

Rapport de gestion Groupe Generali Suisse 2014



generalich.ch



Sommaire

4. Groupe Generali Suisse

5. Chiffres clés

6. Editorial

8. Comité de Direction

10. Vision, Mission, Valeurs

12. Activités des domaines

18. Chiffres de l'exercice 2014

**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

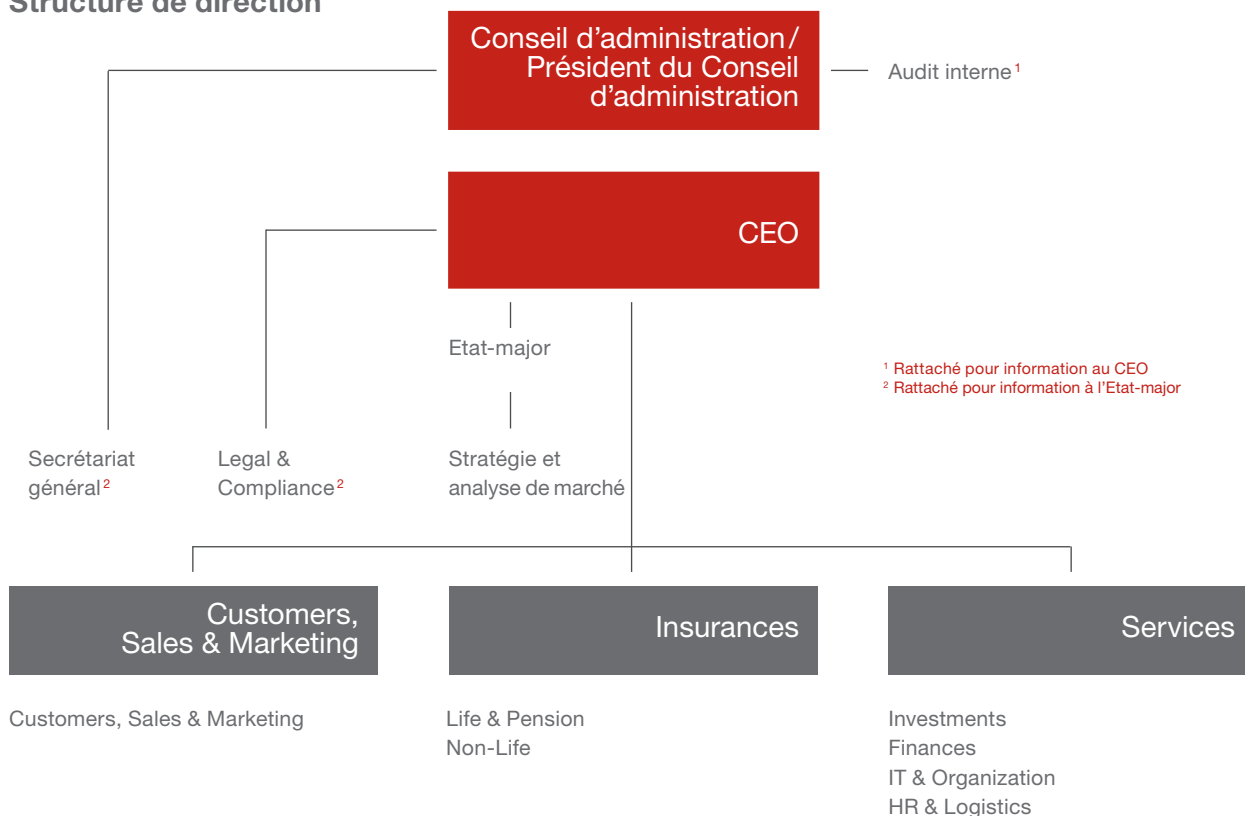
29. Adresses de contact

Groupe Generali Suisse

Structure des sociétés* (31.12.2014)

Vie	Non-vie	Placements de capitaux
Generali Assurances de personnes SA** Adliswil 99,9 %	Generali Assurances Générales SA Nyon 99,9 %	Fortuna Investment SA Adliswil 100 %
Fortuna Assurances sur la vie SA Vaduz 100 %	Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA Adliswil 100 %	Fortuna Investment SA Vaduz 100 %

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	31.12.2014	31.12.2013	Variation
Primes brutes émises	2188,9	2148,4	1,9 %
dont vie	1368,8	1307,0	4,7 %
dont non-vie	820,1	841,4	-2,5 %
Placements de capitaux	16025,5	14409,8	11,2 %
Provisions techniques	13573,0	12520,9	8,4 %
dont vie	12439,9	11418,4	8,9 %
dont non-vie	1133,1	1102,5	2,8 %
Résultat global	163,5	143,3	14,1 %
Ratio combiné non-vie	92,7 %	94,4 %	-1,7 p.p.*
Nombre de collaborateurs	2140	2184	-2,0 %
Service interne	1586	1627	-2,5 %
Service externe	554	557	-0,5 %

* points de pourcentage

Editorial

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

Au cours de l'exercice 2014, le Groupe Generali Suisse a mené ses missions avec succès, relevé les défis posés par un marché tendu et atteint ses objectifs. Nous avons enregistré une croissance de 14,1 %. En l'absence de phénomènes naturels majeurs, nous avons bénéficié d'une évolution des sinistres inférieure à la moyenne.

Nous sommes très satisfaits de notre résultat global. Dans le domaine des assurances-vie, les primes brutes ont enregistré une croissance de 4,7 %. Les primes uniques ont été le principal moteur de cet excellent résultat. En ce qui concerne les assurances non-vie, nous avons optimisé notre portefeuille et notre rentabilité, dans une perspective d'avenir. Le bon résultat technique compense la baisse de 2,5 % des primes brutes.

Les marchés des placements ont connu une évolution positive au cours de l'exercice et nos investissements ont fortement contribué à notre bon résultat. La situation s'est dégradée sur les marchés des capitaux, avec des taux historiquement bas. En dépit de cela, le secteur financier suisse a enregistré une plus forte croissance que le produit intérieur brut. Il reste ainsi l'une des branches économiques les plus productives de notre pays. Le secteur de l'assurance s'est en particulier montré extrêmement robuste dans ce contexte. Les autorités de surveillance nationales et internationales imposent des exigences permanentes aux prestataires de services financiers. Les adaptations à la loi fiscale américaine FATCA notamment nécessitent une très forte mobilisation de ressources.

