

Conferenza stampa del 12 aprile 2018, ore 9.00-11.00

Discorso di Karin Perraudin

Buongiorno a tutti.

A nome mio, del signor Paul Rabaglia e di tutti i collaboratori del Groupe Mutuel, sono lieta di accogliervi nei nostri nuovi locali qui a Sion. Questo progetto, iniziato nel 2013, consente di riunire in una sola sede circa 630 collaboratori, in precedenza sparsi in diversi edifici della città, creando così maggiore sinergia e maggiore coerenza.

Oggi vi parleremo ovviamente dei risultati conseguiti nel 2017, e in tal senso cederò a breve la parola al signor Paul Rabaglia, ma anche della nostra nuova struttura giuridica, del nostro impegno costante per semplificare la vita dei nostri clienti e dell'innovazione, sempre al centro delle nostre considerazioni. I risultati si riflettono nel nostro rapporto di gestione, come avrete modo di constatare sfogliando la rassegna stampa che abbiamo preparato per voi.

Il mondo è cambiato. Voi siete cambiati. Il Groupe Mutuel è cambiato. Ogni giorno facciamo del nostro meglio per dimostrare, nella pratica, che siamo al servizio dei nostri clienti per facilitare loro la vita, per essere efficaci, equi e solleciti. Questo impegno collettivo per il servizio alla clientela ci contraddistingue da molti anni: il cliente era, è, e soprattutto sarà sempre più al centro della nostra attenzione.

Una nuova struttura giuridica

Un grande cambiamento – ossia la creazione di una nuova struttura giuridica, più semplice, più efficace e più trasparente dal 2018 – ha richiesto una lunga fase di lavori preparatori durante tutto lo scorso anno. Come potete notare, l'obiettivo di questa nuova struttura giuridica consiste anzitutto nella semplificazione della nostra organizzazione.

Questa nuova organizzazione, basata su una holding che fa capo a una Fondazione senza scopo di lucro, non solo rende più trasparente il funzionamento dell'impresa, ma conferisce a quest'ultima una struttura che agevolerà la diversificazione, in particolare attraverso la partecipazione a nuovi modelli d'affari.

Assicurato. Proprio ora.

La Fondazione sarà proprietaria e a capo della holding. Si comporrà di 11 persone (mandati limitati a 12 anni), di cui 3 rappresentanti del comitato attuale. Sarò la prima presidente della Fondazione e avrò l'obiettivo di nominare un nuovo presidente al termine di questo processo di trasformazione. Con questa nuova struttura intendiamo creare un equilibrio, una certa indipendenza tra la Fondazione e la holding, per garantire una buona governance della nostra impresa.

Secondo i suoi statuti, lo scopo della Fondazione è di favorire gli ambiti dell'assicurazione e della salute in generale, comprese la promozione e la prevenzione di quest'ultima. La Fondazione è autorizzata a fornire sostegno alle persone e alle imprese assicurate presso gli assicuratori appartenenti alla Fondazione o da lei gestiti direttamente o indirettamente. Potrà altresì supportare borse o premi connessi al settore sanitario.

Groupe Mutuel Holding SA sarà la società proprietaria delle società d'assicurazione Lamal e private e della società di servizi (Groupe Mutuel Services SA). L'attuale comitato sarà sostituito da un consiglio di amministrazione, composto dagli stessi membri e dalla stessa presidente, la sottoscritta.

L'associazione Groupe Mutuel diventa una società anonima, la Groupe Mutuel Services SA, una società di servizi il cui ruolo resta invariato. Fornirà le prestazioni amministrative a tutte le società e sarà anche la datrice di lavoro di oltre 2'000 collaboratori del Groupe Mutuel. Questa nuova struttura giuridica non implica alcun cambiamento né per i clienti dell'impresa né per i collaboratori.

Ritengo che questa nuova organizzazione abbia molti vantaggi e mi preme dividerne alcuni con voi.

La qualità dei servizi alla clientela.

