

Rapport de gestion Groupe Generali Suisse 2013



generalich.ch



Sommaire

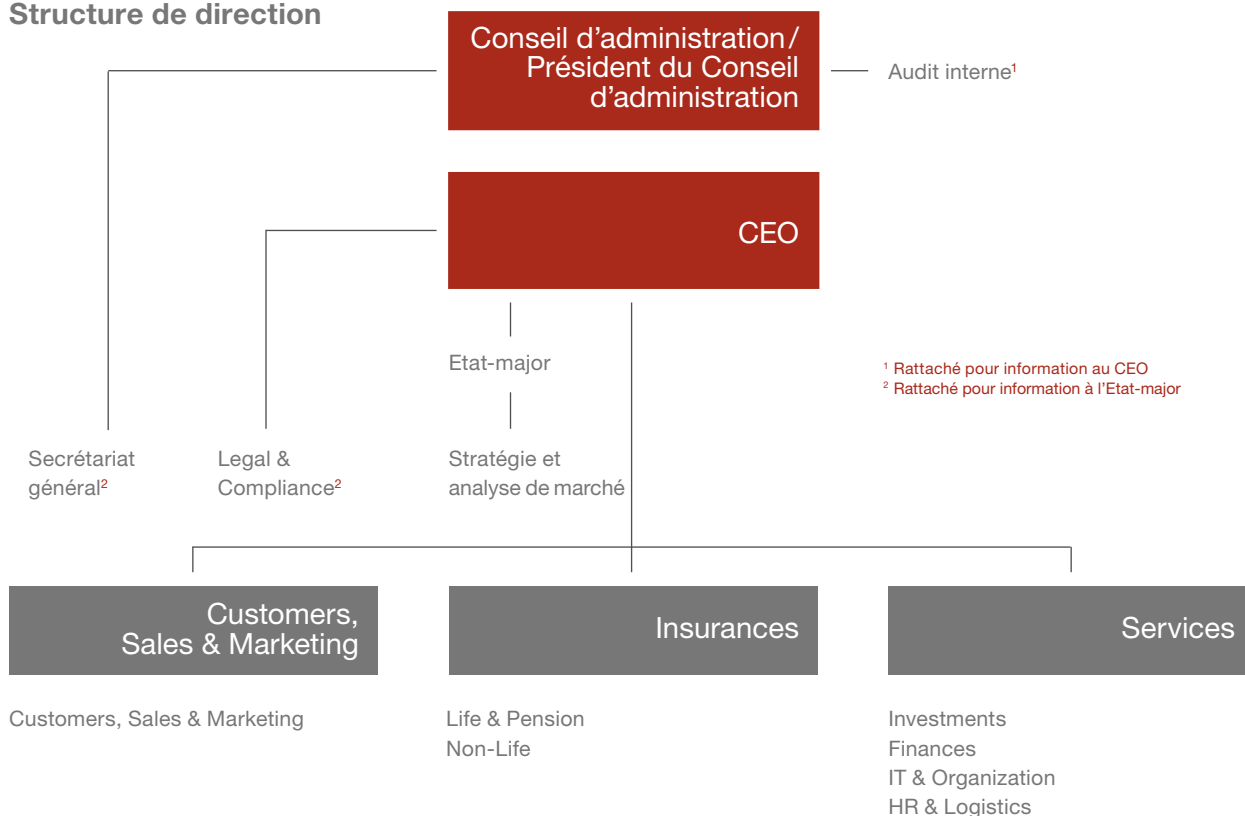
- 4. **Groupe Generali Suisse**
 - 5. **Chiffres clés**
 - 6. **Editorial**
 - 8. **Comité de Direction**
 - 10. **Vision, Mission, Valeurs**
 - 12. **Les activités des différents domaines**
 - 18. **Chiffres de l'exercice 2013**
 - 19. Chiffres clés des différents domaines
 - 19. Assurances-vie
 - 20. Assurances non-vie
 - 21. Placements de capitaux et fonds
 - 22. **Rapports financiers des principales sociétés**
 - 22. Generali Assurances de personnes SA
 - 24. Generali Assurances Générales SA
 - 26. Generali (Suisse) Holding SA
 - 28. **Mentions légales**
 - 29. **Adresses de contact**
-

Groupe Generali Suisse

Structure des sociétés* (31. 12. 2013)

Vie	Non-vie	Placements de capitaux
Generali Assurances de personnes SA** Adliswil 99,9 % Capital-actions CHF 106,9 mio.	Generali Assurances Générales SA Nyon 99,9 % Capital-actions CHF 27,3 mio.	Fortuna Investment SA Adliswil 100 % Capital-actions CHF 1 mio.
Fortuna Assurances sur la vie SA Vaduz 100 % Capital-actions CHF 10 mio.	Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA Adliswil 100 % Capital-actions CHF 3 mio.	Fortuna Investment SA Vaduz 100 % Capital-actions CHF 1 mio.

Structure de direction



* En tant que société locale de gouvernance et de participation, Generali (Suisse) Holding SA appartient, en tenant compte des droits de participation directs et indirects, pour 99,9 % à la maison mère du Groupe, Assicurazioni Generali S.p.A, sise à Trieste.

** Generali Assurances de personnes SA appartient, en tenant compte des droits de participation directs et indirects, pour 99,9 % à Generali (Suisse) Holding SA.

Chiffres clés

Groupe Generali Suisse

en mio. CHF	31.12.2013	31.12.2012	Variation
Primes brutes émises	2148,4	2225,2	-3,5 %
dont vie	1307,0	1394,3	-6,3 %
dont non-vie	841,4	830,9	1,3 %
Placements de capitaux	14 409,8	13 871,4	3,9 %
Provisions techniques	12 520,9	11 832,1	5,8 %
dont vie	11 418,4	10 713,8	6,6 %
dont non-vie	1102,5	1118,3	-1,4 %
Résultat global	161,0	142,4	13,1 %
Ratio combiné non-vie	94,4 %	95,1 %	-0,7 p.p.*
Nombre de collaborateurs	2184	2258	-3,3 %
Service interne	1627	1670	-2,6 %
Service externe	557	588	-5,3 %

Editorial

Chères clientes, chers clients, Chères collaboratrices, chers collaborateurs, Chères lectrices, chers lecteurs,

Le Groupe Generali Suisse dresse un bilan globalement positif de l'exercice 2013. Nous avons su maîtriser les enjeux de l'année écoulée et atteindre nos objectifs.

