

L'anno di gestione 2009 in breve. *La Mobiliare*
forgia il proprio futuro.

Apprendisti in copertina
da sinistra a destra

Loris Rubido
Agenzia generale
Montagnes et
Vallées Neuchâtelaises

Camille Pellet
Agenzia generale
Moutier-St-Imier

David Crétin
Agenzia generale
Porrentruy

Reto Manser
Agenzia generale
Appenzello

Milena Maag
Agenzia generale
Meilen

Janina Bruggmann
Agenzia generale
Arbon-Rorschach

Reto Studer
Agenzia generale
Herzogenbuchsee



La Mobiliare
Assicurazioni & previdenza

Il tema fotografico di questa edizione

Sono questi i collaboratori che forgeranno anche in futuro la Mobiliare come l'assicurazione più vicina alla gente – magari un bel giorno come membri del comitato di direzione?

Abbiamo deciso di mettere in copertina gli apprendisti che muovono i primi passi nella vita professionale, perché da noi il sostegno dei giovani gode di una posizione particolare. Da anni siamo in testa alla classifiche del settore assicurativo come datore di lavoro per gli apprendisti. Soprattutto le agenzie generali, ma anche le direzioni, formano attualmente 303 apprendisti. Il modello duale, che combina le esperienze pratiche fatte in ditta con la formazione scolastica, rappresenta per molti giovani l'iter formativo ideale.

Nelle pagine illustrate di questo breve opuscolo sull'anno di gestione 2009 presentiamo altri apprendisti. Non stupisce certo che – in una fase cruciale della loro vita – si vedono confrontati a varie questioni. Le domande che si pongono sul proprio futuro sono spontanee e fresche. Divertenti e allegre!

Cifre del conto economico annuale consolidato

Non-vita e vita	2009	2008	Variazione in %
in milioni CHF			
Premi lordi	2 929,7	2 846,0	+ 2,9
Premi acquisiti in conto proprio	2 744,7	2 677,9	+ 2,5
Investimenti di capitale	11 562,3	10 779,9	+ 7,3
Investimenti di capitale in conto e rischio di terzi	1 492,6	1 494,8	- 0,1
Risultato tecnico	87,4	337,3	- 74,1
Risultato finanziario	367,9	- 263,7	n.u.
Spese straordinario	- 20,8	- 27,1	+ 23,2
Utile annuo consolidato	393,5	27,6	n.u.
Capitale proprio consolidato	2 927,1	2 528,9	+ 15,7
Rendite del capitale proprio	14,4%	1,0%	
Non-vita			
Premi lordi	2 162,1	2 110,4	+ 2,4
Premi acquisiti in conto proprio	2 022,3	1 973,4	+ 2,5
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto proprio	4 397,2	4 280,1	+ 2,7
Risultato tecnico	154,2	307,6	- 49,9
Risultato finanziario	202,9	- 182,9	n.u.
Risultato dopo le imposte	302,4	80,1	+ 277,5
Onere dei sinistri in conto proprio	64,1%	56,5%	
Tasso di spese in conto proprio	26,7%	26,2%	
Tasso altre spese tecnico-assicurative (incl. quote di partecipazione alle eccedenze degli assicurati in conto proprio)	1,6%	1,7%	
Combined Ratio in conto proprio	92,4%	84,4%	
Vita			
Premi lordi	767,6	735,6	+ 4,4
Premi acquisiti in conto proprio	722,4	704,5	+ 2,5
Accantonamenti tecnico-assicurativi in conto proprio	3 410,4	3 235,0	+ 5,4
Accantonamenti tecnico assicurativi in conto e rischio di terzi	1 492,6	1 494,8	- 0,1
Risultato tecnico	- 66,8	29,7	n.u.
Risultato finanziario	165,0	- 80,8	n.u.
Risultato dopo le imposte	91,1	- 52,5	n.u.
Tasso di spese in conto proprio	15,9%	16,2%	

Variazione % di una cifra nel conto economico,
+ = effetto positivo sul risultato, - = effetto negativo
n.u. = non utilizzabili

L'anno di gestione 2009 in breve

L'anno di gestione 2009 mostra risultati eccezionalmente buoni. Il successo negli affari assicurativi e notevoli accrediti negli investimenti patrimoniali hanno contribuito agli utili elevati.

