre indicazioni

in migliaia CHF

2012

2011

Annotazioni sul bilancio

Impegni eventuali	2 667	2 704
Altri impegni da non iscrivere a bilancio	63 112	27 770

Gli impegni eventuali riguardano gli impegni in garanzia a favore di terzi.

Gli altri impegni da non riportare in bilancio comprendono spese future per contratti non resiliabili con durata (residua) superiore ad un anno.

Le società consolidate fanno parte del gruppo dell'IVA del Gruppo Mobiliare e sono solidalmente responsabili nei confronti delle autorità fiscali per gli impegni dello stesso in materia di IVA.

Transazioni con società vicine (Mobiliare Svizzera Società cooperativa)

Prestito a lungo termine (impegno)	150 000	150 000
Attivi sul conto corrente	17 356	8 670
Passivi sul conto corrente	141 114	125 177
Interessi sul prestito a lungo termine (impegno)	4 875	6 000
Interessi sul conto corrente	4 424	4 914
Altre entrate (costi amministrativi fatturati)	1 582	1 147

Altre transazioni in questo ambito riguardano ipoteche concesse a consiglieri d'amministrazione della Mobiliare Svizzera Società cooperativa e a membri del comitato di direzione (31.12.2012: 4,3 mio. CHF; 31.12.2011: 4,2 mio. CHF). L'operazione avviene alle stesse condizioni previste per i collaboratori.

Indicazioni relative ai processi di valutazione dei rischi

Con la realizzazione del risk management a livello d'impresa e del sistema di controllo interno la responsabilità ultima incombe sul consiglio di amministrazione, che approva i relativi piani e le direttive sulla politica in materia di rischi. Nell'ambito dei processi la conduzione è ripartita secondo lo schema esposto di seguito.

Rischi, processi e organi di conduzione

Livello operativo			Livello strategico	
Rischi tecnico-assicurativi – Non-vita – Vita	Rischi finanziari – Mercato – Crediti – Struttura finanziaria – Liquidità	Rischi operativi – Processi – Personale – Sistemi – Avvenimenti esterni	Rischi dovuti a strategia ed ambiente circostante	Rischi del sistema
Processo ALM		Processo ORM	Processo strategico	
Comitato strategico ALM		Comitato strategico ORM	Comitato di direzione	

ALM = Asset-Liability Management

ORM = Operational Risk Management

Per ulteriori informazioni rimandiamo al capitolo Risk Management a pagina 66 della presente relazione.

Indicazioni sulle istituzioni di previdenza

Beneficiari/Impegni economici e costi della previdenza	Copertura eccedente/insufficiente secondo Swiss GAAP RAC 26	Parte economica dell'imprenditore	Modifica con effetti sull'esercizio	Contributi limitati al periodo	Impegni previdenziali per il personale		
in migliaia CHF	31.12.2012	31.12.2012	31.12.2011	2012	2012	2012	2011
Istituzione(i) di previdenza senza copertura eccedente/insufficiente	0	0	0	0	29 477	29 477	27 277
Totale	0	0	0	0	29 477	29 477	27 277

Non ci sono riserve di contributi del datore di lavoro per il 31.12.2012 e anno precedente.

Eventi dopo la data di chiusura

Con decisione del 26 febbraio 2013 il consiglio di amministrazione della Mobiliare Svizzera Holding SA ha approvato il conto economico consolidato, che considera tutti gli eventi fino a tale data conosciuti la cui causa risale a momenti antecedenti alla data di chiusura del bilancio. Non si ha inoltre notizia di eventi da ricondurre a cause posteriori alla chiusura del bilancio essenziali ai fini del giudizio e da riportare in allegato.

Relazione dell'Ufficio di revisione

All'Assemblea generale della Mobiliare Svizzera Holding SA, Berna

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale consolidato della Mobiliare Svizzera Holding SA, costituito da conto economico, bilancio, conto del flusso di denaro liquido, specchietto delle modifiche del capitale proprio e allegato (pagine 76–97), per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012.

Responsabilità del Consiglio d'amministrazione

Il Consiglio d'amministrazione è responsabile dell'allestimento del conto annuale consolidato in conformità agli Swiss GAAP FER e alle disposizioni legali. Questa responsabilità comprende la concezione, l'implementazione e il mantenimento di un sistema di controllo interno relativamente all'allestimento di un conto annuale consolidato che sia esente da anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. Il Consiglio d'amministrazione è inoltre responsabile della scelta e dell'applicazione di appropriate norme di presentazione del conto annuale consolidato, nonché dell'esecuzione di stime adeguate.

Responsabilità dell'Ufficio di revisione

La nostra responsabilità consiste nell'esprimere un giudizio sul conto annuale consolidato in base alle nostre verifiche. Abbiamo effettuato la nostra verifica conformemente alla legge svizzera e agli Standard svizzeri di revisione, i quali richiedono che la stessa venga pianificata ed effettuata in maniera tale da ottenere sufficiente sicurezza che il conto annuale consolidato sia privo di anomalie significative.

