

die **Mobiliar**

Geschäftsbericht 2018 in Kürze



21:37
Jederzeit auf
Empfang.

Kennzahlen zur konsolidierten Jahresrechnung

in CHF Mio.	2018	2017	Veränderung in %
Nicht-Leben und Leben			
Bruttoprämien	3 831.1	3 774.7	+1.5
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	3 648.0	3 603.7	+1.2
Versicherungstechnische Rückstellungen für eigene Rechnung	11 134.2	10 995.6	+1.3
Versicherungstechnische Rückstellungen für Rechnung und Risiko Dritter	784.2	822.5	-4.7
Versicherungstechnische Rückstellungen Kapitalisationsgeschäft	17.4	0.1	n. a.
Kapitalanlagen	17 177.6	17 150.1	+0.2
Kapitalanlagen auf Rechnung und Risiko Dritter	784.2	822.5	-4.7
Kapitalanlagen Kapitalisationsgeschäft	32.1	17.0	+88.8
Technisches Ergebnis	255.3	145.2	+75.8
Finanzielles Ergebnis	240.8	336.6	-28.5
Konsolidierter Jahresgewinn	443.5	440.5	+0.7
Konsolidiertes Eigenkapital	4 779.6	4 834.9	-1.1
Eigenkapitalrendite	9.2%	9.6%	
Nicht-Leben			
Bruttoprämien	3 070.3	2 961.4	+3.7
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	2 891.2	2 795.3	+3.4
Versicherungstechnische Rückstellungen für eigene Rechnung	5 595.0	5 512.9	+1.5
Technisches Ergebnis	314.8	257.9	+22.1
Finanzielles Ergebnis	140.8	186.6	-24.5
Ergebnis nach Steuern	406.9	406.2	+0.2
Schadenbelastung für eigene Rechnung	60.7%	63.2%	
Kostensatz für eigene Rechnung	27.0%	26.3%	
Satz übrige versicherungstechnische Kosten für eigene Rechnung (inkl. Überschussanteile an Versicherungsnehmer)	1.4%	1.3%	
Combined Ratio für eigene Rechnung	89.1%	90.8%	
Leben			
Bruttoprämien	760.8	813.3	-6.5
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	756.8	808.5	-6.4
Versicherungstechnische Rückstellungen für eigene Rechnung	5 539.2	5 482.7	+1.0
Versicherungstechnische Rückstellungen für Rechnung und Risiko Dritter	784.2	822.5	-4.7
Versicherungstechnische Rückstellungen Kapitalisationsgeschäft	17.4	0.1	n. a.
Technisches Ergebnis	-59.5	-112.7	+47.2
Finanzielles Ergebnis	100.0	150.1	-33.4
Ergebnis nach Steuern	36.6	34.3	+6.7
Kostensatz für eigene Rechnung	16.8%	15.7%	

Veränderung einer Erfolgsrechnungszahl in Prozent (%), positive Wirkung auf Ergebnis (+), negative Wirkung auf Ergebnis (-), n. a.: nicht anwendbar

Die aufgeführten Beträge sind gerundet. Das Total kann deshalb von der Summe der einzelnen Werte abweichen; Rundungsdifferenzen können sich deshalb ebenfalls in den Prozentsätzen ergeben.

Die Fälle im Überblick

Informationen und Legende zum Zeitstrahl im Innenteil

- 12:07 – 11:08
Reifenpanne
(Generalagentur Herzogenbuchsee)
- 13:07 – 11:03
Repariturierung
(für Drittkunden)
- 18:37 – 19:21
Wasserschaden
(Generalagentur Bülach)
- 04:25 – 04:28
Nächtliche Autopanane
(Generalagentur Dielsdorf)
- 08:15 – 08:24
Motorradunfall
(Generalagentur Jura)
- 11:00 – 11:20
Autopanane
(Generalagentur Lugano)
- 12:20 – 16:32
Bergung
(Generalagentur Buchs-Sargans)
- 17:33 – 10:44
Erdbeben
(Generalagentur Sitten)
- 00:13 – 09:53
Mitternachtspanne
- 05:02 – 14:36
Wildschaden
(Generalagentur St. Gallen)
- 09:59
Wespennest
(Generalagentur La Broye)

Alle Interaktionen der Mobi24
Eingehend

Ausgehend

- = Anrufe  ○ = E-Mails   = SMS  = Anrufe von Generalagentur weitergeleitet  = Anrufe falsch verbunden | = alle Aktivitäten (📞, ✉, 📱 etc.)

● **Reifenpanne**

Ein Versicherungsnehmer meldet eine Reifenpanne in Norwegen. Über einen norwegischen Partner organisiert Mobi24 eine Pannenhilfe, die das Fahrzeug abschleppt. Der defekte Reifen wird einen Tag später gewechselt und die Reise kann fortgesetzt werden.

● **Repatriierung**

Eine Versicherungsnehmerin musste in Mallorca ins Krankenhaus eingeliefert werden. Nach Abklärungen erfolgt die Repatriierung durch die Rega. In Zürich wird die Patientin von der Ambulanz ins Luzerner Kantonsspital überführt.

● **Wasserschaden**

Ein geplatzter Gartenschlauch führt zu einem grösseren Wasserschaden im Haus von Versicherungsnehmenden. Sie sind in den Ferien. Die Nachbarin hat den Schaden entdeckt. Mobi24 bietet die Bautrocknung auf und informiert die zuständige Generalagentur.

● **Nächtliche Autopanne**

Mitten in der Nacht meldet sich ein Versicherungsnehmer bei Mobi24. Er kann sein Fahrzeug nicht mehr starten. Die Pannenhilfe ist informiert und trifft kurz darauf beim Versicherungsnehmer ein, um den Schaden vor Ort zu begutachten.

● **Motorradunfall**

Beim Motorradunfall musste die Polizei aufgeboten werden. Die Pannenhilfe war vor Ort und rapportiert an Mobi24. Der Versicherungsnehmer hat den Vortritt missachtet: Sein Motorrad erleidet Total Schaden. Der Fall wird an die zuständige Generalagentur übermittelt.

● **Autopanne**

Im Süden Italiens haben Versicherungsnehmende Probleme mit ihrem Fahrzeug. Die Garagen vor Ort können kein Ersatzteil organisieren. Die Versicherungsnehmenden riskieren die Rückreise auf eigene Gefahr und melden sich wieder, sollte das Auto unterwegs stehen bleiben.

● **Bergung**

Das Fahrzeug einer Versicherungsnehmerin ist einem Hang entlang 20 Meter in die Tiefe gerollt. Steine blockieren das Fahrzeug, was die Bergung verkompliziert. Die durch Mobi24 organisierte Pannenhilfe kann das Fahrzeug schliesslich hochziehen.

● **Erdbeben**

Ein Ehepaar befindet sich in Lombok im vom Erdbeben betroffenen Gebiet. Das Hotel ist komplett zerstört und die Stromversorgung unterbrochen. Die Schwester der Versicherungsnehmerin und Mobi24 organisieren frühzeitige Rückflüge in die Schweiz.

● **Mitternachtspanne**

Unser niederländischer Partner fordert Unterstützung von Mobi24 an. Sein Kunde hat eine Autopanne in Bellinzona. Die Pannenhilfe muss das Fahrzeug abschleppen. Während der Reparatur wird das Ehepaar in einem Hotel untergebracht.

● **Wildschaden**

Ein Versicherungsnehmer meldet frühmorgens einen Wildschaden in Österreich. Sein Fahrzeug ist mit einem Reh kollidiert. Der Wildhüter sowie die Polizei sind zur Lagebeurteilung vor Ort. Die Schadenmeldung wird an die Generalagentur übermittelt.

● **Wespennest**

Eine Versicherungsnehmerin meldet, dass sich auf ihrem Balkon Wespen als Untermieter eingenistet haben. Mobi24 beauftragt die Experten für Schädlingsbekämpfung, das Wespennest umgehend zu entfernen.

Geschäftsjahr in Kürze

Die Mobiliar kann erneut auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Die Gruppe wächst weiterhin stärker als der Markt.

Liebe Kundinnen und Kunden

Die Gruppe Mobiliar erzielte 2018 mit einem Gewinn von 443.5 Mio. Franken wiederum ein ausgezeichnetes Ergebnis.

Im Nicht-Lebengeschäft stärkten wir unsere Wettbewerbsfähigkeit in einem kompetitiven Umfeld und bauten unsere Marktanteile weiter aus. Mit einem Anstieg des Prämienvolumens um 3.7 % erreichten wir erneut ein deutlich höheres Wachstum als der Gesamtmarkt (1.8 %). Dabei steigerten wir die Prämieinnahmen sowohl im Geschäft mit Privatpersonen als auch mit Geschäftskunden. Der Schadenverlauf 2018 lag unter dem Durchschnitt der letzten zehn Jahre.

Im Lebengeschäft konnten wir unsere bedeutende Stellung in der Rückversicherung von Vorsorgeeinrichtungen halten und unsere Marktführerschaft im Geschäft der Risiko-Todesfallversicherungen für Privatpersonen festigen. Im Spargeschäft der privaten Vorsorge führten wir unseren Wachstumskurs im Geschäft mit wiederkehrenden Prämien erfolgreich fort und erzielten erneut ein über dem Markt liegendes Wachstum. In der beruflichen Vorsorge fiel das Prämienvolumen tiefer aus. Auf der Leistungsseite stiegen die Aufwendungen insgesamt im Vergleich zum Vorjahr leicht an.