La situation économique s'est quelque peu améliorée. Les marchés ont connu une reprise par rapport à l'exercice précédent, ce qui nous a permis d'atteindre un résultat financier satisfaisant. Les taux d'intérêt ont eux aussi augmenté en restant cependant à un niveau relativement bas. Ils constituent toujours un défi de taille pour le secteur suisse de l'assurance. Celui-ci reste stable et l'un des secteurs les plus productifs et les plus importants de l'économie suisse. L'assurance dommages a connu une croissance constante lors de l'exercice de référence, parallèlement au PIB. L'évolution des sinistres s'est située dans une fourchette moyenne, grâce à l'absence de phénomènes naturels de grande ampleur. De plus, les efforts de réglementation des autorités de surveillance ont un fort impact financier sur les compagnies d'assurance.

Au niveau stratégique, l'accent a été mis sur la nouvelle orientation du Groupe Generali à l'échelle internationale. Les changements introduits sont importants pour le Groupe Generali Suisse. Pour nos clients, ceux-ci sont la garantie que notre société restera un partenaire d'assurance solide et fiable à l'avenir.

Le résultat global du Groupe Generali Suisse est très positif, avec une augmentation de 13,1 % par rapport à l'exercice précédent, malgré un recul de 3,5 % du volume total des primes. Dans le secteur des assurances-vie à primes en cours, nous avons ainsi pu maintenir nos primes par rapport à l'ensemble du marché. En ce qui concerne les assurances non-vie, nous avons enregistré une belle croissance de 1,3 %, pour atteindre 841 millions de francs.

Des services compétents, des produits appréciés et une organisation orientée client

Notre orientation client et le renforcement de la stratégie multicanaux ont été deux éléments clés de l'exercice écoulé. Notre Contact Center, créé en 2012, a fait ses preuves. Ce centre de conseil centralisé est en parfait accord avec l'offre de nos agences régionales. Nous sommes ainsi en mesure de proposer à nos clients des services professionnels et personnalisés, quelle que soit leur situation. L'image de notre société a grandement bénéficié des mesures orientées client : en 2013, le taux de recommandation a augmenté de près d'un tiers. Cette belle réussite nous renforce dans l'idée que nous devons développer nos services de façon ciblée.

En 2013, nous avons harmonisé nos services externes vie et non-vie. Grâce à la restructuration de notre réseau d'agences, notre organisation externe est plus moderne et plus efficace. Au cours de cette première année, nos agents ont concentré leurs efforts sur la mise en place d'une nouvelle approche de conseil, ainsi que sur l'élargissement de notre offre pour les PME.

Dans le domaine Life & Pension, nous avons pu proposer à nos clients des solutions de prévoyance très intéressantes, aux rendements attractifs. Au cours de l'exercice à venir, la priorité sera encore donnée à la commercialisation d'ensembles de produits concurrentiels. Nous mettrons également l'accent sur le risque souvent sous-estimé d'incapacité de gain. Dans le domaine Non-Life, la protection juridique a connu une évolution positive. Dans un avenir proche, nous nous efforcerons de mettre au point des produits standards offrant un bon rapport qualité/prix.

Le domaine Investments a atteint ses objectifs annuels. Le résultat financier s'est avéré très satisfaisant. Nous avons notamment bénéficié de la stabilité des devises et d'une évolution positive du marché de l'immobilier. En matière de personnel, nous concentrons entre autres nos efforts sur le recrutement de jeunes diplômés talentueux. Des initiatives innovantes en matière de recrutement nous permettront, à long terme, d'occuper une position forte sur le marché des talents.

Notre domaine informatique joue un rôle de plus en plus important pour tous nos secteurs d'activité. Grâce à ses innovations, il contribue à faire face aux diverses exigences auxquelles notre société est confrontée, en termes d'efficacité, de convivialité et de coûts. A titre d'exemple, nous avons migré l'ensemble de notre système Non-Life vers des applications open source, renouvelé notre portail destiné aux courtiers et modernisé les postes de travail de tous nos collaborateurs. Nous développons également en permanence notre plateforme en ligne, qui est notre canal de vente et de services.

Une nouvelle orientation stratégique vers un grand groupe international

En plus des défis rencontrés au quotidien, l'ensemble du Groupe Generali s'est concentré l'an dernier sur la définition d'une nouvelle orientation stratégique. Dans le cadre du processus entamé début 2013, nous souhaitons renforcer le caractère international de notre groupe, aussi bien en ce qui concerne sa gestion que son développement. Ainsi nous adopterons une même identité et une marque commune à travers le monde. Outre les changements organisationnels, les principaux objectifs du Groupe Generali consistent à renforcer notre base de capital et à nous concentrer sur notre métier de base, l'assurance. Cela nous permettra de développer nos

services au profit de nos clients et de nous imposer en tant que partenaire de confiance, fiable et solide sur le plan financier.

Les avancées majeures réalisées sous la direction de notre maison-mère internationale ont un impact direct sur nous, en tant que société nationale et membre du groupe Generali. Nous bénéficions des échanges avec le Head Office et les autres sociétés nationales, ainsi que du transfert des innovations dans tous les secteurs d'activité. Les diverses initiatives internationales que nous transposons au niveau local témoignent du dynamisme de ce changement. Visible et perceptible par le client, la consolidation de nos compétences techniques en matière d'assurance est une priorité. Il s'agit notamment d'affiner nos techniques de tarification, de souscription ou de développement produit. Cela nous permettra également d'améliorer la gestion de la qualité et des processus et de rendre les opérations plus efficaces. Nous complétons également en permanence notre gamme d'indicateurs techniques et financiers, ce qui nous permet de diriger notre société de façon prévoyante et avisée.

Le développement de la mobilité au sein du groupe devrait avoir un effet positif au niveau des ressources humaines. Grâce à elle, nous pouvons recruter davantage de spécialistes issus d'autres sociétés du groupe et réagir ainsi de façon adéquate à la situation difficile sur le marché de l'emploi en Suisse.

Des clients fidèles, des collaborateurs motivés et des partenariats fructueux

Nos clients sont notre priorité. Nous les remercions pour leur fidélité et pour la confiance qu'ils nous accordent. Pour eux, nous continuerons à développer notre activité de manière ciblée au cours des années à venir et nous préoccuperons des enjeux des marchés et des exigences croissantes en matière de réglementation. En mettant en œuvre de façon cohérente les initiatives issues de la nouvelle stratégie de notre groupe, nous renforcerons notre efficacité et favoriserons l'innovation. Ainsi, nous accomplirons plus aisément les missions à venir et nous pourrions proposer à nos clients les meilleurs produits et services.

