



Adeguamento delle linee guida e buoni voti da parte dei clienti

Gentili soci e partner commerciali

Durante l'esercizio in esame il Consiglio di Amministrazione (CdA) e la Direzione hanno verificato e ridefinito le linee guida e la strategia. I componenti dei due massimi organi direttivi hanno preso parte a una serie di workshop diretti da un moderatore esterno. Tra un workshop e l'altro hanno approfondito individualmente gli argomenti per poi discuterli collettivamente nel gruppo strategia.

Questo processo ha portato a una riformulazione delle linee guida e della strategia che presentiamo nel rendiconto di gestione. Al termine dei workshop la Direzione ha definito un piano per l'attuazione della nuova strategia. Il CdA seguirà e osserverà da vicino l'applicazione pratica. Lo scambio intenso di opinioni durante l'intero processo ha sortito ottimi risultati e allo stesso tempo ha consolidato il rapporto di fiducia tra CdA e Direzione.

Dopo un intervallo di qualche anno, lo scorso autunno abbiamo svolto un nuovo sondaggio tra i clienti: 1 800 persone (quasi la metà della nostra clientela) sono state invitate a esprimere la loro soddisfazione rispetto ai nostri servizi e prodotti. Ha risposto oltre il 44% dei soci contattati. Cogliamo l'occasione per ringraziarli della straordinaria partecipazione!

Possiamo anticipare che, tutto sommato, gli intervistati hanno espresso un giudizio molto lusinghiero sul lavoro che abbiamo svolto in questi anni. Nel prossimo numero del nostro opuscolo informativo illustreremo in dettaglio i risultati dell'indagine d'opinione. Intanto, per dare attuazione rapida alle vostre proposte, abbiamo istituito un gruppo di lavoro che esamina ogni suggerimento e pianifica gli interventi da portare a termine entro la primavera del 2015.

Nel quadro delle nostre attività tese a rafforzare la corporate governance, il CdA ha esaminato il Regolamento sull'organizzazione redatto nel 2007. Dopo aver deciso di rielaborare questo importante documento ne ha approvato una versione ampliata in diversi punti.

A nome del Consiglio di Amministrazione e della Direzione desidero ringraziare i nostri soci e partner commerciali per la fedeltà alla nostra cooperativa. Rivolgo un sentito ringraziamento ai nostri collaboratori che, con impegno e flessibilità, hanno contribuito fortemente al buon esito dell'esercizio 2014.

Ueli Gerber
presidente del Consiglio di Amministrazione

Gestione accorta di tutte le attività

Aumento del volume di lavoro

Anche nel 2014 si è registrata una forte pressione sui prezzi del mercato assicurativo in Svizzera. Questo fenomeno è alimentato anche dalla maggiore attenzione riservata dai broker assicurativi alle piccole imprese artigianali e industriali. Nonostante ciò, negli scorsi anni la maggior parte degli operatori sul mercato ha registrato risultati attuariali buoni, se non addirittura ottimi. Segno evidente che la pressione sui prezzi resta costante e che i clienti possono approfittare di premi assicurativi più bassi.

È aumentato anche il lavoro necessario per la gestione interna dei rischi e per il resoconto da presentare alle varie autorità. Per portare a termine questi compiti abbiamo assunto nuovi collaboratori; ciò comporta purtroppo un aumento dei costi amministrativi e, di conseguenza, un incremento dei premi o una riduzione dei rimborsi.

Volume di premi stabile

Rispetto all'anno precedente, il volume di premi è calato leggermente nel 2014. Accanto a un sensibile aumento nell'assicurazione indennità giornaliera per malattia si è registrato una diminuzione delle entrate nell'assicurazione infortuni. Le mancate entrate sono da ascrivere all'abbassamento delle tariffe e alle somme salariali definitive meno consistenti nel 2013.

Nel 2015 i tassi di premio dei nostri prodotti restano inalterati. In seguito all'eccessiva incidenza dei casi nell'assicurazione indennità giornaliera per malattia, abbiamo dato vita a un programma di riassetto dei contratti assicurativi con andamento sfavorevole.