Die weltwirtschaftliche Dynamik verlor 2018 an Fahrt und die Volatilität kehrte an die Aktienmärkte zurück. Die Entwicklung an den Finanzmärkten war stark von der Politik geprägt. Der Handelsstreit der USA mit China und weiteren Handelspartnern sowie die politischen Risiken in Europa setzten die Börsen unter Druck. Als Folge der globalen Wachstumsabschwächung kühlte sich auch die Schweizer Wirtschaft merklich ab. Gegen Ende des Jahres kam es zu heftigen Ausschlägen an den Finanzmärkten. Dabei verloren die

Aktienmärkte deutlich an Wert. In diesem Marktumfeld fiel der Ergebnisbeitrag aus dem Finanzgeschäft deutlich tiefer aus als im Vorjahr.

Im Berichtsjahr investierten wir über 126 Mio. Franken in Projekte. Rund 95 % des Investitionsvolumens flossen in den Unterhalt sowie in die Modernisierung und Digitalisierung unseres Kerngeschäfts. Nachdem im Vorjahr mit der Einführung des Mobiliar Claims System für die Branchen Sach, Haft und Mobilität ein wichtiges Etappenziel des Grossprojekts «Neue Schadenplattform» erreicht wurde, führten wir 2018 das elektronische Schadendossier bei unseren Generalagenturen und den Schadenteams der Direktion ein. Zudem nahmen wir mit der Erneuerung der Systeme für die Rechtsschutzversicherung einen weiteren Meilenstein in Angriff. Rund 5 % unseres regulären Projektbudgets verwendeten wir für sogenannte Schnellboote. Diese entwickeln neue Produkte oder Dienstleistungen innerhalb der zwei definierten Ökosysteme «Mieten, Kaufen, Wohnen» und «Dienstleistungen für KMU» oder entspringen strategischen Stossrichtungen aus den verschiedenen Geschäftsleitungsbereichen.

Die Mobiliar will weiterhin profitabel und stärker als der Markt wachsen. Um das Übermarktwachstum auch in den kommenden Jahren zu sichern, investieren wir in die technologische Entwicklung und beschleunigen die digitale Transformation. Wir setzen dafür in den kommenden fünf Jahren zusätzlich zum regulären Projektportfolio rund 250 Mio. Franken ein. Damit beschleunigen wir die Entwicklung wettbewerbsfähiger Produkte und Services und lösen bestehende Systeme schneller ab. Im Rahmen dieser Initiative schafft die Mobiliar 150 neue Arbeitsplätze für Mitarbeitende in den Bereichen Software-Entwicklung sowie Business- und Datenanalyse.

Im Juli 2018 erwarb die Mobiliar das Unternehmen bexio AG, welches Schweizer Kleinunternehmen, Selbstständigen und Start-ups cloudbasierte Business-Software in den Bereichen Buchhaltung und Fakturierung anbietet. Zusammen mit unserer neuen Tochtergesellschaft bauen wir unsere führende Position im KMU-Markt auch digital aus. Seit November verfügen wir mit Chubb – einem weltweit führenden börsenkotierten Industrierversicherer – über einen neuen Partner für internationale Versicherungslösungen im Bereich Sach- und Haft-



Urs Berger, Präsident des Verwaltungsrats; Markus Hongler, CEO

pflichtversicherungen für mittlere und grosse Unternehmen mit Sitz in der Schweiz und Niederlassungen im Ausland.

Die Mobiliar bietet neben Versicherungs- und Vorsorgelösungen neu auch Hypotheken unter eigenem Namen an. Dazu gründeten wir zusammen mit Swisscom, der Vaudoise Versicherungsgruppe und der Clientis Zürcher Regionalbank die Plattform «Credit Exchange». Unsere Berater können über diese Plattform in Echtzeit Angebote diverser Schweizer Kreditgeber vergleichen und für unsere Kunden das für sie beste Finanzierungsangebot ermitteln.

Im Rahmen unseres Gesellschaftsengagements verfolgten wir unsere Projekte in den vier Bereichen Naturgefahrenprävention, Kunst und Kultur, Wirtschaft und Arbeit sowie Wohnen und Zusammenleben weiter. Zudem setzten wir im Berichtsjahr mit dem «Atelier du Futur» – ein Sommercamp für Jugendliche zwischen 13 und 15 Jahren – und dem Pop-up-Konzept mit einzigartigen Innovationsworkshops im Mobiliar Forum Thun zwei neue Pilotprojekte erfolgreich um. Der Verwaltungsrat der Genossenschaft hat deshalb entschieden, diese Projekte für 2019 auszubauen.

Inzwischen schenken uns mehr als zwei Millionen Kundinnen und Kunden ihr Vertrauen, wofür wir uns an dieser Stelle herzlich bedanken. Wir freuen uns, unseren Versicherten auch künftig als persönliche und verlässliche Partnerin rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung zu stehen.

Urs Berger
Präsident des Verwaltungsrats

Markus Hongler
CEO

Partnerschaftlich und verantwortungsvoll

Als verlässliche Partnerin für ihre Versicherten betreibt die Mobiliar ihre Geschäftstätigkeiten umsichtig, eigenständig und mit langfristiger Optik.

Die Mobiliar wurde 1826 als erste private Versicherung der Schweiz und als Genossenschaft gegründet. Diese Rechtsform hat sich für die Mobiliar bewährt. Heute besteht eine schlagkräftige Organisation unter dem Dach einer Genossenschaft. Folgerichtig ist die wirtschaftliche Leistung nach wie vor gezielt auf die Kunden ausgerichtet, die – anstelle von Dividenden an Aktionäre – freiwillige Überschussbeteiligungen erhalten. Die ausgeprägte Kundenorientierung und Kundennähe pflegt die Mobiliar über ihr flächendeckendes Netz von 79 Generalagenturen, die an rund 160 Standorten die kundennahe und persönliche Betreuung sicherstellen. Unser Anspruch ist es, gegenüber den Kunden die persönlichste Versicherung zu sein, sei dies in der Beratung, im Abschluss, in der Betreuung oder im Schadenfall und unabhängig davon, über welchen Kanal der Kontakt erfolgt.

Die Genossenschaftsphilosophie verleiht auch der Unternehmensführung eine besondere Charakteristik und ist von Langfristigkeit geprägt, da das Unternehmen nicht kurzfristige Erfolge ausweisen muss. Das Versicherungsgeschäft wird vorwiegend von der Betrachtung über lange Zeiträume bestimmt, da das Schadenausmass über Jahre und Jahrzehnte hinweg beträchtlich variieren kann. Um solch grossen Schwankungen im Schadenanfall und ungünstigen Finanzmarktentwicklungen Rechnung tragen zu können, benötigt die Gruppe Mobiliar mangels Zugang zum Kapitalmarkt bedeutende Eigenmittel.

Ein nachhaltig selbstfinanziertes Versicherungsgeschäft bedarf weitsichtiger Strategien. Die Risiken, die wir im Versicherungsgeschäft und bei den Vermögensanlagen eingehen, stehen in einem ausgewogenen Verhältnis zu unserem Eigenkapital. In Bezug auf die Eigenmittelausstattung belegt die Gruppe Mobiliar unter den Schweizer Erstversicherern mit einem SST-Quotienten von 594 % einen Spitzenplatz.

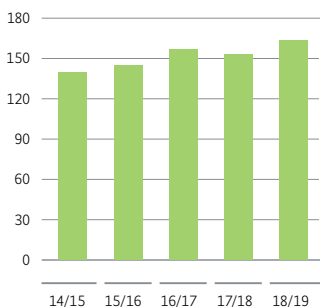
Erfolg teilen

Als genossenschaftlich verankertes Unternehmen lässt die Mobiliar ihre Kundinnen und Kunden am Erfolg teilhaben.

Die Mobiliar sichert den Fortbestand und die Weiterentwicklung des Unternehmens aus eigener Kraft. Um auch in Zukunft erfolgreich zu sein, tätigen wir erhebliche Investitionen in Projekte und technologische Entwicklungen. Wir wollen weiterhin profitabel und stärker als der Gesamtmarkt wachsen und den erwirtschafteten Erfolg mit unseren Kunden teilen. Die genossenschaftliche Rechtsform führt zu einem hohen Mass an Übereinstimmung zwischen den Interessen des Unternehmens und der Versicherten. Der Genossenschaft als Alleineignerin wird seit Jahren eine lediglich bescheidene Dividende ausgerichtet. In erster Linie lässt die Mobiliar ihre Versicherten am Erfolg teilhaben. Darüber hinaus honorieren wir die Leistungen unserer Mitarbeitenden mit einer Erfolgsbeteiligung.

Von Juli 2018 bis Juni 2019 kommen alle Autofahrer und KMU, die bei der Mobiliar eine Fahrzeug- oder Betriebsversicherung abgeschlossen haben, in den Genuss einer Prämienreduktion von 10 %. Ab Mitte 2019 werden die Prämienrechnungen der Haushalt- und Gebäudeversicherung für die Dauer eines Jahres um 20 % vergünstigt. Auf diese Weise fliessen rund 320 Mio. Franken an unsere Versicherten zurück. In den letzten zehn Jahren haben wir unsere Versicherten mit Auszahlungen von rund 1.4 Mia. Franken aus dem Überschussfonds am guten Geschäftsgang beteiligt.

**Auszahlungen an Kunden
im Nicht-Lebengeschäft**
inkl. Begleitmassnahmen, in CHF Mio.



Strategische Geschäftsentwicklung

Mit unserer Strategie und den eigenständigen Erfolgsfaktoren sichern wir die nachhaltige Entwicklung unseres Unternehmens.

