

*la Mobiliare*

# Relazione d'esercizio 2018 in breve



21:37  
Sempre  
operativi.

# Cifre principali dei conti annuali consolidati

in milioni di CHF	2018	2017	Variazione in %
<b>Non-vita e vita</b>			
Premi lordi	3 831,1	3 774,7	+1,5
Premi acquisiti per conto proprio	3 648,0	3 603,7	+1,2
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto proprio	11 134,2	10 995,6	+1,3
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto e rischio di terzi	784,2	822,5	-4,7
Accantonamenti tecnico-assicurativi operazioni di capitalizzazione	17,4	0,1	n. a.
Investimenti di capitale	17 177,6	17 150,1	+0,2
Investimenti di capitale per conto e rischio di terzi	784,2	822,5	-4,7
Investimenti di capitale operazioni di capitalizzazione	32,1	17,0	+88,8
Risultato tecnico	255,3	145,2	+75,8
Risultato finanziario	240,8	336,6	-28,5
Utile annuo consolidato	443,5	440,5	+0,7
Capitale proprio consolidato	4 779,6	4 834,9	-1,1
Rendimento del capitale proprio	9,2%	9,6%	
<b>Non-vita</b>			
Premi lordi	3 070,3	2 961,4	+3,7
Premi acquisiti per conto proprio	2 891,2	2 795,3	+3,4
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto proprio	5 595,0	5 512,9	+1,5
Risultato tecnico	314,8	257,9	+22,1
Risultato finanziario	140,8	186,6	-24,5
Risultato dopo le imposte	406,9	406,2	+0,2
Onere sinistri per conto proprio	60,7%	63,2%	
Tasso di spese per conto proprio	27,0%	26,3%	
Tasso altre spese tecnico-assicurative per conto proprio (incluse quote di partecipazione alle eccedenze degli assicurati)	1,4%	1,3%	
Combined Ratio per conto proprio	89,1%	90,8%	
<b>Vita</b>			
Premi lordi	760,8	813,3	-6,5
Premi acquisiti per conto proprio	756,8	808,5	-6,4
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto proprio	5 539,2	5 482,7	+1,0
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto e rischio di terzi	784,2	822,5	-4,7
Accantonamenti tecnico-assicurativi operazioni di capitalizzazione	17,4	0,1	n. a.
Risultato tecnico	-59,5	-112,7	+47,2
Risultato finanziario	100,0	150,1	-33,4
Risultato dopo le imposte	36,6	34,3	+6,7
Tasso di spese per conto proprio	16,8%	15,7%	

Variazione di una cifra nel conto economico in percentuale (%), effetto positivo sul risultato (+), effetto negativo sul risultato (-)  
n. a.: non applicabile

Gli importi indicati sono arrotondati. Pertanto il totale può differire dalla somma dei singoli valori; di conseguenza anche nei tassi per centuali possono risultare differenze dovute all'arrotondamento.

# I casi in sintesi

Informazioni e legenda sulla linea temporale nella parte interna

- 12:07 – 11:08  
**Gomma bucata**  
(agenzia generale Herzogenbuchsee)
- 12:20 – 16:32  
**Recupero di un veicolo**  
(agenzia generale Buchs-Sargans)
- 13:07 – 11:03  
**Rimpatrio**  
(per conto di clienti terzi)
- 17:33 – 10:44  
**Terremoto**  
(agenzia generale Sitten)
- 18:37 – 19:21  
**Danno causato dall'acqua**  
(agenzia generale Bülach)
- 00:13 – 09:53  
**Panne di mezzanotte**
- 04:25 – 04:28  
**Panne notturna**  
(agenzia generale Dielsdorf)
- 05:02 – 14:36  
**Danno da collisione**  
(agenzia generale San Gallo)
- 08:15 – 08:24  
**Incidente in moto**  
(agenzia generale Giura)
- 09:59  
**Nido di vespe**  
(agenzia generale La Broye)
- 11:00 – 11:20  
**Panne con l'auto**  
(agenzia generale Lugano)

## Tutte le interazioni di Mobi24

In entrata

In uscita

- = Chiamate ☎
- = E-mail ✉
- ▨ = SMS 📱
- ⦿ = Chiamate inoltrate da agenzie generali
- ✕ = Chiamate a un numero errato
- | = Tutte le attività (☎, ✉, 📱 etc.)

### **Gomma bucata**

Un assicurato segnala di avere una gomma a terra in Norvegia. Mobi24 organizza il soccorso attraverso un partner norvegese che si occupa del traino del veicolo. La gomma difettosa viene riparata il giorno dopo e l'assicurato può proseguire il viaggio.

### **Rimpatrio**

Un'assicurata è stata ricoverata in ospedale a Maiorca. Dopo alcuni chiarimenti con i medici curanti, il rimpatrio viene eseguito a bordo di un jet della Rega. A Zurigo la paziente viene trasferita all'ospedale cantonale di Lucerna con un'ambulanza.

### **Danno causato dall'acqua**

Una gomma dell'acqua scoppiata provoca un danno ingente nell'abitazione degli assicurati, mentre sono in ferie. La vicina ho scoperto il danno. Mobi24 chiama una ditta specializzata e informa l'agenzia generale competente.

### **Panne notturna**

Nel cuore della notte un assicurato chiama Mobi24. Il suo veicolo non parte più. Il soccorso stradale è informato e subito dopo si reca sul posto per verificare l'accaduto sul posto.

### **Incidente in moto**

Un incidente in moto ha richiesto l'intervento della polizia. Il soccorso stradale era sul posto e ha fatto rapporto a Mobi24. L'assicurato non ha dato la precedenza: la sua moto ha subito un danno totale. Il caso viene inoltrato all'agenzia generale competente.

### **Panne con l'auto**

In Sud Italia alcuni assicurati stanno avendo un problema con il loro veicolo. Le officine del posto non riescono a procurarsi un pezzo di ricambio. Tentano comunque il viaggio di rientro e ci chiameranno qualora l'auto dovesse avere altri problemi.

### **Recupero di un veicolo**

Il veicolo di un'assicurata è scivolato giù da un pendio di 20 metri. Delle pietre bloccano il veicolo, rendendo difficoltoso il recupero. Il soccorso organizzato da Mobi24 alla fine riesce a fare risalire il veicolo.

### **Terremoto**

Una coppia si trova a Lombok nell'area interessata dal terremoto. L'hotel è completamente distrutto e manca l'elettricità. La sorella dell'assicurata e Mobi24 organizzano tempestivamente i voli di rientro in Svizzera.

### **Panne di mezzanotte**

Il nostro partner olandese richiede l'assistenza di Mobi24. Il suo cliente ha una panne con l'auto a Bellinzona. Il soccorso stradale deve rimorchiare il veicolo. Durante la riparazione i coniugi vengono alloggiati in un hotel.

### **Danno da collisione**

Al mattino presto un assicurato segnala un danno al suo veicolo causato da una collisione con un cervo. Il guardiacaccia e la polizia si recano sul posto per valutare la situazione. La notifica del sinistro viene inoltrata all'agenzia generale.

### **Nido di vespe**

Un'assicurata segnala la presenza di un grosso nido di vespe sul suo balcone. Mobi24 incarica una ditta di disinfestazione perché rimuova al più presto il nido.

# L'esercizio in breve

## La Mobiliare registra nuovamente un risultato positivo. Il Gruppo continua a crescere più del mercato.

Stimati Clienti,

con un utile di 443,5 milioni di franchi il Gruppo Mobiliare chiude l'esercizio 2018 registrando nuovamente un risultato eccellente.

Nel ramo non-vita abbiamo rafforzato la nostra competitività in un contesto concorrenziale e abbiamo ulteriormente ampliato la nostra quota di mercato. Con un aumento della raccolta premi del 3,7% abbiamo nuovamente registrato una crescita sensibilmente superiore a quella del mercato di riferimento (1,8%). L'incasso è aumentato sia negli affari con privati sia in quelli con imprese. La sinistrosità nel 2018 è stata inferiore alla media degli ultimi dieci anni.

Nel ramo vita abbiamo mantenuto la nostra forte posizione nel settore della riassicurazione degli istituti di previdenza e consolidato la nostra leadership in quello delle assicurazioni rischio decesso per privati. Nel settore risparmio della previdenza privata, abbiamo continuato a crescere negli affari con premi periodici, registrando nuovamente una crescita superiore a quella del mercato. Nella previdenza professionale la raccolta premi è stata inferiore. Sul fronte delle prestazioni, nel complesso gli oneri sono leggermente aumentati rispetto all'anno precedente.