Outre la réglementation, trois événements de politique économique et sociale pourraient avoir des conséquences importantes à l'avenir: l'adoption de l'initiative contre l'immigration de masse aura certainement des répercussions sur l'évolution du marché du travail et sur la mobilité internationale, qui est importante pour notre branche. De plus, la Banque nationale suisse a pour la première fois prélevé des intérêts négatifs. Reste à savoir quel en sera l'impact, en particulier sur l'assurance-vie. Enfin, la suppression du taux plancher face à l'euro a mis l'ensemble de l'économie suisse dans une situation difficile. En plus d'exercer une nouvelle pression sur les taux d'intérêt, cette mesure affectera aussi directement nos clients, en particulier les PME.

La force d'un groupe d'assurance leader à l'échelle mondiale

Notre société nationale fait partie intégrante du Groupe Generali, une compagnie d'assurance moderne, multinationale et leader à l'échelle mondiale. La collaboration étroite au sein du groupe nous offre des avantages dans notre travail quotidien. Notre structure mise en place en 2013 a fait ses preuves à tous les niveaux de direction et nous a permis de nous concentrer en 2014 sur la mise en place de plusieurs initiatives. Grâce au soutien et au savoir-faire des experts de notre maison-mère, nous avons amélioré l'efficacité et la transparence de nos processus, affiné notre gestion des capitaux et renforcé nos compétences en matière de technique d'assurance.

Dans les domaines des produits vie et non-vie, nous avons encore renforcé et harmonisé nos bases de gestion et de décision. Nous avons ainsi pu améliorer l'efficacité des processus et réduire les coûts. Dans tous les domaines, nous avons développé le segment de clientèle des plus de 50 ans, avec des résultats très positifs pour notre Centre pour la planification de la retraite. Malgré un environnement difficile sur le marché des capitaux, nous avons offert un maximum de sécurité à nos clients du domaine de l'assurance-vie, et leur avons permis de bien faire fructifier leurs placements. Avec notre formule de prévoyance innovante et la police de libre passage lancée récemment, nous avons également attiré de nouveaux clients. En ce qui concerne les assurances non-vie, nous avons consolidé nos compétences techniques et stabilisé la rentabilité, ainsi que le taux de frais, à un niveau concurrentiel. Notre service des sinistres a fortement contribué à cette évolution positive, en mettant en place des processus encore plus conviviaux pour les clients.

Ainsi, nous sommes en bonne voie pour atteindre nos objectifs de développement, tant en termes de liens stratégiques avec notre groupe mondial que d'implantation sur le marché suisse.

Un conseil individuel et des solutions sur mesure

Nos progrès bénéficient avant tout à nos assurés, qui sont au centre de notre activité. Nous conseillons chaque client en fonction de ses besoins et trouvons la solution la plus adaptée à sa situation personnelle. A cet égard, nous avons pris diverses mesures au cours de l'exercice 2014, dont notamment l'introduction d'une nouvelle approche de conseil, la création d'un guichet central pour les demandes des clients et la numérisation des données pertinentes de la clientèle. Tous les collaborateurs chargés du conseil à la clientèle disposent ainsi d'un accès simple et rapide aux informations, et ce à tout

moment. Par ailleurs, nous avons restructuré avec succès notre réseau d'agences et disposons à présent d'une organisation externe à la fois solide et moderne.

Des clients satisfaits, notamment grâce aux services internes

Au cours de l'année écoulée, les mesures mises en œuvre dans les domaines du conseil, des services et des produits, nous ont permis d'assurer un suivi beaucoup plus intensif de nos assurés sur ceux des canaux, et de renforcer l'efficacité de nos services. Ces efforts ont porté leurs fruits. Le niveau de satisfaction des clients a évolué de façon très positive tout au long de l'année. Ce succès est aussi dû à la collaboration étroite entre tous les domaines d'affaires, et notamment au soutien sans faille de nos quatre domaines de services internes:

Le domaine Human Resources & Logistics est chargé d'offrir à nos équipes les meilleures conditions de travail possibles. Il crée les conditions nécessaires pour renforcer les compétences de nos collaborateurs et mettre en adéquation leurs besoins personnels avec ceux de la société. Ainsi, nos responsables du personnel ont mis en place des programmes efficaces destinés à encourager les talents et les nouveaux collaborateurs, ainsi qu'à développer les compétences techniques et de leadership. Nous offrons également à nos collaborateurs un salaire concurrentiel, de bonnes perspectives d'avenir, ainsi que des offres professionnelles et de loisirs attractives.

Notre domaine financier joue un rôle central en termes de coordination et d'information. Afin de répondre aux exigences croissantes, nous l'avons mis en adéquation avec le groupe international, du point de vue structurel et opérationnel. Cela nous a permis d'améliorer l'établissement des rapports et les bases de gestion, à tous les niveaux.

Pour nos experts du domaine Investment aussi, cette collaboration très étroite avec les spécialistes des placements du Groupe Generali est un facteur de succès essentiel. Nos placements ont connu une évolution positive et nous sommes parvenus à compenser le faible niveau des taux d'intérêt, grâce à une bonne diversification de notre portefeuille. Pour nos clients, c'est principalement l'introduction de fonds permettant de compenser les variations des cours qui s'est avérée intéressante. Grâce à ces fonds, les investisseurs sont protégés contre de lourdes pertes, tout en ayant la possibilité de profiter d'une reprise.

Le quatrième domaine de services, IT & Organization, est chargé de l'important développement technologique de notre activité et était impliqué dans pratiquement tous les changements organisationnels. Au cours de l'année écoulée, il a notamment mis en place des points de contact diversifiés pour les clients. Nos spécialistes informatiques ont également achevé la migration des systèmes vers des plateformes open source et planifié notre nouvelle présence en ligne.

