

La Mobiliare unisce.

# Relazione d'esercizio in breve

# 19

# Cifre principali dei conti annuali consolidati

in milioni di CHF	2019	2018	Variazione in %
<b>Non-vita e vita</b>			
Premi lordi	3 951,4	3 831,1	+3,1
Premi acquisiti per conto proprio	3 746,9	3 648,0	+2,7
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto proprio	11 280,1	11 134,2	+1,3
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto e rischio di terzi	862,4	784,2	+10,0
Accantonamenti tecnico-assicurativi operazioni di capitalizzazione	36,8	17,4	+111,5
Investimenti di capitale	18 521,1	17 177,6	+7,8
Investimenti di capitale per conto e rischio di terzi	862,4	784,2	+10,0
Investimenti di capitale operazioni di capitalizzazione	42,3	32,1	+31,8
Risultato tecnico	253,3	255,3	-0,8
Risultato finanziario	333,6	240,8	+38,5
Casse pensioni e misure strutturali	-73,0	0,0	n. a.
Utile annuo consolidato	488,6	443,5	+10,2
Capitale proprio consolidato	5 569,1	4 779,6	+16,5
Rendimento del capitale proprio	9,4%	9,2%	
<b>Non-vita</b>			
Premi lordi	3 188,4	3 070,3	+3,8
Premi acquisiti per conto proprio	2 987,0	2 891,2	+3,3
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto proprio	5 616,3	5 595,0	+0,4
Risultato tecnico	337,9	314,8	+7,3
Risultato finanziario	204,3	140,8	+45,1
Risultato dopo le imposte	449,0	406,9	+10,3
Onere sinistri per conto proprio	59,5%	60,7%	
Tasso di spese per conto proprio	27,7%	27,0%	
Tasso altre spese tecnico-assicurative per conto proprio (incluse quote di partecipazione alle eccedenze degli assicurati)	1,5%	1,4%	
Combined Ratio per conto proprio	88,7%	89,1%	
<b>Vita</b>			
Premi lordi	762,9	760,8	+0,3
Premi acquisiti per conto proprio	759,9	756,8	+0,4
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto proprio	5 663,8	5 539,2	+2,2
Accantonamenti tecnico-assicurativi per conto e rischio di terzi	862,4	784,2	+10,0
Accantonamenti tecnico-assicurativi operazioni di capitalizzazione	36,8	17,4	+111,5
Risultato tecnico	-84,6	-59,5	-42,2
Risultato finanziario	129,3	100,0	+29,3
Risultato dopo le imposte	39,6	36,6	+8,2
Tasso di spese per conto proprio	16,1%	16,8%	

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 % possono risultare differenze dovute all'arrotondamento.



**24** ore su **24, 7** giorni su **7**  
Mobiliare 24 Assistance



Combined ratio  
**88,7 %**



La **n°1** per le assicurazioni  
economia domestica, impresa,  
garanzia d'affitto e vita

**la Mol**

l'assicurazione  
dal volto un



Partecipazione volontaria  
alle eccedenze di

**175 milioni** di franchi



Volume di premi di circa

**4,0 miliardi** di franchi



Oltre **2,1 milioni**  
di clienti

**obiliare**

one svizzera  
mano



Oltre **160** sedi



**5656** collaboratori e  
**341** apprendisti



Quoziente SST del

**542 %**



Utile di **488,6 milioni**  
di franchi

# L'esercizio in breve

**La Mobiliare ha un ottimo posizionamento sul mercato e prosegue il proprio percorso di crescita. Nell'esercizio 2019 il Gruppo registra un risultato eccellente.**

Stimati Clienti,

il Gruppo Mobiliare va a gonfie vele. Nell'esercizio 2019 registriamo un utile di 488,6 milioni di franchi.

Nel ramo non-vita abbiamo potuto consolidare ulteriormente la nostra posizione sul mercato. Con un incremento del 3,8 %, ancora una volta abbiamo nettamente superato la crescita media del mercato pari all'1,9 %. Come negli anni precedenti, la raccolta premi è aumentata in tutti i settori d'attività strategici. Nel complesso, l'onere sinistri nel periodo in esame è stato decisamente inferiore alla media e anche a quello dell'anno precedente.

Nel ramo vita abbiamo mantenuto la nostra leadership nel settore delle assicurazioni rischio decesso per privati. Nella riassicurazione di istituti di previdenza continuiamo ad occupare una posizione importante. Nella previdenza privata, con un incremento del 6,2 % abbiamo registrato nuovamente una crescita decisamente superiore a quella del mercato (0,3 %) negli affari con premi periodici. Nella previdenza professionale, la raccolta dei premi annui si è attestata al livello dello scorso anno. Sul fronte delle prestazioni, nel complesso gli oneri sono stati inferiori rispetto all'anno precedente.

Sebbene l'economia globale abbia perso slancio nell'anno in esame e la situazione politica sia stata piuttosto fragile, i mercati finanziari sono cresciuti sensibilmente. Approfittando di questo contesto di mercato positivo, abbiamo conseguito un risultato finanziario nettamente superiore a quello dell'anno precedente.

I tassi d'interesse ancora bassi e l'aumento dell'aspettativa di vita hanno un impatto decisivo sugli impegni pensionistici. Ci teniamo perciò a mettere in sicurezza le buone prestazioni delle nostre casse pensioni. A fine 2019, i nostri istituti di previdenza hanno abbassato il tasso tecnico per l'aliquota di conversione e la contabilizzazione dei capitali di copertura delle rendite dall'1,75 all'1,25 %. Un contributo patronale volontario alle casse pensioni di 73,0 milioni di franchi consente di finanziare interamente le rendite correnti evitando sovvenzioni incrociate a carico degli assicurati professionalmente attivi.

La Mobiliare intende continuare a crescere più rapidamente del mercato. Con gli ecosistemi «affittare, acquistare, abitare» e «prestazioni per PMI» da noi creati accompagniamo i nostri clienti insieme alle nostre società affiliate, partecipate e partner oltre il tradizionale business assicurativo. Dopo l'acquisizione di bexio SA nel 2018, nel segmento delle PMI nel 2019 abbiamo lanciato assieme a GARAIIO REM AG il portale «aroov» per locatari e amministrazioni immobiliari. Attraverso aroov in futuro i locatari potranno candidarsi per un appartamento, sottoscrivere il contratto di locazione, organizzare il trasloco e segnalare eventuali danni direttamente online. Inoltre, potranno beneficiare di servizi aggiuntivi come prenotare una consulenza legale, stipulare contratti assicurativi o richiedere una cauzione d'affitto senza deposito bancario con la nostra affiliata SC, SwissCaution SA. In qualità di comproprietari di Scout24 Svizzera SA, abbiamo potuto contribuire con il nostro know-how assicurativo allo sviluppo del portale FinanceScout24, lanciato nel novembre 2019. Il nuovo servizio di confronto consente in una prima fase di confrontare prezzi e prestazioni di assicurazioni veicoli a motore, ipoteche e prestiti personali.

La Mobiliare, l'assicurazione svizzera dal volto umano, intende continuare ad affermarsi nel mondo digitale. Pertanto, nel 2019 abbiamo investito più di 160 milioni di franchi nel nostro portafoglio progetti IT. Questo importo comprende già i fondi destinati all'accelerazione della trasformazione digitale per circa 50 milioni di franchi. Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo assunto 150 nuovi collaboratori nel settore dello sviluppo di software e dell'analisi del business e dei dati.



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

Nell'ambito del nostro impegno aziendale abbiamo proseguito i nostri progetti nelle quattro aree di intervento prevenzione e natura, arte e cultura, impresa e lavoro, abitare e vivere insieme. Nel 2019 il Forum Mobiliare Thun ha compiuto cinque anni. Dal 2014 abbiamo accompagnato circa 2000 partecipanti in oltre 140 workshop, contribuendo così a promuovere la competenza e la cultura innovativa delle PMI svizzere. Nel luglio 2019, più di 330 giovani si sono ritrovati a Fiesch per partecipare all'Atelier du Futur e affrontare in modo creativo il tema della responsabilità per il futuro. Per la prima volta il campo estivo si è svolto anche in francese.

Desideriamo ringraziare i nostri numerosi clienti, nuovi e di lunga data, per la loro fiducia e siamo lieti di poter scrivere assieme a loro un'altra pagina della storia del nostro successo.

Urs Berger  
Presidente del  
Consiglio d'amministrazione

Markus Hongler  
CEO

# Spirito di partnership e senso di responsabilità

La Mobiliare gestisce la sua attività assicurativa e di investimento in un'ottica di lungo periodo, in modo prudente, indipendente e con una solida dotazione di capitale.

