

Relazione sull'attività 2022



Activity Report 2022
Aktivitätsbericht 2022
rapport d'activité 2022
activity report 2022
Relazione sull'attività 2022
Relazione sull'attività 2022
Rapport d'activité 2022
Activity Report 2022
Aktivitätsbericht 2022
activity report 2022
Rapport d'activité 2022



2022: un anno sofferto



Capitolo 1

› Editoriale

Capitolo 2

› Cifre chiave

Capitolo 3

› Il rilancio della crescita

Capitolo 4

› Progetti al servizio del cliente

Capitolo 5

› Assicurazioni sanitarie per le imprese e Previdenza professionale

Capitolo 6

› Governance

Capitolo 1

Editoriale



Un anno 2022 tra luci e ombre

L'anno 2022 lascia dietro di sé uno strano gusto per il Groupe Mutuel; una sorta di agrodolce. Un gusto difficile da descrivere. **Insomma, un bilancio complesso per un anno sofferto.**

Per prima cosa: posto alla soddisfazione. In effetti, per la prima volta dopo molti anni, abbiamo ottenuto un successo commerciale, con oltre 67 500 nuovi clienti che hanno deciso di sottoscrivere presso la nostra azienda la loro assicurazione di base. Siamo stati quindi lieti di superare nuovamente la soglia di un milione di clienti nell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie. **«È un'ottima notizia»**, afferma Karin Perraudin, presidente del Consiglio d'amministrazione del Groupe Mutuel. **«Questo successo segna il rinnovo del Groupe Mutuel, simboleggiato in particolare dal nuovo marchio lanciato nel marzo 2022 e molto apprezzato soprattutto nella Svizzera tedesca»**, aggiunge Thomas Boyer, CEO del Groupe Mutuel. **«Questi eccellenti risultati commerciali corroborano la trasformazione e la strategia attuate negli ultimi anni»**, aggiunge Karin Perraudin, la quale precisa: **«Tuttavia, dobbiamo continuare a dar prova di umiltà e prudenza, perché il sistema sanitario svizzero rimane di alta qualità, ma il suo finanziamento è una questione particolarmente fragile»**.

Questo successo non è quindi dovuto al caso. Non è casuale, come direbbe l'icona del calcio mondiale Pelé, oggi deceduto. Paradossalmente, allo stesso tempo, le perdite finanziarie sono significative. Esse sono dovute essenzialmente al crollo dei mercati finanziari e a un ulteriore forte aumento dei costi sanitari: +6,3% nel 2021 e +3% nel 2022. Questi due fattori incidono pesantemente sulle finanze del Groupe Mutuel. I risultati degli investimenti hanno registrato un calo di circa il 10%. Tale calo dei mercati si spiega in particolare con la guerra in Ucraina e il ritorno dell'inflazione. Per la prima volta dagli anni '70, tutte le classi di attivi (azioni, obbligazioni, immobili), senza eccezioni, hanno subito forti perdite contemporaneamente e nella stessa misura. Si tratta di un fatto storico e questa situazione senza precedenti è ulteriormente rafforzata dalle incertezze sui prezzi dell'energia e dei beni. L'inflazione sta esplodendo e le banche centrali non hanno altra scelta che aumentare i tassi di interesse



per cercare di contenere l'inflazione. Questa situazione straordinaria non concerne solo il Groupe Mutuel, bensì tutta l'economia e i mercati finanziari. **«Purtroppo, i mercati finanziari, in forte calo nel 2022, e l'aumento dei costi sanitari generano una perdita consolidata di 487 milioni di franchi»**, afferma Thomas Boyer.

Il successo non è casuale.

Pelé

La gioia di essere tornati a una forte crescita commerciale è quindi un po' offuscata dai risultati finanziari.

Ma diamo uno sguardo al 2022, un anno pieno di paradossi.

«Questo successo commerciale in tutti i settori avvalorava una nuova strategia commerciale che sta dando i suoi frutti e di cui possiamo essere orgogliosi», analizza Thomas Boyer, CEO del Groupe Mutuel.

Per il Groupe Mutuel, l'annata 2022 è un vero successo. La progressione

del fatturato concerne tutti i settori dell'azienda.

«Per quanto concerne l'assicurazione di base, il Groupe Mutuel può vantarsi di esser riuscito ad attirare più di 67 500 nuovi assicurati. Questo successo corrobora la nostra nuova strategia di vendita, conferma Thomas Boyer. Abbiamo anche beneficiato del lancio di nuovi prodotti che hanno chiaramente soddisfatto le aspettative del mercato. Nell'assicurazione di base, il nostro nuovo modello alternativo PrimaFlex ha riscosso un grande successo commerciale.»

Anche nel settore delle assicurazioni private (LCA), tutti gli indicatori sono buoni: la nostra nuova assicurazione Premium, ad esempio, è stata lanciata con successo e ha attirato molti assicurati. Il fatturato delle assicurazioni complementari è in forte aumento.

Anche l'andamento degli affari del settore delle assicurazioni Vita continua la sua ascesa, registrando una performance stabile in un mercato difficile.

Le assicurazioni per le imprese e la previdenza professionale registrano



eccellenti risultati da cinque anni.

«In cinque anni, il fatturato è aumentato di circa il 35%», afferma Thomas Boyer.

Per Karin Perraudin, la crescita in questo settore «avvalora anche la diversificazione che si desiderava realizzare». In un mercato sempre più competitivo e con un'economia molto volatile, è essenziale continuare a cercare e a trovare nuovi sbocchi per garantire i posti di lavoro e rafforzare la solidità finanziaria del Groupe Mutuel.»

La situazione economica che stiamo vivendo da un anno a questa parte ha inevitabilmente una ripercussione sull'attività degli assicuratori in Svizzera. La situazione è anche chiaramente più difficile per molti operatori del sistema sanitario svizzero. Per gli ospedali, per il personale infermieristico, per l'approvvigionamento di centinaia di farmaci, come pure per le finanze degli assicuratori malattia, che stanno soffrendo a causa del forte aumento dei costi sanitari.

Le sfide non mancano. Ma non drammatizziamo: «Per le azioni e le obbligazioni, ad esempio, le perdite finanziarie restano fittizie, perché finché non si vende non si perde. Tuttavia, se la situazione dovesse continuare, potrebbero sorgere problemi più seri», afferma Thomas Boyer, CEO del Groupe Mutuel.

Ecco perché, di fronte a queste incertezze e alla volatilità dei mercati, i continui sforzi di trasformazione del Groupe Mutuel sono più che mai necessari. «Siamo chiaramente sulla strada giusta, garantisce Karin Perraudin. Ma non dobbiamo arrenderci. Solo insieme, tutti gli operatori del sistema hanno la possibilità di trovare soluzioni per frenare l'aumento dei costi. Sarà difficile ridurli. Ma, collettivamente, se riuscissimo a fermare la spirale infernale dei costi sanitari, sarebbe un'enorme vittoria per chi paga i premi», afferma Karin Perraudin.

Le sfide che ci attendono sono molteplici. Il Groupe Mutuel si sta trasformando, ma i miglioramenti nel servizio ai clienti non sono finiti e c'è ancora molto margine di ottimizzazione. Questa trasformazione continua grazie al forte impegno di tutti i nostri dipendenti. «Desidero estendere i miei più sentiti ringraziamenti e congratulazioni a tutti i dipendenti che nel 2022 hanno ottenuto così tanti risultati al servizio dei nostri assicurati. Grazie per la vostra fiducia e grazie ancora per tutto il lavoro svolto», conclude Karin Perraudin.

Karin Perraudin
Presidente

Thomas Boyer
Direttore generale

Capitolo 2

Cifre chiave 2022





67500

Numero di nuovi clienti acquisiti al 1.01.2023. La soglia del milione di assicurati AOMS è stata di nuovo superata.



1360598

Clients individuali al 1.01.2023 (1 340 183 al 1.01 dell'anno precedente).



5324158

Premi incassati / Fatturato (cifre consolidate in migliaia di CHF) (5 234 000 nel 2021)



-487

Risultato annuo (cifre consolidate in milioni di CHF) (- 78 milioni nel 2021)



28000

Numero di clienti Impresa all'1.01.2023 (27 000 al 1.01 dell'anno precedente)



5155729

Prestazioni d'assicurazione (cifre consolidate in migliaia di CHF) (4 985 000 nel 2021)



6

Numero di centri servizi
(6 nel 2021)



38

Numero di agenzie in tutta la Svizzera
(37 nel 2021)



2864

Numero di collaboratori al 31.12 con apprendisti (2806 nel 2021)
56,7% di donne e 43,3% di uomini.

Costi sanitari: con il 3%, l'aumento continua nel 2022.

Nel 2022, secondo le stime ancora provvisorie alla fine di marzo 2023, i costi sanitari hanno continuato la progressione. L'aumento nel 2022 è del 3%.

Non è una buona notizia, in quanto i costi sanitari erano già fortemente aumentati nel 2021, del 6,3%, in parte a causa di una forma di effetto di recupero dopo i periodi di parziale lockdown imposti durante il covid. Ciò significa che dopo il considerevole incremento dei costi sanitari nel 2021, l'aumento in due anni è superiore al 9%. I costi continuano quindi a crescere, mentre l'aumento medio negli ultimi vent'anni è stato di circa il 3%.

Dopo una relativa stabilità nel 2019 e nel 2020, questo aumento continuo dei costi sanitari è piuttosto spiacevole. **Infatti, dato che i premi devono, per legge, coprire i costi, questo autunno un nuovo aumento dei premi sembra inevitabile.**

Questa è una brutta notizia per il sistema sanitario svizzero e, soprattutto, per chi paga i premi. La qualità del sistema sanitario svizzero rimane eccellente, ma il suo finanziamento sta diventando sempre più fragile.

28 000
clienti aziendali:
crescita continua
nel settore
Impresa.

Nel 2022, 1000 nuove aziende si sono affiliate al Groupe Mutuel e fanno così salire a 28 000 il numero totale di clienti aziendali al 1° gennaio 2023. Per quanto riguarda l'assicurazione perdita di guadagno malattia, il Groupe Mutuel è oggi al quinto posto in Svizzera, davanti alla maggior parte degli assicuratori privati e ciò è piuttosto rilevante.

Nel 2021, il nostro fatturato complessivo nel settore Impresa è cresciuto di quasi 71 milioni e ha raggiunto gli 828 milioni di franchi. Ciò rende il **settore Impresa la seconda fonte di reddito del Groupe Mutuel**, davanti alle assicurazioni complementari.

+58
numero di nuovi
dipendenti
assunti nel 2022.

Nonostante una situazione economica tesa, **il Groupe Mutuel ha continuato ad assumere** per tutto il 2022, con la creazione di 58 nuovi posti di lavoro e un numero totale di dipendenti di 2864.

In tre anni, al Groupe Mutuel, sono così stati creati più di 550 nuovi posti di lavoro. Questo importante esito dimostra il nostro impegno per consolidare tutti i settori dell'azienda, in particolare la vendita interna e il Contact Center, per soddisfare ancora meglio le richieste dei nostri assicurati.

