Kunden und Produkte

Bei der Produktgestaltung berücksichtigen wir ökologische, ökonomische und soziale Aspekte. Unsere gelebte Nähe zum Kunden und die hohe Servicequalität im Schadenfall zählen dabei zu unseren primären Zielen.

Ethik und Integrität
Verlässlich, kompetent, erfolgreich, vorausschauend und kommunikativ – die in unserem Leitbild verankerten Werte prägen unser Selbstverständnis als Unternehmen und damit auch den Umgang mit unseren Anspruchsgruppen. Das Leitbild der Mobiliar wurde 2005 von der Geschäftsleitung erstellt, vom Verwaltungsrat verabschiedet und top-down über die Führungskräfte eingeführt. 2015 wurde das Leitbild letztmals überarbeitet. Es ist online in den Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar.

Weiterführende Informationen:
mobiliar.ch/leitbild

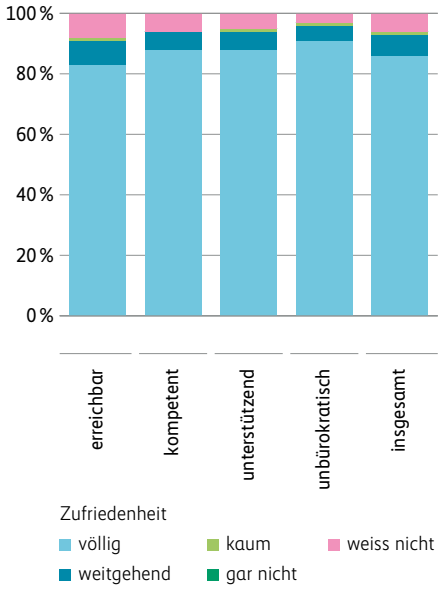
Verhaltenskodex
Der Verhaltenskodex legt die Richtlinien für unser Handeln fest und gilt für die ganze Mobiliar. Der Kodex regelt nicht alle denkbaren Situationen, sondern hat die Funktion, alle Mitarbeitenden für geltende gesetzliche Bestimmungen zu sensibilisieren und sie zu ethisch korrektem Verhalten zu verpflichten. Denn nur mit Integrität schaffen wir Vertrauen, Sicherheit und Transparenz. Der Kodex wurde 2008 im Rahmen einer breit angelegten Schulung eingeführt. 2012 und 2015 führten wir für alle Mitarbeitenden einen Refresh durch. Neu eintretende Mitarbeitende werden jeweils auf den Kodex und die Schulungsunterlagen hingewiesen.

Anreize für bewussten Ressourcenumgang und Schadenvermeidung
Über die Gestaltung unserer Produkte und Services schaffen wir Anreize für einen bewussten und verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen. So bieten wir beispielsweise Prämienrabatte auf ökologische Fahrzeuge oder Selbstbehaltvarianten für beschädigte Frontscheiben, die dadurch eher repariert statt ausgetauscht werden. Ferner engagiert sich die Mobiliar als Investorin und Versicherungspartnerin für erneuerbare Energien, wie zum Beispiel über die Partnerschaft mit Fontavis und der Beteiligung am Fonds *UBS Clean Energy Infrastructure Switzerland.* Mit unseren vielseitigen Versicherungslösungen für Photovoltaikanlagen decken wir Schäden von der Anlieferung über die Montage bis zum Betrieb sowie allfällige Ertragsausfälle. Über unsere Tochterfirma Protekta Risiko-Beratungs-AG beraten wir unsere Kunden im Hinblick auf Präventionsmassnahmen im Brand- und Wasserschutz oder zu anderen Gefahren. In der Personenversicherung helfen unsere Schadenspezialisten über die finanziellen Leistungen im Schadenfall hinaus, Folgeschäden zu vermeiden. Sie organisieren rasch Ersatzlösungen und helfen im Case- oder Absenzenmanagement.

In Zusammenarbeit mit neuen Servicepartnern geht die Mobiliar neue Wege zur Schonung von Ressourcen. Dies zeigt sich beispielsweise darin, dass wir in die *Carsharing*-Plattform *sharoo* und die Amphiro AG, ein Spin-off der ETH Zürich, investieren. Für weitere Informationen zu diesen Beteiligungen verweisen wir auf das Kapitel Strategische Geschäftsentwicklung, Seite 12.

Über den Mobiliar Notruf (via Mobi24 Call-Service-Center oder die eigene App) ermöglichen wir unseren Kunden, im Schadenfall jederzeit und überall auf der Welt unkompliziert und rasch bei der Mobiliar Hilfe anzufordern. 2015 haben mehr als 2200 Kunden von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht. Die Notruf-App verfügt zusätzlich über einen integrierten Meteo-Alarm. In Kooperation mit dem nationalen Wetterdienst MeteoSchweiz warnt die Mobiliar frühzeitig und kostenlos in 158 frei wählbaren Regionen der Schweiz vor verschiedenen meteorologischen Gefahren, seit 2015 auch vor Hochwasser.

Servicequalität der Mobiliar im Schadenfall
Studie der Mobiliar, 70 000 Privatkunden



Zudem testen wir gemeinsam mit dem Mobiliar Lab der Universität Bern und MeteoSchweiz in laufenden und breit abgestützten Feldversuchen die Einführung einer kurzfristigen Hagelwarnung. Damit ermöglichen wir unseren Kunden, ihr Hab und Gut rechtzeitig vor möglichen Beschädigungen in Sicherheit zu bringen. Der Mobiliar-Notruf steht allen Interessierten als App für iPhones oder Android Smartphones kostenlos zur Verfügung.