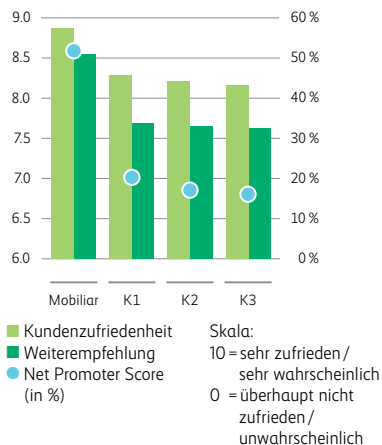
Die Mobiliar zeichnet sich durch individuelle und qualitativ hochstehende Dienstleistungen auf allen Kanälen aus. Die Kundenkontakte erfolgen vorwiegend persönlich und direkt über unsere Generalagenturen oder unsere Mitarbeitenden im Call-Service-Center Mobi24. Letztere stehen für alle Anliegen an 365 Tagen pro Jahr rund um die Uhr zur Verfügung. Im Bildteil geben wir einen kurzen Einblick in die vielfältigen Aktivitäten von Mobi24. Das Online-Kundenportal und die Mobiliar App bieten unseren Kunden jederzeit einen bequemen Zugang zur Mobiliar und damit auch zu ihren Vertrags- und Schadendaten. Auch in einem zunehmend von Technologie

geprägten Umfeld setzen wir weiterhin auf die Menschen. Wir wollen auch in einer digitalen Welt die persönlichste Versicherung der Schweiz bleiben. Durch intelligente Verknüpfung von Mensch und Maschine, von Online und Offline schaffen wir für unsere Kunden einen Mehrwert, der uns von unseren Mitbewerbern abhebt.

Dank unserer hohen Servicequalität weisen wir seit Jahren die höchste Kundenzufriedenheit innerhalb der Versicherungsbranche aus. Zufriedene Kunden empfehlen uns weiter und stärken so unser hervorragendes Image. Unser Wachstum über Markt ist die Folge der konsequenten Umsetzung unseres integrierten Geschäftsmodells mit Unternehmer-Generalagenturen und dem Grundsatz, dass unsere Kunden über alle Zugänge und Kanäle dasselbe Angebot zum gleichen Preis erhalten.

Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung im Vergleich mit Konkurrenten

SIC Swiss Insurance Cockpit DemoSCOPE
(K1 – K3: Konkurrenten)



Wir wollen unsere Innovationsvorhaben und die Digitalisierung vorantreiben. Die Mobiliar investiert rund 95 % der Aufwendungen des Projektportfolios für die laufende Pflege und Modernisierung ihres Kerngeschäfts. Rund 5 % setzen wir für sogenannte Schnellboote ein. Diese testen neue Geschäftsmodelle und loten Chancen auf dem Markt aus. Schnellboote entspringen den Vorgaben unserer zwei definierten Ökosysteme «Mieten, Kaufen, Wohnen» und «Dienstleistungen für KMU» oder strategischen Stossrichtungen aus den verschiedenen Geschäftsleitungsbereichen. Technologien verändern den Markt immer schneller. Da wir unseren Kunden auch künftig Dienstleistungen von höchster Qualität anbieten wollen, investieren wir in die digitale Transformation unseres Kerngeschäfts wie beispielsweise die beschleunigte Entwicklung neuer und wettbewerbsfähiger Produkte und Dienstleistungen.

Akquisitionen, Beteiligungen und Partnerschaften

Unser Kerngeschäft und unsere Ökosysteme stärken wir durch Akquisitionen und Beteiligungen. 2018 trieben wir insbesondere unser Ökosystem «Dienstleistungen für KMU» mit dem Erwerb der bexio AG voran. Zusammen mit bexio wollen wir unsere führende Stellung im KMU-Markt auch digital ausbauen. Mit dem Produkt «Gemeinschaftskasse BVG Mobiliar» bieten wir unseren KMU-Kunden eine teilautonome Vorsorgelösung an. Das Produkt wird unter der Marke Mobiliar vertrieben. Wo Mobiliar draufsteht, ist auch Mobiliar drin – die Rückversicherung erfolgt durch die Schweizerische Mobiliar Lebensversicherungs-Gesellschaft AG, die Vermögensverwaltung über die Fonds der Mobiliar durch die Schweizerische Mobiliar Asset Management AG, der Verkauf durch die Generalagenturen und die Administration durch unsere Tochtergesellschaft Trianon AG. Gemeinsam mit Scout24 Schweiz AG, an welcher wir zu 50 % beteiligt sind, identifizierten wir weitere Synergien. Über die neu lancierte Plattform «Credit Exchange» haben wir mit dem Vertrieb von Hypotheken unter eigenem Namen gestartet. Der Rollout über die ganze Schweiz erfolgt schrittweise.

Einen wichtigen Beitrag zum Übermarktwachstum leisten unsere Vertriebspartnerschaften, wie die Kooperationen mit Concordia, Sanitas und dem Internet-Vergleichsdienst Comparis. Im Bereich der beruflichen Vorsorge

pflegen wir eine langjährige Zusammenarbeit mit Swiss Life und PAX (für Vollversicherungslösungen) sowie mit Sammelstiftungen in der Rückversicherung ihrer biometrischen Risiken. Die Vertriebspartnerschaft mit der Schweizerischen Post für die Vermittlung und den Direktabschluss von Nicht-Lebenversicherungen für Privatpersonen verläuft sehr erfolgreich. Im Unternehmensgeschäft sind wir aufgrund unserer auf die Schweiz begrenzten Konzessionen für die Begleitung unserer Kunden ins Ausland auf internationale Partner angewiesen. Mit der Versicherungsgruppe Chubb haben wir seit November 2018 einen neuen Kooperationspartner.

Individualisierte Servicequalität

Unsere 79 Generalagenturen werden durch selbstständige Unternehmer geführt. Sie stellen an rund 160 Standorten in der Schweiz die kundennahe, rasche und qualitativ hochstehende Betreuung sicher. Die Mobiliar ist die einzige Anbieterin mit einer flächendeckenden lokalen Schadenerledigungsstruktur und den entsprechenden Kompetenzen. Über 90 % der Schäden erledigen die Generalagenturen unbürokratisch und rasch vor Ort. Komplexe Grossschäden und Leistungsfälle in der Lebensversicherung bearbeiten wir an den Direktionsstandorten. Wir sind in der Schweiz führend in der Schadenabwicklung, einerseits für das eigene Unternehmen, andererseits aber auch für ausgewählte Dritte.

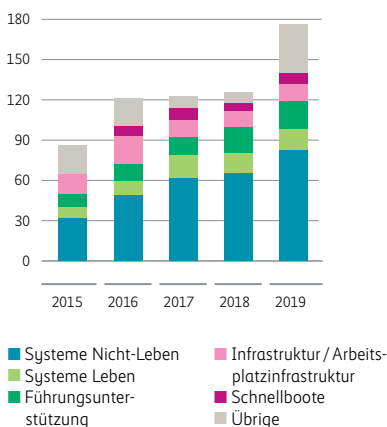
Ziele und Massnahmen

Wir wollen weiterhin stärker als der Gesamtmarkt wachsen und unsere führende Stellung in der Haushalt-, Betriebs-, Rechtsschutz- und Mietkautionsversicherung sowie im Risikolebengeschäft für Private nachhaltig sichern. Wir haben deshalb unsere Wachstumsinitiativen systematisch weitergeführt und die Generalagenturen personell verstärkt, um den Mehraufwand als Folge des Wachstums in der Kundenberatung und -betreuung zu bewältigen.

Bei den Betriebsversicherungen für KMU haben wir unsere Angebote angepasst und das Sortiment erweitert. So profitieren beispielsweise KMU-Kunden seit April 2018 von einer umfassend überarbeiteten und mit besserer Deckung ausgestatteten Transportversicherung. Zudem lancierten wir eine neue Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für Treuhänder und Wirtschaftsprüfer. Die im Vorjahr erfolgreich eingeführten Cyberschutz-Versicherungen für Unternehmen und Private entwickeln wir laufend weiter und passen diese der

steigenden Nachfrage nach Sicherheit im Netz an. Für junge Leute bis 26 Jahre erweiterten wir das Haushaltversicherungsangebot und führten in der Fahrzeugversicherung das Telematik-Angebot «CleverDrive» ein. Im Lebengeschäft lancierten wir zwei weitere Varianten für die wandelbare Sparversicherung. Diese ermöglicht es den Kunden, einen Teil der Sparprämien in eine Anlagelösung mit Garantie und einen Teil in MobiFonds zu investieren.

Investitionsanteile und Entwicklung der Investitionen
in CHF Mio.



inkl. Personalkosten, Kosten für externe Leistungen sowie für Sachanlagen- und immateriellen Anlagen. 2019 basierend auf Planung.

Die Mobiliar setzt seit Jahren beträchtliche Mittel für Projekte ein. Wie die Grafik zeigt, erreichten die Investitionen über alle Bereiche des Unternehmens 2018 ein Volumen von über 126 Mio. Franken. Im Berichtsjahr beschäftigten wir uns insbesondere damit, die umfassende Erneuerung der IT-Systeme fortzuführen. Um die digitale Transformation zu beschleunigen, investiert die Mobiliar über die nächsten fünf Jahre zusätzliche 250 Mio. Franken.

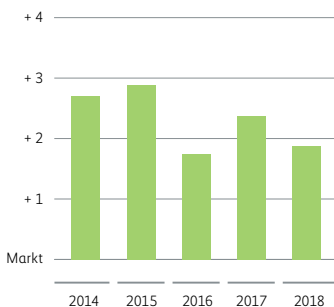
Nicht-Leben

Die Mobiliar konnte ihren Wachstumskurs fortsetzen und ihre starke Position im Markt weiter ausbauen.