**Parità
salariale:
ottenimento del
marchio di qualità
We Pay Fair.**

Dopo un'analisi approfondita dei salari, il Groupe Mutuel ha ottenuto, nel 2022, il marchio «We Pay Fair» da parte del Centro di competenza per la diversità e l'inclusione (CCDI) dell'Università di San Gallo. L'ottenimento di questo marchio dimostra **l'impegno del Groupe Mutuel per la parità salariale tra uomini e donne** e ci consente di rafforzare la nostra posizione di datore di lavoro attraente. **La parità salariale è stata raggiunta, con lo 0,7% a favore delle donne.**

Ci è stato quindi attribuito il marchio di qualità «We pay fair», poiché questo valore è inferiore alla tolleranza del 5% fissata dalla Confederazione.

La verifica è stata effettuata utilizzando lo strumento di analisi Logib della Confederazione e conformemente alle direttive dell'Ufficio federale per l'uguaglianza tra donna e uomo (UFU). I rapporti dettagliati sono stati convalidati dalla società di revisione indipendente Mazars.

La certificazione «We Pay Fair» si iscrive nella continuità della strategia delle Risorse umane e si aggiunge alle iniziative che illustrano la sua azione verso la parità, la diversità e la promozione professionale.

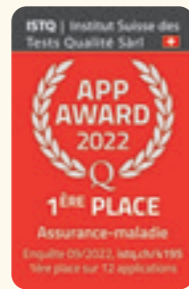


369 932
numero di utenti
dello Spazio
clienti.

Il numero di utenti dello Spazio clienti (applicazione da scaricare ovunque) è **aumentato tra dicembre 2021 e dicembre 2022**.

Ciò significa che oltre il 37% degli assicurati del Groupe Mutuel utilizza frequentemente lo Spazio clienti, che consente di digitalizzare le fatture in modo semplice ed efficace, con notevoli vantaggi: niente più carta, centralizzazione dei dati in un unico posto e rimborsi rapidi. Ciò è particolarmente interessante per le famiglie, poiché tutto può essere gestito da un unico account che riunisce tutti i membri della famiglia.

Il numero di fatture inviate dall'App ha superato per la prima volta 1,3 milioni. Questa è indubbiamente la funzione più utilizzata dagli assicurati.



Un altro elemento positivo: **la soddisfazione degli utenti è molto alta. L'app del Groupe Mutuel si è aggiudicata il primo premio nel 2022 nella categoria «Salute»** in seguito a un'analisi dell'ISTQ (Istituto Svizzero per Test di Qualità Sagl).

10,3 giorni
la rapidità dei
rimborsi come
plusvalenza per i
nostri clienti.

Nel 2022, il tempo medio di rimborso delle fatture (dal ricevimento della fattura all'invio del documento di rimborso) è stato di **10,3 giorni in media, rispetto ai 12,4 giorni del 2021**.

Per quanto concerne la durata media del rimborso delle **prestazioni agli assicurati, manteniamo come obiettivo quello di rimborsare i nostri assicurati entro 16 giorni**.

539 milioni di risparmi
grazie al controllo 
delle fatture e alla
digitalizzazione  per
contenere i costi.

Nel 2022, il volume delle fatture delle prestazioni mediche ricevute dal Groupe Mutuel ha superato i 5,85 miliardi di franchi, per tutti i tipi di fatture. I controlli e le rettifiche effettuate con l'ausilio delle nuove tecnologie e grazie all'esperienza dei nostri dipendenti hanno permesso di **ridurre la spesa del 9,2%, vale a dire di circa 539 milioni di franchi**, che rappresenta un alleggerimento sull'importo del premio dello stesso ordine di grandezza.



Nel 2022, i maggiori risparmi sono stati ottenuti, come nel 2021, nel settore delle altre cure ambulatoriali (158,8 milioni di franchi), mentre i servizi ambulatoriali ospedalieri e medici (101,4 milioni di franchi) si collocano al secondo posto. Seguono i risparmi realizzati nel settore degli ospedali con degenza e delle case di cura (98 milioni di franchi) e nel settore dei medicinali (50,7 milioni di franchi).

Politica ESG del Groupe Mutuel: sviluppi positivi e miglioramento del rating

La politica ESG del Groupe Mutuel è stata implementata dal 2021. L'anno appena chiusosi si è iscritto nella continuità e nel rafforzamento delle misure relative al posizionamento degli attivi sotto il prisma ESG.

L'audit annuale di Conser SA, un perito indipendente, ha confermato l'evoluzione positiva della metodologia di investimento, con un miglioramento del rating: il rating medio del portafoglio globale è A, rispetto a A- nel 2021 (la scala di valutazione va da A+ a D, con il benchmark che rimane a B+). Tutte le classi di attività del portafoglio contribuiscono al miglioramento del rating.



1. Adesione

Un partenariato è stato concluso con l'associazione Swiss Sustainable Finance SSF. **L'associazione dichiara pubblicamente l'impegno nei confronti dei temi della sostenibilità e fornisce l'accesso agli ultimi sviluppi e alle tendenze nel campo della gestione dei capitali.**

È in atto una collaborazione con ISS Institutional Shareholder Services, che fornisce l'accesso ai rating ESG dell'universo di investimento globale, consentendo di selezionare le società secondo un approccio basato su vari criteri sociali, ambientali e di governance.

2. Esercizio dei diritti di voto

L'esercizio dei diritti di voto alle assemblee generali delle società svizzere viene esercitato in conformità alle raccomandazioni di voto della Fondazione Ethos. Nel 2022, il tasso di rifiuto delle proposte sottoposte al voto degli azionisti è stato del 16%, principalmente per questioni di governance. **Le questioni relative al clima, se ritenute poco ambiziose e poco trasparenti, sono state respinte.** Il rapporto sulle votazioni è disponibile sul sito web del Groupe Mutuel.

3. Impegno

Il Groupe Mutuel è membro del gruppo di impegno ISS per il dialogo con gli azionisti. **Il sostegno del Groupe Mutuel è stato fornito a tredici società con pratiche ad alto potenziale di miglioramento,** tra cui figurano tematiche quali i diritti umani, i diritti dei lavoratori, la corruzione e il degrado ambientale.

4. Esclusioni

È stato ampliato l'elenco di esclusioni raccomandato dall'Associazione svizzera per gli investimenti responsabili (ASIR). Questo elenco viene sempre seguito e applicato. In questo contesto, diversi gestori di fondi d'investimento in portafoglio sono stati contattati per richiedere l'esclusione di alcune importanti posizioni controverse, con successo.

5. Orientamento al clima

Le emissioni di CO2 sono inferiori del 42% rispetto al benchmark, mentre l'intensità di carbonio è inferiore del 37%. **Il benchmark è ampiamente utilizzato e può essere considerato un indice attendibile.** Le emissioni di CO2 del portafoglio sono diminuite di oltre il 15% dalla fine del 2021. L'esposizione ai combustibili fossili è stata ridotta all'1,3% del portafoglio (dall'1,6% del 2021). Più della metà di questa esposizione è composta da aziende in transizione energetica, secondo gli standard stabiliti (SBTi, TPI).

Per la prima volta dalla fine del 2021, **il Groupe Mutuel dispone di punti di monitoraggio trimestrali** che gli consentono di misurare l'evoluzione delle emissioni di CO2, in termini assoluti e relativi. È disponibile anche l'intensità di CO2 (misurata in rapporto al fatturato).

L'Ufficio federale dell'ambiente (UFAM) ha effettuato un nuovo test per la compatibilità climatica degli investimenti dopo il 2017 e il 2020. **Il Groupe Mutuel ha partecipato nuovamente e i risultati mostrano un approccio che va nella direzione della decarbonizzazione del portafoglio.**

Il Groupe Mutuel si trova quindi su una traiettoria che attualmente può essere considerata **in linea con gli obiettivi dell'Accordo di Parigi sul clima** (massimo 1.5°C entro il 2050).

6. Altri aspetti della sostenibilità

A sostegno di questa buona progressione, l'associazione indipendente «Alleanza clima Svizzera», composta da oltre 100 organizzazioni svizzere di tutti i settori della società e che passa al setaccio circa 160 casse pensione in relazione alla loro politica climatica, **conferma le buone pratiche della fondazione Groupe Mutuel Previdenza-GMP in termini di investimenti responsabili. In effetti, la fondazione passa nella categoria «Good Practice», con la menzione «Nettamente meglio» e rientra così nel 30% delle casse pensione con la migliore valutazione.**

Le prassi definite per questo portafoglio sono altresì applicate alle altre società del Groupe Mutuel e le conclusioni possono quindi essere riprese allo stesso modo, con soddisfazione.

Tra i progetti che si stanno concretizzando e che porteranno un reale valore aggiunto al monitoraggio dei criteri ESG del portafoglio del Groupe Mutuel, la gestione del parco immobiliare è stata inserita nella Carta ESG per il 2022. La Fondazione Signa-Terre è in fase di implementazione del suo piano d'azione, che consentirà l'integrazione e il monitoraggio dei dati relativi alla classe di attivi «immobiliare diretto».

Sono inoltre in corso sviluppi per integrare meglio gli immobili indiretti e gli investimenti privati nell'analisi complessiva del portafoglio. La quota di investimenti a impatto positivo (microfinanza, energia pulita, temi legati all'acqua, green bond ecc.), che attualmente rappresenta il 7,4% del portafoglio, dovrebbe quindi crescere grazie a una migliore copertura.





Capitolo 3

Il rilancio della crescita

Aumento dei clienti in tutti i settori

Il sistema sanitario svizzero è uno dei migliori al mondo. Ciononostante, l'aumento dei costi sanitari è da anni fonte di preoccupazione. Ciò si è verificato anche nel 2022, con un aumento complessivo del 3% dei costi sanitari per l'assicurazione malattia obbligatoria. Dato che i premi degli assicuratori malattia devono coprire i costi, a gennaio 2023 tutti gli assicuratori hanno aumentato i loro premi in modo significativo. La complessa situazione del mercato ha richiesto molto tatto ed empatia nei confronti delle preoccupazioni e delle esigenze della popolazione svizzera.

In questo contesto, il Groupe Mutuel ha elaborato una serie di misure per fornire ai suoi attuali clienti le giuste informazioni, rispondere alle loro domande e attirare nuovi clienti nei settori delle assicurazioni di base, delle assicurazioni complementari e dell'assicurazione sulla vita. **A tal fine, in estate sono stati lanciati tre prodotti innovativi: PrimaFlex, Premium e VarialInvest.**



Questi impegni hanno sortito un buon esito in autunno. Il Groupe Mutuel si è espanso in tutti i settori. **L'assicurazione di base ha attirato 67 500 nuovi clienti.** Si tratta di un aumento netto molto significativo e il Groupe Mutuel annovera nuovamente più di un milione di clienti nell'assicurazione di base.



Anche le cifre relative alle assicurazioni complementari sono in aumento, con una crescita **del fatturato di 66,8 milioni di franchi.** Il numero di polizze d'assicurazione sulla vita stipulate è aumentato del 4%.