L'economia mondiale ha perso slancio nel 2018 e la volatilità è tornata sui mercati azionari. L'andamento dei mercati finanziari è stato fortemente influenzato dalla politica. La guerra dei dazi fra USA e Cina e altri partner commerciali nonché i rischi politici in Europa hanno messo a dura prova le borse. A causa del rallentamento della crescita a livello globale anche l'economia svizzera si è raffreddata sensibilmente. Verso la fine dell'anno si sono verificate forti oscillazioni sui mercati finanziari e i mercati azionari

hanno registrato perdite significative. In questo contesto il risultato finanziario è stato decisamente inferiore rispetto a quello dell'anno precedente.

Nell'anno in esame abbiamo investito più di 126 milioni di franchi in progetti. Circa il 95 % degli investimenti è stato destinato alla manutenzione, all'ammodernamento e alla digitalizzazione del nostro core business. Dopo aver concluso nell'anno precedente un'importante tappa del progetto «nuova piattaforma sinistri» con l'introduzione del Mobiliar Claims System per i rami cose, RC e mobilità, nel 2018 abbiamo introdotto il dossier sinistri elettronico nelle nostre agenzie generali e nei team sinistri della Direzione. Inoltre, con il rinnovo dei sistemi per l'assicurazione di protezione giuridica abbiamo avviato un'altra importante tappa di questo processo. Investiamo circa il 5 % del nostro budget progetti nei cosiddetti «motoscafi veloci», con l'obiettivo di sviluppare nuovi prodotti o servizi nell'ambito dei due ecosistemi definiti «affittare, acquistare, abitare» e «prestazioni per PMI» o degli indirizzi strategici dei diversi settori del Comitato di direzione.

La Mobiliare intende continuare a crescere in modo redditizio e più rapidamente del mercato. Per garantire una crescita a questi ritmi anche in futuro, investiamo nello sviluppo tecnologico e acceleriamo la trasformazione digitale. A tal fine nei prossimi cinque anni, in aggiunta al portafoglio progetti regolare, investiremo circa 250 milioni per accelerare lo sviluppo di prodotti e servizi competitivi e sostituire più rapidamente i sistemi esistenti. Nell'ambito di questa iniziativa la Mobiliare crea 150 nuovi posti di lavoro per collaboratori nel settore dello sviluppo di software e dell'analisi del business e dei dati.

Nel luglio 2018 la Mobiliare ha acquisito l'impresa brexio SA, che offre software per il business basato su cloud nei settori della contabilità e della fatturazione destinati alle piccole imprese svizzere, ai lavoratori autonomi e alle start-up. Assieme a questa nostra nuova affiliata intendiamo consolidare la nostra posizione di leader sul mercato PMI anche nel mondo digitale. Da novembre, grazie a Chubb, un assicuratore industriale leader a livello mondiale e quotato in borsa, disponiamo di un nuovo partner per soluzioni assicurati-



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

ve internazionali nei rami cose e RC destinate alle medie e grandi imprese aventi sede in Svizzera e filiali all'estero.

Ora la Mobiliare, oltre alle soluzioni assicurative e previdenziali, offre anche ipoteche a proprio nome. A tal fine, assieme a Swisscom, il Gruppo assicurativo Vaudoise e la Clientis Zürcher Regionalbank abbiamo fondato la piattaforma «Credit Exchange». Attraverso questa piattaforma i nostri consulenti possono confrontare in tempo reale le offerte di diversi operatori svizzeri e proporre ai nostri clienti la miglior offerta finanziaria.

Nell'ambito del nostro impegno aziendale abbiamo proseguito i nostri progetti nelle quattro aree di intervento «prevenzione dei pericoli naturali», «arte e cultura», «economia e lavoro» e «abitare e vivere insieme». Inoltre, nell'anno in esame, con l'«Atelier du Futur» – un campo estivo per giovani fra i 13 e 15 anni – e il concetto pop up con workshop sull'innovazione nel «Mobiliar Forum Thun» abbiamo attuato con successo due nuovi progetti pilota. Il Consiglio d'amministrazione della Cooperativa ha pertanto deciso di ampliare questi progetti durante il 2019.

Ormai più di due milioni di clienti ci accordano la loro fiducia e per questo li ringraziamo. Siamo felici di poter essere, anche in futuro, un partner personale e affidabile per i nostri assicurati, disponibile 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Urs Berger  
Presidente del  
Consiglio d'amministrazione

Markus Hongler  
CEO

# Spirito di partnership e senso di responsabilità

Per essere un partner affidabile per i propri assicurati, la Mobiliare gestisce le proprie attività in modo prudente, indipendente e in un'ottica di lungo periodo.

Fondata nel 1826, la Mobiliare è la più antica assicurazione privata della Svizzera e fin dalla sua fondazione è ancorata al principio della cooperativa. Questa forma giuridica si è rivelata efficace: oggi, sotto il mantello della cooperativa, opera una solida organizzazione. Come prescrive il suo statuto, la Mobiliare condivide con i clienti i risultati conseguiti, sotto forma di partecipazione facoltativa alle eccedenze, e non distribuisce dividendi all'azionariato. Questo forte orientamento alla clientela si riflette anche nella sua rete capillare di 79 agenzie generali, che assicurano una consulenza personalizzata e vicina ai clienti in circa 160 località della Svizzera. La Mobiliare intende essere l'assicurazione più personalizzata in fatto di consulenza, conclusione di polizze, assistenza e liquidazione di sinistri, indipendentemente dal canale di contatto utilizzato dagli assicurati.

La filosofia cooperativa conferisce un carattere particolare anche alla conduzione dell'impresa, improntata alla costanza nel tempo, poiché non deve esibire successi di breve periodo. Una società d'assicurazioni ha bisogno di strategie di lungo periodo, poiché l'entità dei danni può variare fortemente nel corso degli anni e dei decenni. Per compensare queste forti variazioni in presenza di sinistri e condizioni sfavorevoli sui mercati finanziari, il Gruppo Mobiliare, non avendo accesso al mercato dei capitali, necessita di cospicui mezzi propri.

Una società d'assicurazioni autofinanziata e rivolta al futuro ha bisogno di strategie lungimiranti. I rischi che affrontiamo nell'attività assicurativa e negli investimenti patrimoniali sono in un rapporto equilibrato con il nostro capitale. Il Gruppo Mobiliare è ai primi posti fra gli assicuratori diretti svizzeri per quanto concerne la dotazione di capitale proprio con un quoziente SST del 594 %.



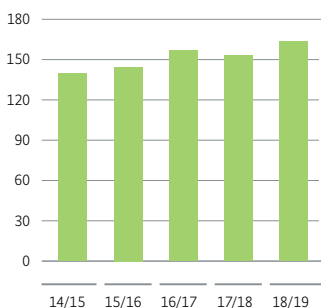
# Condividere il successo

## Essendo un'impresa dalle radici cooperative, la Mobiliare condivide il successo con i propri clienti.

La Mobiliare garantisce l'attività e il futuro dell'impresa unicamente con le proprie forze. Per mantenere la nostra competitività anche in futuro, investiamo somme ingenti in progetti e sviluppi tecnologici. Intendiamo continuare a crescere in modo redditizio e più del mercato e condividere i successi conseguiti con i nostri clienti. La forma giuridica della cooperativa consente di conciliare al massimo gli interessi dell'impresa con quelli degli assicurati. La Cooperativa, unica proprietaria del Gruppo, da anni percepisce dividendi modesti. La Mobiliare condivide il proprio successo in primo luogo con i propri assicurati. Inoltre, premia le prestazioni dei propri dipendenti con un bonus di partecipazione agli utili.

Da luglio 2018 a giugno 2019 tutti gli automobilisti e le PMI che hanno stipulato una polizza veicoli o un'assicurazione d'impresa beneficiano di una riduzione dei premi del 10%. Dalla metà del 2019 le fatture relative ai premi delle assicurazioni economia domestica e stabili saranno scontate del 20% per un anno. In questo modo restituiamo circa 320 milioni di franchi ai nostri assicurati. Negli ultimi dieci anni, grazie al fondo delle eccedenze della Cooperativa, abbiamo distribuito ai nostri assicurati più di 1,5 miliardi di franchi.