In einem anhaltend kompetitiven Umfeld konnte sich die Mobiliar mit ihren marktfähigen Produkten und ihrer starken Vertriebsorganisation erneut sehr gut behaupten. 2018 erreichten wir mit 3.7 % eine höchst erfreuliche Prämiensteigerung. Damit übertrafen wir das durchschnittliche Marktwachstum von 1.8 % wiederum deutlich. Das signifikant höhere Vorjahreswachstum von 4.8 % resultierte hauptsächlich aus den erstmals für ein ganzes Jahr eingerechneten Prämien der im Herbst 2016 erworbenen SC, SwissCaution SA. Nur das organische Wachstum berücksichtigend, betrug der vergleichbare Wert 3.3 % und lag somit unter demjenigen des Berichtsjahres.

Im Segment Privatpersonen fiel das Prämienwachstum in den Haushalts- und Rechtsschutzversicherungen sogar höher aus als im Vorjahr. Hingegen verzeichneten wir im Geschäftsfeld Mobilität eine tiefere, aber im Marktvergleich nach wie vor weit überdurchschnittliche Wachstumsrate. Etwas tiefer fiel auch der Prämienzuwachs im Mietkautionsgeschäft aus. Den grössten Anteil zum Prämienanstieg im Unternehmensgeschäft steuerten erneut die Personenversicherungen bei. Im Geschäft mit mittleren und grösseren Unternehmen übertrafen wir im Direktgeschäft trotz des spürbaren Konkurrenzdrucks die Vorjahresproduktion deutlich. Die Betriebsversicherungen für KMU zeigten ebenfalls eine gute und nur leicht unter dem Vorjahr liegende Entwicklung.

Wachstum relativ zum Markt
Nicht-Lebengeschäft
(Differenz in Prozentpunkten)



Markt (Basis: Prämienreporting SVV)

Innovationen und Prozessoptimierungen

Um unsere Wettbewerbsfähigkeit auch künftig zu sichern, überarbeiten und entwickeln wir unsere Produkte und Serviceleistungen laufend weiter.

Im Rahmen unserer Initiative zur Beschleunigung der digitalen Transformation erneuern wir in den kommenden Jahren mit der Modernisierung unserer System- und Prozesslandschaft auch unsere gesamte Produktpalette. Ein erster Schritt ist mit dem Start zur Erneuerung der Systeme für die Rechtsschutzversicherung bereits erfolgt. Zudem lancierten wir 2018 das neue Fahrzeugversicherungsprodukt «CleverDrive» für junge Lenker bis 26 Jahre sowie den kognitiven Verkaufsassistenten im KMU-Geschäft. Rund die Hälfte aller Generalagenturen arbeitet inzwischen im Schadenfall mit dem elektronischen Dossier. Bei den Cyber-Schutz-Versicherungen für Privat- und Geschäftskunden führten wir gegen Ende Jahr eine Deckung gegen «Missbrauch von digitalen Zahlungssystemen» ein.

Gründe für den Erfolg

Die genossenschaftlich verankerte Mobiliar verkörpert seit jeher Vertrauen, Verlässlichkeit, Beständigkeit und lokale Präsenz. Diese Eigenschaften bilden die Grundlage für die anhaltend gute Entwicklung unseres Prämienvolumens und unsere ausgezeichnete Marktpositionierung. Kundennähe und hohe Kompetenzen im Abschluss und Schadenfall zeichnen unsere 79 Generalagenturen aus. Diese sorgen an insgesamt rund 160 Standorten mit ihren gut ausgebildeten und motivierten Mitarbeitenden für eine umfassende und persönliche Kundenbetreuung. Unsere Produkte und Serviceleistungen weisen ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis auf und entsprechen den Kundenerwartungen.

Schadenverlauf

Die Schadenbelastung lag unter dem Vorjahr und auch unter dem Durchschnitt der letzten zehn Jahre. Das Verhältnis von Schadenaufwand zu Prämien belief sich auf 60.7 % (Vorjahr 63.2 %). Im Vorjahresvergleich verzeichneten wir insbesondere in den Geschäftsfeldern Mobilität und Unternehmen bessere Schadenverläufe. So ereigneten sich bei den Motorfahrzeugversicherungen deutlich weniger Hagelschäden und im Geschäft mit mittleren und grösseren Unternehmen fiel die Belastung durch einzelne Grossschäden tiefer aus.

Leben

Die Mobiliar erzielte in der privaten Vorsorge im Geschäft mit Jahresprämien erneut ein deutlich über dem Markt liegendes Wachstum.

Die Lage am Versicherungsmarkt bleibt für Lebensversicherer aufgrund der anhaltenden Niedrigzinsphase angespannt.

Private Vorsorge

2018 erzielte die Mobiliar im Geschäft mit wiederkehrenden Prämien mit einer Steigerung von 5.1 % wiederum ein im Vergleich zum Gesamtmarkt (– 0.2 %) stärkeres Wachstum. Zu diesem Erfolg trugen insbesondere die modernen Sparversicherungen bei. Bei den Einzel-Kapitalversicherungen erreichten wir einen Marktanteil am Neugeschäftsvolumen von 12.8 %. Die Absatzsteigerung bei den Risiko-Todesfallversicherungen belief sich auf über 12 % und diejenige der Erwerbsunfähigkeitsversicherungen bei guten 8 %.

Berufliche Vorsorge

Die Jahresprämien verzeichneten im Vorjahresvergleich wie erwartet eine rückläufige Entwicklung. Das Volumen der Einmalprämien fiel ebenfalls tiefer aus. Dabei gingen sowohl die Übernahmen von Invaliditätsrenten als auch die Einkäufe von Altersrenten strategiekonform stark zurück. Auf der anderen Seite resultierten im Berichtsjahr deutlich weniger Vertragskündigungen. Zudem erzielten wir bei der Akquisition neuer Kunden ein höheres Geschäftsvolumen, was sich auf die Prämienentwicklung 2019 auswirken wird.

Innovationen

Um die Attraktivität unserer Produktpalette weiter zu erhöhen, lancierten wir 2018 zwei zusätzliche Angebotsvarianten für die wandelbare Sparversicherung. Dabei ergänzt die erste Variante die bisherige Sparversicherung. Diese ermöglicht unseren Kunden, einen Teil der Sparprämien in eine Anlagelösung und einen weiteren Teil in MobiFonds zu investieren. Neu liegt die zeitliche

Begrenzung bei 15 anstelle von zehn Jahren. Bei der zweiten Angebotsvariante handelt es sich um eine Kindersparversicherung, die ebenfalls in Kombination mit einer Kinderinvalidenrente abgeschlossen werden kann.

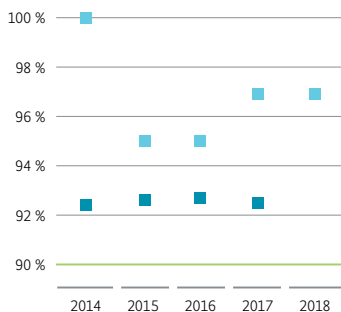
Gründe für den Erfolg

Unsere Angebotspalette für Privatpersonen überzeugt mit innovativen Produkten für alle Alterssegmente. Die Mobiliar verfügt über eine sehr gute Reputation und ist dank ihrer dezentralen Organisation stark im Markt verankert. In der Rückversicherung von Vorsorgeeinrichtungen weisen wir seit Jahren eine im Vergleich zur gesetzlich vorgeschriebenen Mindestquote überdurchschnittlich hohe Legal Quote im Kollektivgeschäft aus.

Überschüsse für die Kunden

Das technische Ergebnis beinhaltet bereits Überschussbeteiligungen für die Versicherten in Höhe von 30.4 Mio. Franken. Im der Legal Quote unterstellten Kollektivgeschäft gaben wir 96.6 % der Erträge in Form von Renten, Kapitalleistungen, Überschusszuweisungen und Rückstellungen an die Vorsorgeeinrichtungen weiter.

Überschussbeteiligung im der Legal
Quote unterstellten Kollektivgeschäft



- Quote Mobiliar Leben
- Durchschnittliche Quote Mitbewerber
(sofern erhoben/erhältlich)
- Gesetzliche Mindestquote

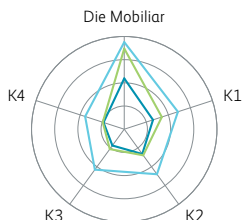
Leistungen

Im Segment Privatpersonen lagen die Aufwendungen für Todesfälle leicht unter dem Niveau des Vorjahres. Die Aufwendungen für Invalidität nahmen im Vorjahresvergleich zu, blieben jedoch für die private Vorsorge auf relativ tiefem Niveau. Im Kollektivgeschäft ging die Belastung für Todesfälle deutlich zurück. Hingegen erhöhten sich die Aufwendungen für Invalidität. Insgesamt fiel damit der Schadenaufwand gegenüber dem Vorjahr leicht höher aus.

Marke, Werbung und Sponsoring

Die Mobiliar verfügt über die Marke mit der höchsten Reputation in der Schweizer Versicherungslandschaft.

Reputation im Vergleich mit Konkurrenten
GfK Business Reflector 2018
(K1 – K4: Konkurrenten)



■ Rationale Wertschätzung
■ Nachhaltigkeit
■ Emotionale Wertschätzung

Für die Assekuranz wurden pro Unternehmen mindestens 400 Personen befragt.