Una revisione comprende l'esecuzione di procedure di verifica volte ad ottenere elementi probativi per i valori e le altre informazioni contenuti nel conto annuale consolidato. La scelta delle procedure di verifica compete al giudizio professionale del revisore. Ciò comprende una valutazione dei rischi che il conto annuale consolidato contenga anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. Nell'ambito della valutazione di questi rischi il revisore tiene conto del sistema di controllo interno, nella misura in cui esso è rilevante per l'allestimento del conto annuale consolidato, allo scopo di definire le procedure di verifica richieste dalle circostanze, ma non per esprimere un giudizio sull'efficacia del sistema di controllo interno. La revisione comprende inoltre la valutazione dell'adeguatezza delle norme di allestimento del conto annuale consolidato, dell'attendibilità delle valutazioni eseguite, nonché un apprezzamento della presentazione del conto annuale consolidato nel suo complesso. Siamo dell'avviso che gli elementi probativi da noi ottenuti costituiscano una base sufficiente ed adeguata per la presente nostra opinione di revisione.

Opinione di revisione

A nostro giudizio il conto annuale consolidato per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012 presenta un quadro fedele della situazione patrimoniale, finanziaria e reddituale in conformità agli Swiss GAAP FER ed è conforme alla legge svizzera.

Relazione in base ad altre disposizioni legali

Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale secondo la Legge sui revisori (LSR) e all'indipendenza (art. 728 CO e art. 11 LSR), come pure che non sussiste alcuna fattispecie incompatibile con la nostra indipendenza.

Conformemente all'art. 728a cpv. 1 cifra 3 CO e allo Standard svizzero di revisione 890 confermiamo l'esistenza di un sistema di controllo interno per l'allestimento del conto annuale consolidato concepito secondo le direttive del Consiglio d'amministrazione.

Raccomandiamo di approvare il presente conto annuale consolidato.

Zurigo, 26 febbraio 2013

KPMG SA

Hieronymus T. Dormann
Perito revisore abilitato
Revisore responsabile

Oliver Windhör
Perito revisore abilitato

Direzione e controllo dell'impresa

Con un resoconto comprensibile e una presentazione trasparente della Corporate Governance, la Mobiliare vuole soddisfare le esigenze dei propri Stakeholder

In quanto impresa non quotata in Borsa la Mobiliare non è vincolata al rispetto degli obblighi di trasparenza previsti nella *direttiva SIX concernente le informazioni sulla Corporate Governance* del 29 ottobre 2008 (in vigore per il 1° luglio 2009). D'altra parte il Gruppo Mobiliare si riconosce in linea di principio in queste disposizioni sulla trasparenza e nello *Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance*, anche se poi in alcuni casi motivati esula da tale prassi. Nelle pagine seguenti si illustrano le strutture di comando e controllo dell'impresa. La presentazione segue in linea di massima la direttiva SIX. Alle norme riguardanti esclusivamente società quotate si fa riferimento solo in modo sommario. Da pagina 105 sono presentate le retribuzioni corrisposte nel 2012. Se informazioni in merito sono contenute in altri passaggi della relazione d'esercizio si fa riferimento alle relative pagine.

Struttura del gruppo e azionariato

Sia la cooperativa che la holding sono società di diritto svizzero con sede a Berna. La cooperativa detiene tutte le azioni della Holding SA. Non ci sono partecipazioni incrociate ai sensi della direttiva SIX. Per maggiori informazioni sulla struttura del gruppo rimandiamo alle pagine 7 e 87 (perimetro di consolidamento), mentre la struttura di comando a livello operativo è riportata a pagina 39.

Struttura del capitale

La struttura del capitale si evince dai bilanci della cooperativa (pagina 25) e dal bilancio nei conti del gruppo (pagina 79). Gli statuti della Holding SA non prevedono alcun tipo di aumenti di capitale. Negli ultimi tre anni non ci sono state modifiche del capitale, la cooperativa dispone del diritto di opzione, il capitale azionario è completamente versato, gli statuti attuali non prevedono azioni di godimento, titoli di partecipazioni, iscrizioni nominali, obbligazioni convertibili in azioni ed opzioni.

Assemblea dei delegati della Mobiliare Svizzera Società Cooperativa

Attualmente sono affiliati alla cooperativa circa 1,5 milioni di persone fisiche, giuridiche ed enti pubblici, sulla base della stipulazione di un contratto d'assicurazione con la Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA. Non esistono né un dovere di versamenti suppletivi né altri impegni finanziari per i soci cooperativi. I loro interessi vengono curati da 150 (numero previsto) delegati provenienti dai Cantoni e dal Principato del Liechtenstein, che rappresentano diverse cerchie di assicurati come privati, imprese – attive in diversi rami come agricoltura, artigianato, industria, commercio e servizi – ed enti pubblici. La durata in carica è di sei anni; ogni due anni si tengono per circa un terzo dei delegati votazioni volte al rinnovo del mandato o a nuove elezioni. Non ci sono limiti riguardanti periodi in carica o età dei delegati. I delegati approvano ogni anno la relazione d'esercizio, deliberano sulla ripartizione degli utili di bilancio o su eventuali revisioni degli statuti ed eleggono il consiglio d'amministrazione della cooperativa. La composizione attuale dell'assemblea dei delegati è riportata alle pagine 20 e 21 della relazione d'esercizio.

Il consiglio d'amministrazione della Mobiliare Svizzera Società Cooperativa

si compone di almeno 15 persone, a sottolineare l'ampia rappresentanza a livello di regioni e di cerchie di assicurati. La durata regolare del mandato è di quattro anni, non ci sono limiti alla rieleggibilità o alla durata in carica, mentre è stato previsto un limite di età a 72 anni. Del consiglio non fa parte alcun membro esecutivo. Urs Berger, che il 26 maggio 2011 ha ceduto la propria funzione di CEO del Gruppo Mobiliare a Markus Hongler ed è stato eletto membro e presidente, per tre anni non può essere considerato come indipendente ai sensi dello *Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance*. Al consiglio d'amministrazione è attribuito il compito di vegliare sul rispetto dell'orientamento cooperativo dell'impresa. Esso è inoltre responsabile per la relazione d'esercizio della cooperativa e per la tenuta delle elezioni dei delegati ed esercita all'assemblea generale della Holding SA i diritti di azionista che spettano

alla cooperativa. In questa funzione approva il resoconto annuale, il conto economico annuale e i conti del gruppo, prende atto delle retribuzioni, elegge il consiglio d'amministrazione della Holding SA e decide in merito al discarico dello stesso.