Il Groupe Mutuel è riuscito a consolidare la propria posizione in un contesto difficile. La strada intrapresa negli ultimi anni, che consiste nel **rafforzamento dei propri canali e nello sviluppo della vendita diretta**, si è rivelata giusta e verrà proseguita in futuro. Anche il lancio di prodotti innovativi e l'introduzione di una nuova identità di marca hanno contribuito al nostro successo.



« Il nostro impegno è stato ripagato »

Cédric Scheiben, direttore Distribuzione e membro della Direzione generale, è soddisfatto dei buoni risultati commerciali registrati. Molteplici misure pianificate da tempo hanno congiuntamente avuto gli effetti desiderati.

Come valuti i risultati dell'esercizio 2022?

Sapevamo che le trattative autunnali sui premi sarebbero state particolarmente complesse. Il risultato è persino più soddisfacente in quanto dimostra che il nostro impegno è stato ripagato. Ci eravamo prefissi obiettivi ambiziosi e abbiamo dato molto di noi stessi. Tengo pertanto a rivolgere i miei sentiti ringraziamenti ai molteplici collaboratori per il duro lavoro e per l'impegno supplementare che hanno profuso oltre al lavoro quotidiano. La motivazione è stata estremamente alta e siamo riusciti a coinvolgere tutti.

Sono particolarmente soddisfatto dell'aumento non solo dei risultati lordi, ma anche di quelli netti. Non eravamo i più economici e ciò dimostra che siamo riusciti nonostante tutto ad attirare i clienti. In molti casi, si sono affidati a noi sia per l'assicurazione di base che per l'assicurazione complementare.

Quali sono, secondo te, le ragioni principali di questo successo?

Molti fattori hanno contribuito a questo risultato. La nuova strategia commerciale lanciata tre o quattro anni fa per sviluppare le vendite dirette sta dando prova della sua validità. Nel 2022, le nostre vendite dirette tramite gli agenti generali nel settore dell'assicurazione di base sono state moltiplicate per 2,5 rispetto all'anno precedente. Anche la nostra filiale Neosana ha raddoppiato il numero di nuovi contratti stipulati rispetto al 2021. Siamo riusciti a superare i nostri obiettivi anche nei settori delle assicurazioni complementari e dell'assicurazione sulla vita.

Siamo in tal modo riusciti a ridurre la nostra dipendenza da partner terzi. Abbiamo lanciato nuovi prodotti, ottimizzato molti processi e calcolato molto bene i premi. Grazie a tutto ciò, siamo riusciti a posizionarci con premi interessanti in quasi tutte le regioni della Svizzera e ciò è stato ovviamente decisivo!

Inoltre, la nostra nuova strategia di marca con il nuovo logo e una campagna pubblicitaria dinamica hanno contribuito in modo significativo ad accrescere la fiducia nei nostri confronti, soprattutto nella Svizzera tedesca.

Hai fatto cenno ai nuovi prodotti. Cosa ne pensi?

Personalmente, sono impressionato dai nuovi prodotti. Sebbene siamo soggetti a normative molto rigide, siamo riusciti a sviluppare prodotti molto innovativi.

Premium fa parte di una nuova generazione di prodotti al contempo semplici e comprensibili che includono molte prestazioni. PrimaFlex offre l'accesso ai farmaci generici senza dover pagare la franchigia. Continuiamo a impegnarci per i nostri clienti e questa promessa è stata mantenuta.

Queste assicurazioni sono state vendute molto bene. Inoltre, contribuiscono alla necessaria semplificazione della nostra gamma di prodotti.

La vicinanza ai clienti è un fattore molto importante. Cosa si fa a questo proposito?

Assegniamo i portafogli dei clienti a un(a) consulente, in modo che possa contribuire a fidelizzarli. Ciò consente di tessere relazioni personali e i clienti hanno un punto di contatto in più in caso di domande o problemi.

Investiamo molto anche nella formazione dei nostri consulenti. Li formiamo continuamente su come presentarsi ai clienti, su come condurre i colloqui e sui nostri prodotti.

I clienti beneficiano altresì di un punto di contatto locale attraverso le nostre agenzie. Queste applicano un nuovo concetto che rafforza tale principio di vicinanza nelle nostre sedi.

Quali misure sono state introdotte per gli attuali clienti?

In autunno, abbiamo istituito una hotline gratuita dedicata ai premi per i nostri attuali clienti, in modo che potessero sottoporci direttamente le loro domande. La hotline aveva orari di apertura prolungati ed era disponibile anche il sabato. In questo modo, abbiamo potuto proporre loro il prodotto più adeguato della nostra gamma.

Quali sono le prospettive?

Sono convinto che la nostra nuova immagine, la presenza regionale, il miglioramento della qualità del servizio, i nuovi prodotti e le funzionalità aggiunte al nostro portale clienti avranno un impatto sulla soddisfazione dei clienti. Godiamo di un alto livello di fiducia sul mercato, siamo anche un datore di lavoro interessante e sappiamo come distinguerci dalla concorrenza. Per tutti questi motivi, ho fiducia nel futuro.

Nel 2022, il Groupe Mutuel ha lanciato sul mercato tre nuovi prodotti. Tutti hanno in comune **l'elevata flessibilità d'utilizzo e la capacità di adattarsi alle esigenze attuali dei nostri clienti.**

La richiesta di questi nuovi prodotti è stata elevata e sono stati tutti introdotti con grande successo.

PrimaFlex punta sulla flessibilità e sulla prevenzione

PrimaFlex è il nuovo modello alternativo di assicurazione di base del Groupe Mutuel, lanciato nell'autunno del 2022. Sviluppato in collaborazione con gli assicurati, propone ai clienti una maggiore flessibilità e punta sulla prevenzione grazie a tre novità.



In caso di problemi di salute, PrimaFlex permette ai clienti di scegliere liberamente tra vari primi interlocutori. Ad esempio, i clienti possono optare per un consulto di telemedicina, recarsi in una farmacia partner o consultare direttamente il proprio medico curante. **Concentrandosi sul valore aggiunto, piuttosto che sui vincoli, PrimaFlex sta cambiando il paradigma.**



Oltre alla flessibilità, il modello assicurativo propone servizi di prevenzione. PrimaFlex è il **primo modello alternativo d'assicurazione di base in Svizzera a promuovere attivamente la prevenzione.** Ad esempio, i costi per lo screening preventivo del tumore al seno nei cantoni che non hanno un programma di screening sono assunti senza franchigia.



Inoltre, PrimaFlex è l'unica assicurazione di base in cui gli assicurati non sono soggetti ad alcuna franchigia per l'acquisto di farmaci generici. L'obiettivo del Groupe Mutuel è quello di sgravare gli assicurati dal costo dei farmaci e, allo stesso tempo, di contribuire a contenere l'aumento dei costi sanitari.

L'assicurazione PrimaFlex è ben accolta dai clienti ed è stata scelta come **assicurazione di base dal 44% dei nostri nuovi clienti.**

Premium

l'assicurazione complementare completa

La nuova assicurazione complementare Premium propone **una copertura completa e ampia per le cure ambulatoriali e le misure di prevenzione** come la medicina alternativa, i farmaci, il fitness e le cure dentistiche.

Inoltre, **Premium contribuisce ai costi della contracccezione**, agli abbonamenti sportivi e alle quote di membro di club sportivi.

Il lancio di Premium è stato un successo e ha **rappresentato il 29% dei nuovi contratti d'assicurazione complementare ambulatoriale**. I nostri assicurati Premium rappresentano quindi il 9% dei beneficiari delle nuove assicurazioni complementari sottoscritte.

VariInvest

una soluzione di previdenza adeguata a ogni tappa della vita

VariInvest è un prodotto di previdenza vincolata (3a) o libera (3b) che consente di costituire un capitale a lungo termine, soprattutto in vista della pensione.

Per trovare il giusto equilibrio tra protezione e rendimento, questa assicurazione propone cinque piani di investimento con una diversa ripartizione tra risparmio garantito e risparmio investito in quote di fondi di investimento. Inoltre, il prodotto offre una grande flessibilità durante la durata del contratto per adeguare la soluzione alle mutevoli esigenze del cliente.

VariInvest è quindi una soluzione adatta a tutte le fasi della vita e a tutte le situazioni personali e professionali, per aiutare i clienti a risparmiare in modo ottimale per godersi una pensione serena o per realizzare i loro progetti.

Nel 2022, le vendite di assicurazioni sulla vita sono aumentate del 4%. Più di un terzo delle nuove polizze sottoscritte **(36%) riguarda la nuova soluzione d'assicurazione VariInvest.**



«Per noi, la relazione personale con i clienti è di fondamentale importanza. Ad esempio, per offrire la migliore consulenza in situazioni complesse, la presenza fisica è essenziale.»

Jean-Luc Stoller,
agente generale per la regione
La Côte/Nord Vaudois.



Venite a trovarci, vicino a casa vostra!

Da due anni, il Groupe Mutuel ha introdotto progressivamente il nuovo concetto di agenzia per **rafforzare la vicinanza con i clienti**. Le agenzie esistenti sono state rinnovate o trasferite in locali più centrali e sono state aperte nuove agenzie per avvicinarsi ai clienti e garantire un facile accesso.

Nel 2022, il nuovo concetto di agenzia è stato accompagnato dall'introduzione della nuova identità di marca, in modo che **le agenzie portino anche all'esterno i colori e i valori del Groupe Mutuel**.

Nelle agenzie riprogettate, l'accento è posto, sin dall'ingresso, su un'esperienza piacevole per il cliente e sulla discrezione. Una nuova disposizione dei locali garantisce conversazioni personali riservate e l'area caffè contribuisce a rendere piacevole la visita.

Nel 2022, sono state aperte, trasferite o rinnovate le seguenti agenzie per ampliare e migliorare la rete di **rappresentanza del Groupe Mutuel in tutta la Svizzera**:

Apertura	Wil SG	Obere Bahnhofstrasse 28
Trasferimento	Monthey	Avenue de la Gare 16
Trasferimento	Baden	Cordulaplatz 3
Ristrutturazione	Soletta	Lagerhausstrasse 1
Trasferimento	Losanna Centro	Rue des Terreaux 11
Trasferimento	Friburgo	Rue St-Pierre 5
Trasferimento	San Gallo	Oberer Graben 37

Capitolo 4

Progetti al servizio del cliente



Al servizio del cliente individuale

Nel 2022, il Groupe Mutuel è al servizio di oltre 1,364 milioni di assicurati individuali. Tutti individui con situazioni personali, aspettative ed esigenze diverse.

Il Groupe Mutuel propone prestazioni sanitarie e previdenziali adatte a ogni individuo e a ogni situazione di vita. L'obiettivo è accompagnare l'assicurato sia nei momenti piacevoli che in quelli spiacevoli. Il Groupe Mutuel è alla costante ricerca di rinnovamento e innovazione per proporre le migliori prestazioni e i migliori prodotti ai suoi assicurati. Ecco una serie di prestazioni e servizi inediti che sono stati introdotti nel 2022.



La vicinanza per un rapporto di fiducia

Il Groupe Mutuel desidera instaurare un rapporto di fiducia con i suoi assicurati e sostenerli sia nei bei momenti che in quelli più difficili. Ciò è possibile innanzitutto grazie alla fiducia, ma anche attraverso un sostegno prolungato e la vicinanza geografica.