Die Marke Mobiliar genießt ein hohes Ansehen bei unseren Kunden. Als persönlichste Versicherung der Schweiz verpflichten wir uns voll und ganz unseren Versicherten. Wir sind dort, wo unsere Kunden sind – und da, wenn es darauf ankommt.

Die Unternehmensreputation ist ein ausschlaggebender Faktor für den Erfolg einer Marke. Wie die jüngste Studie «Business Reflector 2018» des Marktforschungsinstituts GfK zeigt, konnten wir uns bezüglich Reputation der führenden Schweizer Unternehmen gegenüber dem Vorjahr um weitere fünf Ränge auf den elften Platz verbessern. Im direkten Konkurrenzvergleich genießt die Mobiliar die höchste Reputation. Zudem zeigt eine im Auftrag der Mobiliar erstmals durchgeführte Studie

von GfK, dass der direkte Kontakt mit der Mobiliar das einprägsamste Erlebnis auf Kundenseite darstellt. In den Dimensionen «menschlich», «nah» und «verantwortungsvoll» sind wir führend in der Versicherungsbranche. Dieses für die Mobiliar typische Markenversprechen repräsentiert unsere Unternehmenswerte und prägt den täglichen Austausch mit unseren Kunden. Indem wir es schaffen, unser Markenversprechen in allen Situationen glaubhaft zu vermitteln, tragen wir entscheidend zum Erfolg unserer Marke bei.

Die Mobiliar fokussiert auf zwei Ökosysteme

Die branchenübergreifende Bündelung von Angeboten hat stark an Bedeutung gewonnen. An dieser Entwicklung nehmen wir aktiv teil. Dabei setzen wir einen klaren Schwerpunkt auf den Aufbau und die Weiterentwicklung der

Ökosysteme «Mieten, Kaufen, Wohnen» und «Dienstleistungen für KMU». Wir haben deshalb unsere Marketing-Kommunikationsstrategie neu aufgesetzt. Im August 2018 riefen wir das erste agile und bereichsübergreifende Scrum Team für die omnikanalfähige Marktbearbeitung ins Leben mit dem Ziel, datenbasierte Direct-Marketing-Kampagnen automatisiert ausspielen und messen zu können. Die Mobiliar will die Technologie und das Know-how aufbauen, um dem hybriden Kundenverhalten Rechnung zu tragen und neue Opportunities aus Ökosystemen zu prüfen.

Generalagenturen mit neuem Schaufensterkonzept

Seit Ende Juni 2018 verfügt ein Grossteil unserer Standorte über einen neuen, einheitlichen Auftritt vor Ort. Dabei sind Bildschirme und Module mit analogen Plakaten in den Schaufenstern unserer Generalagenturen, Agenturen und Büros im Einsatz. Damit können wir bestehende und potenzielle Kunden sowohl mit lokalen als auch mit nationalen Inhalten gezielt ansprechen. Mit der digitalen Kommunikation können wir zudem in Echtzeit auf besondere Ereignisse mit relevanten Botschaften reagieren. Mit dem neuen Schaufensterkonzept schaffen wir ein modernes, sympathisches Markenerlebnis und stärken den Wiedererkennungswert der Mobiliar.

Sponsoring-Strategie

Mit unseren vielfältigen nationalen und überregionalen Engagements machen wir die Marke Mobiliar erlebbar. Dabei setzen wir auf Partnerschaften, die das gute Image der Mobiliar stärken. Bereits seit fünf Jahren engagieren wir uns als Hauptsponsorin für die vier Hallensportarten Basketball, Handball, Unihockey und Volleyball. Zur Kundenbindung nutzen unsere Generalagenturen und weitere Bereiche der Gruppe Mobiliar unsere im letzten Herbst lancierte elektronische Plattform, den «Hospitality Circle». Aus einer breit gefächerten Auswahl von Anlässen und Events aus Kultur, Sport und Unterhaltung wurden bis Ende 2018 rund 9000 Hospitality-Pakete gebucht. Auch das Angebot der Mobiliar im Rahmen ihrer Partnerschaft mit dem Zoo Zürich findet grossen Anklang. Beinahe 30 000 Kunden machten im Berichtsjahr davon Gebrauch.

Eigenmittelausstattung

Die Mobiliar ist genossenschaftlich verankert und verfügt über eine solide Basis für die Weiterentwicklung des Unternehmens aus eigener Kraft.

Versicherungsgesellschaften benötigen eine solide finanzielle Ausstattung, damit sie grosse Schwankungen im Schadenanfall und ungünstige Entwicklungen an den Finanzmärkten verkraften und gleichzeitig die Geschäftsentwicklung unbeeinträchtigt von solchen Ereignissen weiterführen können. Als Alternative zur Bewertung durch Ratingagenturen lassen sich bei Privatversicherern, die einer speziellen gesetzlichen Aufsicht unterstehen, die Höhe und Qualität der Eigenmittel auch anhand der Solvenz ablesen.

Die Mobiliar verwendet für Solvenzzwecke ein von der FINMA genehmigtes konsolidiertes Gruppenmodell, welches die Schweizerische Mobiliar Holding AG und alle von ihr direkt oder indirekt gehaltenen Beteiligungen berücksichtigt. Minderheitsbeteiligungen und assoziierte Organisationen werden im konsolidierten Gruppen-SST als Beteiligungsrisiken erfasst.

Die Gruppe Mobiliar verfügt mit einem SST-Quotienten per 1. Januar 2019 von 594 % über eine hervorragende Risikokapitalausstattung. Die Kennzahl zeigt, zu wie viel Prozent die anrechenbaren Eigenmittel die Anforderungen decken, welche gemäss Aufsichtsverordnung von privaten Versicherungsunternehmen verlangt werden. Die Mindestanforderung beträgt 100 %.

Auf Empfang – willkommen bei der Mobiliar.

Als persönlichste Versicherung der Schweiz wollen wir unsere Kundinnen und Kunden überzeugen und begeistern. Dazu tragen insbesondere auch die Mitarbeitenden unseres Call-Service-Centers Mobi24 bei, die zu jeder Tages- und Nachtzeit direkte Hilfe und Unterstützung leisten. Sie stellen sich mit viel Herzblut, Empathie und Know-how den unterschiedlichsten Herausforderungen und leben das Mobiliar typische Markenversprechen «menschlich», «nah», «verantwortungsvoll» an 365 Tagen im Jahr.

Bei Mobi24 verläuft kein Tag wie der andere. Auf den folgenden Seiten geben wir anhand einer Informationsgrafik einen kleinen Einblick in einige der zahlreichen Interaktionen, die sich innerhalb von 24 Stunden zwischen dem 5. und 6. August 2018 ereignet haben.

Alle Interaktionen der Mobi24
Eingehend

Ausgehend

● = Anrufe ☎

○ = E-Mails ✉

▨ = SMS 📱

⦿ = Anrufe von
Generalagentur
weitergeleitet

✕ = Anrufe falsch
verbunden

| = alle
Aktivitäten
(☎, ✉, 📱 etc.)

So 05.08.18 12:00 – 14:00

12:07

Mobi24 ► Geschäftspartner
in Norwegen, Mitglied der
Astrum Assistance Alliance

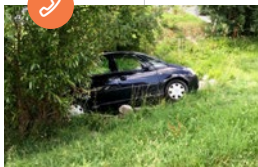
- Bitte nehmen Sie mit unserem Versicherungsnehmer Kontakt auf.
- **Organisieren Sie eine Pannenhilfe,** damit der Reifen repariert oder ausgewechselt werden kann.



Reifenpanne

Reparatur

Bergung



12:20

Versicherungsnehmerin ► Mobi24

- Auto ist den **Hang hinuntergerollt.**
- Ist komplett in den Steinen unten und blockiert.
- Wir bieten eine Pannenhilfe auf.



12:37

Mobi24 ► Rega

- Wir leiten den **Entlassungsbericht vom Krankenhaus in Mallorca** weiter.

12:00

20'

40'

13:00

20'

40'



15:17 Die Schichtleiter besprechen die laufenden Aktivitäten.



15:21

Eine kurze Auszeit vom hektischen Mobi24 Alltag.

So 05.08.18 16:00 – 20:00

16:07

Mobi24 ▶ Versicherungsnehmer

- Versicherungsnehmer sind jetzt beim Abstellplatz eines Pneuhauses.
- **Reifen wird morgen gewechselt.**



17:33

Schwester der Versicherungsnehmerin ▶ Mobi24

- Das Hotel wurde durch das **Erdbeben in Lombok** total zerstört.
- Versicherungsnehmerin und ihr Mann möchten so rasch als möglich nach Hause fliegen.



16:20

Rega ▶ Mobi24

- Rega teilt mit, dass die **Landung um 17:30 Uhr** stattfindet.



16:32

Pannenhilfe ▶ Mobi24

- Pannenhilfe meldet, dass sie das **Fahrzeug hochziehen konnten.**



16:00

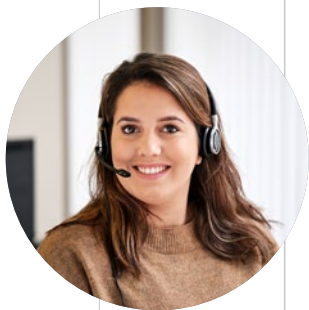
20'

40'

17:00

20'

40'



«Im persönlichen Kontakt mit den Kunden lerne ich jeden Tag dazu. Gleichzeitig ist es schön zu wissen, dass ich mit meiner Arbeit unterstützen und helfen kann.»