Al consiglio d'amministrazione competono guida, verifica e controllo sulla gestione degli affari della cooperativa, delegata alla Holding SA. I compiti di direzione del gruppo sono delegati alla Mobiliare Svizzera Holding SA, per cui si è rinunciato alla formazione di comitati permanenti. Il consiglio d'amministrazione ha invece delegato tre dei suoi membri a fare parte dei due cosiddetti Steering Committees guidati dal presidente, che insieme a due gruppi di lavoro della Holding SA si occupano delle questioni relative al posizionamento e al ruolo della cooperativa e dei suoi organi. In vista delle imminenti nomine o conferme nei consigli d'amministrazione della cooperativa e della Holding previste nel 2013 e negli anni seguenti il consiglio d'amministrazione ha inoltre nominato presidente, vicepresidente e due membri in un comitato ad hoc *Consiglio d'amministrazione cooperativa e Holding*. Detto comitato è stato incaricato inoltre di controllare compensi degli organi della cooperativa e della Holding e se del caso di presentare proposte per un loro adeguamento. Il consiglio d'amministrazione assume periodicamente informazioni sull'andamento degli affari e si riunisce per almeno due sedute all'anno. Nel periodo in esame ha tenuto tre riunioni.

La sua composizione attuale è illustrata alle pagine 22 e 23 della relazione d'esercizio. Attualmente nessun membro del consiglio d'amministrazione della cooperativa esercita una funzione direttiva in un'altra società d'assicurazioni svizzera.

Il consiglio d'amministrazione della Mobiliare Svizzera Holding SA deve essere composto di almeno cinque membri. Per quel che riguarda durata in carica, mandati successivi, limiti alla rielezione e limiti di età valgono le stesse regole previste per il consiglio d'amministrazione della cooperativa. La maggioranza dei membri del consiglio d'amministrazione della Holding SA deve far

parte contemporaneamente del consiglio d'amministrazione della cooperativa, cosa che succede per tutti i membri dalla ristrutturazione del Gruppo Mobiliare, avvenuta nel 2000. Queste disposizioni erano valide nell'anno in esame anche per i consigli d'amministrazione delle società operative del gruppo; Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA, Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni sulla vita SA e Mobiliare Svizzera Asset Management SA.

Il consiglio d'amministrazione della Holding SA – anche in questo caso già dal 2000 – corrispondeva dal punto di vista delle persone a quelli delle tre società citate. Dal 2000 inoltre rappresentava una prassi consolidata anche raggruppare nelle mani delle stesse persone gli incarichi di presidenza e vicepresidenza dei consigli d'amministrazione di cooperativa, Holding SA e società del gruppo. Dal 2006 il periodo di carica di tutti i componenti del consiglio d'amministrazione è identico a quello del consigliere d'amministrazione della cooperativa o delle altre società del gruppo. Nel 2012 abbiamo deciso di posizionare la Mobiliare Asset Management SA come società di gestione di fondi. In considerazione delle esigenze del controllo per il 10 dicembre 2012 abbiamo modificato lo status di questa società come cosiddetta società del gruppo e la doppia carica di consiglieri d'amministrazione della Holding SA e della Mobiliare Svizzera Asset Management SA e le altre regole contenute negli statuti esposte in precedenza. La condotta e il controllo dell'impresa si basano sulle basi legali, su direttive e regolamenti interni, su piano direttivo, codice di comportamento e politiche approvati dal consiglio d'amministrazione della Holding SA. Le linee direttrici e il codice di comportamento sono pubblicati sul nostro sito web www.lamobiliare.ch.

Il consiglio d'amministrazione della Holding SA in un regolamento d'organizzazione ed in una regolamentazione delle competenze che vengono verificati ogni anno e se del caso adattati ha stabilito nel dettaglio la gestione del gruppo nonché organizzazione, compiti e competenze sia degli organi della Holding SA che delle due società del gruppo.

Il consiglio d'amministrazione delega al comitato di direzione i compiti legati alla gestione degli affari della Holding SA, nei limiti in cui non sia altrimenti previsto dalla legge, negli statuti o nel regolamento d'organizzazione. Esso stabilisce la strategia d'impresa e la struttura organizzativa del gruppo, decide fra l'altro sulla pianificazione annuale e pluriennale, determina la solvenza, la politica e la strategia relative agli investimenti e decide su come concepire la gestione del rischio e il sistema di controllo interno. È competente per nomina e rimozione del CEO, del capo delle funzioni di supporto del comitato di direzione, del responsabile della revisione interna e del segretario del consiglio d'amministrazione.