**Versamenti agli assicurati nel ramo non-vita**  
incl. misure d'accompagnamento, in CHF mio.



# Sviluppo strategico

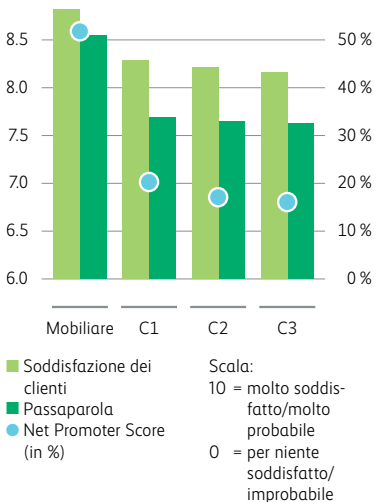
Grazie alla strategia e ai nostri fattori di successo garantiamo uno sviluppo duraturo della nostra impresa.

La Mobiliare si contraddistingue per l'offerta di servizi personalizzati e di elevata qualità attraverso tutti i canali. I contatti con i clienti avvengono principalmente di persona e direttamente attraverso le nostre agenzie generali o i nostri collaboratori del Call-Service-Center Mobi24. Questi ultimi sono disponibili per i nostri clienti 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Nella parte illustrata presentiamo una panoramica delle numerose attività di Mobi24. Il portale clienti online e l'app Mobiliare consentono ai nostri clienti di accedere

comodamente e in qualsiasi momento ai servizi della Mobiliare e quindi ai dati relativi a contratti e sinistri. Anche in un contesto sempre più dominato dalla tecnologia, continuiamo a puntare sulle persone. Anche in un mondo digitale intendiamo rimanere l'assicurazione svizzera dal volto umano. Abbinando in modo intelligente uomo e macchina, dall'online all'offline creiamo un valore aggiunto per i nostri clienti che ci distingue dai nostri concorrenti.

Grazie all'elevata qualità del nostro servizio, da anni registriamo il più alto tasso di soddisfazione dei clienti di tutto il settore assicurativo. I clienti soddisfatti ci raccomandano ad altri, rafforzando così la nostra immagine eccezionale. La nostra crescita, superiore a quella del mercato, è la conseguenza di un'applicazione coerente del nostro modello di business integrato, basato sulle agenzie generali indipendenti e sul principio secondo il quale i nostri clienti ricevono la stessa offerta e allo stesso prezzo attraverso tutti gli accessi e tutti i canali.

**Soddisfazione dei clienti e passaparola a confronto con i concorrenti**  
SIC Swiss Insurance Cockpit DemoSCOPE  
(C1 - C3: concorrenti)



Intendiamo portare avanti i nostri progetti di innovazione e digitalizzazione. La Mobiliare investe circa il 95 % delle spese del suo portafoglio progetti nell'aggiornamento continuo e nell'ammodernamento del suo core business. Circa il 5 % viene investito nei cosiddetti «motoscafi veloci», che testano nuovi modelli di business e nuove opportunità. I motoscafi veloci nascono dalle esigenze dei due nostri ecosistemi definiti «affittare, acquistare, abitare» e «prestazioni per PMI» o da indirizzi strategici dei diversi settori del Comitato di Direzione. Le tecnologie stanno cambiando il mercato sempre più rapidamente. Poiché anche in futuro intendiamo offrire ai nostri clienti prestazioni della massima qualità, investiamo nella trasformazione digitale del nostro core business come ad esempio nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi più competitivi.

### **Acquisizioni, partecipazioni e partnership**

Rafforziamo il nostro core business e i nostri ecosistemi mediante acquisizioni e partecipazioni. Nel 2018 abbiamo promosso in particolare il nostro ecosistema «prestazioni per le PMI» con l'acquisizione della bexio AG. Assieme a quest'ultima intendiamo consolidare la nostra posizione di leader sul mercato PMI anche nel mondo digitale. Con la «Cassa comune LPP Mobiliare» offriamo alle PMI nostre clienti una soluzione previdenziale semiautonoma. Questo prodotto viene venduto con il marchio Mobiliare secondo il principio «dove c'è il nome Mobiliare, c'è dentro la Mobiliare»: la riassicurazione è curata dalla Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni sulla vita SA, il patrimonio è gestito dalla Mobiliare Svizzera Asset Management SA attraverso i fondi Mobiliare, la vendita è svolta dalle agenzie generali e l'amministrazione dalla nostra affiliata Trianon SA. Assieme a Scout24 Svizzera SA, di cui deteniamo una quota del 50 %, identifichiamo ulteriori sinergie. Attraverso la nuova piattaforma «Credit Exchange» abbiamo iniziato a vendere ipoteche con il nostro nome. Il lancio in tutta la Svizzera avverrà per tappe.

La nostra crescita superiore a quella del mercato la dobbiamo anche ai nostri partner di distribuzione, come Concordia, Sanitas e il servizio di confronti online Comparis. Nell'ambito della previdenza professionale vantiamo delle collaborazioni di lungo periodo con SwissLife e PAX (soluzioni per l'assicura-

zione completa), nonché con fondazioni collettive nel settore della riassicurazione dei loro rischi biometrici. La collaborazione con la Posta svizzera per la distribuzione e la stipula diretta di assicurazioni non-vita per privati sta dando ottimi risultati. Nel segmento imprese, a causa delle nostre concessioni limitate alla Svizzera, dipendiamo da partner internazionali per accompagnare i nostri clienti all'estero. Per questo motivo, da novembre 2018 collaboriamo con un nuovo partner, il Gruppo assicurativo Chubb.

### **Servizio di qualità personalizzato**

Le nostre 79 agenzie generali sono gestite da imprenditori indipendenti. Assicurano, in circa 160 località della Svizzera, la vicinanza al cliente e un'assistenza rapida e di qualità. La Mobiliare è l'unica assicurazione con una struttura capillare a livello locale dedicata alla liquidazione dei sinistri e dotata delle relative competenze. Le agenzie generali, infatti, liquidano più del 90 % dei sinistri direttamente sul posto, in modo rapido e semplice. I grandi sinistri complessi e i casi di prestazione dell'assicurazione vita, invece, sono evasi presso le sedi della Direzione. In Svizzera siamo leader nella liquidazione dei sinistri, sia per conto della nostra impresa sia per conto di terzi selezionati.

### **Obiettivi e interventi**

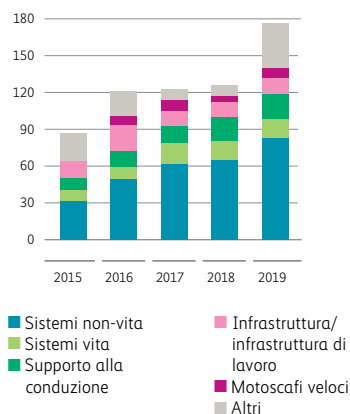
Siamo determinati nel mantenere una crescita superiore a quella del mercato e a consolidare in modo durevole la nostra posizione di mercato nel settore delle assicurazioni economia domestica, imprese, protezione giuridica e cauzioni d'affitto nonché nel settore rischio vita per privati. Abbiamo perciò proseguito sistematicamente le nostre iniziative per la crescita e incrementato il personale delle nostre agenzie generali per fare fronte ai maggiori oneri dovuti all'incremento della domanda nell'ambito della consulenza e dell'assistenza ai clienti.

Nelle assicurazioni d'impresa per PMI abbiamo adeguato le nostre offerte e ampliato l'assortimento. Ad esempio da aprile 2018 le PMI approfittano di una nuova assicurazione trasporti completamente rielaborata e dotata di migliori coperture. Abbiamo inoltre lanciato una nuova assicurazione di responsabilità civile per i danni patrimoniali per fiduciari e revisori contabili. Perfezioniamo costantemente le assicurazioni di cyber protezione per imprese e privati, lanciate con successo nel corso dell'anno precedente, e le adattiamo alla crescente domanda di sicurezza in rete. Per i giovani fino a 26 anni

abbiamo ampliato l'offerta di assicurazioni per l'economia domestica e abbiamo introdotto l'offerta telematica «CleverDrive» per le assicurazioni veicoli. Nel ramo vita abbiamo lanciato altre due varianti dell'assicurazione risparmio evolutiva, che consente ai clienti di investire una parte dei premi in una soluzione garantita e una parte in MobiFonds.

Da anni la Mobiliare impiega risorse ingenti nei progetti. Come mostra il grafico, gli investimenti distribuiti su tutti i settori dell'impresa nel 2018 hanno raggiunto un volume di circa 126 milioni di franchi. Nell'anno in esame ci siamo impegnati in particolare nel rinnovo completo dei sistemi informatici. Per accelerare la trasformazione digitale, la Mobiliare nei prossimi cinque anni investirà altri 250 milioni di franchi.