Laura Remund, Mitarbeiterin Mobiliar 24h Assistance

18:10

Mobi24 ▶ Schwester der Versicherungsnehmerin

- Für die Buchung benötigen wir die Reisepassnummern sowie die Geburtsdaten der Versicherungsnehmerin und von Herrn A.
- Wir kümmern uns dann um **die Rückflüge** in die Schweiz.



Erdbeben

Wasserschaden



18:37

Versicherungsnehmer ▶ Mobi24

- Versicherungsnehmer melden **Wasserschaden** von Griechenland aus.
- Das Haus steht an einem Hang und das Wasser hat sich im Haus verteilt (Keller 15 cm unter Wasser).



18:43

Mobi24: Pendenz Schaden

- Gartenschlauch ist geplatzt.
- Elektrik beschädigt, Parkett wellt sich bereits.
- **Trocknungsgeräte organisiert.**
- Versicherungsnehmer sind in Griechenland in den Ferien.
- Nachbarin hat den Schaden entdeckt.

18:00

20'

40'

19:00

20'

40'

Mo 06.08.18 00:00 - 02:00

00:13

Geschäftspartner in den Niederlanden, Mitglied der Astrum Assistance Alliance ▶ Mobi24

- Niederländischer Geschäftspartner **meldet Autopanne** seines Kunden in Bellinzona.
- Er schickt uns den genauen Standort.



00:28

Geschäftspartner in den Niederlanden, Mitglied der Astrum Assistance Alliance ▶ Mobi24

- Partner in den Niederlanden ruft an.
- Wir haben die Pannenhilfe aufgeboten.
- Ich schaue, ob die Pannenhilfe den Kunden und seine Frau gerade **zum Hotel bringen** kann.



01:46

Geschäftspartner in den Niederlanden, Mitglied der Astrum Assistance Alliance ▶ Mobi24

- Geschäftspartner in den Niederlanden möchte wissen, weshalb die Pannenhilfe den Kunden nicht finden konnte.
- Kunde war nicht am vereinbarten Standort.
- Er hat auch keine SOS-Säule gefunden.
- Biete **Pannenhilfe noch einmal** auf.



01:01

Geschäftspartner in den Niederlanden, Mitglied der Astrum Assistance Alliance ▶ Mobi24

- Pannenhilfe **findet den Kunden nicht**.
- Mache Telefonkonferenz mit dem Kunden – er kann sich nicht lokalisieren.
- Er soll nach SOS-Säule Ausschau halten und in 10 Minuten die Polizei anrufen. Dann kann ihn die Polizei lokalisieren.



Mitternachtspanne

00:00

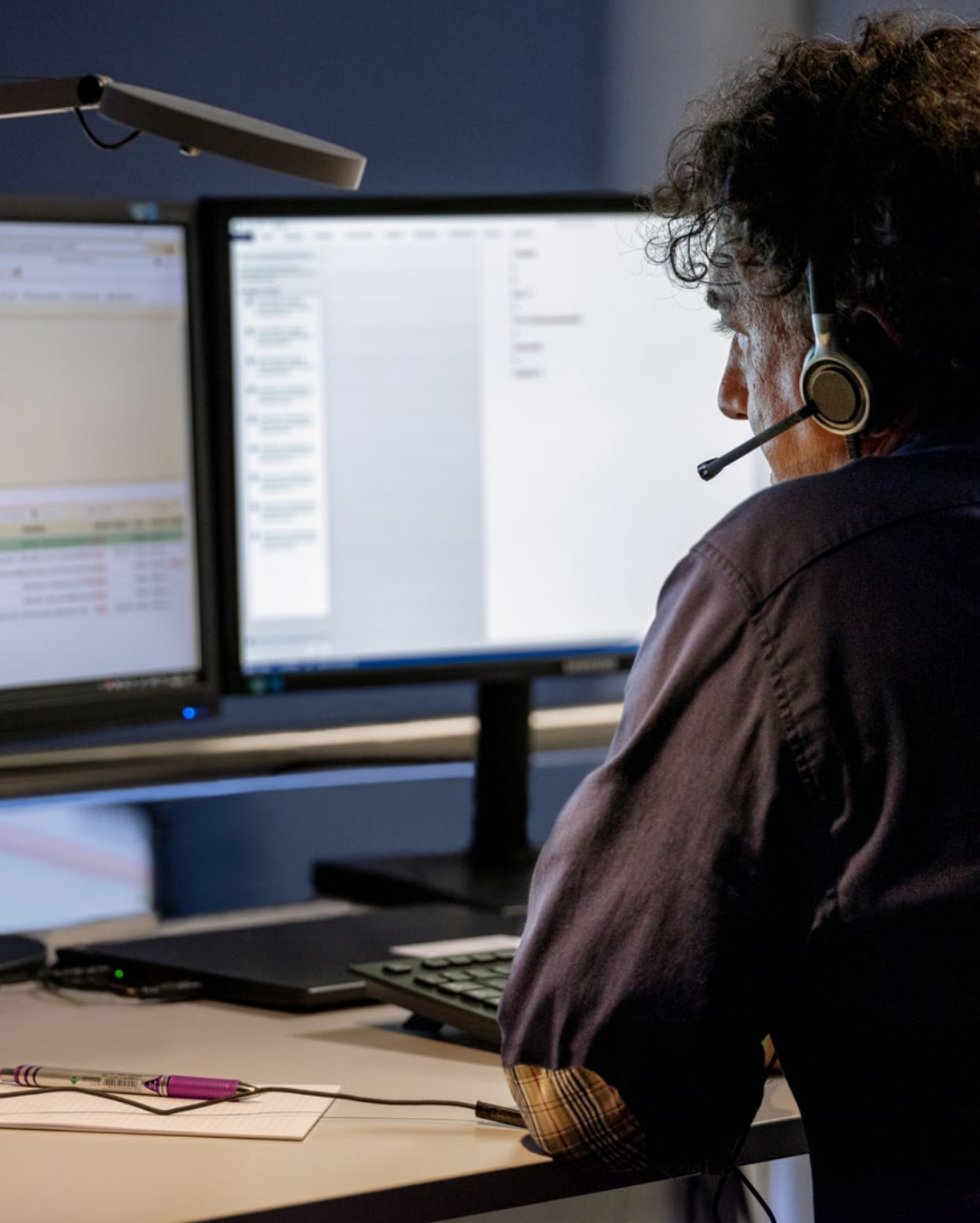
20'

40'

01:00

20'

40'



01:36 Eine beruhigende Stimme, wenn es darauf ankommt – auch mitten in der Nacht.

No 06.08.18 04:00 - 08:00

04:25

Versicherungsnehmer ► Mobi24

- Versicherungsnehmer meldet eine Panne.
- Das Auto **startet nicht**.



Nächtliche Autopanne



04:28

Mobi24 ► Pannenhilfe

- Biete **Pannenhilfe** auf.

05:02

Versicherungsnehmer ► Mobi24

- Versicherungsnehmer meldet **Wildschaden** am Auto.



Wildschaden



05:03

Mobi24: Pandez Schaden

- Wild ist in Fahrzeug gerannt.
- Schaden: Lampe vorne und Kotflügel.
- **Polizei und Wildhüter sind vor Ort.**

04:00

20'

40'

05:00

20'

40'



«Die Partnerschaft mit der Mobiliar ist ein Glücksgriff. Wir schätzen die familiäre, ehrliche und unkomplizierte Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Mobi24 sehr.»

Adrian Jost, Leiter Pannendienst, Th. Willy AG, Bern

07:37

Mobi24 ► Generalagentur

- Herr A. hat für **eine Fahrzeugversicherung** angefragt.
- Offerte per E-Mail zugestellt.



07:11

Geschäftspartner in den Niederlanden, Mitglied der Astrum Assistance Alliance ► Mobi24

- Bittet uns um **Kontaktaufnahme mit Garage** für Diagnose, Kostenvoranschlag und voraussichtliche Reparaturzeit.

06:00

20'

40'

07:00

20'

40'

No 06.08.18 10:00 – 12:00

11:00

Versicherungsnehmerin ► Mobi24

- Versicherungsnehmerin hat **Probleme mit dem Fahrzeug**. Sie sind ganz im Süden Italiens.
- Garagen vor Ort können kein Ersatzteil liefern.
- Sie könnten Rückreise riskieren.
- Sie bespricht dies nun mit ihrem Partner und ruft uns zurück.



10:33

Mobi24 ► Schwester der Versicherungsnehmerin

- Wir schicken **die Flugtickets** für den morgigen Rückflug.



11:03

Mobi24 ► Versicherungsnehmer

- Versicherungsnehmerin ist jetzt **im Kantonsspital in Luzern** und wird dort ausreichend und gut versorgt.
- Ihr Freund ist jetzt bei ihr.
- Wünsche gute Besserung.



11:08

Mobi24 ► Versicherungsnehmer

- **Pneuhaus montiert** gerade den Reifen.



10:44

Mobi24 ► Versicherungsnehmerin

- **Happy End Call.**

Autopanne in Italien

10:00

20'

40'

11:00

20'

40'



10:08 Nach dem Gespräch werden die Details des Falls präzise dokumentiert.



10:15

Die Teamleiterin präsentiert Ideen zur zukünftigen Entwicklung von Mobi24.

Die Mobiliar – engagiert für die Schweiz

Die Wahrnehmung von Verantwortung gegenüber unseren Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und der Allgemeinheit ist fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur.