Il consiglio d'amministrazione in corpore si riunisce per discutere e decidere ogni volta che l'andamento degli affari lo richiede; nove volte nell'esercizio in esame. Il consiglio d'amministrazione cura la propria formazione nell'ambito di un workshop annuale e di altre manifestazioni e incontri. Quando è in agenda l'esame della pianificazione annuale, del reporting e della chiusura dei conti semestrali e annuali, alle sedute del consiglio d'amministrazione partecipano tutti i membri del comitato di direzione. Per l'esame di altre trattande, dove necessario, vengono invitati tutti i componenti o solo membri isolati del comitato di direzione o esperti, sia interni sia esterni. Il CEO – nei limiti in cui ciò non sia escluso dalle disposizioni sulla ricusazione o se il consiglio d'amministrazione tratta determinati temi a porte chiuse – è in linea di massima sempre presente.

Nell'ambito del reporting trimestrale il consiglio d'amministrazione si fa informare dalla direzione in merito all'andamento degli affari. Sempre a scadenze trimestrali gli viene sottoposto a cura del servizio di revisione interno un resoconto sullo stato delle cose, sui risultati dei controlli tenuti e sullo stato di attuazione delle raccomandazioni. Per quel che attiene agli strumenti di informazione e controllo nei confronti del comitato di direzione si rimanda ai capitoli sulla revisione, sia interna che esterna (pagine 103–104) e ai compiti del Risk Management (pagine 66–68).

Il consiglio d'amministrazione procede tutti gli anni ad un riesame della strategia d'impresa. Dalla metà del 2011 tratta temi strategici nell'ambito del cosiddetto *Pannello delle innovazioni*. In esso si esaminano idee strategiche per stimolare la dinamica innovativa, l'agenda strategica viene coordinata con il modello di gestione degli affari e con singoli temi del modello di gestione dell'impresa – fra cui il concetto della prestazione, la creazione di valore o la suddivisione del valore, ma anche aspetti relativi a comunicazione e canali di distribuzione – in un'ottica unitaria che contribuisce a influenzare le strutture e il modello organizzativo della Mobiliare.

Le commissioni del consiglio d'amministrazione della Holding SA

Per meglio svolgere le proprie attività di guida e di controllo il consiglio d'amministrazione della Holding SA ha creato due commissioni permanenti, composte ciascuna da tre suoi membri. Attualmente – a eccezione del vicepresidente del consiglio d'amministrazione – tutti i componenti dello stesso fanno parte di una delle commissioni. Il Presidente Urs Berger è membro della commissione investimenti e rischi ma non di quella di controllo. Le commissioni si sono riunite nell'anno in esame quattro volte ognuna: scopi, uso e compiti delle commissioni sono descritti a grandi linee nel regolamento d'organizzazione. Il consiglio d'amministrazione ha inoltre emanato un regolamento dettagliato per ogni commissione. Le commissioni, ricorrendo a esperti interni e se del caso esterni, approfondiscono temi o settori per conto del consiglio d'amministrazione e gli forniscono materiale decisionale in vari ambiti. Il CEO partecipa di regola alle sedute con funzioni consultive. La responsabilità finale dei compiti delegati alle commissioni resta affidata al consiglio d'amministrazione in corpore.

Le commissioni non hanno competenze decisionali, ma viene loro conferito il diritto di inviare al consiglio d'amministrazione prese di posizioni e raccomandazioni e il dovere di informare dove ravvisassero gravi carenze e/o avvenimenti particolari. La Commissione investimenti e rischi

sostiene e offre consulenza al consiglio d'amministrazione nelle questioni di Asset & Liability Management, della gestione degli investimenti e in quella dei rischi (tecnico-assicurativi, di mercato e creditizi) che ne conseguono. La Commissione di controllo sostiene e consiglia nel controllo della contabilità, dei resoconti finanziari e del rispetto di leggi, statuti, regolamenti, direttive e altre norme interne.

Nel corso del 2012 il consiglio d'amministrazione non si è servito di commissioni ad hoc. La procedura di selezione del successore di Markus Sievers, che a fine marzo 2013 lascia la carica di responsabile del campo d'attività sviluppo d'impresa e di membro del direttorio è stata affidata al presidente e al CEO. Fanno parte di consiglio d'amministrazione e commissioni solo membri non esecutivi. Ad eccezione di Urs Berger, eletto il 26 maggio del 2011 alla carica di presidente, tutti i membri del consiglio d'amministrazione sono indipendenti ai sensi dello *Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance*. Il cosiddetto periodo cooling-off per il presidente dura fino al 25 maggio 2014. La composizione attuale di consiglio d'amministrazione e commissioni e informazioni in merito ai singoli membri possono essere consultate alle pagine 34 e 35 della presente relazione d'esercizio.

Comitato di direzione

Il comitato di direzione sotto la guida del CEO – sul quale incombe la responsabilità operativa globale dell'intero gruppo – è chiamato ad applicare nella pratica le strategie decise dal consiglio d'amministrazione della Holding SA e deve informarlo in modo regolare sull'andamento degli affari e sui principali progetti del gruppo, dei vari settori del comitato di direzione e delle società del gruppo. Il consiglio d'amministrazione ha eletto Michel Gicot come successore di Markus Sievers come capo del settore di attività Sviluppo dell'impresa e membro del comitato di direzione per il 1° aprile 2013. Indicazioni sui singoli membri del comitato di direzione si trovano alle pagine 36 e 37 della relazione d'esercizio, la struttura di comando a pagina 39. Attualmente non si hanno cosiddetti contratti di gestione. I contratti di

lavoro con il CEO e i componenti del comitato di direzione prevedono senza eccezione un termine di disdetta di sei mesi, per la fine di giugno o di dicembre di ciascun anno.