Fondata nel 1826, la Mobiliare è la più antica assicurazione privata della Svizzera e sin da allora è ancorata al principio della cooperativa. Questa forma giuridica fino ad oggi si è rivelata vincente per la Mobiliare: 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 sia nella sua rete capillare di 79 agenzie generali, che assicurano una consulenza personalizzata e vicina ai clienti in circa 160 località della Svizzera, sia nei canali e nelle piattaforme digitali. 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. Una società d'assicurazioni ha bisogno di strategie di lungo periodo, poiché il volume dei sinistri 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 542 %.



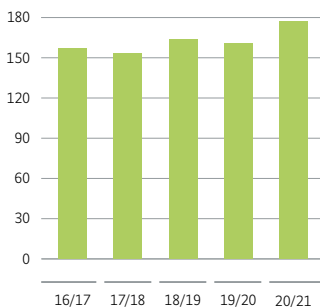
# Condividere il successo

## Fedele ai propri principi cooperativi, la Mobiliare condivide il successo con i propri clienti.

La Mobiliare si concentra sui mercati della Svizzera e del Principato del Liechtenstein. Intendiamo continuare a crescere in modo redditizio e più del mercato, garantire l'attività e il futuro dell'impresa unicamente con le nostre forze e condividere i successi con i nostri clienti. La forma giuridica della cooperativa consente di conciliare al massimo gli interessi dell'impresa con quelli dei clienti. La Cooperativa, unica proprietaria del Gruppo, da anni percepisce dividendi relativamente modesti. La Mobiliare condivide infatti il proprio successo in primo luogo con i clienti, ma anche con i propri collaboratori per il loro impegno fattivo a favore del Gruppo. Per proseguire su questa strada, investiamo mezzi ingenti anche nello sviluppo dell'impresa.

Da luglio 2019 a giugno 2020 tutti i clienti che hanno stipulato una polizza economia domestica e stabili con la Mobiliare beneficiano di una riduzione dei premi del 20 %. Complessivamente restituiamo così circa 160 milioni di franchi ai nostri assicurati. Un importo complessivo di altri 175 milioni finanzia lo sconto del 10 % che per un anno, a partire dalla metà del 2020, sarà applicato ai premi delle assicurazioni veicoli o d'impresa e anche lo sconto del 20 % che per la prima volta sarà applicato all'assicurazione viaggi. Negli ultimi dieci anni, grazie al fondo delle eccedenze della Cooperativa, abbiamo distribuito ai nostri assicurati circa 1,5 miliardi di franchi.

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



# Sviluppo strategico

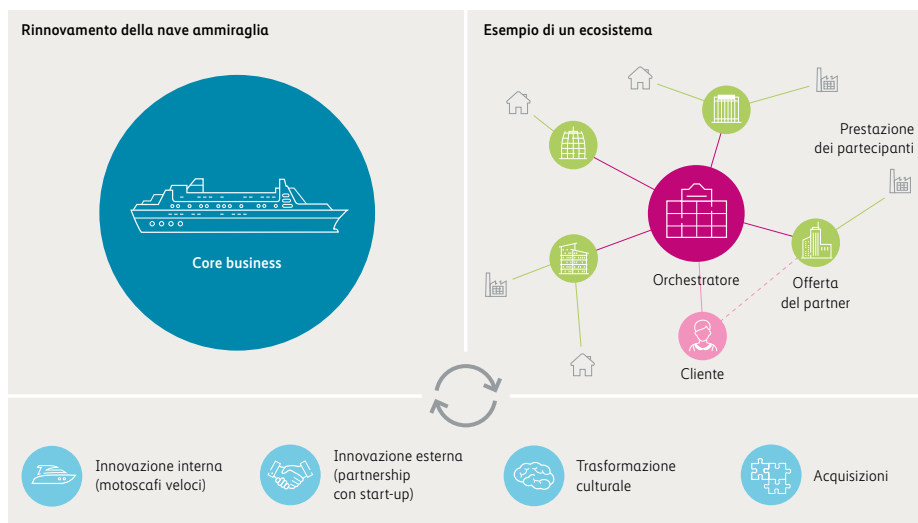
Grazie alla strategia e ai nostri fattori di successo garantiamo uno sviluppo duraturo della nostra impresa.

Come impresa dalle radici cooperative e assumendoci la responsabilità che ne deriva, la Mobiliare non mira a una massimizzazione del profitto ad esclusivo beneficio degli azionisti, ma ad un'ottimizzazione dei profitti orientata a tutti gli stakeholder. Gli utili devono garantire la continuità e l'ulteriore sviluppo del Gruppo con risorse proprie, oltre a consentire la distribuzione di dividendi alla Cooperativa e la partecipazione agli utili per gli assicurati.

## Fattori strategici di successo

La Mobiliare si contraddistingue per l'offerta di servizi personalizzati e di elevata qualità attraverso tutti i canali. I contatti con i clienti avvengono

### Trasformazione digitale



principalmente di persona e direttamente attraverso le nostre agenzie generali oppure tramite i nostri collaboratori del Call-Service-Center Mobi24, disponibili 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Il portale clienti online e l'app Mobiliare consentono ai nostri clienti di accedere in modo sicuro e in qualsiasi momento ai servizi della Mobiliare e quindi ai loro dati relativi a contratti e sinistri. Anche in un contesto sempre più dominato dalla tecnologia, continuiamo a puntare sui contatti personali. Abbinando in modo intelligente uomo e macchina, sia online che offline creiamo un valore aggiunto per i nostri clienti che ci distingue dai nostri concorrenti. Espandiamo costantemente le nostre piattaforme digitali e nostre funzionalità online mettendole in rete. Questo ci permette di collegare i nostri processi e prodotti propri ed esterni e di distribuirli all'interno dell'azienda, ai clienti e ad altri attori esterni. In questo modo possiamo ampliare la gamma di servizi che integra il nostro core business e attingere a nuove fonti di reddito.

Da anni registriamo il più alto tasso di soddisfazione dei clienti di tutto il settore assicurativo. 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. Le nostre 79 agenzie generali 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.

### **Nave ammiraglia, motoscafi ed ecosistemi**

Investiamo circa il 95% delle spese del portafoglio progetti per aggiornare e ammodernare la nostra nave ammiraglia. Parallelamente usiamo i cosiddetti «motoscafi veloci» per testare nuovi modelli di business. I motoscafi si basano sul nostro core business delle assicurazioni e della previdenza o sui nostri ecosistemi «affittare, acquistare, abitare» e «prestazioni per PMI». Per individuare e testare nuove idee e tecnologie, collaboriamo inoltre anche con start-up.

Le tecnologie stanno cambiando il mercato sempre più rapidamente. La Mobiliare intende fornire ai propri clienti servizi di elevata qualità anche in futuro. Investiamo pertanto in nuove tecnologie per accelerare la trasformazione digitale del nostro core business e lo sviluppo di prodotti, servizi e processi competitivi e per sostituire più rapidamente i vecchi sistemi. Nel quadro di questo programma di investimento, abbiamo assunto circa 150 nuovi collaboratori nei settori dello sviluppo di software o dell'analisi del business e dei dati.

Nell'ecosistema «prestazioni per PMI», stiamo rafforzando ulteriormente la nostra posizione sul mercato delle PMI, integrandola con i servizi digitali. Nel luglio 2018 la Mobiliare ha acquisito l'impresa bexio SA, che offre software per il business basati su cloud nei settori della contabilità e della fatturazione destinati alle piccole imprese svizzere, ai lavoratori autonomi e alle start-up. Nell'ecosistema «affittare, acquistare, abitare» distinguiamo due target: proprietari e locatari. Oltre a soluzioni assicurative e previdenziali in collaborazione con la piattaforma Credit Exchange, la Mobiliare offre ai proprietari anche ipoteche. Nel 2019 abbiamo rafforzato questo ecosistema con la fondazione di aroov AG e la partecipazione in GARAI0 REM AG. Il portale digitale aroov accompagnerà in futuro i locatari attraverso ogni singola fase del processo di locazione e consentirà ai gestori di immobili di comunicare in modo semplice ed efficiente durante l'intero processo.

Assieme alla partecipata KLARA Business AG di Lucerna abbiamo lanciato nel 2019 l'offerta «KLARA Home Relax», che comprende un pacchetto assicurativo composto da assicurazione obbligatoria contro gli infortuni, protezione giuridica del datore di lavoro e casco mobilia domestica. Alla fine di novembre 2019 abbiamo annunciato che la Mobiliare sarebbe diventata un partner strategico e un investitore di Carvolution, uno dei principali fornitori di abbonamenti per auto in Svizzera. Insieme a Scout24 Svizzera SA abbiamo realizzato ulteriori sinergie nel 2019. Dalla metà del 2019, ad esempio, tutti gli immobili di ImmoScout24 sono disponibili anche sul sito mobiliare.ch. Inoltre, abbiamo partecipato attivamente allo sviluppo del nuovo portale di

confronto FinanceScout24. Grazie a questa nuova piattaforma per le assicurazioni auto, le ipoteche e i prestiti, è possibile confrontare non solo il prezzo, ma anche le prestazioni dei fornitori che offrono questi servizi.