Nel 2022, il Groupe Mutuel ha circa 38 agenzie in tutta la Svizzera. In seguito al rinnovamento dell'identità di marca, queste agenzie vengono progressivamente rinnovate secondo criteri moderni, che abbinano comfort, calore e arredi sobri per offrire ai clienti un'accoglienza ottimale. Nell'autunno del 2022, il Groupe Mutuel ha altresì presentato il personale al servizio dei clienti nelle agenzie attraverso una campagna nazionale di affissioni che mostra i volti locali in tutte le regioni in cui siamo presenti.

Circa 350 dipendenti lavorano in questa rete di agenzie per garantire una maggiore vicinanza ai nostri assicurati. Si tratta di consulenti di agenzia che sono presenti in tutte le nostre succursali per i clienti che si recano fisicamente nelle agenzie stesse. Inoltre, il Groupe Mutuel può altresì contare su consulenti assicurativi e previdenziali che si recano volentieri a casa dei clienti per una consulenza su misura in orari più flessibili. In questo modo, ogni assicurato ha il proprio interlocutore che conosce personalmente.

«Apprezzo particolarmente la possibilità di contattare telefonicamente il mio consulente dedicato. Appena ho una domanda, faccio una telefonata e ricevo facilmente la risposta. Abito molto vicino all'agenzia di La Sallaz e ciò mi consente di parlare regolarmente con il personale che vi lavora, che è molto cordiale. Mi piace molto questa facilità di contatto, che mi permette di ottenere rapidamente le informazioni e i documenti di cui ho bisogno. Sono cliente da molti anni e ora lo sono anche i miei due figli. Raccomando il Groupe Mutuel ai miei amici e alla mia famiglia per la facilità e la rapidità del contatto.»

Rodrigues Da Silva Rayssa, 47 anni
Cliente del Groupe Mutuel



Investimento in favore della **salute delle donne**

Il Groupe Mutuel attribuisce grande importanza alla salute delle donne, che spesso vengono trascurate nei grandi progetti tecnologici o nella ricerca scientifica e che rappresentano, tuttavia, la metà della popolazione.

Per questo motivo, nel 2022 il Groupe Mutuel ha nuovamente unito le forze con l'EPFL Innovation Park per la seconda stagione di Tech4Eva, il programma di accelerazione per le femtech, tecnologie dedicate alla salute delle donne. Durante la prima stagione, nel 2021, questo programma ha riscosso un grande successo, sostenendo 30 start-up. Nel 2022, 28 start-up hanno potuto beneficiare di un coaching all'avanguardia e di contatti privilegiati con gli investitori.

Il settore Innovazione dell'azienda propone anche un club interno Tech4Eva per divulgare questi temi a tutti i dipendenti. Organizza regolarmente workshop e scambi tra colleghi che si interessano a questo tema, che consente anche di portare avanti buone idee per sostenere attivamente le riflessioni e la ricerca in questo settore.

Inoltre, tra i nuovi prodotti del Groupe Mutuel che saranno lanciati nell'autunno del 2022 vi è **il prodotto AOMS PrimaFlex, di cui una delle prestazioni è proprio quella di proporre lo screening del cancro al seno chiamando un partner di telemedicina.** È possibile usufruire di tale prestazione senza pagare la franchigia, indipendentemente dal cantone di residenza, anche se non esiste un programma cantonale. Il cancro al seno è purtroppo molto comune in Svizzera, con quasi 7000 nuovi casi diagnosticati ogni anno, il che lo rende il secondo tipo di cancro più frequente in Svizzera e lo colloca al terzo posto nella classifica dei decessi per cancro (Fonte: Lega svizzera contro il cancro, ultimo accesso febbraio 2023).

Si tratta quindi di un segnale forte in termini di prevenzione per le donne a rischio, che potranno più facilmente sottoporsi allo screening di prevenzione.





Linea dedicata ai premi 2023

L'autunno 2022 è stato movimentato: il forte aumento dei costi sanitari nell'ultimo anno e le conseguenze della pandemia di Covid-19 hanno causato una situazione di tensione in tutto il mercato, con aumenti dei premi molto considerevoli. Questo ha ovviamente generato preoccupazioni da parte di tutti gli assicurati e condotto a cambiamenti di assicuratore malattia più frequenti per tutto il settore.

Il Groupe Mutuel non fa ovviamente eccezione alla regola e ha preso l'iniziativa di rispondere al meglio alle domande dei clienti e di essere più presente e attento alle loro esigenze.

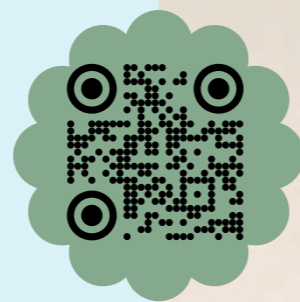
L'orario di apertura di alcune agenzie è stato esteso al sabato, per renderle **più accessibili agli assicurati** che non avrebbero avuto il tempo di recarsi personalmente in agenzia durante la settimana.

225 000 telefonate in tre mesi.

È stata inoltre istituita una linea dedicata e completamente gratuita per i premi 2023. L'orario di questa linea telefonica è stato esteso dalla fine di settembre, in modo che un team di 140 dipendenti potesse essere raggiungibile fino alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì e il sabato tra le 8:00 e le 12:00.

I membri del personale, appositamente formati a questa tematica dei premi 2023, sono stati a disposizione per ascoltare gli assicurati e i potenziali clienti e proporre loro una consulenza di qualità. **Li hanno aiutati a ottimizzare la loro assicurazione e i loro prodotti per l'anno successivo, al fine di limitare l'impatto finanziario**, che è la principale preoccupazione dei clienti. Questo team specializzato ha gestito più di 225 000 telefonate nell'arco di tre mesi.

La nostra applicazione Spazio clienti



Oltre a rafforzare la presenza fisica e telefonica, il Groupe Mutuel è anche all'avanguardia tecnologica per quanto riguarda l'applicazione mobile.

Siamo infatti lieti e orgogliosi di proporre la migliore applicazione per i clienti, nel 2022, sul mercato dell'assicurazione malattia.

Lo Spazio clienti, l'applicazione mobile del Groupe Mutuel, permette agli assicurati di avere tutti i loro documenti a portata di mano: polizze, fatture e certificati fiscali sono accessibili in soli pochi clic.

L'applicazione mobile permette anche di scansionare rapidamente le fatture per inviarle per il rimborso o di consultare offerte e riduzioni esclusive dedicate agli assicurati.

Inoltre, le tessere d'assicurazione sono sempre a portata di mano, in quanto l'applicazione contiene anche le tessere d'assicurazione in formato digitale dell'assicurato e dei componenti della sua famiglia. Gli assicurati possono comunque decidere se ricevere le fatture in formato digitale o cartaceo.

È possibile creare un account utente per la nostra applicazione in meno di cinque minuti, attraverso un processo al 100% digitale. Infine, i dati sono protetti tramite un ID personale, una password e un codice di accesso.



Cathia Pais, 38 anni

Assicurata al Groupe Mutuel e utente abituale dello Spazio clienti da diversi anni.

«Oggi tutto, dall'acquisto dei biglietti del treno ai pagamenti bancari, ecc. si fa al telefono, che porto sempre con me. Trovo lo Spazio clienti del Groupe Mutuel davvero molto pratico. Lo uso spesso per scansionare le fatture da inviare all'assicurazione. È stato molto utile anche all'inizio dell'anno, dalla pediatra, quando mi ha chiesto la tessera d'assicurazione delle mie figlie. Dato che erano appena passate al Groupe Mutuel e non avevo ancora la tessera plastificata, ho potuto visualizzare immediatamente la loro tessera assicurativa in formato digitale nell'app.»

Processi semplificati

Il Groupe Mutuel semplifica il più possibile la vita dei suoi clienti.

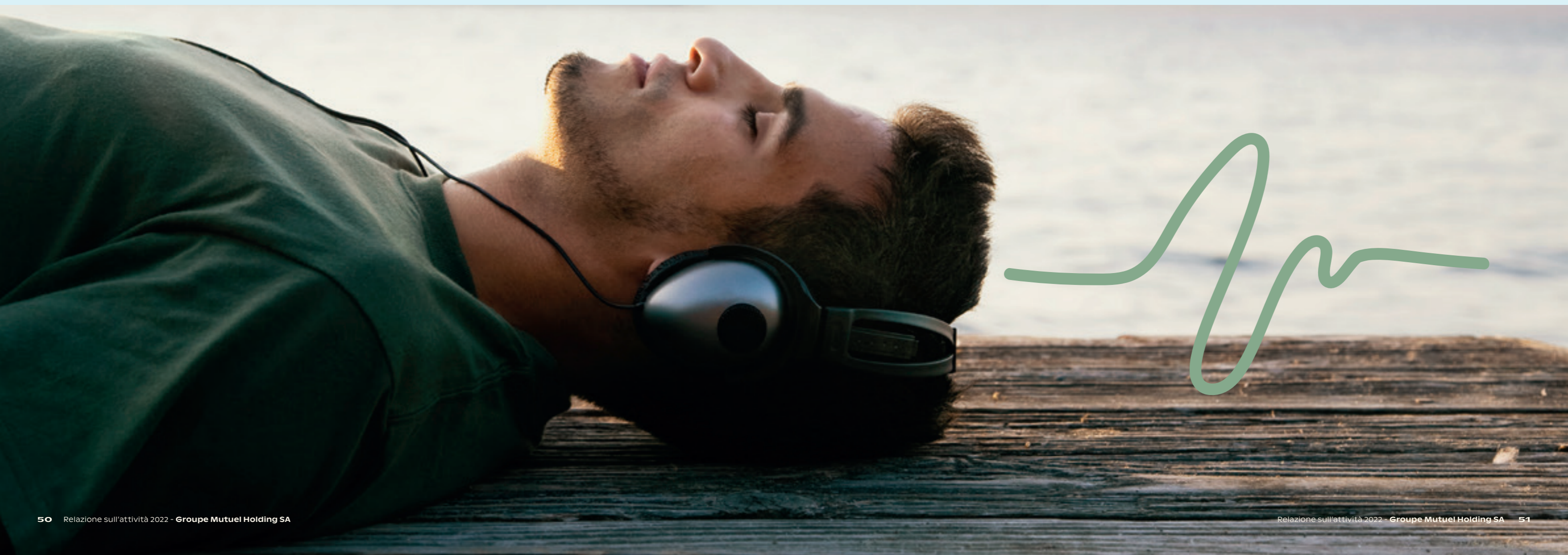
In effetti, i suoi assicurati hanno una vita quotidiana impegnata e probabilmente non desiderano essere oberati da scartoffie che richiedono molto tempo per essere trattate. Si aspettano un'assistenza rapida e senza complicazioni da parte del loro assicuratore. Ne siamo consapevoli.

Per questo motivo stiamo già lavorando per semplificare i nostri processi interni a monte. Nel 2022, ciò si è tradotto nella semplificazione del questionario medico per la presentazione della domanda d'adesione. Il questionario è adesso composto da sole cinque domande e può essere compilato elettronicamente.