Nous avons confiance en nos collaborateurs pour mener à bien ces changements de manière efficace et durable et gérer en parallèle nos activités quotidiennes avec dynamisme. Nous les remercions et leur sommes reconnaissants de l'énergie avec laquelle ils ont abordé les défis de cette dernière année. Nous remercions également nos partenaires pour leur collaboration à la fois efficace et agréable.



Mario Greco
Président du Conseil d'administration

Alfred Leu
CEO



Comité de Direction

1. Alfred Leu, Chief Executive Officer

«En positionnant Generali comme un grand groupe international, nous renforçons notre communauté de façon durable. Sur le marché national, nous bénéficions du soutien de notre maison-mère et tirons ainsi le meilleur parti des opportunités. Cette nouvelle orientation donne aussi à nos collaborateurs des perspectives intéressantes et des possibilités d'évolution dans un environnement international.»

2. Peter Herzog, Chief Customers, Sales & Marketing Officer

«Notre forte intégration au sein du Groupe Generali et de son environnement dynamique international est un véritable atout pour notre développement sur le marché suisse. Ceci renforce notre positionnement, qui se base sur trois facteurs: notre large portefeuille de clients, notre stratégie multicanaux efficace et nos collaborateurs hautement qualifiés.»

3. Bernhard Locher, Chief Life & Pension Officer

«L'orientation client est au centre de la stratégie de notre groupe. Nous estimons que la convivialité des processus et le caractère innovant des produits d'assurance sont la clé du succès. Dans le domaine Life & Pension, cela signifie que nous devons proposer à nos assurés des solutions offrant à la fois une base de sécurité garantie et des perspectives de rendement attractives. Ainsi, nous pourrions maintenir notre solide position sur le marché suisse.»

4. Vincent Brulhart, Chief Non-Life Officer

«Notre structure de groupe est notre principal atout. Les différents domaines d'assurance travaillent main dans la main au niveau international et les sociétés nationales profitent fortement des échanges approfondis avec les centres de compétences du Head Office. Ce nouvel élan au sein de l'entreprise crée de véritables opportunités de développement pour le domaine Non-Life.»

5. Karl Schönenberger, Chief Investment Officer

«Dans le domaine des placements de capitaux, l'accent est actuellement mis sur la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de notre groupe. Nous nous spécialisons encore davantage sur le marché suisse, en concentrant nos efforts sur les principaux

risques auxquels nous sommes exposés, et sur la façon de nous en protéger durablement. Dans cette tâche, nous profitons de la collaboration étroite avec les autres entités du groupe en matière de valorisation des placements internationaux.»

6. Alessio Sarti, Chief Financial Officer

«Le domaine financier joue un rôle central dans la mise en œuvre de la nouvelle orientation stratégique de notre groupe. Nous participons au pilotage de la société en établissant des rapports financiers efficaces et intégrés. Ainsi, nous apportons une contribution importante à l'atteinte des objectifs stratégiques du Groupe Generali Suisse.»

7. Dominique Covolo, Chief Information Technology & Operations Officer

«Le domaine informatique est un élément essentiel à la mise en œuvre de la stratégie de notre groupe. Sans une base technologique adéquate, la plupart des initiatives déployées ne seraient pas aussi efficaces. La nouvelle dynamique insufflée à notre société internationale est source d'inspiration. Notre mission consiste à donner vie aux différentes idées développées en Suisse.»

8. Jean-Pierre Schmid, Chief Human Resources & Logistics Officer

«Aujourd'hui, il est très important que notre stratégie en matière de ressources humaines soit en parfait accord avec notre stratégie globale. Tous les niveaux du groupe sont conscients de cette nécessité. Des exigences managériales et des valeurs communes solides sont des fondements essentiels à notre nouvelle culture d'entreprise. Nous sommes impressionnés et fiers de voir à quel point ces fondements sont déployés de façon cohérente, aussi bien à l'échelle internationale que nationale.»

Vision

Mission

A photograph of a person's arm holding a white sail against a sunset background over the ocean. The person is wearing a bracelet. The sail has a decorative pattern near the bottom. The background shows a calm sea and distant land under a warm, golden sky.

Our purpose is to actively protect and enhance people's lives

Our mission is to be the first choice by delivering relevant and accessible insurance solutions

Valeurs

Deliver on the promise
Value our people
Live the community
Be open

DELIVER ON THE PROMISE: Nous établissons des contrats durables et de confiance réciproque avec nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires. Tout notre travail doit être tourné vers l'amélioration de la vie de nos clients. Nous nous engageons avec rigueur et intégrité à être à la hauteur de cette promesse et à faire la différence avec une relation qui s'inscrit dans la durée.

VALUE OUR PEOPLE: Nous valorisons nos équipes, encourageons la diversité, investissons dans la formation continue et dans l'accomplissement personnel en créant un environnement de travail fondé sur la transparence, la cohésion et le dialogue. Nous favorisons le développement de nos collaborateurs pour assurer l'avenir de notre entreprise.

LIVE THE COMMUNITY: Nous sommes fiers de faire partie d'un groupe mondial qui développe des relations fortes, responsables et durables dans les marchés où il opère. Nous vivons activement investis dans chacun d'entre eux.

BE OPEN: Curieux, ouverts aux idées et aux échanges, notre dynamisme tourne nos esprits vers le progrès. La diversité de nos profils nous conduit à voir la réalité sous des angles différents.

Les activités des différents domaines

1 Modèle d'affaires

Nous optimisons notre modèle d'affaires

La transformation de notre modèle d'affaires est essentielle à la mise en place de la nouvelle stratégie de notre groupe. Elle nous permettra d'optimiser nos opérations internes, de simplifier nos processus de travail et de concentrer nos efforts sur des produits simples et rentables. Un autre aspect important de ce projet est l'amélioration constante du rapport qualité/prix.

En 2013, nous avons passé en revue l'ensemble de nos processus et de nos produits afin d'identifier les possibilités d'amélioration. Sur la base des résultats de cette étude, nous avons établi une feuille de route pour la mise en place de ces optimisations. Celles-ci seront mises en oeuvre entre 2014 et 2016, dans l'objectif de consolider le domaine Non-Life et de rendre notre modèle d'affaires plus efficient.



2 Produits

Nos produits associent sécurité et perspectives de rendement

Nos clients sont au centre de la stratégie de notre groupe. En tant que leader sur le marché des assurances-vie individuelles, nous prôtons une attention particulière à leurs besoins. Dans le cadre de leur prévoyance, la constitution d'un patrimoine et la couverture des différents risques sont des éléments essentiels.

Nous protégeons nos clients contre les principaux risques de la vie: incapacité de gain, invalidité et décès. Avec SCALA Save, ils bénéficient en parallèle d'une constitution de patrimoine ciblée. Ce nouveau produit offre à la fois une base de sécurité garantie et des perspectives de rendement attractives.