[mobiliar.ch/
download](https://mobiliar.ch/download)

GRI-Index

Heute besteht eine allgemeine Erwartung an Unternehmen, ihren wirtschaftlichen Erfolg ökologisch und sozial verträglich zu erarbeiten und über den Geschäftserfolg hinaus einen Beitrag zum Gemeinwohl zu leisten. In diesem Sinne wird unternehmerische Verantwortung als verantwortungsvolles Handeln gegenüber dem Markt und den Stakeholdern sowie der Gesellschaft und der Umwelt vorausgesetzt. Überzeugung, Unabhängigkeit und Finanzkraft bilden die Basis für das starke Engagement der Mobiliar.

Auch dank unseres hervorragenden finanziellen Fundaments können wir im Rahmen unserer unternehmerischen und gesellschaftlichen Verantwortung eigene Wege gehen und verschiedenste Formen des Engagements im Sinne unserer genossenschaftlichen Überzeugung eingehen. Wir fokussieren Themen, die sowohl für uns als auch für unsere Anspruchsgruppen eine hohe Relevanz haben und in welchen wir den grössten positiven Beitrag leisten können. Dafür haben wir vier Beschäftigungsfelder definiert. In der Naturgefahrenprävention unterstützen wir die Universität Bern bei der Klimafolgenforschung und beteiligen uns an der Finanzierung von Hochwasserschutzprojekten in der Schweiz. Damit hilft die Mobiliar ganz konkret, Eigentum und Existenzen zu sichern. Im Kunst- und Kulturbereich regen wir neue Dialoge zwischen Kunst und Gesellschaft an. So realisiert die Mobiliar beispielsweise hochkarätige Ausstellungen und fördert schweizweit kulturelle und soziale Projekte. Im Sektor Wirtschaft und Arbeit finanzieren wir im Mobiliar Forum Thun eine Ideenwerkstatt zur Förderung der Innovationskraft von KMU. Zudem engagieren wir uns zusammen mit unseren Generalagenturen für nachhaltige kulturelle, soziale und ökologische Projekte in ihren Regionen. Im Themenbereich Wohnen und Zusammenleben unterstützt die Mobiliar Forschungseinrichtungen an der ETH Zürich und an der EPF Lausanne.



■ Kunden, Versicherungsprodukte und Dienstleistungen

- Versicherungslösungen mit Mehrwert
- Anreize für den Schutz von Ressourcen
- Massnahmen zur Schadenvermeidung
- Vertrauen und Zufriedenheit bei unseren Versicherten

■ Mitarbeitende und Arbeitswelt

- Moderne Arbeitgeberin
- Diversität
- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Erfolgsbeteiligung
- Entwicklung, Aus- und Weiterbildung
- Betriebliche Gesundheitsförderung
- Attraktive Pensionskassenleistungen

■ Asset Management

- Nachhaltige Anlagepolitik
- Immobilienanlagen und ressourcenbewusstes Bauen

■ Umweltmanagement

- Beschaffungsmanagement
- Sozial- und Ethikkodex
- Umweltbewusst im Versicherungsbetrieb

■ Naturgefahrenprävention

- Präventionsprojekte
- Erforschung von Klimarisiken und Naturgefahren

■ Kunst und Kultur

- Kunstsammlung
- Ausstellungsreihen
- Förderpreis – «Prix Mobilière»
- Jubiläumsstiftung
- Vergabungsfonds

■ Wirtschaft und Arbeit

- Innovationscampus Mobiliar Forum Thun
- Engagiert vor Ort

■ Wohnen und Zusammenleben

- Mobiliar Lab für Analytik an der ETH Zürich
- La Chaire Mobilière an der EPFL Lausanne

Kunden, Versicherungsprodukte und Dienstleistungen

Aspekte der Nachhaltigkeit gewinnen auch im Kerngeschäft eines Unternehmens zunehmend an Bedeutung.

Servicequalität der Mobiliar im Schadenfall
Studie der Mobiliar, 90 000 Privatkunden



Seit der Gründung der Mobiliar im Jahr 1826 besteht der Grundgedanke des genossenschaftlichen Geschäftsmodells darin, zum Schutz unserer Versicherungsnehmer und der Allgemeinheit die ökonomischen, sozialen und ökologischen Folgen von Schadenereignissen zu mindern. Dieser Verantwortungssinn leitet uns in unserer Zielsetzung, nachhaltig für unsere Kunden, für die Gesellschaft und die Umwelt zu handeln. Mittels der Gestaltung unserer Produkte und Services schaffen wir Anreize für einen bewussten und verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen. Wir wollen dieses Verhalten jedoch nicht nur unternehmensintern sicherstellen, sondern auch bei unseren Kunden das Bewusstsein und den Anreiz für ein ressourcenschonendes Handeln schaffen.

Wir sind da, wenn es darauf ankommt. Auch im digitalen Zeitalter ist der persönliche Kontakt mit Menschen besonders wertvoll. Unsere gelebte Kundennähe und die hohe Servicequalität im Schadenfall sind die wichtigsten Faktoren für die hohe Zufriedenheit unserer Kunden. In 79 Unternehmer-Generalagenturen sind Mitarbeitende im Schadendienst, in der Beratung und im Support für unsere Versicherten da – und dies an über 160 Standorten. Neun von zehn Schäden erledigen wir direkt vor Ort.

Mitarbeitende und Arbeitswelt

Die Mobiliar bietet ihren Mitarbeitenden individuelle Entfaltungsmöglichkeiten in einem inspirierenden Arbeitsumfeld.



[mobiliar.ch/
karriere](https://mobiliar.ch/karriere)

Die Mobiliar hat mit dem Projekt «work@mobiliar» ihre Arbeitsräume neu definiert und gestaltet. Rund drei Viertel der Fläche am Hauptsitz in Bern und der gesamte Standort in Nyon sind heute als Multispace-Office konzipiert. Am Standort Zürich werden die neu gestalteten Arbeitsräume im Frühling 2019 bezogen. In den verbleibenden Flächen wird das Konzept bis 2020 umgesetzt.

Moderne Arbeitgeberin mit attraktivem sozialem Umfeld

Gut ausgebildete Mitarbeitende sind der Schlüssel für unseren Erfolg. Damit unsere Mitarbeitenden fit und zukunftsfähig bleiben, bieten wir ihnen die Möglichkeit, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln, sei dies mit interdisziplinärem Arbeiten, Weiterentwicklung on the job oder verschiedenen Aus- und Weiterbildungen. Mit flexiblen Arbeitsformen wie beispielsweise Homeoffice, Teilzeit, Arbeiten von unterwegs, Jobsharing oder der Option für Ferienkauf ermöglichen wir unseren Mitarbeitenden eine ausgeglichene Balance zwischen Berufs- und Privatleben. Die Mobiliar setzt sich für Diversität im Unternehmen ein und beschäftigt heute Mitarbeitende aus 37 Nationen. Diese Vielfalt individueller Sicht- und Denkweisen, geprägt durch Herkunft, Geschlecht, Alter und Auslandserfahrungen, birgt enormes Potenzial in sich.

Um mit der zunehmenden Digitalisierung Schritt zu halten, investiert die Mobiliar in den Einsatz neuer Technologien. Dafür schaffen wir bis Ende 2019 rund 150 neue Vollzeitstellen auf dem Gebiet der Software-Entwicklung sowie der Business- und Datenanalyse.

Aufgrund unserer genossenschaftlichen Verankerung betreiben wir eine nachhaltige Personal- und Vergütungspolitik. Die Mobiliar verfügt über solide finanzierte Pensionskassen, welche sehr gut ausgebaute Leistungen und flexible Pensionierungsmodelle bieten.

Naturgefahrenprävention

Die Mobiliar fördert schweizweit Präventionsmassnahmen, um mögliche Gefahrenpotenziale frühzeitig zu ermitteln und Schäden zu verhindern.



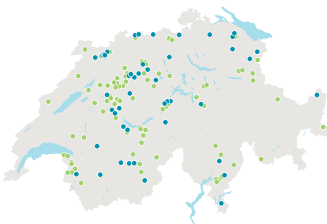
[mobiliar.ch/
praevention](https://mobiliar.ch/praevention)

[mobiliar.ch/
praxisbeispiele](https://mobiliar.ch/praxisbeispiele)

Die zahlreichen Präventionsprojekte zum Schutz vor Naturgefahren verteilen sich über die ganze Schweiz. Seit 2006 hat die Mobiliar insgesamt 130 Präventionsprojekte mitfinanziert und dafür mehr als 35 Mio. Franken bereitgestellt. 2018 kamen 13 neue Projekte dazu.

Für einen angemessenen Schutz müssen wir wissen, wo welche Schäden entstehen können. Zudem benötigen wir verlässliche Schutzmassnahmen. Genau hier setzt das Engagement der Mobiliar an. Während die unterstützten Präventionsprojekte Schäden direkt und zuverlässig vermindern, kümmern sich das Mobiliar Lab für Naturrisiken und die Professur für Klimafolgenforschung an der Universität Bern bei den gesellschaftsrelevanten Forschungsprojekten um zukünftige Risiken.

Engagement für Präventionsprojekte



- abgeschlossen (82)
- bewilligt (46)

2018 wurden im Rahmen der Forschungsinitiative Hochwasserrisiko verschiedene Produkte für Bevölkerung und Entscheidungsträger fertiggestellt. Die beiden Websites ueberschwemmungsgedaechtnis.ch und risikodynamik.ch beispielsweise stärken das Risikobewusstsein und zeigen die Notwendigkeit von Schutzmassnahmen auf. Zudem publizierte das Lab im Herbst 2018 die «Entscheidungshilfe Oberflächenabfluss». Diese richtet sich an Fachleute und soll mithelfen, den Schutz vor Oberflächenabfluss, der in etwa für die Hälfte aller Überschwemmungsschäden verantwortlich ist, in der Schweiz wesentlich zu verbessern.

