

Strategia, obiettivi e prospettive

La Mobiliare sfrutta la propria indipendenza ed autonomia per migliorare quanto si è rivelato valido, agire con lungimiranza e continuare a crescere. Progetti importanti si trovano in via di realizzazione.

Strategia e fattori del successo

In qualità d'impresa con radici cooperative, la Mobiliare non ricerca una massimizzazione a senso unico degli utili come voluti da azionisti, quanto piuttosto un'ottimizzazione degli stessi a favore di tutti gli stakeholder. Gli utili devono innanzitutto assicurare l'esistenza e lo sviluppo del gruppo imprenditoriale con le sue stesse forze e consentire l'attribuzione di dividendi alla cooperativa e di partecipazioni alle eccedenze agli assicurati. I rischi cui andiamo incontro nell'attività assicurativa e negli investimenti patrimoniali sono in rapporto equilibrato con il capitale proprio di cui possiamo disporre. Per quel che attiene alla dotazione di mezzi propri di società assicurativa svizzera il Gruppo Mobiliare si trova in una situazione eccellente.

Copriamo a tutto campo i bisogni assicurativi dei clienti privati e delle PMI, sia con prodotti propri sia con una gamma scelta di prodotti di terzi. Nel settore di larga fascia offriamo una protezione dei rischi adeguata ai bisogni con prestazioni complete; ai grandi clienti e in affari speciali proponiamo soluzioni personalizzate. In ogni caso tutti i nostri prodotti e servizi sono caratterizzati da un'elevata qualità. Sulla base dei bisogni dei nostri clienti, sempre nuovi e diversi, studiamo prodotti e servizi adatti a diversi canali di distribuzione. Anch'essi devono rispondere agli elevati standard dei nostri prodotti, servizi e prestazioni e sono pertanto integrati in tutti i processi.

Le nostre agenzie generali sono guidate da imprenditori indipendenti. Siamo gli unici a garantire una struttura decentralizzata a livello locale per tutta la Svizzera con ampie competenze per la liquidazione dei sinistri. Oltre il 95% dei casi sono regolati rapidamente e senza pastoie burocratiche dalle agenzie generali, direttamente sul posto. Danni di grandi dimensioni e casi più complessi vengono trattati a livello di direzione.

La Mobiliare dispone di un particolare Know-How nella liquidazione dei danni, in particolare grazie alla competenza dei collaboratori ed alla qualità dei propri processi. Siamo noi stessi a stabilire gli standard in Svizzera, sia a livello di trattamento dei sinistri per nostro conto, sia per terzi.

Obiettivi

Intendiamo mantenere la nostra posizione leader nei settori delle assicurazioni per le economie domestiche e per le imprese, di rischio sulla vita e nella riassicurazione delle istituzioni di previdenza e rivestire una posizione di guida sul mercato svizzero per il settore non-vita nel suo complesso. Il grado di notorietà della Mobiliare Vita come leader di mercato nelle assicurazioni di rischio sulla vita deve essere rafforzato nel segmento della clientela privata. Vogliamo migliorare ulteriormente l'ottima posizione raggiunta in merito a indicatori importanti per l'immagine pubblica quali sicurezza, affidabilità e vicinanza al cliente, per far sì che il marchio Mobiliare sia collegato più di qualunque altro sul mercato svizzero delle assicurazioni private a tali valori di fondo. Vogliamo aumentare ancora la frequenza di contratti per cliente, già ora superiore alla media, e crescere innanzitutto sulla base della nostra clientela di oltre 1,4 milioni di assicurati. Cerchiamo di ottenere ulteriori impulsi per la crescita e di acquisire nuovi clienti intensificando i partenariati di distribuzione e per il tramite di makler e mediatori. Intendiamo offrire a clienti e partner vie di comunicazione, informazione e servizio a qualsiasi ora, per cui ampliamo e miglioriamo continuamente tale settore in modo mirato.