La nostra crescita superiore a quella del mercato la dobbiamo anche ai nostri partner di distribuzione, come le casse malati Concordia e Sanitas oppure il servizio di confronti online Comparis. Nell'ambito della previdenza professionale intratteniamo rapporti di cooperazione di lunga data con Swiss Life e PAX (per soluzioni assicurative complete) nonché con diverse fondazioni collettive. La collaborazione per la distribuzione con la Posta svizzera nell'ambito delle assicurazioni non-vita per privati continua a riscuotere grande successo. Nel 2019 la cooperazione è stata estesa all'offerta di soluzioni previdenziali.

### **Obiettivi e interventi**

Siamo determinati a mantenere una crescita superiore a quella del mercato e a consolidare 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.

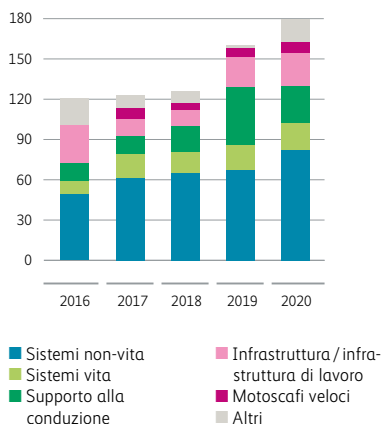
Le assicurazioni di cyber protezione lanciate nel 2017 per i privati e le imprese continuano a suscitare grande interesse e vengono costantemente perfezionate. Con un'attenzione particolare all'ecosistema «prestazioni per PMI», aggiorniamo e ampliamo costantemente la nostra già interessante gamma di prodotti nel settore delle assicurazioni per imprese. Assieme a bexio abbiamo sviluppato il «check assicurativo per PMI», che consente ai titolari di PMI di ottenere con pochi clic una panoramica trasparente e raccomandazioni personalizzate sulle esigenze assicurative. Per le economie domestiche, ad aprile 2019 abbiamo ampliato la copertura di base dell'assicurazione mobilia domestica e responsabilità civile privata con diverse interessanti prestazioni complementari. Nell'assicurazione veicoli a motore, nel 2020 la Mobiliare prevede di estendere il suo prodotto di successo «CleverDrive», un registratore telematico di dati di viaggio con pulsante di soccorso in caso di panne, oggi riservato ai «giovani fino a 26 anni», alle persone «fino a 30 anni».

Nel ramo vita hanno registrato un'ottima performance le diverse offerte legate all'assicurazione risparmio evolutiva. In primavera 2020, lanceremo sul mercato un nuovo prodotto abbinato a fondi, con il quale la Mobiliare mette a disposizione del fondo dell'assicurazione risparmio fino a un miliardo di franchi di capitale e investe insieme ai suoi clienti.

Questi ultimi beneficiano di interessanti opportunità di rendimento perché possono investire nelle stesse categorie d'investimento degli investitori professionali. La Mobiliare, società dalle radici cooperative, si assume parte del rischio di investimento per i propri clienti, contribuendo così a ridurre le perdite quando i mercati azionari registrano un andamento sfavorevole.

### 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. 2020 su base di pianificazione.

### Principali investimenti

Da anni la Mobiliare impiega risorse ingenti nei progetti. Come mostra il grafico, nel 2019 gli investimenti in tutti i settori dell'impresa hanno raggiunto un volume di circa 160 milioni di franchi. Questo importo comprende già i fondi destinati all'accelerazione della trasformazione digitale per circa 50 milioni di franchi.

# Asset Management

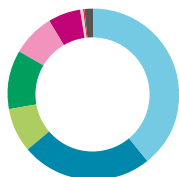
**Grazie al sostegno delle banche centrali, i mercati hanno registrato una forte crescita nonostante il calo delle performance economiche.**

Nel 2019 l'economia globale ha perso ulteriore slancio. Ciononostante, l'anno è stato caratterizzato da eccezionali aumenti delle quotazioni in quasi tutte le classi di investimento, in particolare il mercato azionario globale (+28 %) ma anche gli immobili e l'oro. Nel corso dell'anno i tassi d'interesse hanno continuato a scendere in Svizzera, Europa e USA, favorendo la performance positiva delle obbligazioni.

Nell'anno in esame la Mobiliare ha ulteriormente ampliato i propri investimenti in immobili. Il portafoglio immobiliare diretto è cresciuto soprattutto grazie all'avanzamento dei progetti di costruzione.

Attualmente sono in costruzione o in fase di progettazione circa 360 appartamenti e 12 000 m<sup>2</sup> di uffici e spazi commerciali. Il valore di mercato dell'intero portafoglio è salito a 2,079 miliardi di franchi (anno precedente 2,037 miliardi).

**Allocazioni del portafoglio al 31.12.2019**  
(anno precedente fra parentesi)



■ Obbligazioni: 39,4 % (41,7 %)	■ Ipoteche: 7,9 % (10,6 %)
■ Azioni e quote di fondi incl. fondi immobiliari: 24,5 % (20,6 %)	■ Prestiti: 6,2 % (4,6 %)
■ Investimenti alternativi incl. oro: 8,4 % (6,8 %)	■ Organizzazioni associate: 0,5 % (0,5 %)
■ Società di investimento: 11,2 % (11,9 %)	■ Partecipazioni non consolidate: 0,4 % (0,4 %)
	■ Altri investimenti di capitale: 1,4 % (2,9 %)

In un contesto eccellente per gli investimenti, nel 2019 abbiamo conseguito un risultato finanziario complessivo di 333,6 milioni di franchi (anno precedente 240,8 milioni). Sugli investimenti di capitale per un valore contabile medio di 17,849 miliardi di franchi è stato conseguito un rendimento dell'1,9 %. La performance degli investimenti di capitale è stata del 6,9 % e riflette in particolare il buon andamento dei valori reali. Tuttavia, anche i valori nominali hanno beneficiato del calo dei tassi d'interesse.

# Non-vita

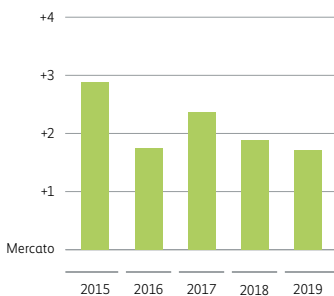
## La Mobiliare ha saputo attuare con successo la propria strategia di crescita consolidando la propria posizione sul mercato.

Nel 2019 la Mobiliare ha continuato ad affermarsi con grande successo nel mercato assicurativo svizzero che si conferma molto competitivo. Con un tasso di crescita del 3,8 %, ancora una volta superiore a quello dell'anno precedente (3,7 %), siamo riusciti a crescere molto più rapidamente del mercato (1,9 %). In particolare i nuovi affari hanno contribuito all'incremento dei premi. Secondo il reporting dell'Associazione svizzera d'assicurazioni (ASA), la quota di mercato della Mobiliare è aumentata dal 19,5 al 19,8 %.

Nel segmento dei privati, le assicurazioni di protezione giuridica e quelle per la cauzione d'affitto sono cresciute in misura maggiore rispetto all'anno precedente. Minore è stata invece la crescita dei premi nelle assicurazioni per l'economia domestica e la mobilità. Questo sviluppo è particolarmente degno di

nota nel settore della mobilità, dove grazie a misure mirate abbiamo continuato a registrare una buona crescita in un mercato in contrazione. Nel segmento imprese la quota maggiore della crescita dei premi, leggermente inferiore rispetto all'anno precedente, continua a provenire dalle assicurazioni persone. Il segmento imprese ha ottenuto risultati significativamente migliori, in particolare perché siamo stati in grado di concludere diversi importanti e interessanti affari con imprese di medie e grandi dimensioni. Anche nel settore delle assicurazioni per PMI la crescita dei premi è stata superiore a quella dell'anno precedente.

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



Mercato (base: reporting sui premi ASA)

### Innovazioni e ottimizzazioni dei processi

Abbiamo l'ambizione di fornire ai nostri clienti prodotti eccellenti e con un ottimo rapporto



prezzo-prestazioni. Stiamo investendo ulteriormente nel portafoglio progetti in modo da poter completare più rapidamente la nostra strategia di digitalizzazione. Rinnoviamo l'intera gamma dei nostri prodotti, sostituiamo i vecchi sistemi e ammoderniamo l'interfaccia con i nostri clienti. Negli ultimi due anni abbiamo trasferito le assicurazioni di protezione giuridica sulla nostra moderna piattaforma sinistri Mobiliar Claims System (MCS). In una fase successiva rinnoveremo il prodotto della Protekta destinato ai privati. Nel settore delle assicurazioni veicoli abbiamo lanciato una nuova gamma di prodotti con numerose novità per il mercato, come per esempio la copertura «protezione del prezzo d'acquisto per veicoli d'occasione» o l'assunzione della franchigia per i veicoli a noleggio. Inoltre, nel 2019 abbiamo continuato a introdurre il dossier sinistri elettronico.