Care clienti e cari clienti,

Anche nell'anno successivo alla grave crisi finanziaria ci siamo dedicati a pianificare il nostro futuro. Una dotazione finanziaria solida e di gran lunga superiore a quella dei concorrenti ci ha consentito di agire in modo aciclico e di continuare a praticare notevoli investimenti. I progetti che stiamo realizzando rappresentano una sfida impegnativa, perché vogliamo garantire per tutte le procedure informatizzate e i mezzi di comunicazione la qualità del servizio e la consulenza personalizzata che caratterizzano le nostre agenzie generali. Contemporaneamente garantiamo più posti di lavoro rispetto all'anno precedente.

La situazione economica è rimasta tesa e difficile per molte imprese. In controtendenza il settore assicurativo quasi non ne ha risentito, in quanto viene raggiunto con un certo ritardo dalle crisi congiunturali. Negli affari assicurativi abbiamo avuto ancora una volta ottimi successi. Il risultato complessivo consolidato mostra un notevole utile annuo di 393,5 mio. CHF (anno precedente 27,6 mio. CHF). Le cause principali di tale risultato sono le mutate avvisaglie sui mercati dei capitali unite agli effetti positivi di numerosi accrediti effettuati in base alla rigida prassi di accantonamenti dell'anno precedente.

Da anni nel settore assicurativo viviamo una crescita superiore a quella del mercato, grazie ad una strategia che si rivela efficace. Non ricerchiamo successi rapidi, ma perseguiamo una crescita a lungo termine. Il fatto che la qualità dei nostri servizi venga apprezzata si riflette nella fedeltà della clientela e nella stipulazione di nuovi contratti. Per la liquidazione rapida e poco burocratica dei sinistri provocati dalle peggiori grandinate della nostra storia nel mese di luglio 2009 abbiamo ancora una volta ricevuto riconoscimento e apprezzamento da parte dei clienti.

Dato che abbiamo radici cooperative, condividiamo il successo. La partecipazione dei clienti alle eccedenze nel ramo delle assicurazioni sulla vita è prassi nota e usuale – noi l'abbiamo introdotta anche nel settore non vita, coinvolgendo a turno gli assicurati. Dalla metà del 2010 le polizze di veicoli a motore e di imprese si vedranno attribuire una somma complessiva pari ancora una volta a oltre 100 mio. CHF sotto forma di sconti.

Un grazie di cuore alle nostre clienti e ai nostri clienti, ai partner e ai collaboratori. È a loro che dobbiamo il positivo esercizio 2009.



Albert Lauper
Presidente del Consiglio
d'amministrazione



Urs Berger
CEO

Strategia e fattori del successo

La strategia e l'autonomia che tradizionalmente determinano il successo della Mobiliare continuano a generare effetti positivi. Da anni ci garantiscono una crescita continua, superiore a quella del mercato.

Una filosofia basata sull'ideale cooperativo

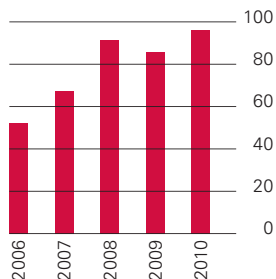
Quale impresa con radici cooperative la Mobiliare non ricerca una massimizzazione a senso unico degli utili per gli azionisti, ma un'ottimizzazione degli stessi. L'utile deve permettere al gruppo imprenditoriale di garantirsi l'esistenza e la crescita con le sue stesse forze e consentire la partecipazione degli assicurati alle eccellenze.

Copriamo a tutto campo i bisogni assicurativi dei clienti privati e delle PMI. Tutti i prodotti e servizi sono caratterizzati da un'elevata qualità. Le nostre agenzie generali sono guidate da imprenditori indipendenti. Oltre il 95% dei casi sono regolati rapidamente e senza complicazioni burocratiche dalle agenzie generali, direttamente sul posto. Danni di grandi dimensioni e casi complessi vengono curati presso le sedi centrali delle direzioni.

Abbiamo una posizione leader nei settori delle assicurazioni per le economie domestiche e le imprese, di rischio sulla vita per i privati e nella riassicurazione delle istituzioni di previdenza. Tendiamo a crescere

Andamento degli investimenti

mio. CHF



Inclusi costi interni per il personale, costi delle prestazioni esterne e per hardware e software. 2010 sulla base della pianificazione.



Mégane Habegger, Agenzia generale Moutier-St-Imier

innanzitutto sulla base della nostra clientela di oltre 1,5 milioni di assicurati, con cui curiamo rapporti a lungo termine.

