Kennzahlen Nicht-Leben

in Mio. CHF	**2015**	2014	Veränderung in %
Bruttoprämien	2 742.7	2 655.2	+3.3
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	2 575.6	2 492.4	+3.3
Schadenaufwand für eigene Rechnung	–1 586.2	–1 578.5	–0.5
Versicherungstechnische Rückstellungen für eigene Rechnung	5 214.8	5 088.0	+2.5
– Davon Schadenrückstellungen	4 257.7	4 188.3	+1.7
Rückstellungen für künftige Überschussbeteiligungen der Versicherten	304.0	256.7	+18.4
Kapitalanlagen	9 632.6	9 226.9	+4.4
Technisches Ergebnis	290.9	202.0	+44.0
Finanzielles Ergebnis ohne Sondereffekt Veräusserung Beteiligung Nationale Suisse	111.3	241.7	–54.0
Sondereffekt Veräusserung Beteiligung Nationale Suisse	0.0	161.4	n. a.
Finanzielles Ergebnis inkl. Sondereffekt Veräusserung Beteiligung Nationale Suisse	111.3	403.1	–72.4
Ergebnis nach Steuern	353.5	555.0	–36.3
Schadenbelastung für eigene Rechnung	61.6 %	63.3 %	
Kostensatz für eigene Rechnung	25.8 %	27.2 %	
Satz übrige versicherungstechnische Kosten (inkl. Überschussanteile an Versicherungsnehmer) für eigene Rechnung	1.3 %	1.4 %	
Combined Ratio für eigene Rechnung	88.7 %	91.9 %	

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

Nicht-Leben

Nach den sehr erfolgreichen Vorjahren erzielten wir auch 2015 ein hohes Prämienwachstum. Einmal mehr gelang es uns, mit unseren gut positionierten Produkten das Wachstum des Gesamtmarkts markant zu übertreffen. Die Schadenbelastung lag unter dem Durchschnitt der letzten zehn Jahre.

Umfeld, Positionierung und Marktanteile

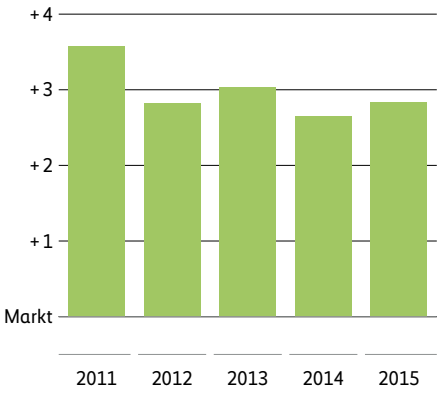
Das technische Versicherungsgeschäft war von der schwierigen wirtschaftlichen Entwicklung im Berichtsjahr vergleichsweise wenig betroffen. Wir gehen davon aus, dass die Auswirkungen erst ab 2016 stärker spürbar werden. Die Mobiliar ist weiterhin fest im Markt verankert. Mit unseren marktfähigen Produkten konnten wir unsere Positionierung in einem anhaltend kompetitiven und von Wachstum geprägten Versicherungsmarkt weiter verbessern. Mit einem im Vorjahresvergleich erwartungsgemäss leicht tieferen Prämienwachstum von 3.3 % (Vorjahr 3.7 %) übertrafen wir das durchschnittliche Marktwachstum im Nicht-Lebenmarkt (0.5 %) erneut deutlich. Zu diesem Ergebnis trugen wie in den Vorjahren vor allem das starke Neugeschäft und eine stabile Austrittsquote bei.

Wie die im Prämienreporting des Schweizerischen Versicherungsverbands (SVV) für 2015 ausgewiesenen Werte belegen, gelang es uns, die Marktanteile in allen Versicherungszweigen weiter zu steigern. Damit konnten wir unsere Position im Markt weiter stärken und den zweiten Rang im schweizerischen Nicht-Lebengeschäft festigen. Insgesamt stieg unser Marktanteil auf 18.2 %. Im Bereich der Sachversicherung gelang es uns, unsere führende Stellung mit 28.7 % zu festigen. Nebenbranchen (See-, Luftfahrt-, Transport-, Kredit- und Kautionsversicherungen) ausgenommen, liegen wir überall in der Spitzengruppe der Marktteilnehmer mit Anteilen von deutlich über 10 %.