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

La Mobiliare è da sempre sinonimo di fiducia, affidabilità, concretezza e presenza a livello locale. Questi valori 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. Grazie ai loro collaboratori motivati e ben formati, le agenzie generali offrono un'assistenza completa e personalizzata ai clienti in circa 160 località. Inoltre, sviluppiamo costantemente i nostri prodotti e servizi non solo per soddisfare ma anche per superare le aspettative dei clienti.

### **Andamento dei sinistri**

L'onere per sinistri è stato inferiore a quello dell'anno precedente e anche alla media degli ultimi dieci anni. Il rapporto fra onere per sinistri e premi si è attestato al 59,5% (anno precedente 60,7%). Non si sono verificati grandi sinistri di rilievo. Sebbene alla fine di giugno e all'inizio di luglio 2019 abbiamo registrato due eventi importanti causati da danni della natura per un totale di 20 milioni di franchi, l'onere per sinistri in questo ambito è stato inferiore alla media. Complessivamente l'onere per sinistri è migliorato soprattutto nei settori economia domestica e mobilità.

# 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**

Negli affari con premi periodici, nel 2019 abbiamo registrato una crescita del 6,2%, ancora una volta superiore a quella del mercato (0,3%). Per questo successo è stata determinante la nostra offerta di polizze di risparmio moderne e innovative. Nelle assicurazioni di capitale individuali con premi periodici abbiamo raggiunto una quota di mercato del 12,4% sul volume delle nuove operazioni. Le stipule di assicurazioni rischio decesso si sono attestate al livello dell'anno precedente. Nelle assicurazioni per incapacità di guadagno abbiamo registrato una crescita di circa il 3%, a cui ha contribuito in modo significativo con un 12% l'assicurazione risparmio evolutiva per bambini lanciata alla fine del 2018. Come nell'anno precedente, circa il 45% dei premi risparmio dei nuovi affari confluisce nei nostri MobiFonds.

### **Previdenza professionale**

Il volume dei premi annuali si è attestato al livello del 2018. Il volume dei premi unici ha subito una sensibile contrazione. In particolare i riscatti delle rendite di vecchiaia sono diminuiti notevolmente, in linea con la strategia. I rinnovi annuali dei contratti e le nuove acquisizioni, che generalmente avvengono nell'ultimo trimestre e hanno un impatto sull'anno successivo, sono stati soddisfacenti.

### **Prodotti e innovazioni**

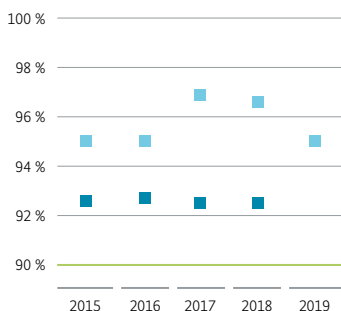
In primavera 2020, lanceremo un nuovo prodotto abbinato a fondi. Nell'ambito di questa nuova offerta, la Mobiliare mette a disposizione del fondo dell'assicurazione risparmio fino a un miliardo di franchi di capitale e investe insieme ai propri clienti. Questi ultimi beneficiano di interessanti opportunità di rendi-

mento perché possono investire nelle stesse categorie degli investitori professionali. La Mobiliare, società dalle radici cooperative, si assume parte del rischio di investimento per i propri clienti. Negli affari collettivi, in materia di riassicurazione di istituti di previdenza, ampliamo l'offerta per i rischi biometrici con due soluzioni per la copertura parziale. Potremo così accedere più agevolmente al segmento degli istituti di previdenza autonomi. Una soluzione prevede un prodotto «stop-loss» per clienti autonomi che desiderano limitare in toto i rischi e l'altra una copertura parziale per l'invalidità.

### I motivi del nostro successo

La nostra gamma di prodotti per privati convince per innovatività, comprensibilità e orientamento a tutte le fasce d'età. La Mobiliare gode di un'ottima reputazione e grazie alla sua decentralizzazione è fortemente ancorata sul mercato. Da anni nella riassicurazione degli istituti di previdenza vantiamo una quota minima legale negli affari collettivi superiore a quella legale e in media superiore a quella dei concorrenti.

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



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

### Eccedenze per i nostri clienti

Nel risultato tecnico sono incluse le partecipazioni alle eccedenze destinate agli assicurati per 37 milioni di franchi. Negli affari collettivi soggetti alla quota minima legale abbiamo distribuito il 95 % delle entrate agli istituti di previdenza sotto forma di rendite, prestazioni di capitale, attribuzioni di eccedenze e accantonamenti.

### Prestazioni

Nel segmento privati, gli oneri per casi di decesso sono stati inferiori al 2018, mentre quelli per invalidità sono stati sensibilmente superiori. Negli affari collettivi l'onere per casi di decesso è stato superiore al 2018. È invece diminuito drasticamente quello per l'invalidità. Complessivamente, perciò, l'onere è stato decisamente inferiore al 2018.

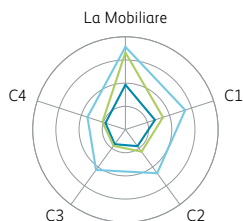
# Marchio, pubblicità e sponsorizzazioni

## La Mobiliare è l'assicurazione svizzera dal volto umano e il suo brand ispira affidabilità e simpatia.

Nel settore assicurativo svizzero la Mobiliare è il brand con la più alta reputazione. Secondo il recente studio BrandAsset® Valuator – uno degli studi sui marchi più completi in Svizzera – la Mobiliare nel 2019 è riuscita a difendere la sua leadership come brand assicurativo di gran lunga più affermato in Svizzera. In termini di differenziazione e affidabilità, la Mobiliare è riuscita addirittura

ad incrementare la propria posizione nell'anno in esame. È stato dimostrato che la standardizzazione della comunicazione con i clienti e l'attenzione ai valori del brand nonché i noti e amati soggetti della sua pubblicità contribuiscono ad ancorare il brand della Mobiliare nella consapevolezza dei clienti.

**Reputazione a confronto con i concorrenti**  
GfK Business Reflector 2019  
(C1 – C4: concorrenti)



- Apprezzamento razionale
- Sostenibilità
- Apprezzamento emozionale

Nel settore assicurazioni per ogni impresa sono state intervistate almeno 384 persone.

### Armonizzazione della comunicazione di marketing

All'inizio del 2019, insieme alla nostra agenzia creativa, abbiamo sviluppato una strategia di comunicazione che sottolinea ancora più chiaramente i nostri punti di forza. In questo modo in tutte le nostre campagne, impegni ed eventi possiamo uniformare il modo con cui ci rivolgiamo ai clienti, la promessa e il tono della comunicazione anche nelle nostre nuove aree d'interesse, ovvero abitazione e PMI. La campagna per il

fondo delle eccedenze, ampiamente efficace, è stata allineata alla campagna ombrello della Mobiliare. La comunicazione si è ispirata al seguente modello: con o senza sinistri, quest'anno i nostri clienti ricevono 160 milioni grazie alla Cooperativa. Il messaggio è stato trasmesso efficacemente. Senza suggerimenti e senza l'ausilio di aiuti mnemonici, quasi tutti i nostri assicurati (94 %) e anche la metà dei non clienti (50 %) conoscevano la partecipazione alle eccedenze della Mobiliare (fonte: Intervista AG 2019).

### **Focus su abitazione e PMI**

La Mobiliare pone l'accento sulla creazione e sull'ulteriore sviluppo degli ecosistemi «affittare, acquistare, abitare» e «prestazioni per PMI». Per quanto riguarda il tema dell'abitare, in autunno ci siamo concentrati sui traslochi. Per la campagna nazionale «mobili per il trasloco» ci siamo rivolti ai giovani di età compresa fra i 18 e 26 anni e abbiamo fatto realizzare delle speciali scatole da trasloco che dopo l'utilizzo potevano essere trasformate in semplici mobili di cartone da utilizzare per un primo arredamento essenziale della nuova abitazione.

Intendiamo accompagnare con successo le PMI svizzere nel futuro. A tal fine, oltre alla nostra gamma di interessanti soluzioni assicurative, offriamo loro la possibilità di semplificare la loro attività quotidiana con il business software della nostra affiliata bexio SA. Inoltre, abbiamo esteso la nostra partnership con lo Swiss Venture Club per altri quattro anni e ora collaboriamo con la piattaforma FORWARD (Forum de l'innovation pour les PME) della Svizzera romanda.