Des clients fidèles et des collaborateurs motivés pour assurer notre avenir

Au terme d'une année riche en événements, nous remercions une fois encore nos fidèles clientes et clients. Tous nos efforts ont pour principal objectif de leur donner satisfaction. Ils nous accordent chaque jour leur confiance et, en nous livrant leurs impressions, nous donnent toujours plus envie de progresser, aussi bien sur le plan personnel que professionnel. Nous nous engageons à continuer de tout mettre en œuvre pour leur offrir les meilleures solutions d'assurance et un conseil de grande qualité.

Nous remercions aussi nos collaborateurs qui participent de manière constructive, avec une grande motivation et à une cadence soutenue, au développement de Generali. Ils ont relevé le double défi d'assurer à la fois leur travail quotidien dans des conditions de marché difficiles et de participer à la nouvelle orientation de notre société. Confrontés à des missions toujours plus complexes, ils ont fourni d'excellentes performances. C'est grâce à ce travail assidu et engagé que nous resterons performants au cours des prochaines années et que nous pourrions nous rapprocher peu à peu de notre vision.

Mario Greco
Président du Conseil d'administration

Alfred Leu
CEO



Peter Herzog, Alfred Leu, René Schmidli, Vincent Brulhart, Dominique Covolo, Bernhard Locher, Jean-Pierre Schmid, Alessio Sarti

Comité de Direction

Alfred Leu, Chief Executive Officer depuis 2005

«Nous avons la chance de pouvoir continuer à mener nos activités en nous appuyant sur un groupe international solide. Les échanges internationaux nous aident à travailler de manière encore plus professionnelle dans nos principaux domaines de compétence et nous donnent l'opportunité de devenir un véritable centre d'excellence international dans des domaines de spécialité. Pour nos jeunes collaborateurs notamment, cela représente une grande motivation pour l'avenir.»

Peter Herzog, Chief Customers, Sales & Marketing Officer depuis 2006

«C'est incroyable de voir à quel point nos clientes et nos clients réagissent bien aux changements visibles dans notre société, ainsi que la manière positive et engagée dont nos collaborateurs participent à ce processus. Cette évolution suit son cours de manière très satisfaisante et nous récoltons les premiers fruits de deux années d'un dur labeur commun. Nous pouvons ainsi poursuivre notre objectif avec enthousiasme: être un prestataire de premier choix pour nos clients actuels et futurs, sur nos principaux marchés.»

Bernhard Locher, Chief Life & Pension Officer depuis 2009

«Les changements profonds dans notre société coïncident avec une période difficile sur le marché de l'assurance-vie. Mais c'est précisément dans une situation aussi tendue que nous avons le plus de chances de nous différencier des autres prestataires. Nous profitons du développement de l'ensemble du Groupe Generali et nous préparons pour l'avenir, sur le plan technique comme en matière de service à la clientèle.»

Vincent Brulhart, Chief Non-Life Officer depuis 2011

«Toute notre équipe a travaillé dur pour consolider les fondements du domaine Non-Life. Nous sommes aujourd'hui plus efficaces et plus rentables. Cela se traduit par un meilleur taux de frais et un portefeuille de grande qualité. Par ailleurs, nous disposons à présent des instruments nécessaires pour diriger très précisément notre activité. Cela crée un climat de confiance avec nos clientes et nos clients, ainsi qu'au sein de notre société.»

René Schmidli, Chief Investment Officer depuis 2014

«La collaboration avec le Groupe Generali représente une grande chance pour nous. Grâce à des processus aboutis, nous travaillons avec encore plus de professionnalisme. Nous avons également accès à des opportunités de placement plus diversifiées. Nos clientes et nos clients profitent ainsi d'offres avec un profil de risque/rendement attractif. Avec nos placements bien diversifiés, nous les aidons à surmonter cette longue période de faibles taux d'intérêt. Nous sommes fiers de pouvoir contribuer ainsi aux bons résultats de la société.»

Alessio Sarti, Chief Financial Officer depuis 2011

«Le domaine financier joue un rôle central dans le développement de notre stratégie de groupe. Avec notre équipe bien formée et rodée, nous avons mis en place toute une série de mesures qui nous assurent stabilité et solvabilité dans un contexte financier incertain. Ainsi, nous apportons une contribution précieuse à la sécurité de notre activité, ce qui est au final dans l'intérêt du client.»

Dominique Covolo, Chief Information Technology & Organization Officer depuis 2012

«Mon équipe et moi-même participons à toutes les initiatives importantes dans le cadre de la réorganisation stratégique. Au quotidien, nous voulons proposer à nos clients et nos collaborateurs les meilleures solutions dans le domaine des services, en toutes circonstances. Nous sommes heureux de travailler pour l'avenir de notre société, avec un groupe de spécialistes totalement impliqués.»

Jean-Pierre Schmid, Chief Human Resources & Logistics Officer depuis 2010

«Pour nous, le fait que nos collaborateurs s'engagent plus que jamais en tant qu'ambassadeurs et promoteurs de notre société, et plus spécialement pour Generali en tant qu'employeur, représente une chance incroyable. Un positionnement attractif est la clé d'un avenir réussi et nécessite des investissements appropriés. Du point de vue des ressources humaines, nous nous engagerons dans le prochain plan stratégique en faveur de ces investissements.»



Vision

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

Mission

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.

Activités des domaines

1

Marché/Ventes

Nous sommes accessibles sur tous les canaux

Dans notre monde en perpétuel changement, les besoins des consommateurs en matière de communication et d'information évoluent

en permanence. Nos clientes et clients souhaitent eux aussi pouvoir interagir avec nous de différentes manières. C'est la raison pour laquelle nous renforçons nos canaux en ligne et les associons de manière cohérente aux offres offline. Nous concentrons notamment nos efforts sur la création de plateformes interactives pour le service client, l'information et la distribution.

Ainsi, toutes les options seront à l'avenir disponibles pour nos clients, du conseil personnel jusqu'au portail self-service sur terminaux mobiles. Ils pourront trouver rapidement les bonnes informations et les bons interlocuteurs, tandis que nos collaborateurs pourront fournir leurs services de manière plus simple et efficace.