Gründe für den Erfolg

Die genossenschaftlich verankerte Mobiliar verkörpert seit jeher Vertrauen, Verlässlichkeit, Beständigkeit und lokale Präsenz. Diese Werte bilden die Grundlage für unsere anhaltend gute Prämienentwicklung und unsere ausgezeichnete Marktpositionierung. Kundennähe und hohe Kompetenzen im Abschluss und Schadenfall zeichnen unsere 79 Generalagenturen aus. Sie sorgen an insgesamt mehr als 160 Standorten mit ihren gut ausgebildeten und motivierten Mitarbeitenden für eine umfassende und persönliche Kundenbetreuung. Seit Jahren verzeichnen wir in der Schadenerledigung die höchsten Kundenzufriedenheitswerte im Markt. Das Kapitel Kunden und Produkte informiert ab Seite 64 im Detail über die verschiedenen Studien.

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



Markt (Basis: Prämienreporting SVV)

Unsere Produkte weisen ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis auf, werden laufend weiterentwickelt und entsprechen den Kundenerwartungen. Dazu tragen massgeblich unsere modernen Produktentwicklungs-, Tarifierungs- und Vertragsführungs-Systeme bei, die es uns erlauben, unsere Leistungen und Tarife rasch, differenziert und effizient an veränderte Marktgegebenheiten anzupassen.

Auszahlungen aus dem Überschussfonds
Dem genossenschaftlichen Grundgedanken folgend, stellt die Mobiliar ihre Kunden in den Mittelpunkt – und beteiligt sie am erwirtschafteten Erfolg. Bis Ende Juni 2015 profitierten alle Versicherten, die bei uns eine MobiPro Betriebs- und Gebäudeversicherung oder eine MobiCar Fahrzeugversicherung abgeschlossen haben, von einer Prämienreduktion von 10 %. Seit Juli 2015 kommen während eines Jahres sämtliche Kunden mit einer MobiCasa Haushalt- und Gebäudeversicherung in den Genuss einer Prämienreduktion von 20 %. Insgesamt fliessen CHF 144 Mio. (Vorjahr CHF 140 Mio.) an unsere Kunden zurück.

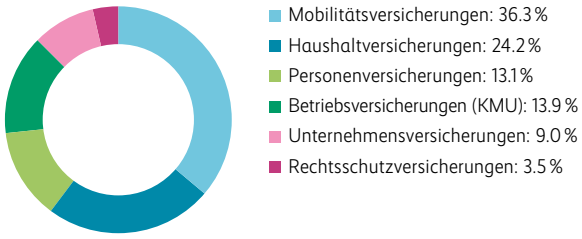
Geschäftsfelder und Produkte
Rund zwei Drittel des Prämienwachstums erzielten wir mit den Produkten des Kundensegments Privatpersonen. Den grössten Anteil steuerten wiederum die Mobilitätsversicherungen bei, obwohl das Prämienwachstum tiefer ausfiel. Die Haushaltversicherungen verzeichneten eine weiterhin robuste Prämienentwicklung auf nur leicht tieferem Niveau als im Vorjahr. Der weiterhin hohe Zuwachs bei den Rechtsschutzversicherungen verlangsamte sich etwas, was insbesondere auf zunehmende Sättigungstendenzen in diesem Teilmarkt zurückzuführen war. Im Geschäftskunden-Segment konnten wir die Wachstumswerte des Vorjahres insgesamt übertreffen. Hauptwachstumstreiber dank erfreulicher Produktionsverläufe waren insbesondere die Personenversicherungen, aber auch die Betriebsversicherungen für KMU. Im Geschäftsfeld Unternehmen mit Produkten für mittlere und grössere Unternehmen verzeichneten wir hingegen einen Prämienrückgang.

Innovationen und Prozessoptimierungen
Wir haben den Anspruch, unseren Kunden erstklassige Produkte mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten. Versicherungen sind keine physischen Produkte, sondern Leistungsversprechen für die Zukunft. Bei der Entwicklung fallen verhältnismässig geringe Kosten an. Diese entstehen hauptsächlich nach dem Verkauf, nämlich im Schadenfall. Wir erneuern oder ersetzen unsere Produkte nicht in definierten zeitlichen Rhythmen. Die Überarbeitungen und Weiterentwicklungen erfolgen grundsätzlich laufend auf Basis von Marktvergleichen und unter Einbezug neuer Kundenbedürfnisse.

Gleichzeitig arbeiten wir bereits an der Entwicklung übernächster Produktgenerationen unter Einbezug digitaler Technologien, die einerseits neue Benutzerbedürfnisse und -verhalten und andererseits die Nachfrage nach verstärkt individueller, risikobasierter Tarif- und Produktgestaltung abdecken. So sind unsere Telematik-Projekte in den Bereichen Mobilitätsversicherungen und Gebäudesicherheit weit fortgeschritten.