Gli assicurati possono firmare le offerte online, con un solo clic, nello strumento digitale che propone loro un premio. In questo modo si risparmia tempo, non è più necessario stampare carta e si fa un gesto per l'ambiente.

Dopo aver compilato le informazioni e convalidato le condizioni, l'assicurato riceve entro un'ora un'e-mail di conferma dello stato di avanzamento della sua domanda o, se tutte le informazioni sono complete e adeguate, direttamente la polizza d'assicurazione. Se un consulente assicurativo compila le informazioni per il contraente, può inviare un link di sottoscrizione al cliente. Il cliente deve solo convalidare l'offerta con un clic e si ritrova assicurato a seguito di un processo al 100% digitale.

Queste nuove prestazioni possono essere realizzate solo grazie a un'eccellente collaborazione tra i diversi team e i vari reparti del Groupe Mutuel, dove ognuno ha una perfetta padronanza del proprio settore. Il tutto per proporre il miglior servizio possibile ai nostri assicurati.



A photograph of three business professionals in a meeting. On the left, a woman with blonde hair, wearing a dark blue blazer, is seen in profile, holding a dark folder. In the center, a man with glasses, wearing a light blue shirt and a dark blue blazer, is looking towards the woman. On the right, another man in a light blue shirt and a dark blue blazer is looking towards the center. The background is a blurred office environment with green and white panels.

Capitolo 5

Assicurazioni sanitarie per le imprese e Previdenza professionale

Da sinistra a destra:
Hélène Fournier, Vincent Claivaz, Christophe Germanier

Evoluzione generale

Nonostante le difficoltà generate dal Covid e dalla situazione sfavorevole degli investimenti finanziari, il 2022 s'inscrive, **per il settore Impresa del Groupe Mutuel, nella continuità di una forte progressione - quasi il 35% negli ultimi cinque anni.**

Vincent Claivaz, membro della direzione generale del Groupe Mutuel e responsabile del settore Impresa, è soddisfatto dei risultati per il 2022, nonostante la complessa situazione economica. **«Per quanto riguarda le indennità giornaliere malattia, come per l'economia nel suo complesso, osserva, abbiamo sofferto molto nel primo semestre del 2022 dell'ultimo grande picco di covid in Svizzera. Per quanto riguarda la previdenza, l'anno commerciale è stato buono, ma inficiato dagli scarsi risultati di investimento dovuti a un forte calo dei mercati borsistici. Nel complesso, però, il 2022 è stato un anno di successo.»**

Il settore Impresa ha acquisito 1000 clienti in più, portando il numero di aziende assicurate dal Groupe Mutuel a più di 28 000. In cinque anni, la crescita del fatturato ha sfiorato il 35%. Nel settore dell'assicurazione malattia per le aziende, il Groupe Mutuel è al quinto posto a livello nazionale, davanti a molti noti assicuratori privati.

La strategia del Groupe Mutuel di concentrarsi sulla sanità e sulla previdenza e di diventare un esperto in questi due settori senza disperdersi troppo sta dando i suoi frutti. **I clienti sono soddisfatti e fedeli.** Il numero di assicurati, sia nell'assicurazione malattia che nella previdenza, è in forte aumento ogni anno e anche il lavoro dei mediatori svolge un ruolo importante in tal senso, **dato soprattutto che la loro propensione a lavorare con il Groupe Mutuel sta anch'essa crescendo.**

Il fatto che ogni cliente abbia un unico gestore responsabile contribuisce alla qualità della relazione con i clienti. L'obiettivo è che il Groupe Mutuel si adatti a ogni cliente, per rendergli la vita più facile, alle tariffe migliori. In questo modo il Groupe Mutuel intende sviluppare la propria attività previdenziale con modelli su misura, ma anche conquistare quote di mercato, in particolare nella Svizzera tedesca.



Vincent Claivaz
Membro della direzione generale,
Salute, Previdenza e Clienti Impresa (SPCE)

Sondaggio clienti, una misura della soddisfazione

Condotto per la prima volta a settembre 2020, un nuovo sondaggio di soddisfazione è stato condotto a settembre 2022 presso 4 000 aziende clienti. **L'obiettivo: misurare la soddisfazione delle aziende in ogni fase del percorso cliente (customer journey).**

Questo secondo sondaggio ci ha consentito di misurare i miglioramenti nella soddisfazione dei clienti. **I risultati sono soddisfacenti sia nella Svizzera tedesca che in quella francese. Allo stesso tempo, il margine di miglioramento è ancora elevato.**

Il sondaggio ha messo in evidenza un asse fondamentale: l'importanza della qualità, della velocità e della chiarezza del monitoraggio del servizio sinistri. «È su questo aspetto che stiamo puntando per migliorare», afferma Michelle Bender, responsabile dello Stato maggiore clienti Impresa. È essenziale che i nostri clienti possano contare su processi semplici, pragmatici e senza investimento particolare.»



Per quanto concerne i reclami, secondo asse fondamentale, essi costituiscono la base su cui il settore Impresa intende lavorare per migliorare. La domanda chiave, che guida tutte le misure e le azioni, è sempre e ancora: abbiamo soddisfatto le esigenze del cliente?

Il sondaggio ha inoltre rilevato che, dal punto di vista del cliente, la collaborazione è piacevole e la soddisfazione per la rapidità dei rimborsi è molto elevata, come nel 2020.

Sono stati rilevati punti molto positivi anche in relazione alle visite e ai colloqui organizzati con le aziende per garantire che le loro aspettative siano soddisfatte. In particolare, per quanto riguarda il ruolo del gestore preposto, attraverso il quale si svolge il processo di liquidazione dei sinistri che, come sappiamo, è il momento della verità in qualsiasi collaborazione con il cliente.

Siamo già in attesa del sondaggio d'autunno 2023, che sarà condotto dall'istituto indipendente AmPuls, per stabilire un confronto di mercato.



ETAVIS

ETAVIS, la cui sede è a Zurigo, ha la giusta competenza per tutte le questioni di ingegneria elettrica. Che si tratti di installazioni elettriche, automazione domestica, servizi per eventi, energie rinnovabili, ecc. ETAVIS offre i propri servizi in tutta la Svizzera e nel Liechtenstein.

Quale membro del gruppo internazionale VINCI Energies, ETAVIS punta all'innovazione per le soluzioni del futuro.

L'azienda forma diverse centinaia di apprendisti in 57 filiali e impiega circa 2300 persone.

Roland Joss, responsabile delle Risorse umane

«Da diversi anni collaboriamo con il Groupe Mutuel per quanto riguarda l'indennità giornaliera in caso di malattia e l'assicurazione complementare contro gli infortuni. Questa partnership ci permette di beneficiare di processi digitali ben sviluppati, di un back office solido e di collaboratori del Groupe Mutuel che ci seguono e ci conoscono bene. In situazioni straordinarie, come nel caso della pandemia, è possibile discutere la situazione con calma e trovare insieme soluzioni pragmatiche, cosa che apprezziamo molto.»

«Sono una persona all'ascolto»

Aline Pinferetti, 33 anni, gestore senior Sinistri LAINF al Groupe Mutuel a Losanna, è una giovane donna sorridente, allegra, positiva, molto socievole e spontanea. Ha giocato a calcio in prima divisione a Yverdon. Le piacciono le moto e il golf. E il suo lavoro: **«Il mio lavoro consiste nel gestire i sinistri, con persone che hanno avuto un incidente e il cui datore di lavoro è assicurato dal Groupe Mutuel. Sono quindi in contatto diretto con gli assicurati.»**

La dimensione umana è al centro del lavoro di Aline Pinferetti.

«Ogni caso è diverso, quindi sì, bisogna ascoltare, capire cosa sta succedendo all'assicurato. La persona infortunata ha bisogno di compassione. Serve un buon orecchio. Mi piace questa dimensione umana.»

Trovare la migliore soluzione possibile è la sfida che Aline Pinferetti raccoglie ad ogni nuovo caso. «Quando la persona ringrazia dall'altro capo del telefono, sono felice e mi dico che ho compiuto perfettamente la mia missione. Cerco anche di essere rapida e di rendere le cose più semplici possibili. Con l'esperienza ho scoperto che **quando l'assicurato capisce che anche noi siamo umani, il dialogo è più facile.**»



Il futuro è nella digitalizzazione del B2B

Il futuro, come sappiamo, è nella digitalizzazione. E nella vicinanza al cliente. L'obiettivo a lungo termine del Groupe Mutuel è quello di proporre ai propri clienti **la possibilità di fare tutto online, direttamente, in qualsiasi momento e con facilità.**

Il 2022 ha segnato una tappa importante in questo ambizioso processo.

All'inizio dell'anno, è entrato in produzione il nuovo strumento informatico del Groupe Mutuel. Il risultato tangibile è **un'automazione e una gestione dei dati più precise**, sia in termini di contratti, che di sinistri o di remunerazione. Anche i processi sono diventati più stabili e semplici, grazie ad applicazioni che consentono ai clienti di evitare la compilazione di documenti e moduli.

Un passo che consente al dipartimento Impresa del Groupe Mutuel di aprirsi e di avvicinarsi ai propri clienti. Alla stregua di Sunet +, un protocollo di trasferimento che permette all'azienda cliente di inserire autonomamente i dati di una dichiarazione di sinistro e di inviarli direttamente al Groupe Mutuel. Ciò avviene senza dover telefonare all'assicuratore e senza dover compilare un questionario o una dichiarazione d'infortunio o d'incapacità cartacea.

Un altro esempio di misura volta a incrementare la digitalizzazione e quindi a consolidare il risparmio di tempo è la riprogettazione di xNet (Spazio clienti Impresa), proseguita nel 2022; anche in questo caso viene proposto uno strumento che consente l'inserimento autonomo delle notifiche di incapacità, che possono poi essere inviate direttamente al Groupe Mutuel.

Allo stesso modo, sono state create interfacce di programmi applicativi (API) con diversi partner e associazioni, i cui programmi di gestione delle risorse umane sono integrati con i nostri processi interni.

Per quanto riguarda l'invio delle masse salariali per le fatture finali, il Groupe Mutuel si è associato a SWISSDEC, che è collegato al programma salariale delle aziende e raccoglie automaticamente tutti i dati contrattuali per elaborare le fatture dei premi.

Per il pagamento delle provvigioni, il Groupe Mutuel propone adesso un collegamento con la piattaforma IGB2B, che viene informata automaticamente e mette a disposizione dei mediatori il conteggio di remunerazione, come una sorta di self-service.

Che sia nell'ambito dei contratti, dei sinistri o della remunerazione, migliorando costantemente le interfacce con i suoi partner, il Groupe Mutuel persegue il suo obiettivo di promuovere il trasferimento elettronico dei dati, aprendo così la strada alla digitalizzazione, che in futuro semplificherà ulteriormente la vita dei partner, che potranno intervenire direttamente sui dati che desiderano trasmettere.

David Lloyd Country Club Geneva

Il David Lloyd Country Club Geneva, situato a Bellevue, a pochi minuti da Ginevra, ha appena inaugurato una nuova piscina, che amplia ulteriormente la sua già ricca offerta, che include un clubhouse e un business center.