Nous optimisons notre service client

Nos clientes et nos clients sont au cœur de notre stratégie d'entreprise. En conséquence, nous faisons du développement constant de nos services une priorité absolue. Nous créons un guichet central pour traiter toutes les demandes de nos clients. Cela simplifie non seulement leurs contacts avec nous, mais garantit aussi la qualité du traitement de chaque cas. Pour nos collaborateurs, cette nouvelle structure offre une vue complète des interactions avec les clients et permet ainsi d'assurer un suivi plus efficace.

Aujourd'hui, les agences implantées dans toutes les régions du pays fournissent des prestations pour différentes parties prenantes, notamment le service client. Le nouveau Customer Value Center à Adliswil sera bientôt opérationnel. Il centralisera en partie le service client dans le domaine non-vie et déchargera ainsi largement les agences.

Nous adoptons une approche innovante en matière de conseil

Nous avons fait un grand pas de plus vers un service externe unifié. Nous avons déjà formé la moitié de nos agences gé-

nérales à notre nouvelle approche de conseil mettant le client au cœur de toutes les attentions. Nous souhaitons avoir une compréhension plus approfondie et plus complète de nos clients et de leurs besoins. Notre but est de leur proposer les meilleures solutions et d'être leur prestataire de premier choix sur le marché en matière de conseil.

Nous avons consacré beaucoup de temps aux unités de formation afin de permettre à nos collaborateurs de bien se familiariser avec la méthode de conseil. Car notre service externe restera toujours notre plus importante carte de visite. Les premiers essais se déroulent très bien et les résultats sont visiblement appréciés par les clients. Au cours de l'année 2015, nous terminerons les formations et nous concentrerons ensuite sur la mise en œuvre numérique de notre nouvelle approche de conseil.

Nous proposons une planification individuelle de la retraite

Nous accompagnons nos clientes et nos clients tout au long de leur vie, mais le troisième âge est certainement la période qui soulève les questions les plus complexes et délicates. C'est pourquoi les experts du Centre pour la planification de la retraite accompagnent très tôt nos clients. Grâce à un conseil individuel et à des séances d'information régulières, chacun de nos assurés trouve la solution qui lui convient. Pour la génération des plus de 50 ans, toujours plus nombreux, il s'agit d'une préoccupation essentielle.

En 2014, notre Centre pour la planification de la retraite a encore reçu beaucoup de demandes. Au terme d'une phase de déploiement réussie, notre service est très bien implanté sur le marché. A présent, nous élargissons progressivement notre réseau d'experts afin de pouvoir conseiller encore plus efficacement nos clients à l'avenir.



2 Produits

Nous optimisons les perspectives de rendement de nos clients

Malgré le faible niveau des taux d'intérêt et la volatilité des marchés boursiers, nous voulons que nos clientes et

clients dans le domaine des assurances-vie bénéficient des meilleures performances possibles pour leurs placements. Nos spécialistes en investissement surveillent les évolutions du marché en permanence, et réagissent immédiatement lorsque la situation l'exige.

Ainsi, en 2014, nous avons adapté les placements, sécurisé les rendements et simplifié nos processus pour les polices des anciennes générations tarifaires. Les avoirs des fonds ont été réaffectés dans des plans de placement assurant une volatilité contrôlée. En surveillant en permanence les placements, nous pourrions limiter les risques liés au marché financier et faire profiter nos clients des évolutions positives de la bourse.

La communication rapide d'informations opportunes et précises à nos clients et partenaires de vente a constitué une part importante de ce processus. Cela a permis le bon déroulement des changements.

Nous renforçons notre offre pour les PME

La réorientation de notre groupe international met notamment l'accent sur les petites et moyennes entreprises. Nous voulons faire du segment des PME un pilier important sur le plan stratégique. Afin de renforcer constamment notre offre, nous appliquons une série de mesures ciblées.

En pratique, nous révisons progressivement nos produits destinés aux PME et renouvelons la documentation commerciale et produits correspondante. Nous proposons également à nos collaborateurs des offres de formation initiale et continue dans le domaine du conseil aux PME, et intensifions le suivi avec des spécialistes sur le terrain. Avec le lancement de ces initiatives, nous entamons une phase de changement fondamental dans le secteur des entreprises, phase qui durera trois ans.

Nous optimisons notre assurance d'entreprise

Afin d'élargir notre offre pour les PME, nous avons adapté notre assurance d'entreprise MODULA. Avec ce produit modulable, nous couvrons les principaux risques de chaque PME. Grâce aux segments de clients cibles et aux groupes de risques que nous avons redéfinis, nous pouvons facilement et rapidement déterminer le risque, la gamme de produits appropriée et le niveau de couverture nécessaire de façon personnalisée. Ainsi,

l'assurance MODULA peut être encore mieux adaptée aux divers besoins des entreprises de chaque branche. Grâce à la simplification de l'offre, nos clients bénéficient en outre d'un conseil encore plus efficace et personnalisé.

Nous poursuivons le développement de MODULA en 2015, par le biais d'adaptations ciblées. A l'avenir, nous voulons continuer à proposer à nos clientes et clients du secteur des entreprises les meilleures solutions d'assurance.

Nous optimisons la rentabilité de l'assurance incapacité de gain

Depuis quelques années, la rentabilité de l'assurance incapacité de gain est en baisse sur le marché suisse. Dans le cadre de notre planification stratégique, nous avons donc établi un catalogue d'initiatives susceptibles d'améliorer nos performances dans ce secteur. Afin d'atteindre ce but, nous diversifions notre portefeuille tant sur le plan géographique qu'en termes de types d'entreprises assurées. En parallèle, nous assainissons les contrats existants, dans le but d'assurer une rentabilité suffisante et d'améliorer notre efficacité.

A partir de 2015, nous travaillons activement à la mise en œuvre des initiatives définies. Nous visons une amélioration durable de nos résultats dans le secteur de l'assurance incapacité de gain avant la fin de l'année.

Nous offrons à nos clients une solution de prévoyance unique

En 2014, les compagnies d'assurance-vie suisses ont été confrontées à des défis de taille. Malgré les conditions défavorables du marché, nous avons parfaitement su répondre aux besoins de nos clientes et clients dans le domaine de la prévoyance privée. Si nous y sommes parvenus, c'est grâce au recours massif à notre approche de conseil complète et à notre solution de prévoyance individuelle: la formule de prévoyance GENERALI.