**Quote d'investimento ed evoluzione degli investimenti**  
in CHF mio.



incl. costi per il personale interno, costi per prestazioni esterne e per immobilizzazioni materiali e immateriali. 2019 su base di pianificazione.

# Non-vita

## La Mobiliare ha saputo proseguire il proprio percorso di crescita e consolidare ulteriormente la propria pozione sul mercato.

In un contesto di mercato fortemente competitivo, la Mobiliare ha saputo nuovamente difendersi egregiamente grazie ai propri prodotti competitivi e alla forte organizzazione di vendita. Nel 2018 abbiamo registrato una crescita dei premi del 3,7%, un risultato molto soddisfacente. In questo modo abbiamo nuovamente superato la crescita media del mercato che è stata pari all'1,8%. La crescita sensibilmente superiore dell'anno precedente pari al 4,8% era dovuta principalmente ai premi, calcolati per la prima volta per un anno intero,

della SC, SwissCaution SA, società che abbiamo rilevato nell'autunno del 2016. Considerando soltanto la crescita organica, il valore comparabile ammontava al 3,3% e quindi inferiore a quello dell'anno in esame.

**Crescita rispetto al mercato**  
Affari non-vita  
(differenza in punti percentuali)



Mercato (base: reporting sui premi ASA)

Nel segmento privati la crescita dei premi relativi alle assicurazioni economia domestica e protezione giuridica è stata addirittura superiore a quella dell'anno precedente. Invece, nel settore della mobilità abbiamo registrato un tasso di crescita inferiore, ma comunque superiore a quello medio del mercato. Leggermente inferiore è stata anche la crescita dei premi nel settore delle cauzioni d'affitto. L'incremento dei premi nel segmento imprese è stato ottenuto nuovamente grazie alle assicurazioni di persone. Nel comparto delle medie e grandi imprese abbiamo superato sensibilmente

negli affari diretti i livelli dell'anno precedente nonostante un sensibile aumento della concorrenza. Anche le assicurazioni d'impresa per PMI hanno registrato un buon andamento di poco inferiore a quello dell'anno precedente.

### **Innovazioni e ottimizzazioni di processi**

Per garantire la nostra competitività anche in futuro, sviluppiamo e perfezioniamo costantemente i nostri prodotti e servizi. Nell'ambito della nostra iniziativa per accelerare la trasformazione digitale, nei prossimi anni assieme all'ammodernamento dei nostri sistemi e processi rinnoveremo anche tutta la nostra gamma di prodotti. Abbiamo già compiuto una prima fase, avviando il rinnovo dei sistemi per l'assicurazione di protezione giuridica. Inoltre, nel 2018 abbiamo lanciato il nuovo prodotto per l'assicurazione veicoli «Clever Drive» per giovani conducenti fino a 26 anni nonché l'assistente di vendita cognitivo nel settore PMI. Circa la metà di tutte le agenzie generali in caso di sinistro lavora già con il dossier elettronico. Per l'assicurazione di cyber protezione per clienti privati e imprese, alla fine dell'anno abbiamo introdotto una nuova copertura per l'«abuso di mezzi di pagamento digitali».

### **I motivi del nostro successo**

La Mobiliare è da sempre sinonimo di fiducia, affidabilità, concretezza e presenza a livello locale. Queste caratteristiche sono alla base della nostra raccolta premi in costante crescita e del nostro eccezionale posizionamento sul mercato. Le nostre 79 agenzie generali si distinguono per la vicinanza al cliente e la notevole competenza in materia di conclusione di contratti e liquidazione di sinistri. Dispongono di collaboratori motivati e ben formati, che in circa 160 località offrono un'assistenza completa e personalizzata ai clienti. I nostri prodotti e servizi si contraddistinguono per un buon rapporto prezzo-prestazioni e soddisfano le aspettative della clientela.

### **Andamento dei sinistri**

L'onere per sinistri è stato inferiore a quello dell'anno precedente e alla media degli ultimi dieci anni. Il rapporto fra onere per sinistri e premi si è attestato al 60,7% (anno precedente 63,2%). Rispetto all'anno precedente abbiamo registrato un miglioramento dell'onere per sinistri soprattutto nei settori mobilità e imprese. Nelle assicurazioni per veicoli a motore abbiamo registrato molto meno danni provocati dalla grandine e negli affari con medie e grandi imprese gli oneri per singoli grandi sinistri sono stati inferiori.

# Vita

## Nella previdenza privata la Mobiliare registra nuovamente una crescita superiore a quella del mercato negli affari con premi annuali.

La situazione del mercato assicurativo rimane tesa per gli assicuratori del ramo vita a causa del perdurare della fase di bassi tassi d'interesse.

### **Previdenza privata**

Nel 2018, con un aumento del 5,1%, la Mobiliare registra nuovamente una crescita superiore a quella del mercato (-0,2%) negli affari con premi periodici. A questo risultato hanno contribuito in particolare le moderne assicurazioni risparmio. Nelle assicurazioni di capitale individuali abbiamo raggiunto una quota di mercato del 12,8% sul volume delle nuove operazioni. L'incremento delle vendite per le assicurazioni rischio in caso di decesso, è stato superiore al 12% e quello delle assicurazioni per incapacità di guadagno di quasi l'8%.

### **Previdenza professionale**

Come previsto, i premi annuali hanno registrato un'evoluzione negativa rispetto all'anno precedente. Anche il volume dei premi unici si è contratto, a causa delle minori acquisizioni di rendite d'invalidità e della diminuzione dei riscatti di rendite di vecchiaia, in linea con la nostra strategia. D'altro canto nell'anno in esame si sono registrate molto meno disdette contrattuali. Inoltre, nell'acquisizione di nuovi clienti abbiamo conseguito un volume d'affari maggiore, fatto che si ripercuoterà sull'andamento dei premi del 2019.

### **Innovazioni**

Per incrementare ulteriormente l'attrattiva della nostra gamma di prodotti, nel 2018 abbiamo lanciato altre due offerte per l'assicurazione risparmio evolutiva. La prima variante va ad integrare l'assicurazione risparmio precedente e consente ai clienti di investire una parte dei premi in una soluzione garantita e una parte in MobiFonds. Ora la limitazione temporale è fissata a 15 invece



che a 10 anni. La seconda variante è un'assicurazione risparmio per bambini che può essere stipulata anche in combinazione con una rendita di invalidità per bambini.

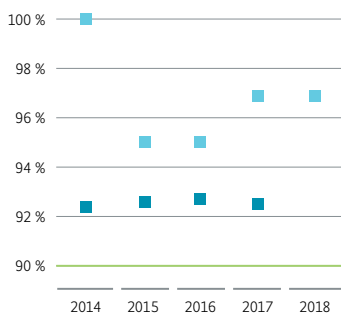
### I motivi del nostro successo

La nostra gamma di prodotti per privati convince con prodotti innovativi per tutte le fasce d'età. La Mobiliare dispone di un'ottima reputazione e grazie alla sua organizzazione decentralizzata è fortemente ancorata sul mercato. Da anni, nella riassicurazione di istituti di previdenza, vantiamo una «legal quote» negli affari collettivi superiore alla quota minima prescritta dalla legge.

### Eccedenze per i nostri clienti

Nel risultato tecnico sono già incluse le partecipazioni alle eccedenze destinate agli assicurati per un importo di 30,4 milioni di franchi. Negli affari collettivi soggetti alla «legal quote» abbiamo distribuito il 96,6 % delle entrate alle istituzioni di previdenza sotto forma di rendite, prestazioni di capitale, attribuzioni di eccedenze e accantonamenti.

#### Partecipazione alle eccedenze negli affari collettivi soggetti alla «legal quote»



- Quota Mobiliare vita
- Quota media della concorrenza (ove rilevata/disponibile)
- Quota minima legale

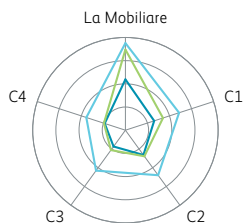
### Prestazioni

Nel segmento privati gli oneri per casi di decesso sono stati leggermente inferiori a quelli dell'anno precedente. Gli oneri per invalidità invece sono aumentati, ma sono rimasti ad un livello relativamente basso per la previdenza privata. Negli affari collettivi gli oneri per casi di decesso si sono ridotti sensibilmente, mentre sono aumentati quelli per l'invalidità. Complessivamente perciò l'onere per sinistri è stato leggermente superiore a quello dell'anno precedente.

