

Geschäftsbericht 2021



Kennzahlen zur konsolidierten Jahresrechnung

in Mio. CHF	2021	2020	Veränderung in %
Konzern			
Gebuchte Bruttoprämien	4 307.3	4 094.7	+5.2
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	4 078.3	3 888.5	+4.9
Versicherungstechnische Rückstellungen brutto	12 083.2	11 873.7	+1.8
Versicherungstechnische Rückstellungen aus anteilsgebundener Lebensversicherung	1 094.9	955.7	+14.6
Kapitalanlagen	19 879.4	18 778.9	+5.9
Kapitalanlagen aus anteilsgebundener Lebensversicherung	1 118.8	972.2	+15.1
Finanzielles Ergebnis	450.2	317.4	+41.8
Ergebnis aus operativer Tätigkeit	537.1	475.7	+12.9
Gewinn	474.9	437.8	+8.5
Konsolidiertes Eigenkapital	6 403.0	5 623.2	+13.9
Eigenkapitalrendite	7.9%	7.8%	
Nicht-Leben			
Gebuchte Bruttoprämien	3 440.4	3 292.4	+4.5
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	3 214.9	3 089.7	+4.1
Technisches Ergebnis	245.2	288.9	-15.1
Finanzielles Ergebnis	267.6	171.4	+56.1
Ergebnis aus operativer Tätigkeit	512.8	460.4	+11.4
Gewinn	453.5	424.9	+6.7
Schadenbelastung für eigene Rechnung	63.9%	60.9%	
Kostensatz für eigene Rechnung	27.0%	28.2%	
Satz übriges Ergebnis für eigene Rechnung	1.5%	1.6%	
Combined Ratio für eigene Rechnung	92.4%	90.6%	
Leben			
Gebuchte Bruttoprämien	867.0	802.3	+8.1
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	863.3	798.8	+8.1
Finanzielles Ergebnis	181.6	141.3	+28.5
Ergebnis aus operativer Tätigkeit	42.5	35.9	+18.3
Gewinn	33.9	28.7	+18.1
Andere Dienstleistungen			
Finanzielles Ergebnis	10.2	12.5	-18.4
Übriges Ergebnis	-19.2	-25.2	+23.9
Verlust	-12.4	-15.8	+21.2

Veränderung einer Erfolgsrechnungszahl in Prozent (%), positive Wirkung auf Ergebnis (+), negative Wirkung auf Ergebnis (-)

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.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Facts & Figures	9
Unser Jahr 2021	10
1. Strategie und Ziele	12
2. Genossenschaft	39
3. Gruppe Mobiliar	61
4. Unternehmerische und gesellschaftliche Verantwortung	98
5. Corporate Governance	144
6. Finanzbericht	174
7. Weitere Informationen	210

Vorwort

**Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Kundinnen und Kunden**

Urs Berger
Präsident des Verwaltungsrats



Nach wie vor befinden wir uns in herausfordernden Zeiten. Herausforderungen können uns hemmen oder wir versuchen, diese als Chancen zu nutzen. Die Covid-19-Pandemie betrachtend, bewegten wir uns im Berichtsjahr vorsichtig vorwärts und teilweise wieder zurück. In solchen Situationen ist es wichtig, das Ziel vor Augen zu halten und daran zu wachsen – vielleicht sogar über sich hinauszuwachsen. Das ist uns gelungen: So hat die Gruppe Mobiliar ihr Wachstum fortgesetzt und weist mit einem konsolidierten Gewinn von CHF 474.9 Mio. ein sehr gutes Ergebnis aus.

Versicherungsgeschäft

Im Nicht-Lebengeschäft erreichten wir mit 4.5% einen sehr erfreulichen Prämienanstieg, welcher über dem Vorjahr (3.3%) lag. Damit sind wir einmal mehr über dem Gesamtmarkt gewachsen. Erfreulicherweise trugen alle strategischen Geschäftsfelder zu dieser Steigerung bei und wir erzielten in jedem Geschäftsfeld einen höheren Prämienzuwachs als im Vorjahr.