Sono disponibili ben cinque campi da tennis coperti e quattro all'aperto, oltre a tre campi di padel, due campi di squash, una spa e un centro fitness di 1900 metri quadrati, uno dei più grandi della Svizzera. Il club è aperto agli sportivi, ma anche alle famiglie, che possono affidare i figli più piccoli al nido e far giocare i più grandi nel Clubroom, e ai senior.

David Lloyd ha 139 club in tutta Europa, 850 000 soci e 30 000 dipendenti. Il David Lloyd Country Club Geneva ha 2900 soci e 60 dipendenti.

Assicurato al Groupe Mutuel per le indennità giornaliere e la previdenza, il Country Club Geneva è lieto di questa collaborazione. Frédéric Bouvier, direttore generale: **«Il Groupe Mutuel è un partner che ci accompagna da diversi anni. Siamo particolarmente legati alla sua dimensione svizzera, una garanzia di qualità, molto importante in quanto il contesto ginevrino è internazionale e i nostri soci sono attratti dal marchio di qualità svizzero. Inoltre, la qualità del servizio, la rapidità, la semplicità e l'efficienza sono criteri essenziali per noi. Apprezzo la dimensione molto umana del Groupe Mutuel, con interlocutori dedicati che conoscono molto bene le nostre esigenze.»**



Groupe Mutuel Previdenza-GMP

Grazie a una strategia d'investimento diversificata e a solide riserve costituite all'inizio dell'esercizio, Groupe Mutuel Previdenza-GMP ha potuto assorbire le fluttuazioni dei mercati finanziari durante il 2022, mantenendo al contempo la sicurezza degli impegni assunti.

Una remunerazione elevata per gli assicurati

L'attribuzione degli interessi supplementari in un contesto di mercati finanziari particolarmente difficile è stata resa possibile dalla sana situazione finanziaria di Groupe Mutuel Previdenza-GMP, nonché dai buoni risultati dell'esercizio 2021 e dagli accantonamenti costituiti per la regolare distribuzione di quote di interessi agli assicurati. L'attribuzione delle eccedenze riguarda tutti gli assicurati delle aziende affiliate nel 2022.



Tasso di copertura e tasso d'interesse GMP

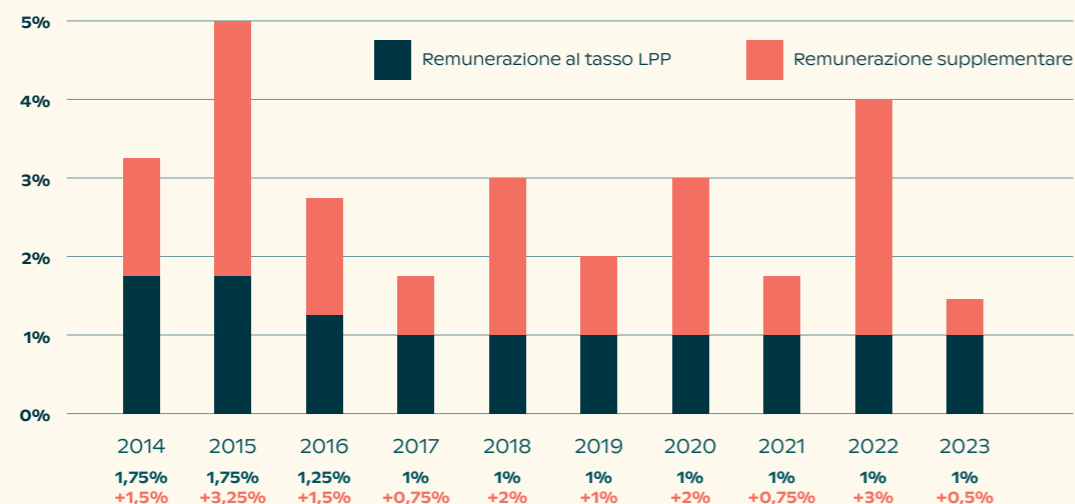
Tasso di copertura: 105,2% al 31.12.2022

Con un grado di copertura del 105,2% al 31 dicembre 2022, la fondazione è in grado di far fronte ai propri impegni e dispone ancora di un margine di sicurezza.

Tasso d'interesse 2023: 1,5% sugli averi degli assicurati

Nel 2022, i conti di risparmio hanno ottenuto un rendimento del 4%. Nel 2023, l'interesse è nuovamente maggiorato e ammonta all'1,5%. Tale tasso è costituito dall'interesse minimo LPP dell'1% cui si aggiunge un'eccedenza dello 0,5%. Ogni anno, Groupe Mutuel Previdenza-GMP ha regolarmente attribuito interessi supplementari ai propri assicurati, a volte in modo considerevole, permettendo loro di beneficiare di una remunerazione media del 2,80% su un periodo di dieci anni.

Tasso d'interesse applicato sui risparmi totali degli assicurati:



Carta ESG: miglioramenti negli investimenti responsabili

La politica d'investimento di Groupe Mutuel Previdenza-GMP, che integra il rispetto dell'ambiente, l'impatto sociale e la governance aziendale, ha continuato a evolversi nel 2022.

Le emissioni di CO2 del portafoglio sono nuovamente diminuite in modo considerevole e gli investimenti a impatto sono aumentati in modo significativo. L'esercizio dei diritti di voto delle società quotate in Svizzera avviene secondo linee guida chiare ed è stato instaurato un dialogo tra gli azionisti con alcune società straniere. Inoltre, il segmento degli immobili di proprietà è stato incluso nella Carta ESG della fondazione.

La valutazione del nostro partner indipendente Conser SA ha corroborato il nostro impegno, con un miglioramento del rating da A- ad A, nonostante una metodologia di monitoraggio più rigorosa. Nel 2022, Groupe Mutuel Previdenza-GMP ha ricevuto anche una valutazione da parte d'Alleanza clima Svizzera con un rating «verde mela», che corrisponde a una delle migliori valutazioni nel campo degli investimenti sostenibili delle casse pensione svizzere.

Flessibilità massimale

La Fondazione collettiva Opsion consente alle aziende di creare una cassa di previdenza dedicata al proprio personale, beneficiando di economie di scala.

Scegliere la Fondazione collettiva Opsion significa optare per una soluzione efficace per tutta la previdenza professionale o specificamente per la parte sovraobbligatoria (Opsion Free).

Con Opsion, flessibilità e libertà sono all'ordine del giorno. Oltre ai piani di previdenza a scelta, è possibile definire parametri quali l'aliquota di conversione o l'aliquota accreditata annualmente sugli averi di vecchiaia, la strategia d'investimento e il(i) gestore(i) patrimoniale(i) o partecipare al pool d'investimento della fondazione.

Ogni cassa di previdenza ha quindi il proprio grado di copertura. Inoltre, non c'è solidarietà nel finanziamento con altre società. Ad esempio, gli assicurati giovani di un'azienda non finanziano gli accantonamenti necessari per gli assicurati più anziani di altre aziende attraverso il rendimento dei loro attivi. Infine, se l'azienda esce dalla fondazione, gli assicurati hanno diritto agli accantonamenti e alla riserva di fluttuazione di valore accumulati. In questo modo, il rendimento utilizzato per finanziarli non viene perso.

Vantaggi della Fondazione collettiva Opsion

- o Massima flessibilità e soluzioni di previdenza su misura con la Cassa comune Opsion (delega completa delle decisioni), la cassa di previdenza (scelta del livello di autonomia da parte dell'azienda) e Opsion Free (gestione del patrimonio sovraobbligatorio con notevoli vantaggi fiscali).
- o Messa a disposizione di un team di consulenti esperti (attuari, specialisti degli investimenti, esperti LPP accreditati) per assistere i clienti nella scelta, nell'implementazione o nella gestione della loro soluzione di previdenza professionale.
- o Messa a disposizione di portali web per l'azienda e gli assicurati per consentire una comunicazione e una consultazione ottimale dei dati in tutta sicurezza.

Opsion, la scelta di Zenhäusern

Fondata nel 1982 a Sion da Gerhard Zenhäusern, l'azienda familiare originaria è rimasta tale fino ad oggi, perpetuando una tradizione della famiglia Zenhäusern iniziata all'inizio del secolo scorso con un bisnonno panettiere.

Oggi, a distanza di quarant'anni, l'azienda ha 15 filiali nel Vallese ed è attiva nei settori della panetteria, pasticceria, prodotti dolciari, vendita da asporto, catering, ristorazione e ristorazione per le collettività.

Oltre ai propri negozi e ai propri ristoranti, Zenhäusern rifornisce ogni giorno più di 350 clienti commerciali e istituzionali.

Con circa 450 dipendenti (e 26 professioni) e 15 apprendisti, Zenhäusern è uno dei maggiori datori di lavoro privati del Vallese.

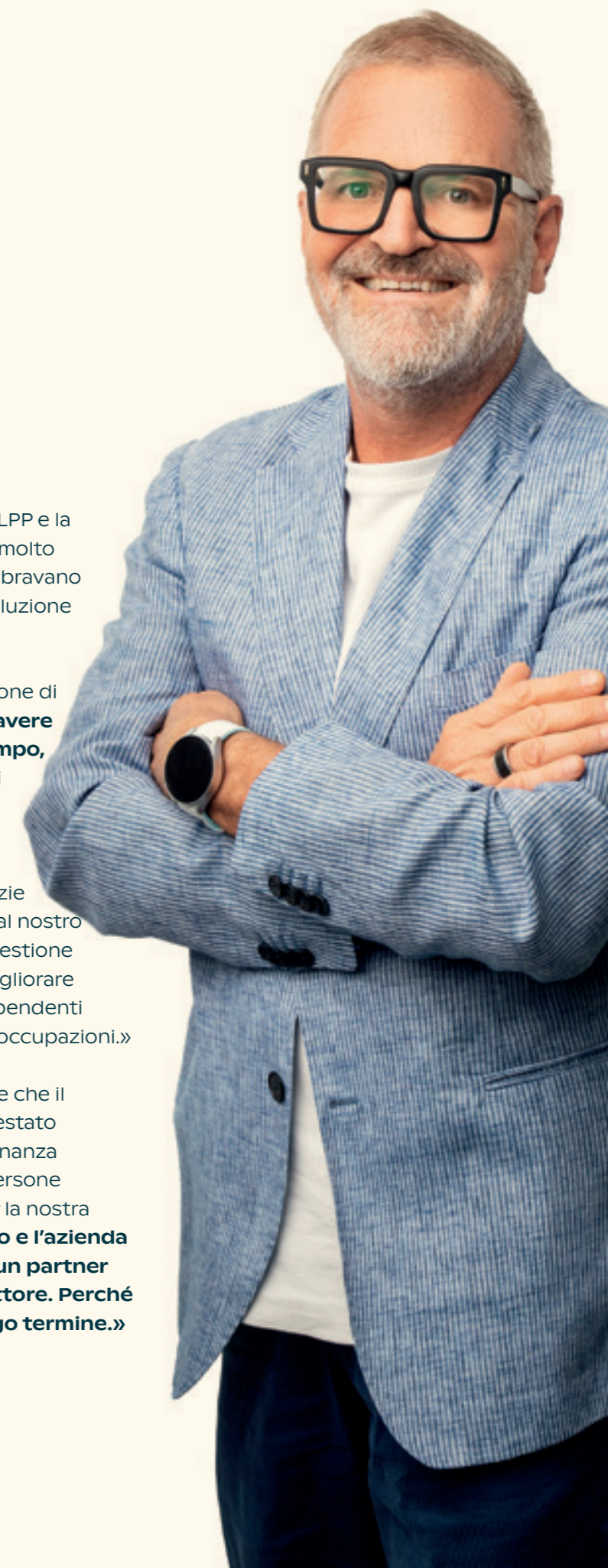
Michel Pannatier, membro di direzione di Zenhäusern

«Desideravamo migliorare le nostre condizioni LPP e la nostra gestione amministrativa, che ci costava molto tempo e fatica. I nostri rendimenti LPP non sembravano sufficienti. In altre parole, desideravamo una soluzione complessiva migliore.»