### **Strategia di sponsorizzazione**

I nostri numerosi impegni nazionali e interregionali rendono riconoscibile il brand Mobiliare. A tal fine puntiamo su partnership che rafforzano la buona immagine della Mobiliare. Ad esempio continuiamo a sponsorizzare gli eventi di lotta svizzera e dopo il 2019 a Zugo ci impegneremo anche nel 2022 a Pratteln come partner reale della Festa federale di lotta svizzera (ESAF). Inoltre, nell'anno in esame la Mobiliare ha partecipato anche a 16 feste regionali e alpine come sponsor principale o co-sponsor in collaborazione con le agenzie generali locali. La Mobiliare nell'autunno del 2019 è entrata nella sua ottava stagione come partner principale dei quattro sport particolarmente amati dalla popolazione: basket, pallamano, pallavolo e inihockey. Oltre allo sport agonistico, sosteniamo e promuoviamo anche i giovani talenti e lo sport amatoriale a livello locale. In totale sono 250 i partenariati regionali tra le nostre agenzie generali e i club sportivi indoor locali. La Mobiliare ha inoltre prolungato per altri tre anni la sua sponsorizzazione principale con lo zoo di Zurigo, sottolineando così il suo molteplice impegno a favore dell'uomo, degli animali e della natura iniziato nel 2012.

# 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 ad una speciale vigilanza legale, possono essere valutati sulla base dell'ammontare e della qualità dei mezzi propri secondo l'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 incluse nell'SST del Gruppo consolidato come rischi di partecipazione.

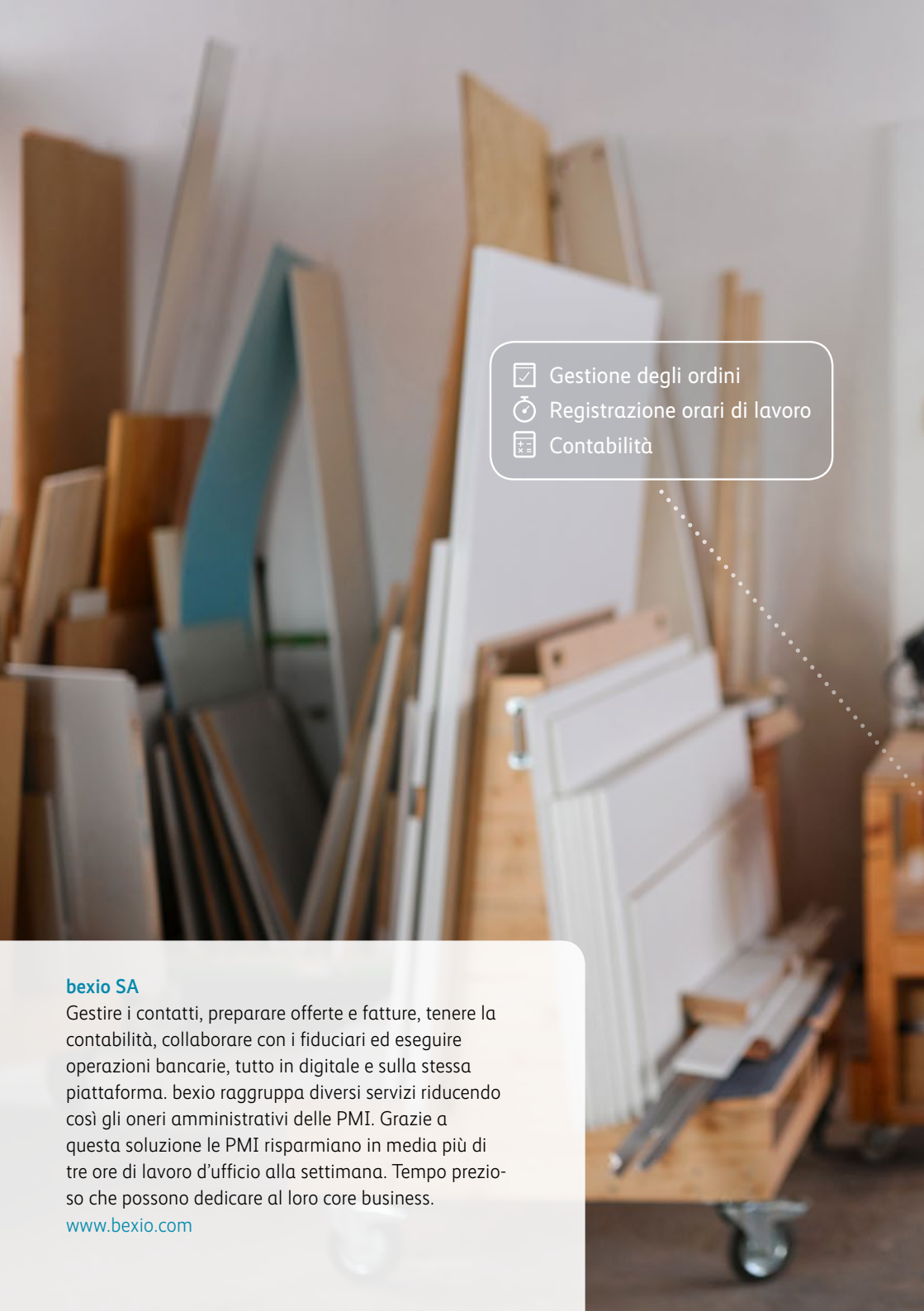
Con un quoziente SST del 542 % al 1° gennaio 2020, il Gruppo Mobiliare dispone di un'eccellente dotazione di capitale di rischio. L'indice indica in quale percentuale i mezzi propri disponibili coprono i requisiti fissati dall'ordinanza sulla sorveglianza delle assicurazioni private. Il requisito minimo ammonta al 100 %.

# La Mobiliare unisce.

Insieme gli obiettivi si raggiungono più facilmente. Questo è il principio su cui si basano da secoli le cooperative e che guida anche la Mobiliare da quasi 200 anni. Nel mondo digitale di oggi, questo pensiero originariamente fondato sulla solidarietà assume una dimensione completamente nuova. Collaborazione e interconnessione, infatti, aprono la strada a possibilità mai esplorate prima.

In qualità di impresa fedele alle proprie radici e orientata al futuro, la Mobiliare intende continuare a sorprendere la clientela offrendo servizi che vanno oltre il suo core business, ovvero le assicurazioni e la previdenza. Per raggiungere quest'obiettivo, costruiamo insieme ai nostri partner dei marketplace digitali e sviluppiamo in sinergia servizi e prodotti, creando così valore aggiunto.

Nelle pagine che seguono troverete alcuni esempi dei risultati raggiunti finora.

- 
- ✓ Gestione degli ordini
  - 🕒 Registrazione orari di lavoro
  - 📊 Contabilità

### **bexio SA**

Gestire i contatti, preparare offerte e fatture, tenere la contabilità, collaborare con i fiduciari ed eseguire operazioni bancarie, tutto in digitale e sulla stessa piattaforma. bexio raggruppa diversi servizi riducendo così gli oneri amministrativi delle PMI. Grazie a questa soluzione le PMI risparmiano in media più di tre ore di lavoro d'ufficio alla settimana. Tempo prezioso che possono dedicare al loro core business.

[www.bexio.com](http://www.bexio.com)



«In falegnameria, in cantiere o in ufficio,  
con bexio abbiamo sempre sotto controllo i nostri  
ordini e la nostra amministrazione.»

Mario Imlig, amministratore delegato e proprietario della  
Schreiner Service Plus GmbH, Wollerau



*«Nell'app posso simulare diversi scenari per quanto riguarda il mio pensionamento. Così posso prepararmi al meglio per questa nuova fase della vita.»*

Claudia Wellinger, Niederwangen

#### **Trianon SA**

Con MyTrianon Mobile ogni dipendente può accedere ai propri dati personali in qualsiasi momento e ovunque con un solo clic. L'app è composta da diversi moduli e offre, tra l'altro, un riepilogo in tempo reale dell'avere di vecchiaia attuale e di quello stimato in caso di pensionamento ordinario e anticipato, nonché informazioni sulle possibilità di riscatto della previdenza professionale. Tra le funzioni supplementari figurano le informazioni sui conteggi salariali e sui contributi previdenziali. [www.trianon.ch](http://www.trianon.ch)



Avere di previdenza attuale



Strumento di simulazione



Consulenza personale



*«Semplice ed efficace – con ImmoScout24  
troviamo rapidamente gli affittuari e  
gli acquirenti adatti per i nostri immobili.»*

Matthias Wenger, amministratore delegato  
della Jordi Liegenschaften Bern AG, Berna

### **Scout24 Svizzera SA**

ImmoScout24 propone in modo semplice e veloce gli appartamenti, le case o gli immobili commerciali disponibili al target giusto. Essendo uno dei portali immobiliari svizzeri più visitati con quasi 85 000 annunci al giorno, ImmoScout24 è un ponte tra acquirenti e venditori o tra affittuari e locatori. Grazie alla conoscenza del mercato regionale e al numero di visitatori in costante crescita, il portale supporta i propri clienti nella ricerca di affittuari e acquirenti adatti.