Vogliamo continuare a crescere in modo selettivo, acquisire clienti che apprezzano la qualità – piuttosto che quanti decidono soltanto in base al prezzo – con cui poter curare contatti sul lungo periodo. Sfruttiamo in misura maggiore il potenziale di cross selling fra i settori vita e non-vita.

Prospettive

L'andamento congiunturale negativo avviato con la crisi sui mercati finanziari avrà effetti a scoppio ritardato sull'andamento dei sinistri, ad esempio e soprattutto nell'assicurazione malattia e in quella per l'indennità per perdita di guadagno. Considerato che tutte le società d'assicurazione subiscono flessioni negli affari finanziari e vengono a mancare i contributi – negli ultimi anni elevati – da essi apportati al risultato finale, si può prevedere che sul mercato si attenuerà la pressione al ribasso dei premi. Qualcuno fra i concorrenti potrebbe infatti sentirsi tentato di rimpolpare le propria sostanza aumentando i premi.

Punti focali negli investimenti

Modernizziamo i prodotti del settore non-vita seguendo un piano multirischio, proponendo cioè una sola polizza per coprire tutti i rischi principali. Oltre a ciò gestiamo i prodotti su una piattaforma unica (New Technology NT), come avviene già da tempo con le assicurazioni per i veicoli a motore e di viaggio, cui si sono aggiunte recentemente quelle per le imprese. Ciò consente adattamenti delle tariffe e dei prodotti notevolmente più rapidi. A metà 2009 saranno rinnovate e trasferite sulla piattaforma NT le assicurazioni per le economie domestiche.

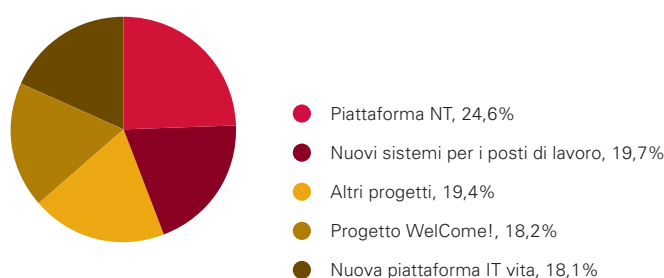
Nel settore delle assicurazioni sulla vita sono state sostituite e consolidate diverse applicazio-

ni. Nel primo semestre del 2009, dopo le assicurazioni sulla vita collegate a fondi d'investimento e quelle classiche, migreranno gradualmente sulla nuova piattaforma tutte le offerte classiche della previdenza privata.

Con il progetto WelCome!, uno dei principali a livello d'impresa, rendiamo i nostri prodotti e servizi compatibili con vari canali di distribuzione. Ci prepariamo alla nuova realtà, ritenendo che in futuro i nostri partner e sempre più clienti vorranno comunicare con noi ed avere accesso alla nostra offerta 24 ore su 24 grazie ai canali elettronici. Ampliamo il portale internet facendone una piattaforma di servizio e distribuzione. Ad ogni modo gli snodi principali continueranno ad essere le nostre agenzie generali e gli intermediari nella distribuzione. I nostri sistemi IT consentiranno loro di consultare in permanenza i dati relativi alle polizze, per garantire in ogni momento al cliente un'assistenza personalizzata.

Nel corso del 2008 abbiamo dotato di sistemi adeguati i posti di lavoro dei collaboratori presso le agenzie generali e le sedi delle direzioni. Indipendentemente dall'orario e dal luogo in cui ci si trova, tramite la telefonia mobile sarà possibile l'accesso ai sistemi della Mobiliare. In particolare i consulenti assicurativi possono disporre in ogni momento dei dati relativi ai contratti ed ai prodotti e sono in grado di soddisfare in modo rapido e personalizzato i desideri dei clienti.

Ripartizione degli investimenti per progetto nel 2008



Andamento degli investimenti