Kundenzufriedenheit
Wir sind in erster Linie unseren Kunden verpflichtet. Ihr Vertrauen ist für uns von zentraler Bedeutung und bildet einer unserer wichtigsten Erfolgsfaktoren. Denn nur zufriedene Kunden empfehlen uns weiter. Unser flächendeckendes Netz von Generalagenturen ermöglicht sowohl beim Abschluss einer Versicherung als auch im Schadenfall eine persönliche und kompetente Betreuung. Ob unsere Leistungen den Erwartungen der Kunden entsprechen, zeigt sich im Schadenfall.

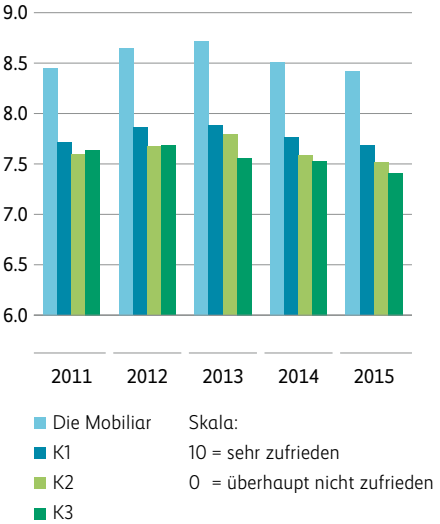
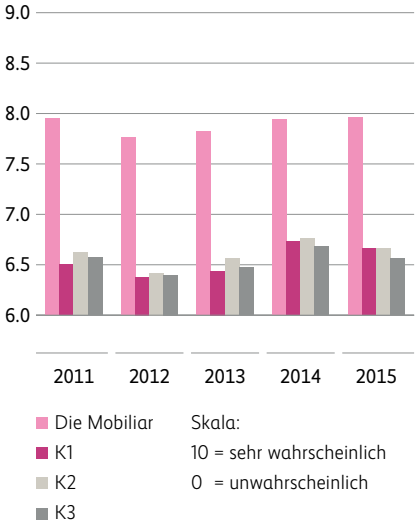
Seit 1997 erheben wir regelmässig die Servicequalität im Schadenfall (SQS) mittels eines Fragebogens, den wir von Schäden betroffenen Kunden zustellen und anschliessend auswerten. Die aktuell ermittelten Resultate bei Privatkunden belegen, dass 86 % mit der Servicequalität zufrieden oder sehr zufrieden sind. Um das hohe Niveau zu halten und uns weiter zu verbessern, besprechen wir die Ergebnisse jährlich mit den Generalagenten. Diese leiten bei Bedarf gezielt Massnahmen ein, auch in direkter Rücksprache mit Kunden.

Unsere Servicequalität ist ein wesentlicher Faktor für die hohe Kundenzufriedenheit und die Weiterempfehlung der Mobiliar. Die wichtigsten Studien zur Erhebung der Zufriedenheit sind Benchmarkstudien, die es erlauben, uns im Vergleich mit Mitbewerbern abzubilden. Dazu gehört das *Swiss Insurance Cockpit,* das quartalsweise mittels Online-Befragung erstellt wird. Die Resultate zeigen, dass die Mobiliar die zufriedensten Kunden aller Schweizer Versicherer hat. Im Schnitt erhalten wir 8.4 von 10 möglichen Punkten (Quelle: SIC 2015, DemoSCOPE).

Persönlich und engagiert vor Ort
Unsere 79 Generalagenturen bieten an rund 160 Standorten in der Schweiz nicht nur eine kundennahe Betreuung beim Abschluss einer Versicherung, sondern erledigen auch über 90 % der Schäden zügig und unkompliziert vor Ort. Sofern möglich, berücksichtigen sie dabei lokale Partner und Unternehmen. Unsere Nähe zum Kunden erweist sich als grosser Vorteil, ermöglicht rasche Lösungen und letztlich auch eine regionale Wertschöpfung. Mit unserer dezentralen Organisation sichern wir qualifizierte Ausbildungs- und Arbeitsplätze in allen Regionen der Schweiz.

Chancen und Risiken von Zukunftstrends
Der Bereich Unternehmensentwicklung führt jährlich eine systematische Umfeldanalyse von Zukunftstrends durch, die es der Mobiliar ermöglicht, die künftigen Chancen und Risiken besser abschätzen zu können. Aus den Erkenntnissen leiten wir unter anderem versicherungs- und gesellschaftsrelevante Innovationsschwerpunkte für die Mobiliar und die Allgemeinheit ab, welche zu konkreten Initiativen und Partnerschaften führen können. Die Risikobewertung fliesst in den Strategieüberarbeitungsprozess ein. Informationen zur Risikopolitik und -strategie finden sich im Kapitel Risk Management ab Seite 57.

Kundenzufriedenheit im Vergleich mit Konkurrenten
SIC Swiss Insurance Cockpit DemoSCOPE
(K1 – K3: Konkurrenten)



Weiterempfehlung im Vergleich mit Konkurrenten
SIC Swiss Insurance Cockpit DemoSCOPE
(K1 – K3: Konkurrenten)