Cette offre exclusive combine tous les éléments essentiels de la prévoyance dans un seul produit, et ce à des tarifs extrêmement attractifs, grâce au bonus de formule unique en son genre. Nos clients bénéficient d'une constitution de patrimoine ciblée et sont protégés contre les principaux risques de la vie. Le versement anticipé des prestations de décès sous forme de capital d'invalidité en cas d'espérance de vie inférieure à un an, suite à une maladie ou un accident, est également prévu dans la formule. Avec ces prestations complètes, nous offrons ainsi à nos clients la solution de prévoyance idéale.

3

Groupe/ International

Nous uniformisons notre stratégie d'investissement

Dans le domaine des investissements, nous travaillons en étroite collaboration avec le Groupe Generali, ainsi qu'avec d'autres sociétés

nationales européennes. Pour ce faire, nous créons une plateforme d'investissement commune, qui nous permettra de mettre en place des modèles cohérents à travers le monde pour la gestion des actifs et des passifs (Asset and Liability Management), ainsi que pour l'allocation stratégique des actifs (Asset Allocation). Nous voulons ainsi établir des bases et des processus unifiés pour les décisions d'investissement et le contrôle des risques, tant au niveau international que local.

Cette plateforme a été mise au point l'année passée et sera testée chez nous jusqu'à mi-2015 dans le cadre d'un projet pilote. Nous prévoyons de la rendre opérationnelle au quatrième trimestre.

Nous répondons aux exigences de la loi fiscale américaine

La loi fiscale américaine «Foreign Account Tax Compliance Act» (FATCA) est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2014. Elle permet aux autorités fiscales américaines, l'«Internal Revenue Service» (IRS), d'imposer tous les patrimoines détenus en dehors des Etats-Unis et les revenus des personnes assujetties à l'impôt aux Etats-Unis. En tant que prestataire de services financiers, nous devons déclarer les relations d'affaires correspondantes.

Pour cela, nous avons mené d'importants projets afin d'adapter nos processus en temps voulu, et avons vérifié les obligations de nos clientes et clients envers le fisc américain, selon des critères précis. Le cas échéant, les clients ont été contactés afin d'établir une classification sans équivoque. Au printemps 2015, le premier rapport sera transmis à l'IRS. Les personnes concernées seront informées séparément des données que nous avons transmises.

Notre société est aujourd'hui en parfaite conformité avec la loi FATCA et est enregistrée auprès de l'IRS.



4

Processus
internes**Nous améliorons
l'établissement
de nos rapports
financiers**

Nous sommes très exigeants en ce qui concerne l'établissement de nos rapports financiers internes et

externes. C'est la raison pour laquelle nous avons rationalisé au maximum les processus de travail pour le reporting en début d'année 2014. Nous avons ainsi pu améliorer la qualité des informations financières établies pour le groupe, la direction et les autorités de surveillance. La solution mise en place a parfaitement fait ses preuves au cours de l'année, et a établi un standard très élevé pour nos rapports financiers.

En 2014, nous avons aussi procédé au déploiement d'une plateforme internationale, qui nous permet de consolider l'établissement des rapports financiers et d'automatiser en grande partie ceux qui concernent Solvency II (pilier 3). Ainsi, les processus sont simplifiés et il est possible de comparer avec précision les rapports au niveau du groupe.

**Nous simplifions nos processus
grâce à la numérisation des données**

Dans le cadre de notre stratégie d'entreprise internationale, nous avons créé une nouvelle infrastructure permettant de numériser et d'archiver de façon centrale les documents envoyés par les clients. Ainsi, nous automatisons et simplifions nos processus. Début 2014, nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos partenaires pour fixer les exigences concernant l'archivage central. Nous avons défini sa future structure et mis au point le système. Au terme d'une phase d'essai réussie lors du deuxième semestre, l'infrastructure est désormais prête.

Les documents des différents départements spécialisés seront progressivement numérisés au cours des trois prochaines années. Lors de ces projets consécutifs, nous adapterons nos systèmes et processus aux nouveaux enjeux. Nous attendons de ces nouveautés une nette augmentation de notre efficacité, ainsi qu'un gain de place dans nos systèmes d'archivage.

**Nous traitons les requêtes des clients
plus rapidement**

Afin d'alléger la tâche de nos collaborateurs, nous simplifions le traitement des correspondances imprimées. Depuis novembre 2014, les courriers du domaine Life & Pension destinés à nos groupes d'intérêts sont exclusivement envoyés via un partenaire externe. Cela concerne principalement les envois en nombre standardisés. Ainsi, il n'est plus nécessaire d'imprimer et de mettre sous pli manuellement les documents sur le lieu

de travail. Cela nous permet de traiter les cas avec beaucoup plus d'efficacité et de cohérence.

En 2015, nous irons encore plus loin. Nous allons en effet mettre en place un mécanisme pour la validation des documents qui nécessitent un contrôle selon les directives internes. Nous pourrions ainsi raccourcir le délai de traitement, ce qui bénéficiera au final à nos clients.

**Nous améliorons nos performances
dans le secteur des prestations**

Avec des initiatives ciblées dans le domaine Claims Non-Life, nous sommes parvenus à réduire fortement la charge des sinistres en 2014. Nous avons ainsi apporté une contribution décisive à l'amélioration du résultat global du Groupe Generali Suisse. Grâce aux bonnes performances de ces deux dernières années, nous avons largement dépassé nos prévisions d'économies. Par conséquent, nous pourrions encore revoir à la hausse nos objectifs annuels d'efficacité jusqu'en 2017.

Pour réaliser ce projet ambitieux, nous intensifions la collaboration internationale avec le Groupe Generali. En parallèle, les départements nationaux Lutte contre la fraude, Experts automobiles et Recovery collaborent encore plus étroitement au sein du Competence Center Claims, avec un personnel renforcé.

5

Ressources humaines

Nous encourageons les talents

Nous investissons dans la promotion à long terme et la formation continue de nos collaborateurs. En identifiant les talents, nous posons les bases d'une planification de

carrière et de relève ciblée et transversale, à l'échelle nationale aussi bien qu'internationale. Cela nous permet d'assurer l'avenir de notre groupe et montre toute l'estime que nous portons à notre personnel.