Punti focali negli investimenti

Investiamo cifre importanti nell'ambito di progetti. Nel 2009 la quota maggiore è andata all'ampliamento del sostegno alla distribuzione. Tramite la rete extranet i makler dispongono di informazioni sul portafoglio e le prime agenzie generali possono consultare sulla stessa schermata tutti i dati relativi al cliente. Da ottobre 2009 i clienti possono chiedere offerte o inviare richieste per le assicurazioni di veicoli a motore direttamente sul nostro sito internet. Sul nostro sito hanno inoltre a disposizione una lista di controllo per verificare le proprie esigenze assicurative. Negli affari individuali vita durante il 2009 tutti i prodotti classici sono stati trasferiti sulla nuova piattaforma IT. Attualmente amministriamo oltre 160 000 polizze con un sistema di gestione standardizzato.



COSA CAMBIA IN ME IN QUESTI
TRE ANNI DI APPRENDISTATO?

Fabio Zancanaro
Agenzia generale Balsthal



COSA SAREBBE LA
SVIZZERA SENZA
LA MOBILIARE?

Bruna Pereira
Agenzia generale Obwaldo e Nidwaldo



PUÒ DIVENTARE CEO
ANCHE CHI NON HA
STUDIARE?

Stephan Giason
Agenzia generale San Gallo



CONSULENTE ASSICURATIVA O
CARRIERA MILITARE? QUESTO
È IL DILEMMA...

Joséphine Uldry
Agenzia generale Friborgo



COME SARÀ LA MIA
VITA QUANDO AVRÒ
TRENT'ANNI?

Alain Forster, Direzione Nyon

Non-vita

Nonostante la pressione sui prezzi la Mobiliare ha segnato una robusta crescita e conquistato ulteriori quote di mercato. In luglio il maltempo ha causato i peggiori danni dovuti alla grandine nella storia dell'impresa.

Crescita chiaramente superiore alla media

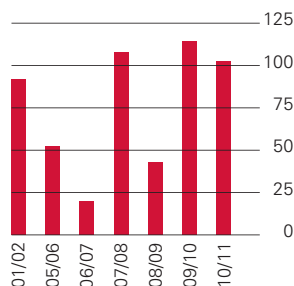
Come conseguenza della recessione i presagi rilevati sul mercato per il settore assicurativo erano tendenzialmente negativi. Fa tanto più piacere quindi vedere che la Mobiliare ha raggiunto nuovamente un elevato tasso di crescita del 2,4%, una volta di più notevolmente al di sopra della media del settore, dello 0,1%. I premi delle polizze nuove, ma anche l'aumento di quelle sostitutive, hanno superato in tutto il settore non-vita i valori dell'anno precedente.

Andamento dei sinistri

L'onere dei sinistri ha raggiunto il 64,1%. Oltre ad alcuni grandi sinistri, in estate si sono verificati alcuni eventi naturali di grande entità. Il 23 luglio chicchi di grandine delle dimensioni di una pallina da golf hanno causato danni immensi nelle regioni dell'altipiano e della Svizzera occidentale. Per la Mobiliare sono risultati danni per oltre 60 mio. CHF, finora il peggior danno causato dalla grandine nella nostra storia.

Versamenti agli assicurati nel settore non-vita

includo misure d'accompagnamento
mio. CHF



David Egyir
Agenzia generale Berna-Città

Per le regioni particolarmente soggette al pericolo di eventi naturali abbiamo elaborato un programma all'avanguardia sul mercato: il sistema d'informazione geografico (GIS) ci consente uno sguardo d'insieme su tutti gli oggetti assicurati nel territorio in pericolo. MobiGIS viene utilizzato a partire dal 2010 nel campo delle prestazioni per la prevenzione, come sostegno per i processi di underwriting e nel trattamento dei sinistri.

Versamenti elevati alla clientela

La Mobiliare favorisce a turno i propri clienti, imprese e privati, con versamenti dal fondo delle eccedenze. Dalla metà del 2009 alla metà del 2010 sono i clienti con una polizza di assicurazione per le economie domestiche ad approfittare di una riduzione del 20% del premio. Dalla metà del 2010 le polizze di veicoli a motore e di imprese si vedranno attribuire una somma complessiva pari ancora una volta a oltre 100 mio. CHF sotto forma di sconti. Questa prestazione è unica nel settore assicurativo.

Vita

Grazie al successo dell'orientamento strategico come retailplayer nelle assicurazioni vita e specialista in quelle di rischio abbiamo potuto aumentare il volume dei premi, mentre il mercato delle assicurazioni sulla vita segnava un andamento negativo.