# Marca, pubblicità e sponsorizzazioni

La Mobiliare dispone della marca con la massima reputazione del panorama assicurativo svizzero.

**Reputazione a confronto con i concorrenti**  
GfK Business Reflector 2018  
(C1 – C4: concorrenti)



- Apprezzamento razionale
- Sostenibilità
- Apprezzamento emozionale

Nel settore assicurazioni per ogni impresa sono state intervistate almeno 400 persone.

La marca Mobiliare gode di grande stima da parte dei nostri clienti. Come assicurazione svizzera dal volto umano siamo dediti esclusivamente ai nostri assicurati. Siamo presenti là dove sono i nostri clienti e soprattutto quando serve.

La reputazione è un fattore determinante per il successo di un'impresa. Come mostra il recente studio «Business Reflector 2018» dell'istituto di ricerca GfK, rispetto all'anno precedente abbiamo migliorato di altri cinque posti la nostra posizione nella classifica della reputazione delle maggiori imprese svizzere, classificandoci all'undicesimo posto. Nel confronto diretto con la concorrenza la Mobiliare gode della reputazione migliore. Inoltre, uno studio condotto per la prima volta da GfK su incarico della Mobiliare, mostra che il contatto

diretto con la Mobiliare rappresenta l'esperienza più memorabile per il cliente. Nelle dimensioni «persone», «vicinanza» e «responsabilità» siamo il leader del settore assicurativo. Queste promesse tipiche della marca Mobiliare rappresentano i nostri valori imprenditoriali e caratterizzano gli scambi quotidiani con i nostri clienti. Rendendo credibili le promesse del nostro marchio in tutte le situazioni, contribuiamo in modo decisivo al successo della nostra marca.

## La Mobiliare si concentra su due ecosistemi

Il raggruppamento intersettoriale di prodotti e servizi è diventato sempre più importante. Partecipiamo attivamente a questo sviluppo, ponendo l'accento sulla creazione e sull'ulteriore sviluppo degli ecosistemi «affittare, acquistare, abitare» e «prestazioni per PMI». Abbiamo perciò ridisegnato la nostra strategia di comunicazione marketing. Nell'agosto 2018, abbiamo lanciato il primo

Scrum Team agile ed interdisciplinare per il trattamento del mercato multicanale con l'obiettivo di lanciare e misurare automaticamente campagne di direct marketing basate su dati. La Mobiliare intende creare la tecnologia e il know-how per prendere in considerazione il comportamento ibrido dei clienti ed esaminare le nuove opportunità offerte dagli ecosistemi.

### **Il nuovo piano per le vetrine delle agenzie generali**

Dalla fine di giugno 2018 molte nostre sedi dispongono di una nuova immagine unitaria, che prevede la presenza di schermi e moduli con manifesti analogici nelle vetrine dei nostri uffici, agenzie e agenzie generali. In questo modo possiamo presentare ai nostri clienti attuali e potenziali contenuti interessanti sia a livello locale che nazionale. Inoltre, grazie alla comunicazione digitale possiamo reagire in tempo reale a particolari eventi diffondendo messaggi rilevanti. Con il nuovo concetto di vetrina creiamo un'esperienza di marca moderna e simpatica e rafforziamo il valore di riconoscimento della Mobiliare.

### **Strategia di sponsorizzazione**

I nostri numerosi impegni nazionali ed interregionali rendono riconoscibile la marca Mobiliare. A tal fine puntiamo su partnership che rafforzano la buona immagine della Mobiliare. Già da cinque anni rinnoviamo il nostro impegno come sponsor principale a favore delle quattro discipline sportive indoor pallacanestro, pallamano, unihockey e pallavolo. Per fidelizzare i clienti, le nostre agenzie generali e ampi settori del Gruppo Mobiliare utilizzano la piattaforma elettronica «Hospitality Circle», lanciata lo scorso autunno. Alla fine del 2018 erano già stati prenotati circa 9000 pacchetti Hospitality da una vasta gamma di eventi e manifestazioni culturali, sportive e di intrattenimento. Anche l'offerta della Mobiliare proposta nell'ambito della partnership con lo Zoo di Zurigo sta riscuotendo molto successo. Nell'anno in esame ne hanno approfittato quasi 30 000 clienti.

# Dotazione di capitale proprio

**La Mobiliare è una società fondata sul principio della cooperativa e dispone di una solida base per garantire il futuro dell'impresa unicamente con le proprie forze.**

Le società d'assicurazioni devono disporre di una solida base finanziaria per poter affrontare forti variazioni in presenza di sinistri e condizioni sfavorevoli sui mercati finanziari e allo stesso tempo essere in grado di continuare lo sviluppo dell'attività senza risentire di tali eventi. In alternativa alle stime delle agenzie di rating, gli assicuratori privati, che sottostanno a una speciale vigilanza legale, possono essere valutati sulla base dell'ammontare e della qualità dei mezzi propri sulla base dell'indice di solvibilità.

A tale scopo la Mobiliare utilizza un modello del Gruppo consolidato, approvato dalla FINMA, che tiene conto della Mobiliare Svizzera Holding SA e di tutte le partecipazioni da essa direttamente o indirettamente detenute. Le partecipazioni di minoranza e le organizzazioni associate sono state considerate nell'SST del Gruppo consolidato come rischi di partecipazione.

Con un quoziente SST del 594 % al 1° gennaio 2019, la Mobiliare dispone di un'eccellente dotazione di capitale di rischio. L'indice indica in quale percentuale i mezzi propri disponibili coprono i requisiti fissati dall'ordinanza sulla sorveglianza delle assicurazioni private. Il requisito minimo ammonta al 100 %.

# In ascolto – benvenuti alla Mobiliare.

Come assicurazione svizzera dal volto umano intendiamo conquistare e ispirare i nostri clienti. A questo scopo sono fondamentali anche i collaboratori del nostro Call-Service-Center Mobi24 che offre aiuto e assistenza diretti ad ogni orario del giorno e della notte. I nostri collaboratori affrontano tutte le sfide con passione, empatia e competenza e vivono 365 giorni l'anno le promesse della marca Mobiliare «umanità», «vicinanza», «affidabilità».

Al Mobi24 ogni giorno è diverso dall'altro. Nell'infografica delle pagine seguenti vi mostriamo le numerose interazioni che hanno avuto luogo nel corso di 24 ore fra il 5 e il 6 agosto 2018.

Tutte le interazioni di Mobi24  
In entrata

● = Chiamate ☎

○ = E-mail ✉

▨ = SMS 📱

⦿ = Chiamate inoltrate da agenzie generali

✕ = Chiamate a un numero errato

In uscita

| = Tutte le attività (☎, ✉, 📱 etc.)

12:07

Mobi24 ▶ Partner in Norvegia, membro dell'Astrum Assistance Alliance

- La prego di contattare il nostro assicurato.
- **Organizzi un soccorso stradale**, affinché la gomma venga riparata o sostituita.



Gomma bucata

Rimpatro

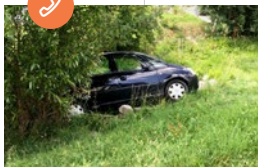
Recupero di un veicolo



12:37

Mobi24 ▶ Rega

- Inoltriamo il **rapporto di dimissioni dell'ospedale di Maiorca**.



12:20

Assicurata ▶ Mobi24

- L'auto è **scivolata giù da un pendio**.
- È completamente bloccata dalle pietre.
- Chiamiamo il soccorso stradale.



15:17 I capitano discutono le attività in corso.



15:21

Una breve pausa per staccare da una giornata frenetica.

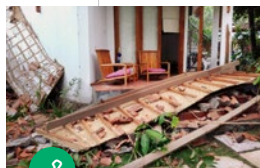
16:07  
Mobi24 ► Assicurato

- Gli assicurati si trovano ora presso un gommista.
- **La gomma verrà sostituita domani.**



17:33  
Sorella dell'assicurata ► Mobi24

- L'hotel è andato completamente distrutto dal **terremoto a Lombok**.
- L'assicurata e il marito desiderano rientrare al più presto.



16:20  
Rega ► Mobi24

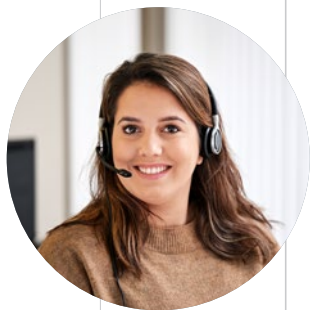
- La Rega comunica che l'**atterraggio avverrà alle ore 17.30.**



16:32  
Soccorso stradale ► Mobi24

- Il soccorso stradale informa che **è stato possibile recuperare il veicolo.**





«Nei contatti personali con i clienti imparo ogni giorno qualcosa. È bello sapere che il mio lavoro serve per aiutare e assistere gli altri.»