Avec notre formule de prévoyance GENERALI exclusive, nous combinons ces éléments essentiels en un seul et même produit. De plus, nos clients bénéficient d'un bonus de formule unique.

Nous optimisons notre stratégie produit

L'an dernier, nous avons optimisé notre portefeuille de produits dans le domaine Non-Life, afin de proposer à nos clients des offres encore plus attractives. Nous avons concentré nos efforts sur le bon rapport qualité/prix, la compétitivité dans le secteur du commerce de détail et des PME, la standardisation des produits et l'augmentation de la rentabilité. Le lancement d'un projet pilote a été essentiel pour mieux définir les tarifs des assurances véhicules à moteur en fonction des risques, sur la base des dernières informations disponibles en matière de techniques d'assurance.

Dans le cadre d'une étude sur l'excellence technique et opérationnelle, nous avons également identifié de nouvelles opportunités pour le domaine Non-Life. Ainsi, nous souhaitons améliorer nos compétences techniques en matière d'assurance et accroître l'efficacité de nos processus opérationnels. Ces travaux débiteront au cours de l'exercice 2014.

Nous proposons un service exclusif en cas de dommages dus à la grêle

Lorsque, suite à de fortes intempéries, des véhicules sont endommagés par la grêle, nous proposons à nos clients un service rapide et gratuit. Dans nos centres Drive-In à l'efficacité prouvée, des spécialistes évaluent l'étendue des dommages et émettent, en moins d'une demi-heure, une recommandation en vue de la réparation. Lors de ce travail, l'expert cherche toujours la méthode la plus adaptée, la plus écologique et la plus avantageuse pour réparer les dommages.

En 2013, suite à d'importants orages de grêle, nous avons ouvert quatre centres Drive-In à Steinhausen (ZG), Hinwil (ZH), Hauterive (NE) et Genève. Les fortes intempéries sur la région du lac de Genève du mois de juin ont été d'une ampleur exceptionnelle pour notre société. Au total, nous avons traité près de 10 000 sinistres dans toute la Suisse, totalisant plus de 35 millions de francs de dommages. Nos clients apprécient le service exclusif de nos centres Drive-In. Lors d'un sondage réalisé sur place, 98 % des clients se sont déclarés satisfaits de nos services.

Nous nous engageons dans l'assurance-vie collective, distincte de la prévoyance professionnelle

Avec la prévoyance collective, nous avons lancé un nouveau secteur d'activité. Il s'agit d'assurances-vie collectives distinctes de la prévoyance professionnelle. Nous avons commencé avec des solutions exclusivement destinées à la gestion des risques, modulables et extensibles à volonté selon les besoins spécifiques des clients. Nous ciblons notamment les entreprises, les associations et les caisses maladie qui proposent des assurances complémentaires.

Après le bon démarrage de cette offre innovante, nous souhaitons promouvoir ce service et augmenter son acceptation sur le marché en 2014. Nous prévoyons aussi de compléter notre offre avec une composante d'épargne et d'exploiter de nouvelles opportunités commerciales par le biais de la prévoyance collective.

Nous nous occupons de la prévoyance de nos clients

Dans le cadre de la prévoyance privée, nous proposons des solutions individuelles à nos clients.

Notre nouvelle formule de prévoyance GENERALI combine une épargne ciblée aux principaux éléments de couverture de risques. Il est alors possible de former des associations inédites de produits existants et de nouveaux produits. L'approche modulaire lors du développement du produit nous permet d'accroître sensiblement notre efficacité.

La nouvelle formule de prévoyance GENERALI est disponible sur le marché depuis septembre 2013 et constitue le cœur de notre offre dans le segment de la constitution de patrimoine et de la couverture de risques. Suite à ses débuts prometteurs, elle sera en 2014 notre principal produit d'assurance-vie individuelle à primes périodiques.

3

Marché/ Ventes

Nous harmonisons notre service externe

En 2013, nous avons franchi une nouvelle étape stratégique dans la mise en œuvre de notre vision d'un service externe unifié. Nous

avons conclu avec succès la restructuration de notre réseau d'agences et décentralisé le suivi de nos partenaires de vente.

En 2014, nous nous concentrerons sur la prochaine étape importante: le développement et la mise en place d'une approche de conseil global et qualitatif pour nos clients. Dans ce cadre, nous mettrons aussi au point une nouvelle génération de contrats pour notre service externe, adaptés à notre approche de conseil global.

Nous harmonisons notre réseau de vente

Par le passé, nos agences non-vie étaient rattachées à Generali Assurances Générales SA et nos succursales vie à Generali Assurances de personnes SA (GPV). Un partenaire de vente était par ailleurs affecté à chaque agence. En 2013, nous avons uniformisé notre réseau de vente et affilié toutes les agences et leurs partenaires de vente à la société de pooling GPV.

Cette nouvelle organisation simplifie les processus entre les antennes et les sièges principaux d'Adliswil et de Nyon. Du point de vue comptable, les agences et les partenaires de vente sont désormais tous gérés de la même façon. Ainsi, nous pouvons par exemple traiter plus facilement les changements de poste au sein de la société. Cela rend notre travail plus efficace, plus rationnel et plus convivial.

Nous plaçons le client au centre de nos préoccupations

Les besoins de nos clients sont notre priorité. Ainsi, nous attachons une grande importance à l'amélioration constante de nos services. L'an dernier, nous avons mis en place un nouveau Contact Center qui réceptionne et gère les appels téléphoniques et autres prises de contact. Cette organisation centralisée nous permet de diriger chaque client vers le bon interlocuteur de façon rapide et ciblée.

Pour faciliter la mise en place de la nouvelle organisation, les collaborateurs concernés ont suivi une formation intensive. Dans tous nos domaines d'activité, nous avons également adapté les processus organisationnels. Grâce à ces mesures, notre nouveau Contact Center est déjà parfaitement opérationnel. Désormais, nous conseillons nos clients de façon beaucoup plus rapide et plus ciblée, tout en maintenant un haut niveau de qualité.

Nous nous concentrons sur le marché de base suisse

A partir du mois de juillet 2014, notre filiale Fortuna Lebens-Versicherungs AG Vaduz se concentrera exclusivement sur le marché-clé Suisse/Liechtenstein. Dans les pays de l'UE, où nous sommes présents depuis 1997, nous arrêterons progressivement la vente de nouvelles polices d'assurance-vie. Les exigences légales de ces marchés relatives aux produits d'assurance-vie ne cessent d'évoluer. Pour un acteur de niche, le coût de l'adaptation des produits liée à ces évolutions n'est plus viable économiquement. Cette concentration sur nos compétences clés est en adéquation avec la nouvelle stratégie du Groupe Generali.