Ambiente e posizionamento

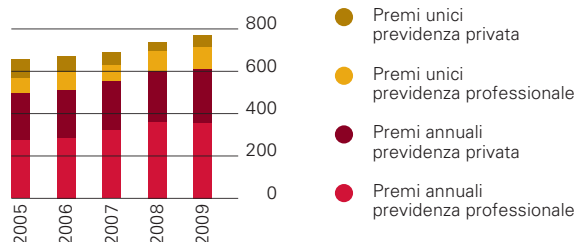
Gran parte dei clienti sono stati confrontati con le conseguenze della crisi economica e con l'insorgere di problemi nuovi. Noi abbiamo analizzato in modo mirato il difficile ambiente circostante, per proporre le migliori offerte possibili e una consulenza finalizzata alla soluzione dei problemi. L'impegno è valso la pena; in un mercato in regresso abbiamo ampliato la nostra quota sia nella previdenza professionale sia in quella privata.

Dato che conosciamo bene il mercato, sappiamo adeguarci costantemente alle esigenze dei clienti e la qualità delle nostre prestazioni è riconosciuta, abbiamo potuto rafforzare ulteriormente la nostra posizione di leader di mercato nella riassicurazione delle istituzioni di previdenza semiautonome.

La nostra strategia s'incentra soprattutto sugli affari a premi periodici, che sono meno volatili dei premi unici e garantiscono entrate costanti. In un ambiente instabile i clienti della previdenza privata hanno chiesto prodotti con reddito garantito. Sono tornate ad essere più

Premi lordi previdenza privata e professionale

mio. CHF



Sara Hablützel
Agenzia generale Zofingen



Luca Sentina
Agenzia generale Soletta

richieste le assicurazioni tradizionali miste, mentre a causa delle incertezze sui mercati finanziari l'interesse per quelle collegate a fondi d'investimento è leggermente diminuito. La nostra gamma di prodotti è riuscita a soddisfare al meglio i bisogni di sicurezza della clientela.

Prestazioni

Le uscite per i casi di decesso si sono rivelate inferiori alle previsioni tariffarie. I riscatti sono aumentati, ma rimanendo ad un livello ridotto. Continuano gli effetti positivi della 5ª revisione AI. Di conseguenza le prestazioni per i casi di incapacità lavorativa nonostante la crisi economica sono rimaste ad un livello soddisfacente. Nella previdenza privata e professionale l'onere per l'incapacità lavorativa è solo di poco superiore all'anno precedente.

La Mobiliare nel confronto con la concorrenza

Nel confronto interno al settore la Mobiliare ha ottenuto valori di punta per quel che riguarda apprezzamento, importanti componenti dell'immagine, notorietà su larga scala ed efficacia della pubblicità.

Per i clienti cos'è importante?

L'istituto di indagini di mercato AmPuls ha rilevato come si posizionano i nostri servizi nel raffronto con cinque dei principali concorrenti sul mercato. Fattori come rapporto partenariale, esperienza personale e affidabilità influenzano sempre di più l'immagine pubblica delle società assicuratrici. Grazie alla vicinanza al cliente, sia emozionale sia geografica, in questi ambiti ci distinguiamo notevolmente dalla concorrenza. Siamo molto soddisfatti di aver ottenuto i voti di gran lunga migliori per il rapporto prezzo-prestazioni e per i rapporti con la clientela, tradizionalmente improntati alla massima semplicità.

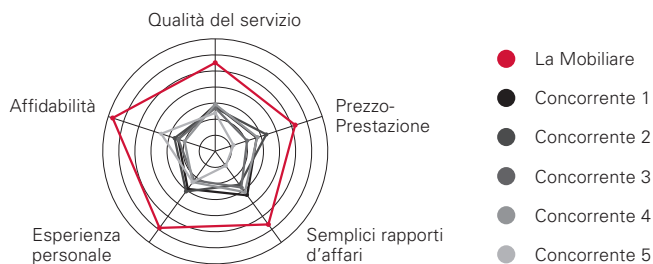
Notorietà elevata

Lo studio più recente sul grado di notorietà delle sei maggiori società d'assicurazione elvetiche condotto su vasta scala mostra che la Mobiliare precede tutta la concorrenza: il 96,6% degli intervistati conoscono la Mobiliare. Le assicurazioni per le economie



Valutazione dell'assicuratore fatta dalle persone intervistate

Confronto fra la Mobiliare ed i cinque principali concorrenti
Realizzato da AmPuls presso 1500 persone intervistate.



domestiche sono il prodotto più noto, citate spontaneamente dall'87,6 % degli intervistati. Grazie fra l'altro al successo della campagna pubblicitaria, è stato possibile aumentare il grado di notorietà dell'assicurazione sulla vita.