Dans le cadre d'un processus structuré, nous évaluons les points forts de nos collaborateurs et identifions les possibilités pour leur développement personnel. De là, nous définissons ensemble les objectifs personnels et la planification de carrière à long terme. Nous avons mis en place ce processus avec succès l'année passée. En 2015, nous continuerons à renforcer notre gestion des talents à l'échelle internationale, en étroite collaboration avec le Groupe Generali.

Nous investissons dans nos collaborateurs

Le développement des compétences est essentiel pour répondre aux attentes croissantes des clients et gérer des produits toujours plus complexes. C'est pourquoi nous investissons beaucoup dans la formation continue de nos collaborateurs.

Pour rendre les connaissances acquises plus visibles en interne et en externe et les harmoniser, nous utilisons le système d'attestation Cicero. Dès lors, nos collaborateurs du service externe et nos partenaires de vente peuvent faire certifier de façon centralisée les programmes de formation continue et les stages menés à bien, et les faire valoir auprès de nos clientes et clients.

Cicero est une initiative de l'Association Suisse d'Assurances ASA. Le standard de qualité commun permet de créer sur le marché un label de qualité reconnu dans toute la Suisse. Avec le déploiement de Cicero à partir de 2015, nous fournissons à nos clients la garantie qu'ils sont conseillés par nos collaborateurs avec compétence et sur la base d'une formation initiale et continue approfondie.





Chiffres de l'exercice 2014

Chiffres clés des différents domaines¹

ASSURANCES-VIE

en mio. CHF	31.12.2014	31.12.2013	Variation
Primes brutes émises totales	1368,8	1307,0	4,7 %
dont:			
Assurances-vie liées à des fonds	898,5	934,6	-3,9 %
dont à primes en cours	879,0	920,3	-4,5 %
dont à primes uniques	19,5	14,3	36,3 %
Assurances-vie conventionnelles	470,3	372,4	26,3 %
dont à primes en cours	373,2	355,4	5,0 %
dont à primes uniques	97,1	16,9	473,3 %
Annual premium equivalent (APE)	70,5	76,3	-7,7 %
New Business Value	35,5	33,8	5,0 %
New Business Margin	50,4 %	44,3 %	6,1 p.p.

Primes brutes

Dans le domaine des assurances-vie, nous avons enregistré une croissance des primes de 4,7 % lors de l'exercice 2014. Cette progression réjouissante est due aux excellentes ventes de produits à primes uniques, notamment la police de libre passage, ainsi que le plan de versement et l'assurance à prime unique INVESTA One, lesquels ont au total contribué à hauteur de CHF 115 millions au volume des primes. Avec une part de plus de 66 % du montant total des primes encaissées, les assurances-vie liées à des fonds restent la principale source de revenus dans le domaine des assurances-vie. Grâce aux solides résultats des assurances-vie à primes uniques, nous avons pu diversifier encore davantage notre portefeuille. Dans le domaine des assurances-vie conventionnelles à primes en cours, le volume a augmenté de 5,0 % pour atteindre CHF 373,2 millions, malgré des taux d'intérêt toujours bas.

Annual premium equivalent

L'annual premium equivalent (APE) est un indicateur qui nous permet de réunir 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 sont prises en compte à hauteur de 10 % et additionnées aux primes en cours. La forte croissance des affaires à primes uniques n'a pas permis de compenser le recul des primes brutes dans le domaine des assurances-vie liées à des fonds à primes en cours. Il en résulte une baisse de 7,7 % de l'indicateur APE.

New Business Value

Grâce à diverses mesures, la New Business Value (NBV) a enregistré une belle progression de 5,0 % pour atteindre CHF 35,5 millions. Nous avons réduit les frais administratifs des assurances-vie et, grâce à des pratiques de souscription très strictes, nous avons pu ajuster différents paramètres pour le calcul de la NBV. Cela se répercute aussi sur la New Business Margin (NBM), en particulier dans le domaine des assurances-vie conventionnelles. Sur l'ensemble du portefeuille, la New Business Margin a progressé de 6,1 points de pourcentage (p.p.) et atteint 50,4 %, malgré la persistance de faibles taux d'intérêt.

¹ indicateurs agrégés IFRS

ASSURANCES NON-VIE

en mio. CHF	31.12.2014	31.12.2013	Variation
Primes brutes émises totales	820,1	841,4	-2,5%
dont:			
Assurances véhicules à moteur	373,3	390,6	-4,4%
Assurances choses et entreprises	236,4	237,9	-0,6%
Assurances maladie et accidents	206,1	209,5	-1,7%
Assurances industrielles	4,4	3,4	28,3%
Combined Ratio	92,7%	94,4%	-1,7 p.p.
dont taux de sinistres net	70,2%	69,3%	0,9 p.p.
dont taux de charges net	22,6%	25,1%	-2,5 p.p.

Primes brutes

Au total, les primes encaissées pour les assurances non-vie ont diminué de 2,5 % en 2014. Avec une part de 46 % du volume total des primes encaissées, les assurances véhicules à moteur restent la branche la plus importante du domaine non-vie, mais ont tout de même accusé une baisse de 4,4 %. Ce recul est principalement dû à l'assainissement du portefeuille. Grâce aux adaptations apportées aux tarifs dans le secteur des véhicules à moteur, nous sommes cependant bien armés pour l'avenir – les primes encaissées sur ce portefeuille suivent une tendance positive et nous donnent confiance quant à la future croissance. Dans les autres branches, le volume des primes est resté sensiblement identique à celui de l'exercice précédent. Dans le secteur des assurances maladie et accidents, nous avons fait passer la rentabilité future en priorité et freiné quelque peu la croissance jusqu'ici très forte, conformément à notre stratégie.

Combined Ratio

Cet accent mis sur la rentabilité se retrouve aussi dans le ratio combiné, que nous avons pu réduire de 1,7 p.p. pour atteindre un plus bas de 92,7 %. Les efforts entrepris se sont particulièrement reflétés dans la diminution de 2,5 p.p. du taux de frais, qui s'élève désormais à 22,6 %.