Laura Remund, collaboratrice 24 h Assistenza Mobiliare

18:10

Mobi24 ► Sorella dell'assicurata

- Per la prenotazione abbiamo bisogno del numero di passaporto e della data di nascita dell'assicurata e del signor A.
- Ci occuperemo noi dei **voli di rientro** in Svizzera.



Terremoto

Danni causati dall'acqua



18:37

Assicurato ► Mobi24

- Gli assicurati segnalano un **danno causato dall'acqua** dalla Grecia.
- La loro abitazione si trova su un pendio e l'acqua è entrata in casa (cantina sommersa per 15 cm).



18:43

Mobi24: sinistro in sospeso

- Il tubo d'irrigazione del giardino è scoppiato.
- Impianto elettrico danneggiato, parquet sollevato.
- **Organizzate le apparecchiature di essiccazione.**
- Gli assicurati sono in vacanza in Grecia.
- Il vicino ho scoperto il danno.

18:00

20'

40'

19:00

20'

40'

00:13  
Partner nei Paesi Bassi, membro dell'Astrum Assistance Alliance ► Mobi24

- Il partner nei Paesi Bassi **segnala una panne** del proprio cliente a Belliniza.
- Ci invia la posizione precisa.



00:28  
Partner nei Paesi Bassi, membro dell'Astrum Assistance Alliance ► Mobi24

- Il partner nei Paesi Bassi chiama.
- Abbiamo allertato il soccorso stradale.
- Verifico se il soccorso stradale può portare gli assicurati **in hotel**.



01:46  
Partner nei Paesi Bassi, membro dell'Astrum Assistance Alliance ► Mobi24

- Il partner nei Paesi Bassi desidera sapere perché il soccorso stradale non è riuscito a trovare il cliente.
- Il cliente non era nel luogo stabilito.
- Non ha nemmeno trovato una colonnina SOS.
- Chiede di **richiamare il soccorso stradale**.



01:01  
Partner nei Paesi Bassi, membro dell'Astrum Assistance Alliance ► Mobi24

- Il soccorso stradale **non trova gli assicurati**.
- Conferenza telefonica con gli assicurati, poiché non riesce a localizzarli.
- Deve cercare la colonnina SOS e chiamare la polizia fra 10 minuti. Quindi la polizia riuscirà a localizzarlo.

Panne di mezzanotte



01:36 Una voce tranquillizzante, capiti quel che capiti, anche a notte fonda.

04:25

Assicurato ► Mobi24

- L'assicurato segnala una panne.
- L'auto **non parte**.



Panne notturna



04:28

Mobi24 ► Soccorso stradale

- Chiede l'intervento del **soccorso stradale**.

05:02

Assicurato ► Mobi24

- L'assicurato segnala un **danno da collisione con un animale selvatico**.



Danno da collisione con animale selvatico



05:03

Mobi24: sinistro in sospeso

- L'auto ha urtato un animale selvatico.
- Danni: fano anteriore e parafanghi.
- **La polizia e i guardiacaccia sono sul posto.**



*«La partnership con la Mobiliare è un colpo di fortuna. Apprezziamo molto la cooperazione familiare, sincera e senza complicazioni con i collaboratori di Mobi24.»*

Adrian Jost, responsabile soccorso stradale, Th. Willy AG, Berna

07:37

Mobi24 ▶ Agenzia generale

- Il signor A. ha inviato una **richiesta per un'assicurazione veicoli**.
- Offerta inviata per e-mail.



07:11

Partner nei Paesi Bassi, membro dell'Astrum Assistance Alliance ▶  
Mobi24

- **Richiesta di contatto con l'officina** per diagnosi, preventivo e i tempi di riparazione previsti.

06:00

20'

40'

07:00

20'

40'

11:00

Assicurata ► Mobi24

- L'assicurata ha **problemi con il veicolo**. Si trova in Sud Italia.
- Le officine del posto non riescono a trovare il pezzo di ricambio.
- Rischia di non poter intraprendere il viaggio di ritorno.
- Ne parla col proprio partner e ci richiama.

11:03

Mobi24 ► Assicurato

- L'assicurata si trova ora all'**Ospedale cantonale di Lucerna** e sta ricevendo le cure migliori.
- Il suo compagno è con lei.
- Auguro buona guarigione.

10:33

Mobi24 ► Sorella dell'assicurata

- Inviamo **i biglietti** per il volo di rientro di domani.



10:44

Mobi24 ► Assicurata

- **Happy End Call.**



11:08

Mobi24 ► Assicurato

- **Il gommista** sta montando la gomma riparata.

Panne con l'auto in Italia



**10:08** Dopo il colloquio si documentano in modo preciso i dettagli del caso.



**10:15**

La teamleader presenta idee per il futuro sviluppo di Mobi24.

# La Mobiliare – impegnata per la Svizzera

La nostra cultura imprenditoriale ci impone di agire in modo sostenibile e responsabile nei confronti dei clienti, dei collaboratori e della collettività.



[mobiliare.ch/  
download](https://www.mobiliare.ch/download)

[Indice GRI](#)

Oggi, in generale, ci si attende che le aziende sviluppino il loro successo economico in modo ecologicamente e socialmente sostenibile e diano un contributo al bene comune, al di là del loro successo commerciale. In questo senso, la responsabilità d'impresa deve manifestarsi in un'azione responsabile nei confronti del mercato e degli stakeholder, nonché della società e dell'ambiente. Tenacia, indipendenza e solidità finanziaria sono alla base del forte impegno della Mobiliare.

Anche grazie alle nostre solide fondamenta finanziarie, possiamo intraprendere percorsi originali in materia di responsabilità sociale e imprenditoriale e impegnarci in diversi modi in progetti conformi alle nostre convinzioni mutualistiche. Ci concentriamo su temi di grande rilevanza sia per noi che per i nostri stakeholder e nei quali possiamo dare il massimo contributo positivo. A tal fine abbiamo definito quattro settori d'intervento. Nel campo della prevenzione dei pericoli naturali, sosteniamo le ricerche dell'Università di Berna nel settore della climatologia e partecipiamo a progetti di protezione contro le piene in Svizzera. In questo modo la Mobiliare aiuta concretamente a salvare i beni materiali e le vite umane. Nel settore artistico e culturale promuoviamo nuove forme di dialogo fra arte e società. Ad esempio la Mobiliare realizza esposizioni di alto livello e promuove progetti culturali e sociali in tutta la Svizzera. Nel settore dell'economia e del lavoro nel «Mobiliar Forum Thun» finanziamo un'officina delle idee per promuovere la forza innovativa delle PMI. Inoltre, assieme alle nostre agenzie generali, sosteniamo progetti sostenibili in campo culturale, sociale ed ecologico a livello regionale. Infine, nel settore dell'abitazione e della convivenza, la Mobiliare sostiene istituti di ricerca presso i politecnici federali di Zurigo e Losanna.





■ **Clienti, prodotti assicurativi e prestazioni**

- Soluzioni assicurative con valore aggiunto
- Incentivi per la protezione delle risorse
- Misure per la prevenzione dei sinistri
- Fiducia e soddisfazione dei nostri clienti

■ **Collaboratori e mondo del lavoro**

- Datore di lavoro moderno
- Diversità
- Elevata soddisfazione dei collaboratori
- Partecipazione alle eccedenze
- Crescita, formazione e perfezionamento
- Promozione della salute a livello aziendale
- Prestazioni interessanti della cassa pensioni

■ **Asset Management**

- Politica d'investimento sostenibile
- Investimenti immobiliari ed edilizia rispettosa delle risorse

■ **Gestione dell'ambiente**

- Gestione degli acquisti
- Codice sociale ed etico
- Consapevolezza ambientale in ambito assicurativo

■ **Prevenzione dei pericoli naturali**

- Progetti di prevenzione
- Ricerca sul clima e sui pericoli naturali

■ **Arte e cultura**

- Collezione d'arte
- Serie di esposizioni
- Il nostro premio per l'arte – «Prix Mobilière»
- Fondazione del Giubileo
- Fondo delle donazioni

■ **Economia e lavoro**

- Campus dell'innovazione Mobilier Forum Thun
- Impegni a livello locale

■ **Abitare e convivere**

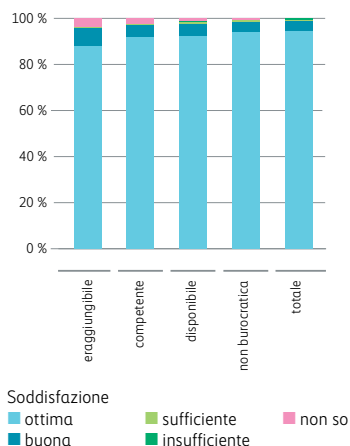
- Laboratorio Mobiliare di Analitica PF di Zurigo
- La Chaire Mobilière PF di Losanna

# Clients, products, insurance and services

Gli aspetti della sostenibilità diventano sempre più importanti anche nel core business di un'impresa.