Diritti di partecipazione degli azionisti

Le disposizioni statutarie per la partecipazione all'assemblea dei delegati (della cooperativa) e all'assemblea generale (della Holding SA), i quorum richiesti, le norme per la convocazione delle assemblee dei delegati o generale e le regole per la determinazione delle trattande rispondono alle disposizioni contenute nel Codice delle obbligazioni. Non sono previste limitazioni al diritto di voto.

Passaggio del controllo ad altri e misure protettive

Gli statuti della Holding SA non contengono regole in merito ad un dovere di offerta o una clausola per regolare l'ipotesi di modifiche nel controllo delle azioni.

Revisione

La revisione è parte integrante della Corporate Governance. L'ufficio di revisione esterno – mantenendo la propria completa autonomia – lavora a stretto contatto con la revisione interna. La commissione di sorveglianza e in ultima istanza il consiglio d'amministrazione controllano l'attività di revisione.

Per l'esercizio 2012 i competenti organi della revisione interna hanno nominato ufficio di revisione per la cooperativa, la Holding SA e le società consolidate la KPMG SA. La durata del mandato è di un anno e l'operato dell'ufficio di revisione esterno viene valutato ogni anno. In particolare il capo revisore partecipa alla discussione sul piano di controllo della revisione interna ed esterna nella commissione di controllo del consiglio d'amministrazione e alle sedute del consiglio d'amministrazione per l'esame dei resoconti dell'ufficio di revisione sulla chiusura dei conti annuali. Il totale degli onorari fatturati per la revisione nell'anno in esame ammonta a 611 280 CHF. Per mandati collegati alla revisione sono stati fatturati inoltre 124 400 CHF, per

consulenze 512 125 CHF. Nell'esercizio in esame la KPMG SA non ha svolto mandati a sostegno del servizio di revisione interna. È in ogni caso assicurato il pieno rispetto del principio riguardante l'indipendenza dei revisori.

Per garantirne l'assoluta indipendenza dal comitato di direzione il responsabile della revisione interna dipende direttamente dal presidente del consiglio d'amministrazione della Holding SA. Il servizio svolge controlli in tutto il gruppo Mobiliare e assiste il consiglio d'amministrazione nelle attività di governance procedendo a una valutazione indipendente dell'efficacia dei sistemi di controllo interni e del rispetto delle disposizioni statutarie, legali e regolamentari. Tutti i resoconti sono messi a disposizione del CEO, dei membri del consiglio d'amministrazione competenti per il relativo ambito di attività e di altri responsabili della gestione. Il presidente del consiglio d'amministrazione e la commissione di sorveglianza vengono inoltre informati regolarmente in merito ai risultati principali dell'attività di revisione. L'efficienza della revisione interna viene ulteriormente migliorata grazie alla coordinazione dei diversi lavori di revisione e alla collaborazione con l'ufficio di revisione esterno.

Politica d'informazione

Il Gruppo Mobiliare informa ogni anno delegati, consiglieri d'amministrazione, collaboratori, media e opinione pubblica con la relazione d'esercizio e con la conferenza stampa sul bilancio, tramite comunicati stampa e via internet sui risultati annuali e sull'andamento della gestione. Nel terzo trimestre si informano i media sul risultato semestrale. Per i membri del consiglio d'amministrazione della cooperativa e i delegati sono inoltre predisposti adeguati resoconti sui risultati del primo trimestre, su quelli semestrali e sull'andamento nei primi tre trimestri. I contatti con i delegati vengono curati, oltre che nel corso dell'annuale assemblea dei delegati, ogni autunno con incontri informativi a livello regionale. In quest'occasione i delegati sono di volta in volta informati oralmente sul risultato semestrale e sui temi attuali della gestione delle assicurazioni nell'ambito del Gruppo Mobiliare.

Retribuzioni

Il sistema retributivo della Mobiliare ha una struttura semplice e facilmente comprensibile, improntata ai valori cooperativi che guidano l'impresa. Le retribuzioni devono essere adeguate, adatte alle circostanze e concorrenziali.

In quanto impresa non quotata in borsa la Mobiliare non è vincolata al rispetto degli obblighi di trasparenza quali previsti dalle norme del Codice delle obbligazioni in merito alla trasparenza delle retribuzioni corrisposte ai membri del consiglio d'amministrazione e del comitato di direzione del 7 ottobre 2005 (in vigore dal 1° gennaio 2007). Essa è inoltre esonerata dal rispetto della circolare FINMA entrata in vigore il 1° gennaio 2010 sugli *standard minimi per i sistemi di remunerazione negli istituti finanziari* in quanto non raggiunge la soglia prevista.

L'intero sistema retributivo è strutturato in modo da evitare per quanto possibile la concessione di vantaggi non motivati da considerazioni obiettive e falsi stimoli. Non sono previsti indennizzi Sign-on, paracaduti d'oro o indennità d'uscita in caso di fine rapporto. Con effetto a partire dall'esercizio 2011 il sistema di retribuzione per i livelli di funzione da 1 a 4 è stato completato con una componente *gratifica* che considera da un lato il successo nel lungo periodo e dall'altro sviluppo e posizionamento del gruppo Mobiliare. Sull'attribuzione di tale componente di retribuzione il consiglio d'amministrazione decide solo dopo un periodo di osservazione di quattro anni. I consigli di fondazione delle istituzioni di previdenza hanno modificato i regolamenti per fare in modo che i membri del consiglio d'amministrazione di imprese affiliate che prima di essere chiamati a far parte del consiglio esercitavano in una di dette imprese funzioni operative restino assicurati anche per la durata della loro attività come consiglieri d'amministrazione, ma con la nuova retribuzione. Questi adattamenti sono stati decisi accanto ad altre modifiche marginali, nel quadro della verifica delle retribuzioni fatta dal consiglio d'amministrazione su consiglio della FINMA che la raccomandava agli istituti che non sono tenuti all'applicazione della circolare FINMA *standard minimi per i sistemi di remunerazione negli istituti finanziari*. L'assemblea dei delegati e il consiglio d'amministrazione della cooperativa, come pure il consiglio d'amministrazione della Holding SA stabiliscono autonomamente i compensi dei propri membri.