Opsion ha convinto Michel Pannatier e la direzione di Zenhäusern, non da ultimo per la possibilità di **avere una cassa pensione propria e, allo stesso tempo, di disporre di buoni specialisti in materia di previdenza.**

Il tutto consentendo una certa autonomia nel decidere i tassi e le remunerazioni. «Inoltre, grazie ai suoi efficaci strumenti, Opsion ha permesso al nostro dipartimento HR di essere più efficiente nella gestione e nell'amministrazione quotidiana. Possiamo migliorare le nostre prestazioni nei confronti dei nostri dipendenti mettendo le persone al centro delle nostre preoccupazioni.»

Michel Pannatier, «Abbiamo avuto la sensazione che il Groupe Mutuel ci abbia davvero ascoltato e prestato attenzione. Questo elemento di fiducia e di vicinanza è essenziale per noi. Il pensionamento di 450 persone comporta una vera e propria responsabilità per la nostra azienda. **Tutto questo deve essere preparato e l'azienda ha tutto da guadagnare se può contare su un partner locale che sia affidabile anche in questo settore. Perché la sfida della previdenza e della LPP è a lungo termine.**»



Capitolo 6

Governance

Il Groupe Mutuel è organizzato nella forma di holding. Le società che costituiscono la holding sono attive nei vari settori dell'assicurazione, **in particolare in quello della salute e della previdenza per i clienti privati e per le aziende.**

Groupe Mutuel Holding SA appartiene integralmente a Groupe Mutuel Fondation, una fondazione senza scopo di lucro. **Questa sostiene il benessere, la promozione e la prevenzione della salute per la popolazione svizzera, attraverso molteplici iniziative.**

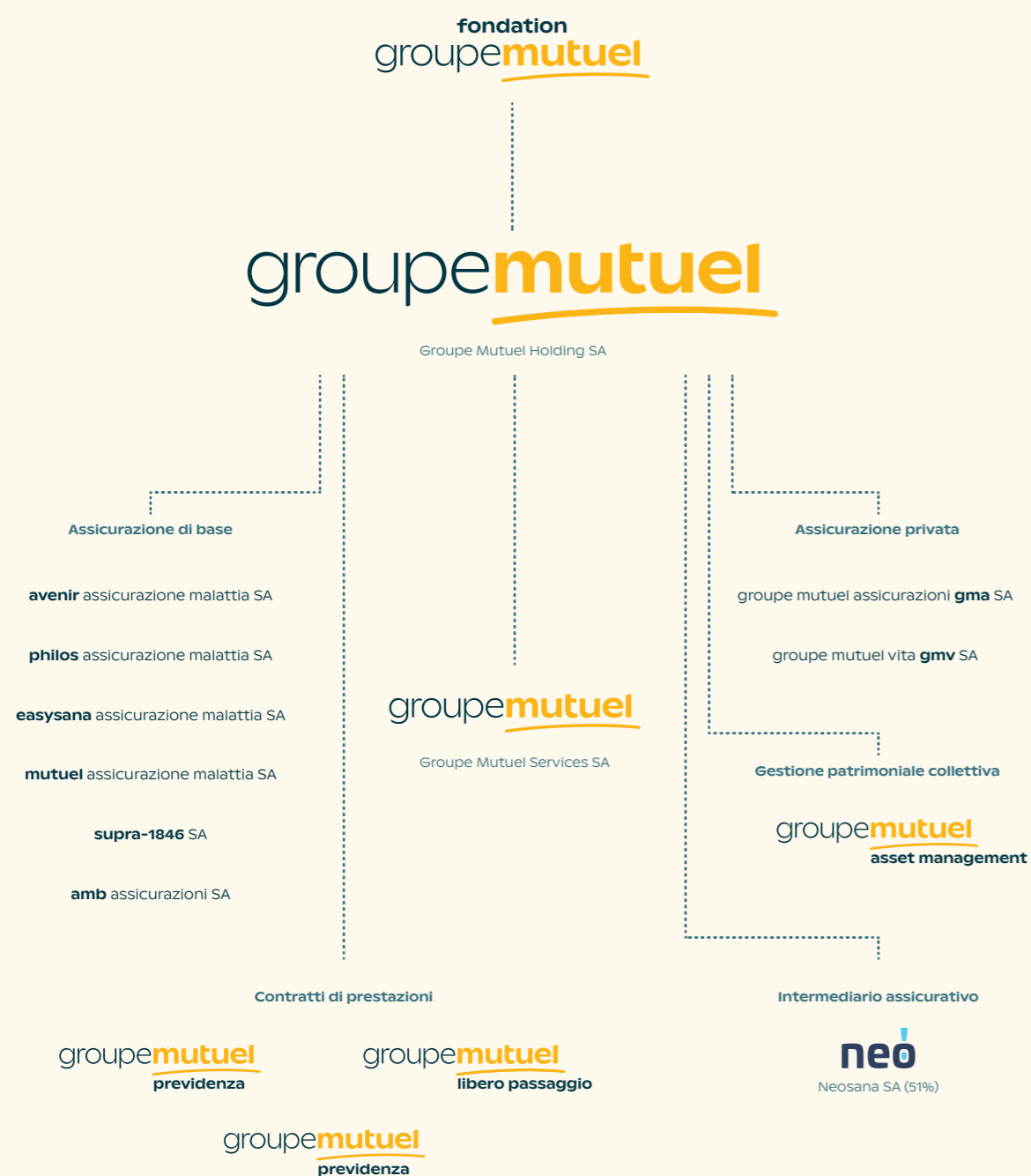
La società affiliata, Groupe Mutuel Services SA, mette così a disposizione delle altre società del gruppo la propria infrastruttura amministrativa e il proprio personale.

In modo analogo, Groupe Mutuel Asset Management SA si occupa della gestione di patrimonio collettiva per le società della holding. Tale condivisione dei mezzi consente di sviluppare sinergie da cui traggono vantaggio tutte le società e quindi i clienti. Le prestazioni di servizio sono nettamente distinte fra i vari rami assicurativi, in particolare fra l'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (LAMal) e le assicurazioni complementari (LCA), ma anche tra le varie società.

Tali servizi sono fatturati alle società secondo criteri di ripartizione obiettivi e conformi alle buone prassi in vigore nel settore. Suddette ripartizioni sono altresì oggetto di audit da parte di un'entità terza indipendente, affinché il contributo di ognuna corrisponda all'utilizzo effettivo delle risorse a disposizione.

Groupe Mutuel Services SA e Groupe Mutuel Asset Management SA possono altresì proporre le loro prestazioni a società terze, come accade nei settori dell'assicurazione malattia o della previdenza professionale, per esempio.

Struttura del Groupe Mutuel



Panoramica delle società affiliate a **Groupe Mutuel Holding SA** e delle loro attività

Groupe Mutuel Holding SA detiene sei assicuratori malattia attivi nell'ambito dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie, vale a dire:

- o **Mutuel Assicurazione Malattia SA**
- o **Philos Assicurazione Malattia SA**
- o **Avenir Assicurazione Malattia SA**
- o **Easy Sana Assicurazione Malattia SA**
- o **SUPRA-1846 SA**
- o **AMB Assicurazioni SA**

L'assicurazione privata che opera nell'ambito dell'assicurazione malattia complementare e commercializza l'assicurazione di patrimonio è Groupe Mutuel Assicurazioni GMA SA. La società Groupe Mutuel Vita GMV SA propone i prodotti d'assicurazione sulla vita.

Neosana, di cui la Holding detiene una quota di maggioranza, fornisce prestazioni di mediazione nei campi dell'assicurazione sanitaria e dell'assicurazione sulla vita e contribuisce così alla distribuzione dei prodotti degli assicuratori di Groupe Mutuel Holding.

Groupe Mutuel Services SA mette a disposizione delle altre società del gruppo la propria infrastruttura amministrativa e il proprio personale. La società Groupe Mutuel Asset Management SA è invece dedicata alla gestione patrimoniale delle aziende del Groupe Mutuel.

Il Consiglio d'amministrazione di Groupe Mutuel Holding SA e le sue commissioni specializzate

Il Consiglio d'amministrazione è l'organo di gestione strategica di Groupe Mutuel Holding SA. Composto da cinque a nove membri al massimo, eletti per quattro anni, decide sulla posizione e sulla strategia aziendale, si occupa dell'alta direzione e dell'alta vigilanza, definisce l'organizzazione e i principi del sistema di controllo interno. Il suo lavoro è coadiuvato da tre commissioni specializzate:

la commissione d'audit e dei rischi, la commissione progetti strategici e innovazione e la commissione di retribuzione e nomine.

Le commissioni informano regolarmente il Consiglio d'amministrazione delle loro attività.



Da sinistra a destra: Jean-Blaise Conne, Marc-André Ballestraz, Jürg E. Tschanz

Commissioni specializzate del Consiglio d'amministrazione

La Commissione d'audit e dei rischi

La Commissione d'audit e dei rischi è presieduta da Jean-Blaise Conne (foto) ed è composta da altri due membri del Consiglio d'amministrazione. Si occupa essenzialmente di verificare l'integrità delle informazioni finanziarie, il rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle direttive interne, della vigilanza del sistema di controllo interno e dei processi d'audit. Organizza e valuta inoltre la performance, le qualifiche e l'indipendenza dei revisori interni ed esterni.

La Commissione progetti strategici e innovazione

La Commissione progetti strategici e innovazione è presieduta da Jürg E. Tschanz (foto). Ne fanno parte altri tre membri del Consiglio d'amministrazione. Definisce e propone al Consiglio d'amministrazione la strategia di trasformazione e d'innovazione, di diversificazione e di maturità digitale, tenendo conto dell'evoluzione dell'ambiente tecnologico, politico e di mercato, nonché degli assi di sviluppo a medio e lungo termine del Groupe Mutuel. Definisce e propone inoltre la strategia d'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione al servizio dell'azienda. Esamina altresì la strategia di partenariati o di acquisizioni da implementare per raggiungere gli obiettivi prefissi ed emette le relative raccomandazioni nei confronti del Consiglio d'amministrazione. Segue infine l'avanzamento dei progetti correlati alle iniziative strategiche.