Nos clients domiciliés en Suisse et au Liechtenstein ne sont pas concernés par cette décision. Nos clients des marchés européens bénéficieront du même suivi de qualité qu'auparavant.

4

Groupe/
International**Nous sommes
une société
internationale**

En 2012, notre maison-mère basée à Trieste a décidé d'intégrer davantage ses sociétés nationales dans le groupe international. Pour mener à

bien cet objectif, elle a lancé une nouvelle stratégie fondée sur diverses initiatives visant à créer de meilleures solutions pour les clients et à réaliser des synergies dans l'ensemble du groupe. Les nouvelles valeurs contribuent également à rassembler les sociétés du groupe. Nous nous soutenons mutuellement et développons des solutions communes pour nos activités quotidiennes.

La nouvelle orientation repose également sur une stratégie de marque unique. Nous appliquons d'ores et déjà cette stratégie dans ce rapport de gestion. A l'avenir, nous adopterons une même identité visuelle à travers le monde et nous nous présenterons sous la forme d'une seule et unique marque convaincante et parfaitement identifiable.

**Nous encourageons la mobilité
internationale**

Generali est un groupe d'entreprises présent dans le monde entier. Afin de renforcer sa culture d'entreprise globale et unique, il est important de favoriser les échanges et la collaboration entre les organisations nationales. C'est dans ce but que le programme International Mobility a été créé en 2008. Son principal objectif consiste à favoriser la collaboration interna-

tionale et le développement tant personnel que professionnel de nos collaborateurs.

Au cours des premières années de ce programme, nous avons créé les conditions cadres de la mobilité internationale. En 2013, grâce à la nouvelle stratégie de notre groupe et au renforcement de la collaboration internationale, le programme a bien avancé. Le programme International Mobility est désormais largement soutenu et accepté partout dans le monde et contribue grandement au succès de notre groupe.

**Nous réorganisons le secteur
investissement Europe**

Le Groupe Generali rassemble ses activités de placement sur la place européenne. Le secteur investissement, jusqu'à présent décentralisé, sera progressivement regroupé – là où cela sera judicieux. A l'avenir, la gestion des actions et la sélection des fonds seront rassemblées à Paris. Les investissements dans des obligations sont pilotés par le Groupe Generali depuis Trieste et les activités de fonds de capital-investissement depuis Milan. Fortuna Investment SA continuera de gérer la majeure partie des placements suisses, comme par exemple les titres suisses, les biens immobiliers et les hypothèques.

Cette nouvelle structure offre un avantage considérable, à savoir le renforcement de la collaboration et de la spécialisation au sein du Groupe Generali. Comme toutes les sociétés nationales, la Suisse bénéficiera de cette réorganisation. La collaboration sera progressivement étendue à l'ensemble de la gestion des actifs et des risques. Ainsi, le secteur investissement apportera une contribution importante à la mise en place de la nouvelle stratégie de notre groupe.



5

Processus internes

Nous simplifions l'établissement de nos rapports financiers

Le processus d'établissement des rapports financiers est toujours plus exigeant et plus complexe. Compte tenu

de l'importance cruciale de ce point pour la mise en place de la nouvelle stratégie de notre groupe, nous avons lancé le Finance Transformation Project, grâce auquel des améliorations ont été apportées dans le secteur financier, au niveau de l'organisation, des systèmes et des processus. Il comprend notamment le nouveau Financial Target Operating Model, la standardisation du processus de clôture annuel, un modèle de gouvernance commun et une plateforme intégrée pour l'établissement des rapports financiers.

L'an dernier, nous avons développé et testé avec succès cette nouvelle solution. Nous disposons ainsi d'instruments de gestion particulièrement efficaces, qui nous permettront de diriger notre société de façon encore plus ciblée sur la base d'indicateurs financiers.

Nous nous préparons à l'avenir avec les nouvelles technologies informatiques

Dans le cadre du programme Fit for the Future, nous migrions progressivement nos plateformes informatiques vers des technologies open source. Cette nouvelle infrastructure, qui simplifie le travail de développement et réduit les coûts, correspond parfaitement à notre nouvelle orientation stratégique. Elle a déjà permis d'intégrer rapidement de nouveaux composants de sécurité sur le portail destiné aux courtiers. La migration devrait se poursuivre jusqu'à la moitié de l'année 2014.

Par ailleurs, depuis le milieu de l'année 2013, nos collaborateurs bénéficient d'une infrastructure moderne, pour des conditions de travail plus agréables et une consommation d'énergie réduite. Ainsi, nous améliorerons notre efficacité tout en réduisant notre empreinte écologique.

Nous misons sur les données numériques

En juillet 2013, nous avons commencé à mettre en place une nouvelle infrastructure de numérisation des documents entrants. Le processus de numérisation, pour les envois postaux ou les courriers par exemple, est un prérequis essentiel à la mise en place de la nouvelle stratégie de notre groupe. Il nous permet d'automatiser et de simplifier les processus et d'augmenter ainsi considérablement l'efficacité des départements spécialisés. Cette migration nous permet également de nous séparer de systèmes d'archivage encombrants. Dès réception, les documents seront numérisés et sauvegardés dans une archive centrale.

Ils seront alors à la disposition des départements spécialisés pour toute tâche de traitement informatique.

L'infrastructure sera disponible fin 2014. Au cours d'une phase de transition de deux à trois ans, tous les domaines du Groupe Generali Suisse intégreront progressivement ces nouveaux processus.

6

Ressources humaines

Nous avons un nouveau CIO

Le 1^{er} janvier 2014, Karl Schönenberger transmet la direction du domaine Investissements à son ancien adjoint, René Schmidli. Notre nouveau CIO dispose d'une

vingtaine d'années d'expérience dans le secteur financier, au cours desquelles il s'est spécialisé dans les placements. Chez Generali depuis 2006, il connaît parfaitement les objectifs stratégiques et les valeurs de notre société. La transition fluide à la tête de ce domaine est donc assurée. René Schmidli reprend également la place de son prédécesseur au sein de la direction générale.

Karl Schönenberger a été responsable des placements financiers de Generali pendant 13 ans. En 2014, il reprend la direction de l'Etat-major de Generali (Suisse) Holding SA. Dans le cadre de cette fonction, il sera responsable des questions stratégiques telles que le développement de la société et l'analyse comparative du marché suisse de l'assurance.