PLACEMENTS DE CAPITAUX ET FONDS

à leur valeur de marché, en mio. CHF			2014			2013	Variation
	Vie	Non-vie	Total	Vie	Non-vie	Total	
Immeubles	786,6	509,2	1295,8	824,3	501,8	1326,1	-2,3 %
Hypothèques	494,6	125,7	620,3	448,2	122,0	570,2	8,8 %
Obligations	3625,1	868,0	4493,1	3212,9	781,0	3993,9	12,5 %
Actions	182,8	151,9	334,6	138,5	150,8	289,3	15,7 %
Marché monétaire	211,4	24,8	236,1	177,0	158,4	335,4	-29,6 %
Produits dérivés	618,5	-	618,5	232,9	-	232,9	165,5 %
Autres	49,3	80,5	129,8	55,5	101,5	157,0	-17,3 %
Total	5968,3	1760,1	7728,4	5089,4	1815,5	6904,9	11,9 %
Parts d'assurances-vie liées à des fonds	8297,1	-	8297,1	7504,9	-	7504,9	10,6 %
Total global	14265,3	1760,1	16025,5	12594,3	1815,5	14409,8	11,2 %

En 2014, notre portefeuille global de placements de capitaux à leur valeur de marché a augmenté de CHF 14,4 milliards à CHF 16,0 milliards, soit une progression de 11,2 %. Cette augmentation résulte pour 48,2 % des placements de capitaux conventionnels et pour 51,8 % des placements effectués dans le cadre des assurances-vie liées à des fonds.

Durant l'exercice sous revue, le portefeuille de placements conventionnels a augmenté pour atteindre CHF 7,7 milliards (+ 11,9 %). Afin d'optimiser encore les rendements, nous avons intensifié les placements plus risqués. Nous avons notamment investi davantage dans des obligations et des fonds en obligations.

Les placements pour les assurances-vie liées à des fonds ont augmenté de 10,6 % pour atteindre CHF 8,3 milliards. Cette augmentation résulte d'une part d'une croissance organique, et d'autre part de la forte augmentation de la valeur de marché des obligations, due à l'évolution négative des taux d'intérêt à l'échelle internationale. En parallèle, les bonnes performances des marchés des actions ont entraîné une croissance des fonds en actions.

Le retour sur investissement pour l'ensemble des placements de capitaux a totalisé 5,7 % durant l'exercice sous revue, et correspond ainsi exactement à la valeur de référence. La baisse des taux d'intérêt a provoqué un fort recul des rendements attendus, avec une hausse de 9,5 % du Swiss Bond Index. Pour compenser la baisse des revenus sur les marchés suisse et européens des obligations, nous avons renforcé notre part d'actions, augmenté la durée moyenne dans le portefeuille d'obligations au cours de l'exercice et élargi notre stratégie d'investissement. Par ailleurs, nous avons augmenté nos investissements en dollar américain sur le marché des fonds obligataires ainsi que dans les titres issus des marchés émergents. Le maintien des bonnes performances des biens immobiliers et des hypothèques a également contribué à l'atteinte d'un très bon résultat opérationnel, malgré des conditions de marché encore plus difficiles que lors de l'exercice précédent.

Rapports financiers des principales sociétés²

GENERALI ASSURANCES DE PERSONNES SA

Bilan

en mio. CHF	31.12.2014	31.12.2013
Actif		
Placements financiers	3898,9	3488,4
Immeubles	735,3	738,7
Placements de capitaux pour assurances-vie liées à des fonds	8036,3	7201,9
Charges d'acquisition inscrits à l'actif	795,4	839,1
Total de l'actif immobilisé	13 465,9	12 268,1
Liquidités ³	720,8	487,3
Créances nées d'opérations d'assurance	20,9	22,4
Autres créances	13,1	13,3
Créances vis-à-vis de sociétés affiliées	5,6	14,0
Comptes de régularisation	42,6	43,2
Total de l'actif circulant	803,0	580,1
Total de l'actif	14 268,9	12 848,2
Passif		
Dettes nées d'opérations d'assurance	168,9	149,5
Autres dettes à court terme ³	647,1	270,5
Engagements envers des sociétés affiliées	58,2	63,4
Comptes de régularisation	58,2	46,9
Provisions techniques	3592,8	3399,0
Provisions techniques pour assurances-vie liées à des fonds	7950,8	7168,9
Parts d'excédents créditées aux assurés	133,1	139,9
Provision pour parts futures d'excédents aux assurés	19,0	19,2
Autres engagements et provisions à long terme	183,9	175,1
Prêts de rang subordonné vis-à-vis de sociétés affiliées	235,8	240,6
Total des fonds de tiers	13 047,7	11 673,0
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	400,9	376,1
Bénéfice de l'exercice	96,3	75,0
Total des fonds propres	1 221,2	1 175,2
Total du passif	14 268,9	12 848,2

² comptes annuels statutaires

³ y compris le nantissement en espèces pour les opérations de couverture

Compte de résultat

en mio. CHF	2014	2013
Primes brutes	1253,5	1178,1
Primes brutes cédées en réassurance	- 18,1	- 21,0
Variation de la provision pour primes non acquises	- 0,4	- 0,5
Primes acquises	1235,0	1156,6
Prestations d'assurance (brutes)	- 582,1	- 530,6
Part de réassurance de prestations d'assurance	9,6	7,7
Variation des provisions techniques d'assurance (brutes)	- 968,6	- 661,4
Part de réassurance de provisions techniques d'assurance	- 1,0	- 1,2
Prélèvement sur les provisions pour parts futures d'excédents aux assurés	9,5	9,8
Charges techniques d'assurance	- 1532,7	- 1175,7
Charges d'acquisition ⁴	- 148,2	- 137,8
Charges de personnel / administratifs ⁴	- 54,7	- 86,8
Charges	- 202,9	- 224,6
Produits de placements	209,8	189,5
Intérêts actifs	3,3	3,4
Profits provenant de la réalisation de placements	26,6	48,1
Bénéfices comptables sur placements de capitaux	445,3	169,3
Autres produits	47,8	44,1
Intérêts passifs	- 19,9	- 21,6
Charges sur placements de capitaux	- 18,3	- 25,8
Amortissements sur placements de capitaux	- 49,0	- 56,1
Autres charges	- 2,9	- 0,6
Variation des provisions financières	- 9,6	0,2
Résultat financier	633,2	350,4
Résultat global avant impôts	132,6	106,6
Impôts sur le résultat	- 26,8	- 21,3
Résultat global	105,8	85,3
Attribution aux provisions pour parts futures d'excédents aux assurés	- 9,5	- 10,3
Bénéfice de l'exercice	96,3	75,0