Le indicazioni riportate oltre in merito alle componenti delle retribuzioni e alle indennità corrisposte nell'esercizio in esame vengono spiegate e completate in occasione dell'assemblea generale della Holding SA quando si parla dei conti annuali del gruppo. In quest'occasione al consiglio d'amministrazione della cooperativa, che esercita i diritti di azionista della cooperativa, viene presentato un resoconto completo relativo alle retribuzioni, come previsto dalle disposizioni della circolare FINMA sugli *standard minimi per i sistemi di retribuzione negli istituti finanziari*.

Remunerazioni per i membri dell'assemblea dei delegati della cooperativa

Le remunerazioni ai delegati comprendono una somma fissa e un rimborso spese forfettario. Nel 2012 le retribuzioni fisse e i rimborsi spese forfettari corrisposti ai delegati ammontano a un totale complessivo di 256'000 CHF.

Remunerazione per il consiglio d'amministrazione della cooperativa

I membri del consiglio d'amministrazione della cooperativa che esercitano contemporaneamente un mandato nel consiglio d'amministrazione della Holding SA sono retribuiti separatamente a seconda del mandato. Le remunerazioni per i consiglieri d'amministrazione della cooperativa consistono in una somma fissa in contanti. I consiglieri che lasciano l'incarico o vengono eletti nel corso dell'esercizio ricevono una retribuzione pro rata temporis. La partecipazione alle sedute viene onorata con 1000 CHF a presenza. La partecipazione a una commissione impiegata ad hoc dal consiglio d'amministrazione o a uno Steering Committee viene onorata con 1000 CHF a giornata di riunione. Tale importo va inteso come indennizzo per la preparazione della seduta e la partecipazione alla stessa.

Nel 2012 sono state versate le seguenti remunerazioni fisse, incluse quelle per i membri di commissioni ad hoc per remunerazioni/nomine o degli Steering Committee:

- Consiglio d'amministrazione in toto, incluso il presidente: 627 500 CHF
- Remunerazione più alta: Urs Berger, presidente: 43 000 CHF.

Remunerazioni per il consiglio d'amministrazione della Holding SA

I principi validi per le remunerazioni del consiglio d'amministrazione e le singole componenti della remunerazione sono descritti in un regolamento in materia emanato dal consiglio d'amministrazione. Nelle remunerazioni per i mandati nel consiglio d'amministrazione della Holding SA sono compresi quelle per i mandati nei consigli d'amministrazione delle società del gruppo. Le remunerazioni del vicepresidente e dei membri del consiglio d'amministrazione si compongono di una retribuzione fissa e di un'indennità di funzione per il vicepresidente risp. per i presidenti e i membri delle commissioni permanenti del consiglio d'amministrazione della Holding SA. Vengono a cadere i gettoni di presenza per la partecipazione alle sedute delle commissioni permanenti. La partecipazione a una commissione impiegata ad hoc o a uno Steering Committee del consiglio d'amministrazione viene onorata nella cooperativa con un forfait di 1000 CHF a giornata di riunione. Per le sedute del consiglio d'amministrazione in corpore è prevista una diaria giornaliera di 1000 CHF. Il presidente riceve una remunerazione fissa (forfait annuo) che comprende il seggio nelle commissioni permanenti e temporanee del consiglio d'amministrazione e negli Steering Committee, la diaria per la partecipazione alle sedute e la retribuzione per i mandati del consiglio di fondazione delle istituzioni di previdenza della Mobiliare. Il pagamento viene fatto in contanti previa deduzione della quota del lavoratore per le assicurazioni AVS/AI/PG, AD e dei contributi per le casse pensioni della Mobiliare a carico del lavoratore (come da regolamento). Al presidente viene inoltre versato un contributo forfetario alle spese,

mentre il rimborso delle spese di viaggio e delle spese effettivamente sostenute da membri del consiglio d'amministrazione si basa sul regolamento in materia di remunerazioni. Non sono previsti boni. Membri dimissionari o eletti nel corso dell'anno ricevono la remunerazione pro rata.

Nel 2012 sono state versate le seguenti remunerazioni (retribuzioni fisse e indennità o somme forfetarie e diarie giornaliere per la partecipazione a commissioni ad hoc o Steering Committee, senza gettone di presenza per le sedute ordinarie e straordinarie del consiglio d'amministrazione):

- Consiglio d'amministrazione in toto, incluso il presidente: 1 080 000 CHF
- Remunerazione più alta (remunerazione forfetaria lorda): Urs Berger, presidente: 500 000 CHF.