Michèle Rodoni
CEO



Auch das Lebengeschäft der Mobiliar wächst kontinuierlich. Mit einem Anstieg von 3.7% erzielten wir im Geschäft mit wiederkehrenden Prämien erneut ein stärkeres Wachstum als der Markt. Zu diesem Erfolg trug vor allem die wandelbare Sparversicherung bei. Das neue Tranchen-Produkt Mobiliar One Invest, welches auf einer Einmaleinlage basiert, stiess bei unseren Kundinnen und Kunden auf grosses Interesse. In der beruflichen Vorsorge konnten wir unsere führende Stellung in der kollektiven Risikoversicherung von Vorsorgeeinrichtungen auch im Berichtsjahr sichern.

Finanzgeschäft

Im zweiten Pandemiejahr setzte sich die wirtschaftliche Erholung fort. Das Berichtsjahr war geprägt durch das Ausrollen der Impfkampagnen, den dadurch höheren Schutz vor Covid-19 und die weiterhin expansive Geldpolitik. Diese Entwicklungen ermöglichten es den Aktienmärkten, neue Allzeithochs zu erreichen und der Mobiliar ein überdurchschnittliches Anlageergebnis zu erzielen.



Urs Berger, Präsident des Verwaltungsrats; Michèle Rodoni, CEO

Unwettersommer mit hoher Schadenbelastung

In den Monaten Juni und Juli zogen heftige Gewitter über die Schweiz und führten zu ausserordentlich hohen Schäden von CHF 340 Mio. Rund die Hälfte entfiel dabei auf Motorfahrzeugschäden, grösstenteils verursacht durch Hagel. Während in einer vergleichbaren normalen Periode rund 15 000 Schadenmeldungen für Unwetterereignisse anfallen, wurden unsere Schadenmitarbeitenden mit insgesamt 72 000 Meldungen regelrecht überhäuft. Neben ihrer fachlichen Kompetenz bewiesen unsere Mitarbeitenden auch die Fähigkeit, unsere Versicherten in schwierigen Situationen persönlich zu unterstützen. Die Schadenbelastung betrug im Berichtsjahr 63.9%.

Bereits seit 2006 nimmt sich die Mobiliar der Prävention von Naturgefahren an. Mit Beiträgen von insgesamt rund CHF 40 Mio. haben wir uns an der Umsetzung von 155 Präventionsprojekten beteiligt. Trotz massiver Niederschlagsmengen konnten dank der Umsetzung von verschiedenen Massnahmen Schäden verhindert oder deren Auswirkungen begrenzt werden. Dazu gehören etwa die Hochwasserschutzprojekte an der Gürbe, in Oberburg oder Willisau.

Stellvertretend für alle unsere Versicherten, die von den Unwettern betroffen waren, erzählt Familie Hebler ihre Geschichte und warum sie trotz allem auch aus dieser Situation etwas Positives mitnimmt.

Ganzheitliche Partnerin mit Kundenfokus

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, die digitale Transformation konsequent voranzutreiben. Unsere agile Umsetzungsorganisation funktioniert und wir richten diese neu nach Kundensegmenten aus. So wollen wir die Perspektive der Kundinnen und Kunden in der

Weiterentwicklung unserer Angebotswelten stärken. Dabei fokussieren wir auf zwei Schwerpunkte: Wir modernisieren das Kerngeschäft und bauen unsere Ökosysteme auf und aus. Unsere Kundinnen und Kunden wollen wir als ganzheitliche Partnerin unterstützen und künftig mehr bieten als reine Versicherungslösungen. Indem wir Angebotswelten bereitstellen, begleiten wir unsere Versicherten im gesamten Prozess. Im Berichtsjahr haben wir dazu wichtige Schritte umgesetzt:

Im Ökosystem Wohnen erweiterten wir unsere Angebotswelt mit dem Erwerb des Immobilienportals Flatfox. Im Juni 2021 fusionierten aroov – das Mobiliar Spin-off – und Flatfox, um das Beste aus beiden Welten zu kombinieren und die Kräfte im Mietermarkt zu bündeln. Unter dem Namen Flatfox AG bieten wir eine umfassende Lösung für Wohnungssuchende, Mieterinnen und Mieter sowie Bewirtschafter an.

Im Sommer lancierten wir mit unserer Partnerin Raiffeisen die gemeinsame Wohneigentumsplattform Liiva. Mit dem Ziel, den ganzen Lebenszyklus rund um das Thema Wohneigentum abzudecken, unterstützt Liiva Wohneigentümerinnen und -eigentümer von der Suche über den Kauf und den Unterhalt bis hin zum Verkauf.