Nous facilitons l'entrée des diplômés de l'enseignement supérieur dans le monde du travail

Nous devons notre succès à nos collaborateurs qui conjuguent ambition et motivation. C'est la raison pour laquelle nous sommes toujours en quête de nouveaux talents. Depuis mars 2012, le Graduate Program Switzerland (GPS) permet à des diplômés de l'enseignement supérieur talentueux de débiter leur carrière de façon optimale chez Generali. Nos stagiaires découvrent différents domaines de notre entreprise à Adliswil et Nyon et d'une société du Groupe Generali à l'étranger. Lors de séminaires, ils élargissent leurs compétences de façon ciblée. Des événements de réseautage et un suivi par un mentor complètent ce programme. Dès le début du GPS, nos diplômés bénéficient d'un engagement fixe. Au terme du programme, nous leur proposons un poste intéressant au sein de notre société.

Les huit premiers stagiaires ont achevé leur programme de 18 mois. Sept d'entre eux sont actuellement actifs au sein de notre société. Le 1^{er} mars, nous lançons la deuxième édition du programme GPS, avec sept participants.



Chiffres de l'exercice 2013

Chiffres clés des différents domaines

ASSURANCES-VIE

en mio. CHF	31.12.2013	31.12.2012	Variation
Primes brutes émises totales	1307,0	1394,3	-6,3 %
dont:			
Assurances-vie liées à des fonds	934,6	1004,8	-7,0 %
dont à primes en cours	920,3	954,7	-3,6 %
dont à primes uniques	14,3	50,1	-71,4 %
Assurances-vie conventionnelles	372,4	389,4	-4,4 %
dont à primes en cours	355,4	325,4	9,2 %
dont à primes uniques	16,9	64,0	-73,5 %
Affaires indirectes	0,0	0,1	-100,0 %
Nouvelles affaires (APE)	76,3	109,8	-30,5 %
New Business Value	33,8	30,0	12,8 %
New Business Margin	44,3 %	27,5 %	16,8 p.p.

Primes brutes

Les primes brutes émises ont connu une baisse de 6,3 % par rapport à l'exercice précédent, s'établissant à un total de CHF 1,3 milliards à fin 2013. Cette diminution est principalement due au recul des affaires à primes uniques. En dépit des difficultés liées aux taux d'intérêt, le domaine des assurances-vie conventionnelles à primes en cours a progressé de 9,2 % pour atteindre CHF 355 millions. Les assurances-vie liées à des fonds, qui représentent plus de 70 % de l'ensemble des primes encaissées, restent la principale source de revenus dans le domaine des assurances-vie. Grâce aux assurances-vie conventionnelles à primes en cours, le niveau de diversification du portefeuille a encore pu être amélioré au cours de la période de référence.

Nouvelles affaires (APE)

L'équivalent de prime annuelle (annual premium equivalent, APE) est un indicateur qui réunit les primes encaissées issues des nouvelles affaires à primes uniques et celles provenant des nouvelles affaires à primes en cours. A cette fin, les primes uniques issues des nouvelles affaires sont prises en compte à hauteur de 10 % et additionnées aux primes en cours provenant des nouvelles affaires. Le recul des affaires à primes uniques a également eu des répercussions sur l'indicateur APE, qui a enregistré une baisse de 30,5 %.

New Business Value

La New Business Value a augmenté de 12,8 % à CHF 33,8 millions. Cette progression s'explique principalement par l'amélioration de la New Business Margin dans le domaine des produits d'épargne et de prévoyance, qui a été possible malgré le bas niveau de la courbe des intérêts. Sur l'ensemble du portefeuille, la NBM présente une augmentation de 16,8 points de pourcentage (p.p.) à 44,3 %.

ASSURANCES NON-VIE

en mio. CHF	31. 12. 2013	31. 12. 2012	Variation
Primes brutes émises totales	841,4	830,9	1,3%
dont:			
Assurances véhicules à moteur	390,6	399,5	-2,2%
Assurances choses et entreprises	238,7	230,8	3,4%
Assurances maladie et accidents	209,5	196,0	6,9%
Affaires indirectes	2,6	4,6	-42,9%
Combined Ratio	94,4%	95,1%	-0,7 p.p.
dont taux de sinistres net	69,3%	69,5%	-0,2 p.p.
dont taux de frais net	25,1%	25,6%	-0,5 p.p.

Primes brutes

Dans un marché caractérisé par une concurrence toujours intense et de fortes pressions sur les prix, Generali est parvenue à obtenir de bons résultats également en 2013. Dans le contexte de croissance du marché, les primes encaissées dans les assurances non-vie ont augmenté pour totaliser CHF 841 millions, soit une augmentation de 1,3 % par rapport à l'exercice précédent. Et ce, bien que nous ayons fait de nouveaux efforts, notamment dans les assurances véhicules à moteur, pour augmenter la rentabilité. Différentes branches ont contribué à ce résultat. La plus forte progression a été cette année encore enregistrée dans le domaine des assurances maladie et accidents. Représentant 46 % du volume total des primes encaissées en non-vie, les assurances véhicules à moteur restent la branche la plus importante du secteur. Par rapport à l'exercice précédent, les assurances de choses et entreprises ont enregistré une augmentation très satisfaisante des primes de 3,4 %, pour atteindre CHF 239 millions. Leur croissance est soutenue par plusieurs secteurs d'activité. Les assurances accidents et maladie présentent un volume de primes encaissées de CHF 209 millions, soit une croissance de 6,9 % par rapport à l'exercice précédent. Cette progression résulte d'un plus grand nombre de contrats avec des PME, de masses salariales plus élevées pour les clients existants ainsi que d'une série de mesures d'adaptation des primes.

Combined Ratio

Le ratio combiné total s'est amélioré de 0,7 p.p. par rapport à l'exercice précédent et passe de 95,1 % à 94,4 %. Ce résultat découle, pour une part essentielle, de l'évolution réjouissante des assurances véhicules à moteur et des assurances choses et entreprises. L'amélioration du ratio combiné s'explique également par la diminution du taux de frais, dans la lignée de l'exercice précédent. Les efforts entrepris dans ce contexte afin d'optimiser les frais de vente se sont traduits par une baisse avantageuse de 0,5 p.p., pour atteindre un taux de 25,1 %.