## Qualità del servizio della Mobiliare in caso di sinistro

Studio della Mobiliare, 90 000 clienti privati



Fin dalla fondazione della Mobiliare nel 1826, l'idea di fondo del nostro modello di business cooperativo consiste nel ridurre l'impatto economico, sociale ed ecologico dei sinistri, al fine di proteggere i nostri assicurati e la collettività. Questo senso di responsabilità ci guida anche nel nostro obiettivo di agire in modo sostenibile per i nostri clienti, la società e l'ambiente. Nel creare i nostri prodotti e servizi promuoviamo un utilizzo delle risorse consapevole e responsabile. Intendiamo però non solo adottare questo comportamento all'interno dell'impresa, ma anche promuovere nei nostri clienti la consapevolezza e l'interesse per un utilizzo sostenibile delle risorse.

Siamo al fianco dei nostri clienti quando ne hanno bisogno. Anche nell'era digitale, per noi i contatti personali rivestono un'importanza centrale. La

nostra vicinanza al cliente, unita all'elevata qualità del servizio in caso di sinistro, sono i principali motivi dell'elevato grado di soddisfazione dei nostri clienti. I collaboratori del servizio sinistri, del settore consulenza e supporto delle nostre 79 agenzie generali indipendenti sono disponibili per i nostri assicurati in oltre 160 località. Liquidiamo direttamente sul posto nove sinistri su dieci.

# Collaboratori e mondo del lavoro

La Mobiliare offre ai propri collaboratori possibilità di crescita personale in un ambiente di lavoro stimolante.



[mobiliare.ch/  
carriera](https://www.mobiliare.ch/carriera)

Con il progetto work@mobiliar la Mobiliare ha ridefinito e ridisegnato i propri spazi di lavoro. Circa tre quarti della sede principale di Berna e l'intera sede di Nyon sono oggi concepiti come uffici «multispace». Nella sede di Zurigo i nuovi locali di lavoro saranno occupati nella primavera del 2019. Nelle restanti sedi questo nuovo concetto sarà attuato entro il 2020.

## **Datore di lavoro moderno con un ambiente sociale stimolante**

I collaboratori ben formati sono la chiave del nostro successo. Per garantire che i nostri collaboratori rimangano efficienti e in forma per il futuro, offriamo loro l'opportunità di crescere continuamente attraverso un lavoro interdisciplinare, ma anche con il perfezionamento on the job e i vari corsi di formazione professionale. Grazie a forme di lavoro flessibili come l'home office, il lavoro a tempo parziale o in movimento, il jobsharing o la possibilità di acquistare vacanze, permettiamo ai nostri collaboratori di trovare un equilibrio tra vita professionale e privata. La Mobiliare s'impegna per la diversità all'interno dell'azienda e oggi impiega persone provenienti da 37 nazioni. Questa molteplicità di singole prospettive e modi di pensare, caratterizzata da provenienza, sesso, età ed esperienze all'estero, ha un enorme potenziale.

E per tenere il passo con la crescente digitalizzazione, la Mobiliare investe nelle nuove tecnologie. A questo scopo entro la fine del 2019 creeremo circa 150 posti di lavoro a tempo pieno nel settore dello sviluppo di software e dell'analisi del business e dei dati.

Grazie alle nostre radici cooperative, perseguiamo una politica del personale e di remunerazione sostenibile. La Mobiliare dispone di casse pensioni finanziariamente solide, in grado di offrire prestazioni molto ben strutturate e modelli di pensionamento flessibili.

# Prevenzione dei pericoli naturali

La Mobiliare promuove in tutta la Svizzera misure di prevenzione al fine di individuare tempestivamente i potenziali pericoli e prevenire i danni.



[mobiliare.ch/  
prevenzione](http://mobiliare.ch/prevenzione)

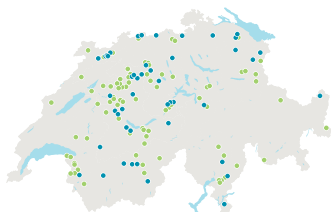
[mobiliar.ch/  
praxisbeispiele](http://mobiliar.ch/praxisbeispiele)

I numerosi progetti per la prevenzione dei pericoli naturali riguardano tutto il territorio della Svizzera. Dal 2006 la Mobiliare ha cofinanziato complessivamente 130 progetti di prevenzione e messo a disposizione più di 35 milioni di franchi. Nel 2018 si sono aggiunti 13 nuovi progetti.

Per una protezione adeguata dobbiamo sapere dove possono verificarsi i danni. Inoltre, abbiamo bisogno di misure di protezione affidabili. E qui interviene l'impegno della Mobiliare. Mentre i progetti di prevenzione sostenuti contribuiscono a ridurre direttamente i danni, il Laboratorio Mobiliare per i pericoli naturali e la cattedra per la ricerca sugli effetti del clima presso l'università di Berna si occupano di progetti di ricerca sui rischi futuri.

Nel 2018, nell'ambito dell'iniziativa di ricerca sul rischio piene, sono stati completati diversi prodotti destinati alla popolazione e ai responsabili dei processi decisionali. Ad esempio i due siti web [ueberschwemmungsgedaechtnis.ch](http://ueberschwemmungsgedaechtnis.ch) e [risikodynamik.ch](http://risikodynamik.ch) rafforzano la consapevolezza dei rischi e sottolineano la necessità di misure di protezione. Inoltre, nel 2018 il laboratorio ha curato la pubblicazione «Entscheidungshilfe Oberflächenabfluss», destinata agli esperti e con l'obiettivo di migliorare la protezione dai deflussi superficiali, responsabili di quasi la metà dei danni causati dalle piene.

## Impegno per progetti di prevenzione



- conclusi (82)
- autorizzati (46)

# Arte e cultura

**L'arte e la cultura sono importanti fattori di stimolo. La forza innovativa dell'arte è parte essenziale di ogni processo rivolto al futuro.**



[mobiliare.ch/arte](http://mobiliare.ch/arte)

[mobiliare.ch/  
fondazione-  
giubileo](http://mobiliare.ch/fondazione-giubileo)

Laddove possibile, la Mobiliare integra attivamente artisti e operatori culturali in diversi progetti e processi di lavoro. Questo ci aiuta a rimanere «pronti per il futuro» in modo sostenibile e responsabile. Le nostre esposizioni rappresentano il cuore del nostro impegno sociale. Due volte l'anno realizziamo progetti espositivi di alto livello in cui ci confrontiamo con il rapporto tra arte e sostenibilità e tra arte e società.

## **Il nostro premio dedicato all'arte**

Il «Prix Mobilière» è il più antico premio per giovani talenti di un'assicurazione svizzera. Istituito nel 1996 a Nyon con una dotazione di 15 000 franchi, il premio gode di grande stima in ambito artistico. Premiamo principalmente quegli artisti che con le loro opere sono in grado di illustrare temi socialmente rilevanti e fornire un contributo determinante alla comprensione della nostra epoca.

## **Fondazione del Giubileo**

Istituita nel 1976, la Fondazione del Giubileo promuove progetti nei settori della ricerca, delle arti figurative e dello spettacolo, del cinema, della musica e dei concerti nonché diversi interventi volti alla tutela generale dei beni culturali, come ad esempio il risanamento e la ristrutturazione di edifici di particolare pregio storico. Nel 2018, fra le circa 400 domande pervenute, il Consiglio della fondazione ha scelto 42 progetti e ha stanziato un importo complessivo di 692 000 franchi.

## **Donazioni**

Il Fondo delle donazioni è attivo sin dagli inizi degli anni Settanta. Annualmente, con un importo complessivo di 1,5 milioni di franchi, la Cooperativa sostiene progetti sociali, culturali, di pubblica utilità, economici e formativi in tutta la Svizzera.