Contestualmente a questa nuova struttura giuridica, qui al Groupe Mutuel puntiamo all'eccellenza. A tal fine, cerchiamo di trattare le domande in modo soddisfacente e il più rapidamente possibile, individuando sempre qualsiasi margine di miglioramento e traendone frutto per le relazioni future con tutti i nostri clienti. È lecito ed è il minimo che i nostri assicurati e clienti possano attendersi da noi. Per avere successo anche in futuro dobbiamo adoperarci ancora di più, ed è quello che stiamo facendo.

Assicurato. Proprio ora.

Diciamo che è come l'inizio di una nuova era, orientata alla consolidazione e alla qualità dei servizi che offriamo. Con il nostro impegno vogliamo chiaramente stare al passo con l'evoluzione del mondo assicurativo, ma anche, con i vari progetti che stiamo portando avanti, essere all'avanguardia del progresso per il benessere dei nostri assicurati.

Innovazione

Nel nostro settore, la digitalizzazione e la numerizzazione sono ormai all'ordine del giorno. In tal senso il nostro obiettivo è uno solo: migliorare costantemente il servizio offerto agli assicurati e ai clienti del Groupe Mutuel, semplificare loro la vita e la quotidianità, contribuendo quindi a una gestione migliore dei costi della salute.

A breve termine, l'innovazione svolge quindi un ruolo determinante nella direzione che vogliamo imprimere al Groupe Mutuel, in particolare tramite la digitalizzazione. L'innovazione si articola in più direzioni, presentate nel dettaglio nel rapporto di gestione 2017.

A medio termine, sviluppiamo anche una nuova cultura d'innovazione in interno, con gruppi dedicati a questa tematica. Si tratta di una novità per il Groupe Mutuel e, anche se non ha nulla di rivoluzionario, costituisce comunque un cambiamento notevole per la nostra impresa.

Infine, a lungo termine, l'innovazione ci obbliga a rimetterci costantemente in discussione. Il settore sanitario sta vivendo un'evoluzione sostanziale e noi vogliamo anticipare questi cambiamenti, rifletterci, trovare soluzioni per affrontare le sfide future. Pertanto metteremo a punto un Innovation Lab per accompagnare le start-up in un incubatore.

L'obiettivo è chiaro: desideriamo sviluppare nuovi mercati ma soprattutto anticipare e immaginare il settore delle assicurazioni di domani.

Trasparenza e controllo dei costi nel sistema sanitario svizzero.

La mia presentazione sta per giungere a termine, ma vorrei spendere ancora qualche parola sulla trasparenza e sul controllo dei costi nel sistema sanitario svizzero.

Assicurato. Proprio ora.

Il Groupe Mutuel punta in particolare sull'efficienza della sua gestione, provvedendo a contenere i suoi costi operativi e proponendo al contempo ai suoi clienti un servizio completo e una consulenza competente. Questi sforzi hanno permesso di mantenere i costi amministrativi allo stesso livello dell'anno precedente. Rispetto al volume dei premi, i costi amministrativi sono scesi al 3.6% (2016: 3.9% del volume dei premi), un risultato eccellente rispetto alla media del settore, pari a circa il 5%.

Qui al Groupe Mutuel apriamo i nostri conti, ci teniamo alla trasparenza ed è fondamentale che tutti gli operatori del settore facciano altrettanto. In questo modo auspichiamo di trovare insieme soluzioni per ridurre al minimo l'aumento dei costi della salute ed evitare che l'eccellente sistema di qualità delle cure in Svizzera collassi. Ribadisco che, anche se le casse malati continuano a svolgere un ruolo importante, non siamo gli unici operatori del sistema, come dimostrato da quest'ultima infografica.

Il 2017 è quindi stato un anno di contrasti per il Groupe Mutuel, in particolare sul piano degli effettivi nell'assicurazione obbligatoria delle cure medico sanitarie. L'eccellente crescita negli altri settori dell'impresa però, affiancata da una gestione sana dei nostri costi e da una strategia d'investimento efficace, ci ha permesso di rafforzare la solidità finanziaria del Groupe Mutuel.

Vi ringrazio dell'attenzione e cedo la parola a Paul Rabaglia, direttore generale del Groupe Mutuel, per una presentazione più dettagliata dei risultati del 2017.