PLACEMENTS DE CAPITAUX ET FONDS

à leur valeur de marché, en mio. CHF			2013			2012	Variation
	Vie	Non-vie	Total	Vie	Non-vie	Total	
Immeubles	824,3	501,8	1326,1	838,5	491,4	1329,9	-0,3 %
Hypothèques	448,2	122,0	570,2	421,4	128,2	549,6	3,7 %
Obligations	3212,9	781,0	3993,9	2675,2	714,5	3389,7	17,8 %
Actions	138,5	150,8	289,3	132,8	139,8	272,6	6,1 %
Marché monétaire	177,0	158,4	335,4	622,3	187,6	809,9	-58,6 %
Produits dérivés	232,9	-	232,9	493,4	-	493,4	-52,8 %
Autres	55,5	101,5	157,0	58,7	96,9	155,6	0,9 %
Total	5089,4	1815,5	6904,9	5242,3	1758,4	7000,7	-1,4 %
Parts de fonds assurances-vie liées à des fonds	7504,9		7504,9	6870,7	-	6870,7	9,2 %
Total global	12 594,3	1815,5	14 409,8	12 113,0	1758,4	13 871,4	3,9 %

En 2013, le portefeuille global des placements de capitaux à leur valeur de marché a augmenté de CHF 13,9 milliards à CHF 14,4 milliards, soit une progression de 3,9 %. Cette augmentation résulte environ pour moitié des placements de capitaux conventionnels. Pour l'autre moitié, elle résulte des placements effectués dans le cadre des assurances-vie liées à des fonds.

Durant l'exercice sous revue, le portefeuille de placements conventionnels a diminué de CHF 96 millions (-1,4 %) à CHF 6,9 milliards. Afin d'optimiser davantage les rendements, le portefeuille de placements à risques a été étoffé. Des investissements supplémentaires ont notamment été réalisés dans des obligations (+CHF 604 millions), tandis que les placements sur le marché monétaire ont été encore réduits.

Le portefeuille des placements opérés pour les assurances-vie liées à des fonds a augmenté de 9,2 % à CHF 7,5 milliards. Ceci résulte, d'une part, de la croissance du portefeuille, et de l'autre, de la très bonne évolution des fonds en actions et en obligations en 2013.

Le résultat des placements de capitaux a été de 2,4 % au total, ce qui constitue une très bonne performance par rapport à la valeur de référence de 2,3 %. Après la prise en compte des couvertures, ce résultat se situe à 2,0 %. En 2013, l'augmentation des taux d'intérêt a bousculé le marché des obligations, entraînant une perte de -1,2 % pour le Swiss Bond Index. En prévision de cette hausse, le groupe avait cependant réduit de façon tactique la durée des portefeuilles d'obligations en début d'année. Au final, les solides performances des biens immobiliers et des hypothèques ont abouti à un résultat positif.

Lors de l'exercice 2013, Fortuna Investment SA a reçu près de CHF 200 millions de nouveaux capitaux issus de la vente d'assurances-vie liées à des fonds. Pour sa part, Fortuna Investment SA Vaduz a reçu près de CHF 33 millions de nouveaux capitaux. Au total, le patrimoine géré des deux sociétés est passé de CHF 2,9 milliards à 3,25 milliards (+10,5 %) au 31.12.2013. Il convient de noter que Fortuna Investment SA a repris la direction des fonds BSI selon le droit suisse, au 1.1.2013, ce qui a entraîné une augmentation des avoirs de fonds gérés d'environ CHF 1,4 milliards.

Rapports financiers des principales sociétés

GENERALI ASSURANCES DE PERSONNES SA

Bilan

en mio. CHF	31. 12. 2013	31. 12. 2012
Actif		
Placements financiers	3488,4	3086,7
Immeubles	738,7	746,1
Placements de capitaux pour assurances-vie liées à des fonds	7201,9	6733,2
Frais d'acquisition inscrits à l'actif	839,1	894,9
Total de l'actif immobilisé	12 268,1	11 460,9
Liquidités	487,3	811,7
Créances nées d'opérations d'assurance	22,4	23,6
Autres créances	13,3	12,8
Créances vis-à-vis de sociétés affiliées	14,0	15,4
Comptes de régularisation	43,2	37,4
Total de l'actif circulant	580,1	900,9
Total de l'actif	12 848,2	12 361,7
Passif		
Dettes nées d'opérations d'assurance	149,5	159,1
Autres dettes à court terme	270,5	502,4
Engagements envers des sociétés affiliées	63,4	65,3
Comptes de régularisation	46,9	47,5
Provisions techniques	3399,0	3297,3
Provisions techniques pour assurances-vie liées à des fonds	7168,9	6607,5
Parts d'excédents créditées aux assurés	139,9	146,7
Provision pour parts futures d'excédents aux assurés	19,2	18,7
Autres engagements et provisions à long terme	175,1	175,4
Prêts de rang subordonné vis-à-vis de sociétés affiliées	240,6	236,6
Total des fonds de tiers	11 673,0	11 256,5
Capital-actions	106,9	106,9
Réserve légale générale	51,5	51,5
Réserves issues d'apports de capital	522,7	522,7
Réserves libres	43,0	43,0
Report de bénéfice de l'exercice précédent	376,1	300,7
Bénéfice de l'exercice	75,0	80,4
Total des fonds propres	1175,2	1105,2
Total du passif	12 848,2	12 361,7

Compte de résultat

en mio. CHF	2013	2012
Primes brutes	1178,1	1258,3
Primes brutes cédées en réassurance	-21,0	-16,8
Variation de la provision pour primes non acquises	-0,5	-2,8
Primes acquises	1156,6	1238,7
Prestations d'assurance (brutes)	-530,6	-537,2
Part de réassurance de prestations d'assurance	7,7	10,6
Variation des provisions techniques d'assurance (brutes)	-661,4	-937,3
Part de réassurance de provisions techniques d'assurance	-1,2	0,0
Prélèvement sur les provisions pour parts futures d'excédents aux assurés	9,8	10,9
Charges techniques d'assurance	-1175,7	-1453,1
Frais d'acquisition	-137,8	-121,4
Frais de personnel	-61,6	-61,9
Frais administratifs et d'exploitation	-25,2	-33,9
Charges	-224,6	-217,1
Produits de placements	189,5	180,3
Intérêts actifs	3,4	3,6
Profits provenant de la réalisation de placements	48,1	47,7
Bénéfices comptables sur placements de capitaux	169,3	390,0
Autres produits	44,1	43,5
Intérêts passifs	-21,6	-21,1
Charges sur placements de capitaux	-25,8	-20,3
Amortissements sur placements de capitaux	-56,1	-75,4
Autres charges	-0,6	-1,0
Variation des provisions financières	0,2	0,0
Résultat financier	350,4	547,4
Résultat global avant impôts	106,6	115,8
Impôt sur le résultat	-21,3	-23,9
Résultat global	85,3	91,9
Attribution aux provisions pour parts futures	-10,3	-11,5
Bénéfice de l'exercice	75,0	80,4