La Commissione di retribuzione e nomine

La Commissione di retribuzione e nomine è presieduta da Marc-André Ballestraz (foto) ed è composta da altri due membri del Consiglio d'amministrazione. Essa propone al Consiglio d'amministrazione la retribuzione dei propri membri e dei membri della Direzione generale. Si occupa altresì della procedura di nomina e di sostituzione dei membri del Consiglio d'amministrazione e della Direzione generale. Fissa gli obiettivi individuali della Direzione generale e li valuta. Riesamina infine regolarmente il sistema di retribuzione.

I membri del Consiglio d'amministrazione di Groupe Mutuel Holding SA per l'anno 2022

Karin Perraudin, presidente²
Master in Scienze economiche HEC,
perito-contabile diplomata.
Amministratrice di società.
Presidente di Valais Wallis Promotion.

Roland Marcel Eberle, vicepresidente³
Ingegnere agrario EPFZ.
Consigliere agli Stati dal 2011 al 2019.
Amministratore di società.

Fabio Naselli Feo, segretario²
Imprenditore.
Amministratore di società.

Marc-André Ballestraz, membro^{1,3}
Master in scienze commerciali e industriali,
perito-contabile diplomato
Membro di direzione della fiduciaria Fidag SA

Jürg E. Tschanz, membro²
MBA in Finance and Strategic Management.
Imprenditore.
Cofondatore e Presidente di planitwiss.

Jean-Blaise Conne, membro¹
Perito-contabile diplomato.
Amministratore di società.

Charles Relecom, membro²
Master in scienze attuariali e in matematica.
Amministratore di società.

Urs Schwaller, membro^{1,3}
Dottore in giurisprudenza. Avvocato.
Amministratore di società.

¹ Membro della Commissione d'audit e dei rischi
² Membro della Commissione progetti strategici e innovazione
³ Membro della Commissione di retribuzione e nomine



Da sinistra a destra:
Roland Marcel Eberle, Jean-Blaise Conne, Marc-André Ballestraz
Urs Schwaller, Karin Perraudin, Jürg E. Tschanz, Charles Relecom, Fabio Naselli Feo

La Direzione generale

La gestione operativa del Groupe Mutuel e di tutti i suoi membri è di competenza della Direzione generale, composta da nove membri nel 2022. Essa implementa le strategie approvate dal Consiglio d'amministrazione e attua i principi di gestione dei rischi. Inoltre, assicura il monitoraggio degli sviluppi in campo legale e regolamentare e vigila sulla loro osservanza.

I membri della Direzione generale nel 2022

Thomas Boyer

Direttore generale
Master in Scienze economiche HEC.

Philippe Buthey

Tecnologie
Diploma d'informatico di gestione ES.

Vincent Claivaz

Salute & Previdenza clienti Impresa
Diploma di studi superiori nel settore alberghiero e della ristorazione Diploma di gestione ospedaliera.

Sophie Revaz

Prestazioni individuali
Master in giurisprudenza/ Avvocato.
Executive MBA.

Thomas J. Grichting

Servizi
Dottore in giurisprudenza / Avvocato

Pierre-Luc Marilley

Relazione clienti
Master in Scienze economiche.

Paul Rabaglia

Finanze
Master in Scienze economiche HEC.

Jérôme Mariéthoz

Salute & Previdenza Clienti privati
Master in Scienze economiche HEC.

Cédric Scheiben

Distribuzione
Executive MBA in servizi finanziari e assicurazioni.



Da sinistra a destra: Thomas Boyer, Marianne Luisier



Da sinistra a destra: Sara Nuesslein, Ilker Kumral, Lisa Eichenberger, Cédric Scheiben



Da sinistra a destra: Augustin Gauye, Philippe Buthey, Stéphane Werlen, Camille Hubert



Da sinistra a destra: Daniel Coupy, Paul Rabaglia, Sabrina Dayen



Da sinistra a destra: Daniel Volken, Thomas J. Grichting, Luca Strebel



Da sinistra a destra: Jennifer Albrecht, Jordi Cabral Gomes, Jamilah Maltese, Sophie Revaz



Da sinistra a destra: Hélène Fournier, Vincent Claivaz, Christophe Germanier



Da sinistra a destra: Manuela Casto, Pedro Luzio Borges, Pierre-Luc Marilley, Damien Bitz



Da sinistra a destra: Kamel Ben Zaied, Michaela Zezulkova, Jérôme Mariéthoz

> Codice di condotta

Groupe Mutuel Holding dispone di un Codice di condotta, adottato dagli organi dirigenti per inquadrare tutte le proprie attività. Il Codice di condotta espone in modo chiaro i valori etici e professionali, come pure le istruzioni sul comportamento.

Tale codice di condotta deve essere rispettato da tutti gli organi dirigenti e da tutti i dipendenti di Groupe Mutuel Holding o delle sue società. Questo Codice di condotta è supportato da una piattaforma esterna specializzata e indipendente di whistleblowing, che permette ai dipendenti di segnalare qualsiasi comportamento che non rispetti il Codice di condotta o le leggi applicabili. L'obiettivo è di proteggere sia i dipendenti stessi che l'azienda, mantenendo una buona governance all'interno del Groupe Mutuel.

> Sistema di controllo interno

Il Consiglio d'amministrazione ha adottato linee guida e principi in materia di gestione dei rischi e di controlli. Ha incaricato la Direzione generale di occuparsi della loro implementazione.

I processi di gestione dei rischi e il sistema di controllo interno attuati permettono di identificare i potenziali rischi, di analizzarli e di elaborare misure adeguate.

L'implementazione della gestione dei rischi e del sistema di controllo interno segue il principio delle tre linee di difesa.

La prima linea di difesa è assicurata dalla linea di management e dalle unità operative. La seconda linea di difesa comprende le funzioni di controllo, in particolare le funzioni Compliance, Gestione dei rischi e Attuario responsabile.

L'Audit interno costituisce la terza linea di difesa.

Le funzioni di controllo e l'audit interno dispongono di un diritto illimitato all'informazione e godono dell'indipendenza necessaria per lo svolgimento della loro attività.



Funzione Compliance

La funzione Compliance si occupa della conformità alla legge e alle regolamentazioni interne ed esterne del Groupe Mutuel e di quelle di tutte le società che gli hanno delegato l'espletamento della funzione Compliance.

Funzione Gestione dei rischi

La funzione Gestione dei rischi è incaricata della gestione dei rischi e dei controlli, specificamente dell'esame indipendente dei rischi e dei controlli, oltre che dell'animazione del sistema di controllo interno.

Audit interno

L'Audit interno coadiuva il Consiglio d'amministrazione nell'espletamento della sua attività di alta vigilanza. Lo informa regolarmente dell'esito dei suoi controlli e propone misure di miglioramento.

Retribuzione dei membri del Consiglio d'amministrazione e della Direzione generale

La retribuzione del Consiglio d'amministrazione di Groupe Mutuel Holding è disciplinata da un regolamento adottato dagli organi di tutte le società della holding.

La retribuzione prevede compensi fissi e rimborsi spese per rappresentanza e trasferte. Non è attribuito alcun compenso variabile. Tale regolamento, che si applica a tutte le società della holding, limita le retribuzioni annue per entità a 25 000 franchi per il/la presidente e a 24 000 franchi per gli altri amministratori. La remunerazione annuale totale dei membri del Consiglio d'amministrazione è anch'essa limitata, indipendentemente dal numero di posti d'amministratore che occupano nelle società di Groupe Mutuel Holding. Il massimale è di 250 000 franchi per il/la presidente, di 120 000 franchi per il vicepresidente e per il presidente della Commissione d'audit e dei rischi, 110 000 franchi per i presidenti delle altre commissioni specializzate e 100 000 franchi per gli altri amministratori.

Dietro proposta della commissione di retribuzione e nomine, il Consiglio d'amministrazione di Groupe Mutuel Holding SA stabilisce la retribuzione della Direzione generale. I principi di retribuzione dei membri della Direzione generale sono definiti in un regolamento emesso dal Consiglio d'amministrazione. Tale retribuzione è composta da un salario fisso e da una quota variabile dipendente dai risultati dell'anno precedente.

La quota variabile versata dipende dal grado di realizzazione degli obiettivi nelle seguenti categorie:

- o risultati finanziari e operativi delle varie entità del Gruppo e obiettivi legati ai progetti strategici;
- o obiettivi quantitativi e qualitativi individuali.

Gli obiettivi sono fissati per un anno e non è versata alcuna retribuzione differita. Gli eventuali onorari relativi a mandati professionali per conto del Groupe Mutuel presso altre società sono integralmente riversati all'azienda.

Nel 2022, la retribuzione complessiva in contanti (salari fissi e quote variabili) dei membri della Direzione generale è pari a 3 584 076 franchi. I contributi di previdenza del datore di lavoro sono pari a un totale di 399 750 franchi. La retribuzione più elevata è stata percepita dal CEO con pagamenti in contanti pari a 698 388 franchi e contributi di previdenza del datore di lavoro pari a 84 960 franchi.

Organigramma del Groupe Mutuel al 31.12.2022



Il Consiglio d'amministrazione di Groupe Mutuel Holding SA

Presidente
Karin Perraudin

Vicepresidente
Roland Marcel Eberle

Segretario
Fabio Naselli Feo

Membro
Marc-André Ballestraz

Membro
Jean-Blaise Conne

Membro
Charles Relecom

Membro
Urs Schwallier

Membro
Jürg E. Tschanz

La Direzione generale



Thomas Boyer
Direttore generale



Sophie Revaz
Direttrice
Prestazioni individuali



Paul Rabaglia
Direttore
Finanze



Thomas J. Grichting
Direttore
Servizi



Pierre-Luc Marilley
Direttore
Relazione clienti



Jérôme Mariéthoz
Direttore
Salute & Previdenza
Clienti privati



Philippe Buthey
Direttore
Tecnologia



Vincent Claivaz
Direttore
Salute & Previdenza
Clienti aziendali



Cédric Scheiben
Direttore
Distribuzione



eitsbericht 2022 Acti
report 2022 Relazioni
zione sull'attività 20
oport d'activité 📌 202
vité 2022 Tätigkeitsbe
2 Tätigkeitsbericht 20
ctivity report 2022 R
022 Rapport d'activité

Impressum

Redazione & Layout

Settore Comunicazione & Organizzazione

Fotografie

Olivier Maire, Thomas Masotti, Getty images

Editore

Groupe Mutuel Holding SA
Rue des Cèdres 5, 1919 Martigny

E-mail

presse@groupemutuel.ch



Relazione sull'attività 2022

groupemutuel

Groupe Mutuel Holding SA Rue des Cèdres 5 1919 Martigny 0848 803 111 / groupemutuel.ch

Sociétés de Groupe Mutuel Holding SA: Avenir Assurance Maladie SA / Easy Sana Assurance Maladie SA / Mutuel Assurance Maladie SA
Philos Assurance Maladie SA / SUPRA-1846 SA / AMB Assurances SA / Groupe Mutuel Assurances GMA SA / Groupe Mutuel Vie GMV SA
Fondations administrées par le Groupe Mutuel: Groupe Mutuel Prévoyance-GMP / Mutuelle Neuchâteloise Assurance Maladie
Fondation Collective Open Pension / Fondation Option Libre Passage