# Economia e lavoro

## La Mobiliare estende anche alla Svizzera romanda il programma di successo «Mobiliar Forum Thun» per promuovere la forza innovativa delle PMI svizzere.



[mobiliare.ch/mft](https://mobiliare.ch/mft)  
[mobiliar.ch/  
praxisbeispiele](https://mobiliar.ch/praxisbeispiele)

Oggi più che mai i fornitori di servizi hanno bisogno di impulsi rilevanti per il business e di forza innovativa per plasmare con successo il proprio futuro. La Mobiliare Svizzera Società Cooperativa consente perciò alle piccole e medie imprese della Svizzera di partecipare a workshop sull'innovazione unici nel loro genere.

Avviato nel 2014, il «Mobiliar Forum Thun» è ormai diventato parte integrante dell'impegno sociale della Mobiliare. Nel maggio 2018 si è tenuto il workshop numero 100. Il «Mobiliar Forum Thun» si inserisce con la propria officina innovativa, proprio dove i processi di cambiamento hanno luogo. Svolgendo un Design Thinking Workshop, le imprese hanno tempo e spazio per avviare e testare un processo di sviluppo con il loro team multidisciplinare in un ambiente stimolante. L'obiettivo di questi workshop di due giorni e mezzo e sapientemente moderati, è quello di considerare il cambiamento strutturale come un'opportunità ed esplorare idee valide per il futuro. Dall'autunno 2019 attueremo il «Mobiliar Forum Thun» come concetto pop-up insieme al progetto di sviluppo urbano «Plateforme 10» a Losanna.

### **Promozione di progetti sostenibili nelle regioni**

Per la Mobiliare Svizzera Società Cooperativa è importante impegnarsi nelle varie regioni del Paese. Ciascuna agenzia generale conosce le esigenze dei propri clienti e le peculiarità del proprio territorio. Perciò per la quarta volta consecutiva alle agenzie generali è stato messo a disposizione un importo di circa mezzo milione di franchi, per promuovere progetti sostenibili in campo culturale, sociale ed ecologico a livello regionale.

# Abitare e vivere insieme

Assieme ai politecnici di Losanna e Zurigo svolgiamo dei progetti di ricerca per acquisire nuove conoscenze su temi importanti della nostra epoca.



[herus.epfl.ch](http://herus.epfl.ch)

[mobilierlab.ethz.ch](http://mobilierlab.ethz.ch)

La qualità della vita degli abitanti delle città non dipende solo dalla densità, ma anche dal buon funzionamento delle interazioni, dal livello di partecipazione e dall'autonomia nell'organizzazione degli spazi abitativi interni ed esterni agli appartamenti e alle case. In un ambiente in rapida e sensibile evoluzione, sorgono domande relative ai principi basilari del benessere e della sicurezza.

## La Chaire Mobilière EPFL

I centri urbani svolgono un ruolo decisivo per uno sviluppo ecologicamente e socialmente positivo. Le questioni ambientali, sociali ed economiche, associate alla crescente urbanizzazione, pongono sfide complesse e influenzano anche il futuro della nostra attività assicurativa. Il team della cattedra di ecologia urbana «HERUS» (Human Environment Relations in Urban Systems), sostenuta dalla Mobilière, presso l'EPFL studia lo sviluppo sostenibile degli spazi urbani.

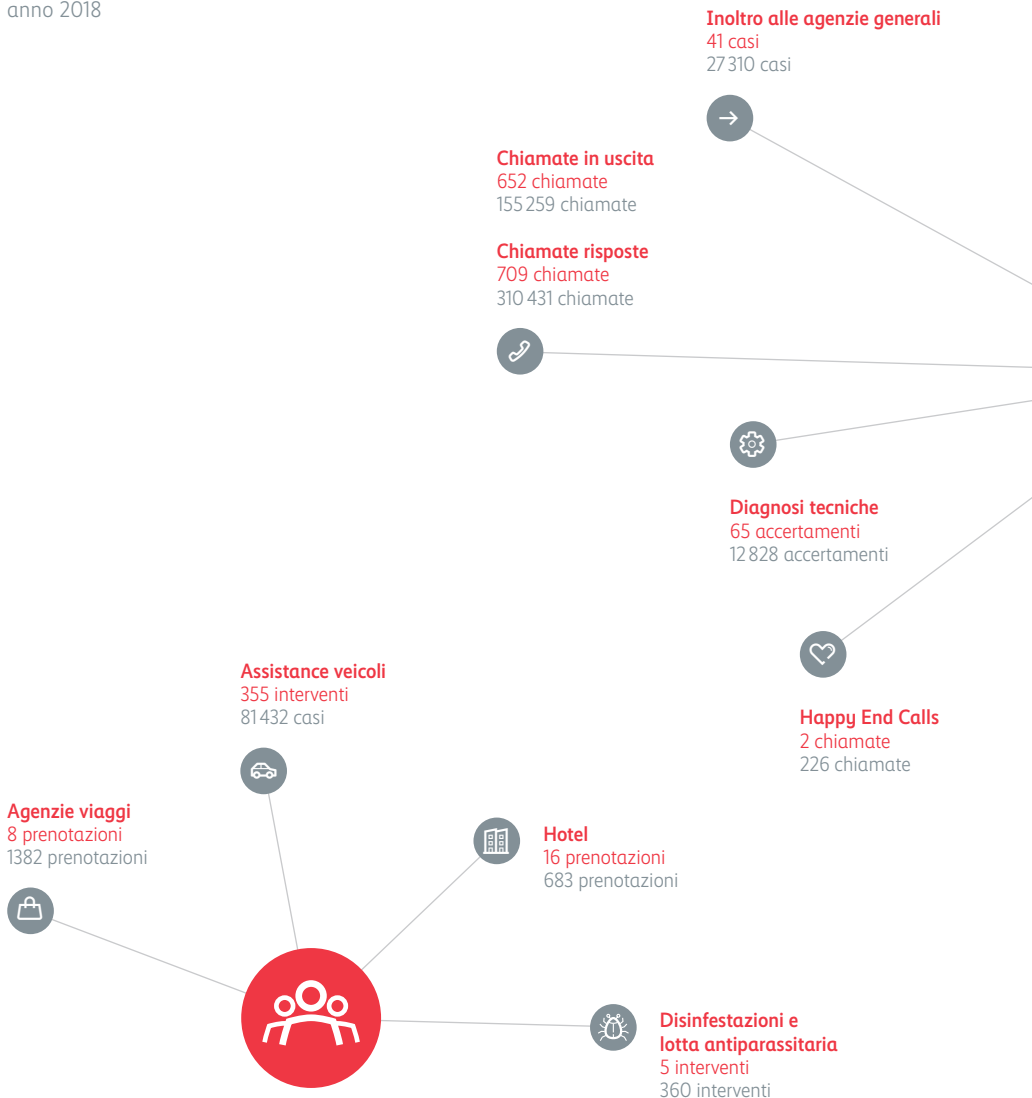
## Laboratorio Mobiliare di Analitica

Nel 2018 il laboratorio si è concentrato sul tema della crescita delle PMI. Ad esempio nel progetto di ricerca «SME Opportunities» ha studiato come stimare la crescita delle PMI, utilizzando dati assicurativi interni ed esterni. È stato dimostrato che sulla base di dati web accessibili pubblicamente, è possibile prevedere la crescita di una PMI con una probabilità di circa il 70 %. Inoltre, le PMI che dispongono di brevetti evidenziano una crescita annuale maggiore e creano più posti di lavoro rispetto alle PMI che non possiedono brevetti. La previsione dei reati è l'oggetto del progetto «Home Safety», anch'esso supervisionato dal laboratorio.

# Cifre salienti di Mobi24

dal 5.8.2018 al 6.8.2018 (24 h)

anno 2018



**157** diversi partner  
commerciali in 24 ore  
3040 in 365 Tagen



### Notifiche di sinistro

236 notifiche  
62192 notifiche

### E-mail in uscita

662 messaggi  
58 023 messaggi

### E-mail in arrivo

288 messaggi  
127 569 messaggi

### SMS in uscita

93 messaggi  
18 973 messaggi

### SMS in entrata

10 messaggi  
3137 messaggi

### Fax in uscita

29 messaggi  
9685 messaggi

### Trasporti di veicoli

42 trasporti  
6493 trasporti

**3068** attività in 24 ore

889 549 in 365 giorni

### Assistance immobili

10 casi  
4651 casi

### Assistance veicoli

279 casi  
69 924 casi

### Assistance persone

3 casi  
799 casi

**292** casi di assistenza  
in 24 ore

75 374 in 365 giorni