GENERALI ASSURANCES GÉNÉRALES SA

Bilan

en mio. CHF	31. 12. 2013	31. 12. 2012
Actif		
Placements financiers	1448,7	1342,9
Immeubles	267,1	267,5
Total de l'actif immobilisé	1715,8	1610,4
Liquidités	163,5	189,3
Créances nées d'opérations d'assurance	19,5	42,6
Autres créances	2,8	2,7
Créances vis-à-vis de sociétés affiliées	17,5	21,7
Comptes de régularisation	9,0	16,2
Total de l'actif circulant	212,3	272,5
Total de l'actif	1928,1	1882,9
Passif		
Dettes nées d'opérations d'assurance	8,8	13,8
Autres dettes à court terme	3,9	7,6
Engagements envers des sociétés affiliées	11,3	0,0
Comptes de régularisation	242,2	234,3
Provisions techniques	1089,6	1105,5
Autres engagements et provisions à long terme	213,3	206,5
Prêts de rang subordonné vis-à-vis de sociétés affiliées	95,1	95,1
Total des fonds de tiers	1664,3	1662,8
Capital-actions	27,3	27,3
Réserve légale générale	33,2	33,2
Réserves issues d'apports de capital	0,0	0,0
Réserves libres	107,0	77,0
Report de bénéfice de l'exercice précédent	2,3	3,4
Bénéfice de l'exercice	93,9	79,2
Total des fonds propres	263,8	220,1
Total du passif	1928,1	1882,9

Compte de résultat

en mio. CHF	2013	2012
Primes brutes	808,0	796,8
Dont réassurances	-76,8	-67,1
Variation des reports de primes	0,8	-51,6
Primes acquises	732,0	678,1
Prestations d'assurance (brut)	-593,2	-544,3
Part de réassurance dans les prestations d'assurance	67,6	63,9
Variation des provisions techniques d'assurance (brut)	7,3	4,7
Part de réassurance dans les provisions techniques d'assurance	11,9	10,0
Charges techniques d'assurance	-506,4	-465,7
Frais d'acquisition	-144,2	-136,2
Frais de personnel	-50,1	-44,1
Frais	-194,3	-180,3
Revenus de capitaux	46,8	38,4
Intérêts débiteurs	-2,5	-1,9
Plus-values nettes sur placements	6,7	7,7
Gains comptables sur placements	44,9	34,9
Autres produits	0,8	1,1
Charges des placements de capitaux	-2,1	-1,5
Amortissements sur capitaux	-2,1	-3,0
Autres charges	-3,9	-5,6
Résultat financier	88,6	70,1
Résultat total avant impôts	119,9	102,2
Impôts sur le capital et le revenu	-26,0	-20,4
Bénéfice de l'exercice	93,9	81,8

GENERALI (SUISSE) HOLDING SA**Bilan**

en mio. CHF	31. 12. 2013	31. 12. 2012
Actif		
Liquidités et dépôts à terme	23,5	13,7
Titres	0,0	0,0
Créances	1,0	0,0
Créances vis-à-vis de sociétés affiliées	2,4	0,0
Comptes de régularisation	73,4	59,0
Total de l'actif circulant	100,3	72,7
Participations	1474,5	1474,5
Prêts de rang subordonné à des sociétés affiliées	240,6	236,6
Total de l'actif immobilisé	1715,1	1711,1
Total de l'actif	1815,4	1783,8
Passif		
Autres engagements à court terme	1,7	4,9
Engagements envers des sociétés affiliées	0,0	22,4
Prêts d'entreprises affiliées	60,0	70,0
Prêts d'entreprises proches	419,2	413,9
Provisions	73,4	84,4
Comptes de régularisation	13,0	10,6
Prêts de rang subordonné de personnes proches	76,7	75,5
Total des fonds de tiers	644,0	681,7
Capital-actions	4,3	4,3
Réserve légale générale	225,6	225,6
Réserves issues d'apports de capital	487,0	487,0
Réserves libres	136,5	136,5
Report de bénéfice de l'exercice précédent	243,7	203,6
Bénéfice de l'exercice	74,3	45,1
Total des fonds propres	1171,4	1102,1
Total du passif	1815,4	1783,8

Compte de résultat

en mio. CHF	2013	2012
Produits		
Revenu des participations	72,6	58,5
Revenu des titres et intérêts	17,3	17,5
Prélèvement sur les provisions	11,0	0,0
Total des produits	100,9	76,0
Charges		
Charges d'intérêts	22,7	29,7
Frais d'administration	1,7	0,9
Total des charges	24,4	30,7
Résultat total avant impôts	76,5	45,3
Impôts sur le capital et le revenu	-2,2	-0,2
Bénéfice de l'exercice	74,3	45,1

Mentions légales

Editeur

Generali (Suisse) Holding SA
Soodmattenstrasse 10
8134 Adliswil 1
Téléphone +41 58 472 40 40
Fax +41 58 472 44 25
info.ch@generali.com
generali.ch

Maquette et réalisation

Oberbeck AG, Zurich

Photographie

Page de titre: Maciej Noskowski, Getty Images
Page 8: Tres Camenzind Fotografie, Zurich
Autres pages: Getty Images

Adresses de contact

Generali (Suisse) Holding SA

Soodmattenstrasse 10
8134 Adliswil 1
Téléphone +41 58 472 40 40
Fax +41 58 472 44 25
info.ch@generali.com
generali.ch

Generali Assurances de personnes SA

Soodmattenstrasse 10
8134 Adliswil 1
Téléphone +41 58 472 44 44
Fax +41 58 472 55 55
life.ch@generali.com

Fortuna Assurances sur la vie SA Vaduz

Städtle 35
FL-9490 Vaduz
Téléphone +423 236 15 45
Fax +423 236 15 46
fl.service@fortuna.li

Generali Assurances Générales SA

Avenue Perdttemps 23
1260 Nyon 1
Téléphone +41 58 471 01 01
Fax +41 58 471 01 02
nonlife.ch@generali.com

Generali Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA

Soodmattenstrasse 2
8134 Adliswil 1
Téléphone +41 58 472 72 00
Fax +41 58 472 72 01
info.rvg.ch@generali.com

Fortuna Investment SA

Soodmattenstrasse 10
8134 Adliswil 1
Téléphone +41 58 472 53 06
Fax +41 58 472 53 39
investment.ch@generali.com

Fortuna Investment SA Vaduz

Städtle 35
FL-9490 Vaduz
Téléphone +423 232 05 92
Fax +423 236 15 46
investment.ch@generali.com