Remunerazioni per il CEO e i membri del comitato di direzione

Le remunerazioni previste per il CEO e i componenti del comitato di direzione del Gruppo Mobiliare sono stabilite in un regolamento emanato dal consiglio d'amministrazione della Holding SA. Esse si compongono di uno stipendio fisso basato sull'inquadramento individuale e di una retribuzione variabile dipendente dal successo gestionale (bonus). Il limite massimo della quota variabile viene stabilito di anno in anno, ma ammonta a non più del 100% (CEO) risp. del 50% (membri del comitato di direzione) dello stipendio fisso concordato. Il bonus effettivo che sarà versato viene stabilito considerando a quale livello siano state realizzate determinate componenti stabilite individualmente quali:

- a) risultato operativo globale al netto delle spese di capitale (creazione di valore d'impresa a norma del piano direttivo Economic-Value-Added) e altri obiettivi quantitativi dell'impresa (come lo sviluppo dell'attività in relazione al mercato)
- b) obiettivi quantitativi e qualitativi a livello di settori di direzione e obiettivi quantitativi e qualitativi personali.

La ponderazione della categoria a) nel caso del CEO è più alta che per i membri del comitato di

direzione, il contrario avviene per la categoria b) che ha maggiore valenza per i membri del comitato che per il CEO. Con questo diverso trattamento – partendo dal presupposto che il risultato possa essere influenzato – si vuole porre per ogni destinatario (funzione) un chiaro accento. Il CEO e i membri del comitato di direzione sono assicurati presso la cassa pensioni e la cassa accessoria del Gruppo Mobiliare. Versamenti che esulano dalle quote a carico del datore di lavoro previste nel regolamento non sono previsti e vengono considerati come indennizzi da chiedere espressamente al consiglio d'amministrazione. Per il rimborso spese e la partecipazione forfettaria alle spese valgono il regolamento sulle spese del Gruppo Mobiliare e il regolamento aggiuntivo per i dirigenti delle funzioni da 1 a 4 approvato dall'amministrazione delle imposte del Cantone di Berna.

Nel 2012 sono stati corrisposti ai membri del Comitato di direzione incluso il CEO, complessivamente le seguenti remunerazioni fisse (stipendio) e variabili (boni): 6'096'000 CHF. In questo importo complessivo sono comprese le retribuzioni del responsabile del settore Previdenza in carica fino a fine maggio 2012 e della collega chiamata a succedergli, entrata alla Mobiliare a partire dal 1° aprile 2012.

Altre indicazioni

Sono considerate prestazioni del datore di lavoro gli sconti concessi ai dipendenti su assicurazioni e ipoteche/prestiti, premi di anzianità e i versamenti nei MobiFond come da rispettivi regolamenti. Destinatari di tali prestazioni sono tutti i dipendenti del Gruppo Mobiliare.

Non sono state versate somme sotto forma di buonuscita e/o remunerazioni a ex membri di organi o a persone vicine a quest'ultimi. Sono stati invece concessi crediti ipotecari a membri di organi, alle condizioni di mercato con lo sconto per il personale valido per tutti i collaboratori del Gruppo Mobiliare.

Agenzie generali e agenti generali

(al 1° gennaio 2013)

Argovia	Aarau	Daniel Probst
	Baden	Marc Périllard
	Lenzburg	Markus Fisler
	Muri (Freiamt)	Rolf Thumm
	Reinach	Andreas Huber
	Rheinfelden	Roger Schneider
	Zofingen	Raphael Arn
Appenzello esterno	Herisau (Appenzello esterno)	Adrian Künzli
Appenzello interno	Appenzello	Hans Fritsche
Basilea Città	Basilea	Beat Herzog
Basilea Campagna	Aesch	Stephan Hohl
	Liestal	Alfred Guggenbühl
Berna	Belp	Christoph Schmutz
	Ostermundigen (Berna est)	Beat Klossner
	Berna (Berna città)	Ulrich Hadorn
	Berna (Berna ovest)	Heinz Etter
	Biel/Bienne	Daniel Tschannen
	Burgdorf	Christian Jordi
	Herzogenbuchsee	Dennis Borgeaud
	Interlaken (Interlaken-Oberhasli)	Philipp Mischler
	Langenthal	Bernhard Meyer
	Laupen	Max Baumgartner
	Lyss	Patrick Zahnd
	Moutier (Moutier-St-Imier)	Eric Veya
	Spiez	Bernhard Bigler
	Thun	Herbert Sonderegger
	Worb (Emmental)	Ulrich Brechbühl
Friburgo	Bulle	Jacques Yerly
	Düdingen	Aldo Del Monico
	Estavayer-le-Lac	
	(La Broye-Nord Vaudois)	Dominique Torche
	Friburgo	Daniel Charrière
	Morat (Morat-Ins)	Bernhard Hubacher
Ginevra	Ginevra	Denis Hostettler
Giura	Delémont	Patrice Wolff
	Porrentruy	Marianne Chapuis
Grigioni	Coira	Valentin C. Spescha
	St. Moritz	Dumeng Clavuot
Lucerna	Hochdorf (Seetal-Rontal)	Christoph Blum
	Luzern	Toni Lötscher
	Sursee	Herbert Heini
	Willisau (Willisau-Entlebuch)	Stefan Schärli
Neuchâtel	La Chaux-de-Fonds (Montagnes et Vallées Neuchâteloises)	Daniel Hugli
	Neuchâtel	Pierre-André Praz