Una pubblicità che non si dimentica

La campagna pubblicitaria con i popolari disegni degli incidenti non solo rimane facilmente impressa, ma è anche molto amata e ottiene reazioni positive superiori alla media. Il messaggio di fondo – che la Mobiliare offre anche assicurazioni sulla vita – è stato veicolato nei media stampati e con la sponsorizzazione di blocchi informativi su emittenti radio nazionali di diritto pubblico. La percezione dei nostri messaggi pubblicitari nella media svizzera si è situata sul 39,2%, quota non raggiunta da nessun'altra società di assicurazione.

La Mobiliare è sicura

Tutti i rischi essenziali vengono sistematicamente riconosciuti, limitati e controllati. Il Gruppo Mobiliare supera di gran lunga le esigenze legali sul capitale proprio.

Obiettivi del Risk Management

Gli obiettivi della gestione del rischio sono stati definiti dal consiglio d’amministrazione: a livello operativo la politica relativa alla solvenza crea i presupposti affinché la Mobiliare possa garantire a lungo termine la propria esistenza autofinanziata e possa soddisfare in ogni momento le esigenze previste per legge. La politica per il Risk Management Operativo fornisce le direttive per proteggersi da avvenimenti che potrebbero minacciare l’esistenza dell’impresa e per ottimizzare la qualità di servizi e processi.

A livello sovraordinato la strategia dei rischi formula le direttive per gestire rischi tecnico assicurativi, finanziari e operativi.

I rischi evidenziati a livello strategico confluiscono nei processi di elaborazione della strategia e di controllo.

Il Risk Management centrale del Gruppo Mobiliare mette a disposizione metodi e strumenti per gestire i processi, controlla che siano rispettate le indicazioni

Principali categorie di rischio

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



Sara Leminhos
Agenzia generale Winterthur

Sandro Becher, Direzione Berna

di politica d’impresa e strategiche e garantisce trasparenza apprestando le informazioni rilevanti sulla situazione delle finanze e dei rischi. Per l’attuazione dei processi di Risk Management e la gestione dei rischi nei rispettivi ambiti di competenza sono responsabili i settori della direzione e le funzioni di supporto.

Disponibile un multiplo del capitale proprio richiesto

Il Gruppo Mobiliare soddisfa le esigenze relative alla dotazione di capitale proprio (Solvency I) per il 31 dicembre 2009 al 472%. In altri termini disponiamo di un multiplo del minimo previsto dalla legge. Anche la capacità di rischio – indicata con il nome di Solvency II e verificata con lo Swiss Solvency Test (SST) – mostra sia per le singole società sia per il Gruppo Mobiliare nel complesso maggiori coperture confortevoli.

Prevenzione dei pericoli naturali

La Mobiliare mostra un impegno particolare nel campo della riduzione dei pericoli naturali. A Willisau già nel 2009 si è rivelato utile il canale di deflusso appena realizzato.

Finanziamento iniziale di progetti

Nel 2009 la Mobiliare si è nuovamente impegnata per diminuire i pericoli naturali, stanziando importi dal finanziamento globale di 20 mio. CHF approvato negli anni precedenti dal consiglio d'amministrazione. Con questa utilizzazione particolare del fondo delle eccedenze si garantisce la prosecuzione di progetti in fase di realizzazione o il finanziamento di quelli futuri.

Il progetto più complesso finora sostenuto è stato inaugurato nel maggio 2009: il canale di deflusso Enziwigger a Willisau. La cittadina è stata ripetutamente colpita in passato dall'acqua alta, che ha causato gravi danni. Grazie a questo progetto, che abbiamo sostenuto con 1,85 mio. CHF, Willisau in futuro sarà protetta dalle inondazioni. Poco dopo l'inaugurazione il manufatto si è rivelato una prima volta utilissimo quando forti piogge temporalesche hanno portato il canale lungo un chilometro quasi al limite della tracimazione.



FRA CENT'ANNI AVREMO
ANCORA BISOGNO DI
ASSICURAZIONI?

Lorène Pailler, Agenzia generale Porrentruy

Impegno per progetti di prevenzione

Nuovi, approvati nel 2009



A monte della decisione di sostenere con mezzi provenienti dal fondo delle eccedenze progetti di prevenzione troviamo l'eccezionale serie di inondazioni verificatesi nel 2005. D'altra parte pericoli sono presenti ovunque, e lo sviluppo economico e sociale non fa che crearne di sempre nuovi. Ad esempio diverse regioni sono sempre più minacciate o addirittura colpite da fenomeni naturali come smottamenti, frane, valanghe o inondazioni. Anche se i danni sono assicurati, le popolazioni di queste regioni pagano un prezzo senza dubbio elevato. La prevenzione dei danni risponde pertanto agli interessi sia della Mobiliare sia della clientela.