⁴ En 2014, une nouvelle méthode de répartition des coûts a été introduite au sein du Groupe Generali Suisse. Elle consiste notamment à regrouper les coûts chez Generali Assurances de personnes SA avant facturation à l'ensemble des sociétés, à contrôler les clés de répartition des coûts et à reporter une partie des charges généraux sur la charge des sinistres. Une comparaison avec l'exercice précédent n'est donc pas possible.

GENERALI ASSURANCES GÉNÉRALES SA

Bilan

en mio. CHF	31.12.2014	31.12.2013
Actif		
Placements financiers	1413,9	1448,7
Immeubles	265,7	267,1
Immobilisations corporelles	1,1	0,0
Total de l'actif immobilisé	1680,7	1715,8
Liquidités	209,2	163,5
Créances nées d'opérations d'assurance	34,9	19,5
Autres créances	4,1	2,8
Créances vis-à-vis de sociétés affiliées	0,7	17,5
Comptes de régularisation	9,2	9,0
Total de l'actif circulant	258,1	212,3
Total de l'actif	1938,8	1928,1
Passif		
Dettes nées d'opérations d'assurance	10,8	8,8
Autres dettes à court terme	32,5	3,9
Engagements envers des sociétés affiliées ⁵	83,5	106,4
Comptes de régularisation	222,6	242,2
Provisions techniques	1090,6	1089,6
Autres engagements et provisions à long terme	171,8	213,3
Total des fonds de tiers	1611,8	1664,3
Capital-actions	27,3	27,3
Réserve légale générale	33,2	33,2
Réserves libres	107,0	107,0
Report de bénéfice de l'exercice précédent	71,2	2,3
Bénéfice de l'exercice	88,2	93,9
Total des fonds propres	327,0	263,8
Total du passif	1938,8	1928,1

⁵ En 2014, une nouvelle méthode de répartition des coûts a été introduite au sein du Groupe Generali Suisse. Elle consiste notamment à regrouper les coûts chez Generali Assurances de personnes SA avant facturation à l'ensemble des sociétés, à contrôler les clés de répartition des coûts et à reporter une partie des charges généraux sur la charge des sinistres. Une comparaison avec l'exercice précédent n'est donc pas possible.

Compte de résultat

en mio. CHF	2014	2013
Primes brutes	787,5	808,0
Dont réassurances	-72,7	-76,8
Variation des reports de primes	0,7	0,8
Primes acquises	715,5	732,0
Prestations d'assurance (brutes)	-563,2	-593,2
Part de réassurance de prestations d'assurance	50,6	67,6
Variation des provisions techniques d'assurance (brutes)	7,1	7,3
Part de réassurance de provisions techniques d'assurance	-6,2	11,9
Charges techniques d'assurance	-511,7	-506,4
Charges d'acquisition ⁵	-120,2	-144,2
Charges administratifs ⁵	-44,1	-50,1
Charges	-164,2	-194,3
Produits de placements	59,0	46,8
Intérêts actifs	0,1	0,1
Plus-values nettes sur placements	13,0	6,7
Gains comptables sur placements	16,3	44,9
Autres produits	1,3	0,8
Intérêts passifs	-2,6	-2,7
Charges des placements de capitaux	-6,1	-2,1
Amortissements sur capitaux	-17,7	-2,1
Autres charges	-10,8	-3,9
Variation des provisions financières	20,0	0,0
Résultat financier	72,6	88,6
Résultat total avant impôts	112,2	119,9
Impôts sur le capital et le revenu	-24,0	-26,0
Bénéfice de l'exercice	88,2	93,9

GENERALI (SUISSE) HOLDING SA**Bilan**

en mio. CHF	31.12.2014	31.12.2013
Actif		
Liquidités et dépôts à terme	30,9	23,5
Titres	0,0	0,0
Créances	0,2	1,0
Créances vis-à-vis de sociétés affiliées	0,1	2,4
Comptes de régularisation	67,9	73,4
Total de l'actif circulant	99,1	100,3
Participations	1474,5	1474,5
Prêts de rang subordonné à des sociétés affiliées	235,8	240,6
Total de l'actif immobilisé	1710,3	1715,1
Total de l'actif	1809,4	1815,4
Passif		
Autres engagements à court terme	0,0	1,7
Engagements envers des sociétés affiliées	0,4	0,0
Prêts d'entreprises affiliées	50,0	60,0
Prêts d'entreprises proches	487,9	495,9
Provisions	76,5	73,4
Comptes de régularisation	12,0	13,0
Total des fonds de tiers	626,8	644,0
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	268,0	243,8
Bénéfice de l'exercice	61,1	74,3
Total des fonds propres	1182,5	1171,4
Total du passif	1809,4	1815,4

Compte de résultat

en mio. CHF	2014	2013
Produits		
Revenu des participations	67,8	72,6
Revenu des titres et intérêts	15,2	17,3
Prélèvement sur les provisions	0,0	11,0
Total des produits	83,0	100,9
Charges		
Charges d'intérêts	-16,3	-22,7
Charges administratifs	-2,0	-1,7
Attribution aux provisions	-3,1	0,0
Total des charges	-21,4	-24,4
Résultat total avant impôts	61,5	76,5
Impôts sur le capital et le revenu	-0,4	-2,2
Bénéfice de l'exercice	61,1	74,3

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: Monashee Frantz, Getty Images
Page 8: Christian Senti, Zürich
Autres pages: Getty Images

Le présent rapport de gestion, accompagné d'une rétrospective sur les projets et actions menés pendant l'exercice 2014, peut être consulté en ligne à l'adresse generali.ch/annualreport2014/fr

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