Nidvaldo/Obvaldo	Sarnen (Obvaldo e Nidvaldo)	Alfred Tschanz & Roland Arnold
San Gallo	Buchs (Buchs-Sargans)	Rainer Kostezer
	Flawil	Ruedi Germann
	Rapperswil (Rapperswil-Glarus)	Rolf Landis
	Heerbrugg (Rheintal)	Norbert Büchel
	Rorschach (Arbon-Rorschach)	Armin Broger
	San Gallo	Gian Bazzi
	Wil	Thomas Broger
Sciaffusa	Sciaffusa	Gerhard Schwyn
Soletta	Balsthal	Marc Bloch
	Olten	Fabian Aepli-Marbach
	Soletta	Hans Jürg Haueter
Svitto	Lachen	Roland Egli
	Svitto	Stephan Annen
Ticino	Bellinzona	Michele Masdonati
	Lugano	Marco Ferrari
Turgovia	Frauenfeld	Ernst Nüesch
	Kreuzlingen	Roland Haselbach
	Weinfelden (Mittelthurgau)	Franz Koller
Uri	Altdorf	Richard Zraggen
Vallese	Briga (Alto Vallese)	Roland Lüthi
	Monthey (Chablais-Riviera)	Yves Rupp
	Sion	Pascal Rey
Vaud	Losanna	Pierre-Alain Wyer
	Nyon	Carlo Fracheboud
Zugo	Zugo	Patrick Göcking
Zurigo	Affoltern a. A.	Thomas Naef
	Bülach	Max Suter
	Dielsdorf	Peter Tobler
	Dietikon (Limmattal)	Stephan Egli
	Horgen	Thomas Schinzel
	Meilen	Dario Landis
	Uster	Jean-Jacques Gueissaz
	Wetzikon (Wetzikon-Pfäffikon)	Urs J. Fischer
	Winterthur	Erwin Kurmann
	Zurigo	Arthur H. Bär
Principato del Liechtenstein	Vaduz	Kilian Pfister

Clienti ritratti

Un grazie di cuore a tutti i nostri clienti
che hanno accettato di mettersi a disposizione
per le riprese fotografiche.



Virginie Thurre
ha al suo fianco
l'agenzia generale di Losanna.



Simon Vetter
ha al suo fianco
l'agenzia generale di Wil.



Tim Scherrer e Cinzia Carlino
hanno al loro fianco
l'agenzia generale di Coira.



Christophe Lamant
e Gwenaëlle Leclaire,
con Lucie e Charline
hanno al loro fianco l'agenzia
generale di Neuchâtel.



Rudolf Müller, Margrit Brunner
e Roger Alois Behr
hanno al loro fianco
le agenzie generali
di Bülach e di Reinach.



Albertine e Daniel Bader,
Gasthof zum Kreuz,
hanno al loro fianco
l'agenzia generale di Balsthal.



Andrea e Lorenzo Domeniconi,
GTK Timek Group,
hanno al loro fianco
l'agenzia generale di Lugano.

Sedi

(al 1° gennaio 2013)

Sede principale non-vita	Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA Direzione	Bundesgasse 35 3001 Berna Telefono 031 389 61 11 Telefax 031 389 68 52 www.lamobiliare.ch
Sede principale vita	Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni sulla vita SA	Chemin de la Redoute 54 1260 Nyon Telefono 022 363 94 94 Telefax 022 361 78 28 www.lamobiliare.ch
Protekta Protezione giuridica	Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA	Monbijoustrasse 68 3001 Berna Telefono 031 389 85 00 Telefax 031 389 85 99 www.protekta.ch
Direzione Broker	Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA Direzione Broker	Lamprechtweg 2-4 8050 Zurigo Telefono 044 286 11 11 Telefax 044 201 41 31 www.mobimakler.ch
	Mobilière Suisse Société d'assurances SA Direction Affaires Courtiers Marché Romandie	Chemin de la Redoute 54 1260 Nyon Telefono 022 816 17 60 Telefax 022 816 17 89 www.mobicourtier.ch
Contact Center	Mobi24 Call-Service-Center AG	Bundesgasse 35 3001 Berna Telefono 0800 16 16 16 16 www.mobi24.ch
Consulenza rischi	Protekta Consulenza rischi SA	Monbijoustrasse 5 3011 Berna Telefono 031 389 64 02 Telefax 031 389 64 15 www.protekta-risikoberatung.ch
Gestione dei sinistri in conto terzi	XpertCenter AG	Monbijoustrasse 5 3011 Berna Telefono 031 389 89 50 Telefax 043 444 75 00 www.xpertcenter.ch

Sigla editoriale

Mobiliare Svizzera Holding SA
Bundesgasse 35
CH-3001 Berna
Telefono +41 31 389 61 11
www.lamobiliare.ch

Responsabile del prodotto

Regula Gutjahr, Consulente PR dipl. fed.
Incaricata della comunicazione sulle finanze
Direzione Mobiliare, Settore finanze
regula.gutjahr@mobi.ch

Concezione grafica

Carrel Design, Visuelle Gestalter, CH-3305 Iffwil
www.carreldesign.ch

Fotografie

Andreas Greber, Fotostudio, CH-3007 Berna
www.andreasgreber.ch
Foto a pagina 4: Geri Krischker, CH-8049 Zurigo
(Composing: Andreas Greber)

Styling

Ursula Senti, stilista
CH-3004 Berna

Produzione

Stämpfli Pubblicazioni SA, CH-3006 Berna

Rilegatura

Schumacher SA, CH-3185 Schmitten

Il presente rapporto di gestione è disponibile
in tedesco, francese e italiano. Fa fede in ogni
caso la versione originale in lingua tedesca.

La versione in formato elettronico è disponibile
al sito www.mobi.ch/annualreport



printed in
switzerland

stampato su Lessebo 1.3 bright