[www.scout24.ch](http://www.scout24.ch)



Portale di annunci online



Pubblicità data-driven



Massimo grado di notorietà



Selezione digitale degli affittuari



Generazione automatica del contratto

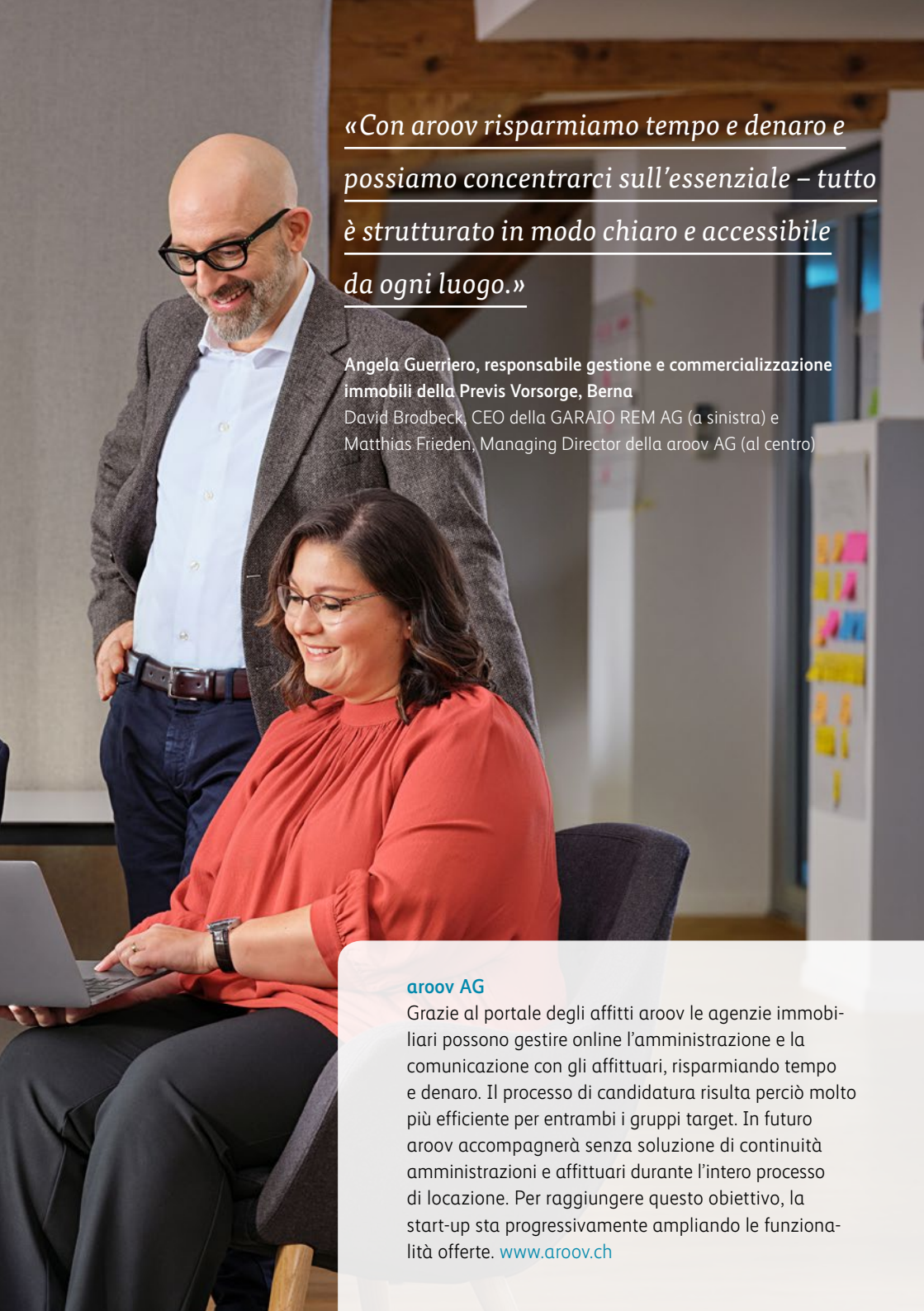


Liquidazione dei sinistri online\*

\*in fase di sviluppo







*«Con aroov risparmiamo tempo e denaro e possiamo concentrarci sull'essenziale – tutto è strutturato in modo chiaro e accessibile da ogni luogo.»*





Angela Guerriero, responsabile gestione e commercializzazione immobili della Previs Vorsorge, Berna

David Brodbeck, CEO della GARAI0 REM AG (a sinistra) e

Matthias Frieden, Managing Director della aroov AG (al centro)

#### **aroov AG**

Grazie al portale degli affitti aroov le agenzie immobiliari possono gestire online l'amministrazione e la comunicazione con gli affittuari, risparmiando tempo e denaro. Il processo di candidatura risulta perciò molto più efficiente per entrambi i gruppi target. In futuro aroov accompagnerà senza soluzione di continuità amministrazioni e affittuari durante l'intero processo di locazione. Per raggiungere questo obiettivo, la start-up sta progressivamente ampliando le funzionalità offerte. [www.aroov.ch](http://www.aroov.ch)

- 
-  Libert  finanziaria
  -  Affidabilit  e sicurezza
  -  Flessibilit 



*«Grazie a SwissCaution abbiamo più tempo e denaro per noi. Così possiamo realizzare l'arredamento dei nostri sogni nel nuovo appartamento.»*

Marie Charnet, Losanna  
con Thibault Bussièrè

#### **SC, SwissCaution SA**

Veloce, semplice e affidabile, la cauzione d'affitto di SwissCaution facilita la ricerca di un'abitazione. Grazie al certificato di garanzia emesso immediatamente dall'assicurazione, gli inquilini dispongono di maggiore flessibilità. SC, SwissCaution SA è il leader delle garanzie d'affitto e offre una valida alternativa al deposito bancario perché consente di impiegare la cauzione di tre mesi di affitto per altri scopi.

[www.swisscaution.ch](http://www.swisscaution.ch)

# La Mobiliare – impegnata per la Svizzera

La Mobiliare attua la propria filosofia cooperativa impegnandosi attivamente in vari settori della società.



[mobiliar.ch/  
download](https://mobiliar.ch/download)

[Indice GRI](#)

Oggi, in generale, ci si attende che le aziende perseguano il loro successo economico in modo ecologicamente e socialmente compatibile e diano un contributo al bene comune al di là del loro successo commerciale. Un buon prodotto adattato alle esigenze individuali è ora disponibile in quasi tutti i settori dell'economia. Affinché la scelta del cliente ricada su una determinata azienda, c'è bisogno di un valore aggiunto. La Corporate Social Responsibility sta perciò assumendo un ruolo sempre più importante. La credibilità delle aziende viene messa a dura prova più che mai. L'assunzione di responsabilità sociale fa parte del DNA della Mobiliare, società dalle radici cooperative, fin dalla sua fondazione nel 1826. Tenacia, indipendenza e solidità finanziaria sono alla base del nostro forte impegno.

Ci assumiamo la nostra responsabilità imprenditoriale e sociale concentrando 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. Sul fronte 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 aiutiamo concretamente a salvare i beni materiali e le vite umane. In campo artistico e culturale promuoviamo nuove forme di dialogo fra arte e società. Realizziamo ad esempio esposizioni di alto livello e promuoviamo progetti culturali e sociali in tutta la Svizzera. Nel settore dell'economia e del lavoro con il Forum Mobiliare Thun finanziamo un'officina delle idee per promuovere la forza innovatrice 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, finanziamo diversi istituti di ricerca presso i politecnici federali di Zurigo e Losanna.