Kunst und Kultur

**Kunst und Kultur sind wertvolle Impulsgeber.
Die Innovationskraft der Kunst ist ein wesentlicher Bestandteil jedes Zukunftsprozesses.**



mobiliar.ch/kunst

[mobiliar.ch/
jubilaumsstiftung](https://mobiliar.ch/jubilaumsstiftung)

Die Mobiliar bindet wenn immer möglich Kunst- und Kulturschaffende aktiv in ihre verschiedenen Arbeitsprozesse und Projekte ein. Damit bleiben wir nachhaltig und verantwortungsbewusst fit für die Zukunft. Einen zentralen Bestandteil unseres Gesellschaftsengagements bilden unsere Ausstellungen. Wir realisieren zweimal jährlich hochkarätige Ausstellungsprojekte, in denen wir uns mit dem Verhältnis zwischen Kunst und Nachhaltigkeit sowie jenem zwischen Kunst und Gesellschaft befassen.

Unser Förderpreis – «Prix Mobilère»

Unser Preis für junge Kunst ist der älteste Förderpreis einer Schweizer Versicherung. Der 1996 in Nyon ins Leben gerufene, mit 15 000 Franken dotierte «Prix Mobilère» genießt in der Kunstszene ein hohes Ansehen. In erster Linie zeichnen wir Kunstschaffende aus, die durch ihre Arbeit Anschlüsse an gesellschaftsrelevante Themen aufzeigen und damit auch entscheidende Impulse für das Verständnis unserer Zeit geben.

Jubiläumsstiftung

Die 1976 gegründete Jubiläumsstiftung unterstützt Projekte aus der Forschung sowie der bildenden und darstellenden Kunst, Film, Musik und Konzerte sowie Vorhaben, die unter die allgemeine Kulturpflege fallen, wie beispielsweise Sanierungen oder Renovierungen historischer Gebäude. 2018 wählte der Stiftungsrat aus rund 400 Gesuchen 42 aus und unterstützte diese mit Beiträgen von insgesamt 692 000 Franken.

Vergabungen

Der Vergabungsfonds besteht seit Anfang der 1970er-Jahre. Die Genossenschaft unterstützt über den Vergabungsfonds soziale, kulturelle, gemeinnützige, wirtschaftliche und bildungsfördernde Projekte in der ganzen Schweiz mit insgesamt 1.5 Mio. Franken pro Jahr.

Wirtschaft und Arbeit

Die Mobiliar weitet das erfolgreiche Konzept «Mobiliar Forum Thun» zur Förderung der Innovationskompetenz von Schweizer KMU auf die Romandie aus.



mobiliar.ch/mft
[mobiliar.ch/
praxisbeispiele](https://mobiliar.ch/praxisbeispiele)

Mehr denn je benötigen Leistungserbringer geschäftsrelevante Impulse und Innovationskraft, um ihre Zukunft erfolgreich zu gestalten. Die Schweizerische Mobiliar Genossenschaft ermöglicht deshalb kleinen und mittleren Unternehmen in der Schweiz die Teilnahme an einzigartigen Innovationsworkshops.

Seit 2014 hat sich das Mobiliar Forum Thun zu einem festen Bestandteil des Gesellschaftsengagements der Mobiliar entwickelt. Im Mai 2018 wurde der 100. Workshop durchgeführt. Das Mobiliar Forum Thun setzt mit seiner Innovationswerkstatt dort an, wo Veränderungsprozesse stattfinden. Mit der Durchführung eines Design-Thinking-Workshops erhalten die Unternehmen Zeit und Raum, mit ihrem multidisziplinären Team in einem inspirierenden Umfeld einen Entwicklungsprozess anzustossen und ihn zu erproben. Der Fokus der zweieinhalbtägigen, fachkundig moderierten Workshops richtet sich darauf, den Strukturwandel als Chance zu begreifen und realisierbare Zukunftsideen auszuloten. Neu werden wir ab Herbst 2019 das «Mobiliar Forum Thun» auch als Pop-up-Konzept gemeinsam mit dem zukunftsweisenden städtebaulichen Projekt «Plateforme 10» in Lausanne umsetzen.

Förderung nachhaltiger Projekte in den Regionen

Der Schweizerischen Mobiliar Genossenschaft ist es wichtig, sich in den Regionen zu engagieren. Jede Generalagentur kennt die Anliegen ihrer Kunden und die gebietsspezifischen Bedürfnisse am besten. Den Generalagenturen wurde deshalb bereits zum vierten Mal in Folge ein Betrag von rund einer halben Million Franken zur Verfügung gestellt, damit sie vor Ort nachhaltige kulturelle, soziale und ökologische Projekte fördern können.

Wohnen und Zusammenleben

Zusammen mit der EPF Lausanne und der ETH Zürich führen wir Forschungsprojekte durch, um neue Erkenntnisse zu wichtigen Themen unserer Zeit zu gewinnen.



herus.epfl.ch

mobiliarlab.ethz.ch

Die Lebensqualität der Stadtbewohner ist nicht nur von der Dichte abhängig, sondern auch davon, wie gut die Interaktionen funktionieren, wie gross die Partizipation und der Gestaltungsfreiraum im und um die Wohnung und das Haus sind. In einer sich schnell und merklich wandelnden Umwelt ergeben sich Fragen hinsichtlich der Voraussetzungen für Wohlbefinden und Sicherheit.

La Chaire Mobilière EPFL

Urbane Zentren spielen eine entscheidende Rolle für eine ökologisch und gesellschaftlich positive Zukunftsentwicklung. Die mit der zunehmenden Urbanisierung verknüpften ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Fragestellungen stellen komplexe Herausforderungen dar und beeinflussen auch die Zukunft unseres Versicherungsgeschäfts. Das Team am durch uns unterstützten Lehrstuhl für Stadtökologie «HERUS» (Human Environment Relations in Urban Systems) an der EPFL erforscht, wie urbane Räume nachhaltig entwickelt werden können.

Mobilier Lab für Analytik

2018 setzte das Lab einen inhaltlichen Schwerpunkt auf das Thema Wachstum von KMU. So wurde beispielsweise im Forschungsprojekt «SME Opportunity» untersucht, wie das Wachstum von KMU mithilfe versicherungsinterner und externer Daten geschätzt werden kann. Es hat sich dabei gezeigt, dass anhand von öffentlich zugänglichen Webdaten das Wachstum von KMU mit einer Wahrscheinlichkeit von rund 70 % vorhergesagt werden kann. Zudem weisen KMU, die über Patente verfügen, über ein höheres jährliches Wachstum auf und schaffen mehr Arbeitsplätze als vergleichbare Unternehmen ohne Patente. Die Vorhersage von Kriminalität ist Gegenstand des ebenfalls im Lab betreuten Projekts «Home Safety».

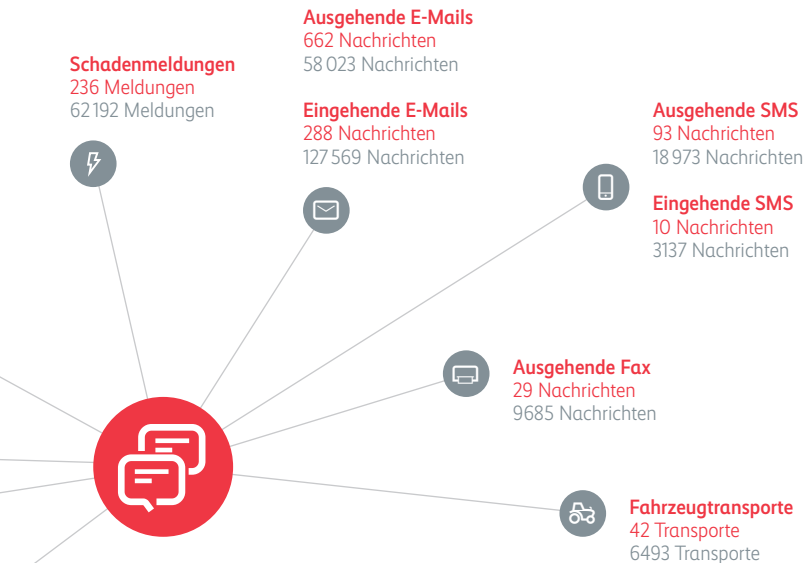
Wichtige Kennzahlen zur Mobi24

5.8.2018 – 6.8.2018 (24 h)

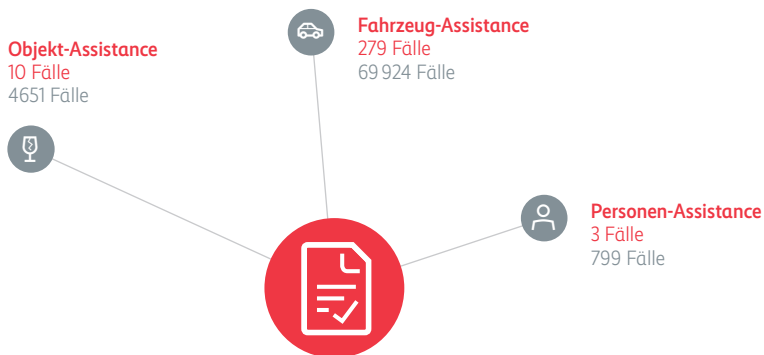
Jahr 2018



157 unterschiedliche
Geschäftspartner in 24 Stunden
3040 in 365 Tagen



3068 Aktivitäten in 24 Stunden
889 549 in 365 Tagen



292 Assistance-Fälle
in 24 Stunden
75 374 in 365 Tagen