Il volume dei premi ha registrato un aumento moderato nell'assicurazione cose. Le nuove operazioni hanno permesso di compensare abbondantemente le perdite derivate dalla chiusura di imprese.

Riassicurazione: nulla di nuovo

Come ogni anno, anche nel 2014, abbiamo analizzato il nostro concetto di riassicurazione e abbiamo deciso di mantenerlo tale e quale nel 2015.

Organico stabile

Nell'esercizio in esame abbiamo registrato pochissimi cambi nell'organico (tasso di fluttuazione inferiore al 4%). Il pensionamento di Fritz Lüdi, da molti anni in forza al Servizio Esterno, ha significato un cambiamento molto importante. Daniel Bucher ne ha preso il posto nel novembre 2014. Poter contare su dipendenti di grande affidabilità e competenza è un fattore essenziale per garantire una eccellente qualità del servizio a prezzi relativamente bassi. >>>



Gestione accorta di tutte le attività

Casi liquidati

Il numero dei casi liquidati è salito leggermente nell'esercizio in esame rispetto a quello già consistente registrato l'anno prima. I costi per i casi nell'assicurazione infortuni sono minori rispetto all'anno precedente, mentre sono saliti ancora una volta nell'assicurazione indennità giornaliera per malattia. Per il conto annuale 2014 abbiamo costituito ulteriori riserve per sinistri in sospeso pari a 2,64 milioni di franchi, il che ha avuto ripercussioni sul bilancio attuariale.

Soluzione informatica efficace

Il nostro software assicurativo BRAVE si è dimostrato uno strumento eccellente anche nell'esercizio in esame, superando brillantemente la prova. Abbiamo ridotto in modo sensibile le risorse per lo sviluppo di BRAVE per impiegarle in compiti di manutenzione e sviluppo dell'applicazione. Continueremo a perfezionare BRAVE e a adeguarlo alle nostre esigenze in modo da poterlo usare per molti anni ancora.

L'anno scorso abbiamo incaricato una società di consulenza di svolgere un audit sulla protezione dei dati e sulla sicurezza informatica. I provvedimenti che abbiamo dedotto dall'audit verranno affrontati e attuati gradualmente nei prossimi mesi. Continueremo ad analizzare la situazione concernente la protezione dei dati e la sicurezza informatica e ad attuare le necessarie modifiche.

Complesso residenziale Irispark

L'edificazione del complesso residenziale Irispark al posto dei nostri vecchi uffici a Zurigo-Hottingen ha richiesto un notevole impegno. Come preventivato, i primi appartamenti sono stati consegnati il 1° maggio e il 1° ottobre 2014. La consegna del palazzo abitativo è prevista per il 1° maggio 2015. Vogliamo contenere al massimo i marcati aumenti di costo rispetto al budget approvato.

Martin Rastetter
direttore

Le cifre a colpo d'occhio

		2014	2013	2012
Introiti lordi derivanti dai premi in conto e rischio di terzi	CHF	18 057 357	18 832 093	18 679 541
Introiti lordi derivanti dai premi in conto proprio	CHF	34 255 490	34 300 904	31 960 638
Onere lordo dei sinistri in conto proprio	CHF	22 926 020	22 638 285	19 743 854
Riserve tecniche	CHF	147 703 782	143 969 906	141 642 462
«Cost Ratio» (tasso di spese amministrative)	%	19,3	18,3	24,3
«Combined Ratio» (somma tasso di spese – tasso sinistri)	%	96,8	91,0	90,0
Performance titoli (al valore di mercato)	%	6,2	1,4	4,2
Rendita netta immobiliare (ROI)	%	6,8	6,7	6,2
Rimborsi ai soci	CHF	¹⁾ 3 500 000	3 500 000	3 500 000
Capitale proprio	CHF	¹⁾ 12 195 881	11 182 388	11 175 888

¹⁾ con riserva di approvazione da parte dell'Assemblea generale