■ **Clienti, prodotti assicurativi e prestazioni**

- Soluzioni assicurative con valore aggiunto
- Misure per la prevenzione dei sinistri
- Elevata qualità del servizio
- Siamo al fianco dei clienti quando serve

■ **Collaboratori e mondo del lavoro**

- Datore di lavoro moderno
- Elevata soddisfazione dei collaboratori
- Formazione e perfezionamento, crescita
- Partecipazione alle eccedenze
- Parità salariale
- Promozione della salute a livello aziendale
- Prestazioni interessanti della cassa pensioni

■ **Investimenti responsabili**

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

■ **Gestione ambientale**

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

■ **Prevenzione e natura**

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

■ **Arte e cultura**

- Collezione d'arte, esposizioni
- Premio «Prix Mobilière»
- Fondazione del Giubileo, Fondo delle donazioni

■ **Economia e lavoro**

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

■ **Abitare e convivere**

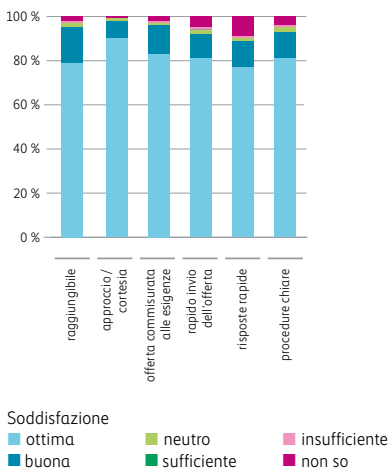
- Laboratorio Mobiliare di Analitica PF di Zurigo
- La Chaire Mobilière PF di Losanna
- Atelier du Futur

# Clienti, prodotti assicurativi e prestazioni

L'utilizzo responsabile delle risorse sta diventando sempre più importante nel core business delle aziende.

## Qualità del servizio della Mobiliare nella distribuzione

Studio della Mobiliare, 109 378 clienti privati  
Da giugno 2017 a dicembre 2019



Fin dalla sua fondazione, l'idea di fondo del modello di business cooperativo della Mobiliare consiste nel ridurre il più possibile 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. Per questo abbiamo stabilito delle linee guida per affrontare gli aspetti della sostenibilità in modo credibile e trasparente. Esse contribuiscono alla continua verifica e revisione di prodotti, processi, sistemi e servizi. In questo modo, non vogliamo solo garantire un uso responsabile delle risorse all'interno dell'azienda, ma anche creare consapevolezza e incentivi per un'azione consapevole nei confronti dell'ambiente tra i nostri clienti.

## Siamo al fianco dei nostri clienti quando ne hanno bisogno

I contatti personali rivestono un'importanza centrale anche e soprattutto nell'era digitale. Per questo motivo continuiamo a sviluppare la nostra presenza regionale e investiamo somme ingenti nella rete capillare delle nostre 79 agenzie generali in circa 160 sedi. Liquidiamo direttamente sul posto nove sinistri su dieci e per le riparazioni ci rivolgiamo ad aziende locali. Questo ci rende un partner importante per diverse PMI regionali.

# Collaboratori e mondo del lavoro

**Agilità, capacità di lavorare in team e collaborazione interdisciplinare sono fattori decisivi per il successo dell'impresa.**



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

La Mobiliare sta seguendo consapevolmente un percorso di sviluppo verso un'organizzazione agile. Infatti, le aziende agili possono reagire prima e più rapidamente ai cambiamenti e adattarsi alle nuove sfide in qualsiasi momento. Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo bisogno non solo delle giuste condizioni quadro ma soprattutto di collaboratori impegnati e orientati al futuro. Gli elementi centrali a tal fine sono lo sviluppo coerente di competenze snelle e digitali nonché un moderno sistema di performance e di remunerazione. Per sfruttare le opportunità offerte dalla trasformazione digitale, la Mobiliare adegua continuamente la collaborazione all'interno della sua organizzazione alle nuove esigenze del mondo del lavoro digitale. I dipendenti sono sostenuti attivamente nell'acquisizione delle competenze necessarie. A tal fine, ricevono strumenti adeguati e l'accesso alle relative tecnologie. Nell'ambito del progetto `work@mobiliar` abbiamo completamente ridisegnato le nostre sedi della Direzione a Berna, Nyon e Zurigo. Tutti gli ambienti sono stati riprogettati con spazi aperti, in modo da essere anche visivamente improntati a una maggiore agilità.

## **Formazione e perfezionamento, sviluppo**

I collaboratori ben formati sono la chiave del nostro successo. La trasformazione digitale richiede a tutti i dipendenti la capacità di affrontare cambiamenti continui. L'adattamento al cambiamento e la formazione continua sono fattori critici per la competitività sul mercato del lavoro. Per garantire che i nostri collaboratori rimangano efficienti e preparati per le sfide del futuro, con il programma «aggiornati – oggi e domani» offriamo loro diverse opportunità di apprendimento attraverso un lavoro interdisciplinare, ma anche con il perfezionamento on the job e vari corsi di formazione professionale.

In tutta la Svizzera la Mobiliare forma 341 apprendisti (impiegati di commercio, informatici, mediamatici, operatori di manutenzione e di custodia e Young Insurance Professional AFA). Ai diplomati di scuole universitarie la Mobiliare offre la possibilità di svolgere tirocini per Bachelor e programmi di sviluppo Master.

Con un nuovo programma di formazione per gli apprendisti IT e sei apprendisti invece di soli due l'anno, intendiamo promuovere in modo specifico i giovani talenti dell'IT. Assieme al centro di formazione professionale Bbc offriamo un anno di formazione di base che è parte integrante del percorso di formazione professionale quadriennale in informatica. Anche ai nostri apprendisti informatici offriamo programmi di sviluppo durante i quali sono impiegati da noi a tempo indeterminato e allo stesso tempo possono completare un corso di studi finanziato dalla Mobiliare.

### **Un datore di lavoro moderno**

Grazie a forme di lavoro flessibili come l'home office, il lavoro a tempo parziale o il telelavoro, il job sharing o la possibilità di acquistare vacanze, permettiamo ai nostri collaboratori di trovare un equilibrio tra vita professionale e privata. La Mobiliare sostiene le pari opportunità fra uomo e donna e promuove la diversità. Oggi impiega persone provenienti da 37 diverse nazioni. Questa molteplicità di singole prospettive e modi di pensare, caratterizzata da provenienza, sesso, età ed esperienze all'estero, ha un enorme potenziale.

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.

# Investire in modo responsabile

## La strategia d'investimento della Mobiliare consiste nel generare utili sostenibili e garantire la continuità dell'impresa.

Da sempre la filosofia d'investimento della Mobiliare è orientata a una crescita del patrimonio sul lungo periodo. In quanto impresa dalle radici cooperative, per noi è fondamentale assumerci la nostra responsabilità in termini ecologici, umani e aziendali. A tal fine seguiamo due percorsi complementari: agire e investire, sempre in modo responsabile.

Per agire in modo responsabile intendiamo esercitare un'influenza attiva sulle imprese. In qualità di azionisti, ad esempio, esercitiamo i nostri diritti di voto alle assemblee generali delle società per azioni svizzere seguendo i principi di una buona e corretta corporate governance. Nel 2018 abbiamo aderito all'Associazione svizzera per gli investimenti responsabili (ASIR). Dal 2019, come membri del comitato di direzione, collaboriamo attivamente con rinomate casse pensioni svizzere, l'AVS e la SUVA, all'elaborazione di regole concrete per l'impiego degli standard e dei valori svizzeri nelle decisioni di investimento. Investire in modo responsabile significa basarsi sui cosiddetti criteri ESG (Environment, Social, Governance) nella scelta degli investimenti. In questo modo il nostro processo di investimento tiene conto di criteri positivi e negativi. Dal 2019 collaboriamo con Inrate, un'agenzia indipendente di rating della sostenibilità che esamina il comportamento ecologico, sociale e organizzativo delle aziende.

La Mobiliare è membro fondatore di Swiss Sustainable Finance (SSF) ed è attiva nel suo gruppo di lavoro «Institutional Asset Owners». Fa inoltre parte del gruppo di lavoro dell'Associazione svizzera d'assicurazioni (ASA) dedicato agli investimenti responsabili e partecipa attivamente all'elaborazione di un rapporto anonimo sulla sostenibilità che l'ASA intende pubblicare per la prima volta per l'esercizio 2019.

# Gestione ambientale

## La politica di acquisto della Mobiliare tiene conto non solo degli aspetti economici ma anche di quelli sociali, ecologici ed etici.

Con le sue linee guida per gli acquisti la Mobiliare cerca di ridurre l'impatto negativo ad un livello ecologicamente e socialmente accettabile. Nel 2019 le sedi della Direzione della Mobiliare a Berna, Nyon e Zurigo hanno effettuato acquisti per un totale di 232,1 milioni di franchi. Con 161,9 milioni di franchi la maggior parte degli acquisti ha riguardato il settore IT, seguito dai servizi marketing con 45,9 milioni. Infine il Facility Management, che si occupa dell'amministrazione e dell'approvvigionamento degli immobili e delle infrastrutture dell'impresa, ha effettuato acquisti per 24,3 milioni. Per proteggere l'ambiente, la Mobiliare impiega hardware a risparmio energetico e ricorre, ove possibile, a fornitori locali e regionali. Nell'anno in esame abbiamo assegnato il 91% di tutti i contratti di servizio e degli incarichi di stampa ad aziende del mercato nazionale. Il codice etico e sociale, introdotto nel 2017, ci consente di esprimere la nostra responsabilità sociale, poiché gli standard fissati nel codice sono vincolanti e devono essere rispettati da tutti i fornitori.