In der Rechtsschutzversicherung lancierten wir im April ein neues Produkt für Unternehmen mit einem umfassenden Deckungs- und Leistungspaket, welches auch bisher nicht versicherbare Rechtsbereiche wie beispielsweise Internet-Rechtsschutz oder öffentliches Baurecht abdeckt. Seit Sommer 2015 bietet die Mobiliar eine eigene Lösung für die Kunstversicherung an und rundet damit ihre bisherige Produktpalette weiter ab. Mit den umfassenden All Risk-Lösungen sprechen wir diverse Kundensegmente aller Grössen an.

Portefeuille nach Geschäftsfeld



2015 wurde das Geografische Informationssystem MobiGIS weiter ausgebaut. Es verknüpft Versicherungsdaten, Gefahrenkarten und Marktdaten auf einmalige Weise. In der Marktbearbeitung ermöglicht MobiGIS beispielsweise den Generalagenturen neu auf einen Blick, die Marktdurchdringung und das -potenzial zu erkennen. Um unsere Kunden noch umfassender bezüglich Naturgefahren beraten zu können, ergänzten wir die Gefahrenkarten in MobiGIS um Winterstürme und Hagel. Beide Karten wurden in Zusammenarbeit mit dem Mobiliar Lab für Naturrisiken an der Universität Bern erarbeitet und basieren teilweise auf Daten der Mobiliar. Mehr zu diesem Thema im Kapitel Naturgefahrenprävention ab Seite 114.

Über den Ausbau unserer Produkte und Systeme sowie über die Entwicklung der neuen Schadenplattform informiert das Kapitel Strategische Geschäftsentwicklung ab Seite 11.

Schadenverlauf
Insgesamt resultierte 2015 ein unterdurchschnittlicher Schadenverlauf. Das Verhältnis von Schadenaufwand und Prämien belief sich auf 61.6 % (Vorjahr 63.3 %). Im Mehrjahresvergleich profitierten wir von einem günstigen Grossschadenverlauf. Unwetter im Mai und Juni verursachten vergleichsweise hohe Elementarschäden von rund CHF 30 Mio. Das Ausbleiben weiterer grösserer Ereignisse und insbesondere geringere Hagelschäden führten insgesamt zu einem unterdurchschnittlichen Aufwand für Elementarschäden.

Die sozialversicherungsrechtliche Abteilung des Bundesgerichts hat die Rechtsprechung bei der Beurteilung von Invalidität bei nicht objektivierbaren Beschwerdebildern – unter anderem Schleudertraumata – geändert, was künftig auch Auswirkungen auf Privatversicherer haben könnte, beispielsweise im Bereich der Haftpflichtversicherung.

Tochtergesellschaften
Die *Mobi24 Call-Service-Center AG* erbringt Assistance- und Contact Center-Dienstleistungen und unterstützt damit die Kunden der Mobiliar sowie Drittkunden rund um die Uhr. Ein 2015 erneuter Anstieg der Anrufe, Assistance-Fälle und weiterer unterstützender Aufgaben unterstreichen das stetig wachsende Kundenbedürfnis nach 24-Stunden-Services. Die Dienstleistungen ausserhalb der Öffnungszeiten der Generalagenturen werden laufend ausgebaut und über verschiedene Kommunikationskanäle angeboten.

Die *Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG* verzeichnete mit 6.3 % (Vorjahr 7.0 %) erneut eine erfreuliche Prämiensteigerung. Sie entwickelte sich dank eines marktgerechten Produktangebots, welches auch die attraktive Zusatzleistung *JurLine* umfasst, weiterhin stärker als der Gesamtmarkt. Gemessen an ihrer Grösse steuerte die Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG einen überproportionalen Beitrag zum positiven Gesamtergebnis bei.

Die *XpertCenter AG* erbringt für die Mobiliar, aber auch für Drittkunden, Leistungen im Bereich der Motorfahrzeugexpertisen, des Wrackhandels, der Abwehr und Durchsetzung von Regressansprüchen, der Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch und der Regulierung von Schadenfällen mit Auslandbezug. Ab 2016 erbringt die XpertCenter AG neu Case Management-Dienstleitungen für die gesamte Mobiliar-Gruppe. Ausserdem ist sie für Drittkunden auch auf dem Gebiet der klassischen Schadenerledigung tätig. Zur verstärkten Ausschöpfung der Schadenminderungspotenziale baute sie 2015 ihren Personalbestand weiter aus, insbesondere in der Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs und im Case Management.

Die *Protekta Risiko-Beratungs-AG* bietet sowohl für die Mobiliar- als auch für Drittkunden Beratung und Unterstützung für Industrie-, Gewerbe- und Dienstleistungsbetriebe in der ganzen Schweiz im Risk Management, in der Sicherheit und der Prävention an. Ferner ist sie für die Gruppe Mobiliar für die unternehmensweite Geschäftsfortführung und das Management im Falle von massiven, einschneidenden internen und externen Ereignissen zuständig *(Business Continuity Management).*