Nel quadro della nostra gestione ambientale, promuoviamo l'uso responsabile ed ecocompatibile delle risorse a tutti i livelli operativi. Per ridurre il più possibile la nostra impronta ecologica, rivediamo e ottimizziamo costantemente i nostri processi. Per poter valutare le misure di ottimizzazione adottate, esaminiamo annualmente i flussi di materiali e di energia e documentiamo periodicamente l'utilizzo delle risorse e le emissioni prodotte. Le sedi della Direzione, situate in posizione centrale, offrono le migliori condizioni per utilizzare i trasporti pubblici. Incoraggiamo i nostri dipendenti a servirsene per recarsi al lavoro e per i viaggi professionali.



# Prevenzione e natura

## La Cooperativa Mobiliare sostiene da anni progetti di ricerca e misure di prevenzione per la protezione contro i pericoli naturali in tutta la Svizzera.



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

Dal 2006 la Mobiliare ha cofinanziato complessivamente 141 progetti di prevenzione e messo a disposizione più di 37 milioni di franchi. Nel 2019 abbiamo sostenuto 11 nuovi progetti di prevenzione, stanziando 1,6 milioni di franchi. Questi nuovi progetti proteggono circa 4000 persone in quasi 1600 economie domestiche, 1100 edifici e 500 aziende.

La ricerca presso il Laboratorio Mobiliare per i rischi naturali collegato alla cattedra Mobiliare per la ricerca sugli effetti del cambiamento climatico si concentra sullo studio degli eventi climatici estremi come la grandine, le forti precipitazioni, le inondazioni e i danni che ne derivano. La Mobiliare finanzia una rete di rilevamento della grandine realizzata in collaborazione con il Laboratorio Mobiliare per i pericoli naturali dell'Università di Berna, Meteo-Svizzera e la ditta inNET. Nel 2018 sono entrati in funzione i primi 25 sensori nell'area del Napf. Nel 2019 è stata la volta di altri 40 sensori nell'hotspot del Ticino e di nuovo nell'area intorno al Napf. Entro la primavera del 2020 saranno installati altri 15 sensori nel Giura.

L'iniziativa di ricerca sul rischio delle piene studia le modalità e l'entità dei danni che possono verificarsi. Nei due siti [ueberschwemmungsgedaechtnis.ch](https://ueberschwemmungsgedaechtnis.ch) e [schadenpotenzial.ch](https://schadenpotenzial.ch) è possibile verificare, per ogni comune della Svizzera, quanti edifici con e senza uso abitativo, scuole, ospedali ecc. sono a rischio di inondazioni. Ma una cosa è sapere dove si trovano le zone più a rischio, un'altra è la protezione concreta. Per questo la Mobiliare ha analizzato i dati del sito [web schadenpotenzial.ch](https://schadenpotenzial.ch) e adottato le misure corrispondenti. Nella lotta contro le inondazioni, sosteniamo cinque regioni con un potenziale di danno particolarmente elevato tramite un sistema di alta qualità costituito da un container mobile con arginamenti modulari lunghi complessivamente 440 metri.

# Arte e cultura

**L'arte e la cultura sono fonti d'ispirazione che ci aiutano a sviluppare idee e approcci alternativi per un futuro sostenibile.**



[mobilier.ch/arte](https://mobilier.ch/arte)

[mobilier.ch/  
fondazione-  
giubileo](https://mobilier.ch/fondazione-giubileo)

La forza innovativa dell'arte è parte essenziale di ogni processo rivolto al futuro. Poiché siamo convinti che il pensiero trasversale e la creatività siano necessari per un dibattito innovativo sulla sostenibilità, collaboriamo in modo mirato con artisti e creativi. Due volte all'anno, ad esempio, la Mobiliare realizza progetti espositivi di alto livello che affrontano il rapporto tra arte e sostenibilità e tra arte e società.

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

Giunto nel 2019 alla ventiquattresima edizione, il «Prix Mobilière» è il più antico riconoscimento artistico assegnato da una compagnia d'assicurazione svizzera. Dal 2019 il premio ha una dotazione di 30 000 franchi e gode di grande stima in ambito artistico. È destinato a giovani artisti il cui lavoro affronta temi socialmente rilevanti e fornisce stimoli che ci aiutano a comprendere meglio il nostro presente.

## **Fondazione del Giubileo**

La Fondazione del Giubileo della Mobiliare Svizzera Società Cooperativa promuove dal 1976 la scienza, le arti e la cultura in Svizzera. Nell'anno in esame, fra le 419 domande pervenute, il Consiglio della fondazione ha scelto 51 progetti e ha stanziato contributi per un totale di 644 000 franchi.

## **Fondo delle donazioni**

Con il Fondo delle donazioni, istituito all'inizio degli anni Settanta, la Mobiliare Svizzera Società Cooperativa sostiene ogni anno progetti in ambito sociale, culturale, educativo ed economico. Nel 2019 il fondo è stato incrementato da 1,5 a 2 milioni di franchi.

# Impresa e lavoro

## Nell'ambito del proprio impegno sociale la Mobiliare promuove da anni la forza innovativa delle piccole e medie imprese.



[mobiliare.ch/mft](http://mobiliare.ch/mft)  
[mobiliare.ch/  
esempiconcreti](http://mobiliare.ch/esempiconcreti)

L'innovazione è il motore dell'economia svizzera che consente di mantenere e creare posti di lavoro. Per questo motivo con il Forum Mobiliare Thun ci impegniamo a favore dell'innovazione, mettendo a disposizione una piattaforma unica per l'innovazione delle PMI e delle ONG.

Avviato nel 2014, il Forum Mobiliare Thun è ormai diventato parte integrante dell'impegno sociale della Mobiliare. Da allora abbiamo accompagnato più di 140 workshop frequentati da quasi 2000 partecipanti. I due workshop di due giorni e mezzo producono nuove idee, modelli innovativi di servizio o di business e prototipi di prodotto, ma segnano anche l'inizio di una nuova e proficua cultura di cooperazione e innovazione nelle organizzazioni. Per promuovere maggiormente l'innovazione anche nella Svizzera romanda, a partire dal 2020 offriamo anche i workshop nel nuovo e avveniristico quartiere artistico «Plateforme 10» di Losanna.

### **Il nostro impegno locale**

La nostra struttura aziendale decentralizzata ci consente di diffondere il nostro impegno sociale direttamente nelle regioni in cui operano le nostre agenzie generali. Sosteniamo perciò progetti sostenibili in ambito culturale, sociale ed ecologico in tutta la Svizzera, in modo semplice e direttamente sul posto. Dal 2015 le agenzie generali della Mobiliare hanno a disposizione un fondo con cui possono sostenere progetti nel loro territorio. Finora, grazie alla dotazione annua del fondo di 500 000 franchi, è stato possibile sostenere circa 85 progetti in tutta la Svizzera con un importo di circa 2,4 milioni di franchi.

# Abitare e vivere insieme

Assieme ai politecnici di Zurigo e Losanna la Mobiliare conduce ricerche su temi come la pianificazione urbana del futuro o l'utilizzo dell'intelligenza artificiale.



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

I politecnici di Zurigo e di Losanna, con il sostegno della Mobiliare, stanno lavorando a importanti progetti che riguardano gli spazi abitativi urbani, l'interazione uomo-macchina e il suo miglioramento grazie alle nuove tecnologie.

## **Laboratorio Mobiliare di Analitica – interazioni digitali responsabili**

La ricerca del laboratorio è incentrata sul miglioramento delle interazioni digitali. Assieme al nostro Call-Service-Center Mobi24, i ricercatori stanno testando l'efficacia di diversi interventi con l'ausilio di un service bot per l'assistenza di Mobi24. I risultati aiutano a comprendere le influenze positive e negative sulle interazioni uomo-macchina. Il progetto di ricerca «Digital Stress Intervention» è dedicato al tema della riduzione dello stress.

## **La Chaire Mobilière – ricerca nell'ambito dell'ecologia urbana**

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 Mobiliare, presso il Politecnico di Losanna studia come rendere più sostenibili gli spazi urbani.

## **Atelier du Futur – un campo estivo particolare**

Il campo estivo «Atelier du Futur» intende stimolare i giovani a prendere in mano il proprio futuro, facendogli scoprire, in modo giocoso, le varie possibilità per impegnarsi attivamente. La partecipazione a un campo di una settimana è gratuita ed è aperta a tutti i giovani di età compresa tra i 13 e i 15 anni che vivono in Svizzera.



20