Zusammen mit TX Group, Ringier und General Atlantic gründeten wir ein neues Joint Venture im Bereich der digitalen Marktplätze unter dem Namen SMG Swiss Marketplace Group. Mit der Zusammenlegung der Online-Marktplätze von TX Markets und Scout24 Schweiz entsteht eine führende Schweizer Gruppe in den Bereichen Immobilien, Fahrzeuge, Finanzdienstleistungen und General Marketplaces. Die Bündelung der Kräfte zu einem der grössten Digitalunternehmen der Schweiz ermöglicht es, ein kompetitives Schweizer Marktplatz-Angebot zu schaffen und damit als Vorreiter im Schweizer Markt zu agieren.

Vorteile für unsere Kundinnen und Kunden

Im Berichtsjahr wurde der Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden aus der seit 2020 bestehenden strategischen Partnerschaft mit Ringier spür- und erlebbar:

Durch den neuen Mobiliar Ticketshop profitieren unsere Versicherten von Rabatten auf Veranstaltungen rund um Musik, Kultur, Festival und Sport sowie von Vorkaufsrechten auf ausgewählten Top-Konzerten.

Seit 2021 ist die Mobiliar Co-Partnerin bei den Energy Live Events von Energy Schweiz. Diese exklusive Zusammenarbeit gibt unseren Generalagenturen die Möglichkeit, Kundinnen und Kunden zu den begehrten Energy Live Events einzuladen. Die Nachfrage ist gross, da Tickets für diese Events nicht gekauft, sondern nur gewonnen werden können.

Attraktive Arbeitgeberin – Bestnoten bei der Reputation

Erneut bestätigten die Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz, dass sie uns vertrauen – bereits zum vierten Mal in Folge ist die Mobiliar die vertrauenswürdigste Marke unter den Schweizer Versicherern. Ebenfalls belegen diverse Rankings die Beliebtheit der Mobiliar als attraktive Arbeitgeberin.

Weiterführende Informationen:

[Die Marke Mobiliar](#), [Mitarbeitende und Arbeitswelt](#), [Doppelpass](#), [Jobtausch](#)

Mitarbeitende verschiedenen Alters, Geschlechts und unterschiedlicher Herkunft arbeiten bei der Mobiliar zusammen und leben Diversität im Alltag. Eine differenzierte Denkweise hilft uns, die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden besser zu verstehen und die optimalen Lösungen für sie zu finden. Unsere zwei Protagonisten erzählen ihre Geschichte, wie sie bei der Mobiliar gefördert und gefordert werden und wie sie daran wachsen.

Verantwortung und Engagement für heute und morgen

Die Verschnaufpause, welche uns Covid-19 kurzzeitig gönnte, nutzten wir, um Menschen wieder physisch zusammenzubringen. So tauschten wir uns, unter Einhaltung entsprechender Sicherheitsmassnahmen, im Büro wieder persönlich aus – davon lebt die Mobiliar. Zudem war die Durchführung von Veranstaltungen im Rahmen unseres Gesellschaftsengagements sowie auch im Sponsoring zwischenzeitlich möglich. Nachdem 2020 pandemiebedingt Online-Durchführungen oder Absagen die Regel waren, erfreuten sich viele Besucherinnen und Besucher an der wiedererlangten Freiheit. Rund 340 Jugendliche nahmen am Sommercamp Atelier du Futur teil. 234 Personen besuchten Workshops des Mobiliar Forum in Thun respektive des Forum Mobilière in Lausanne. Auch in Locarno am Film Festival war die Mobiliar wieder präsent und ermöglichte in der Rotonda by la Mobilière den Austausch sowie eine Verköstigung der Besucherinnen und Besucher.

Weiterführende Informationen:

[Unsere Verantwortung](#)

Seit vielen Jahren engagieren wir uns für das Thema Nachhaltigkeit. So unterstreichen wir mit der Unterzeichnung von zwei neuen Initiativen unser Bekenntnis zu einer nachhaltigen Versicherungswirtschaft. Die Mobiliar hat sich im Berichtsjahr den beiden internationalen, von den Vereinten Nationen unterstützten Initiativen Principles for Sustainable Insurance (PSI) und Principles for Responsible Investment (UN PRI) angeschlossen. Weiter ist die Mobiliar neu Partnerin der Klimastiftung Schweiz. Der Fokus liegt dabei auf innovativen Projekten mit positiven Auswirkungen auf das Klima. Unser Beitrag besteht aus Spenden aus der Rückverteilung der CO₂-Abgabe auf Brennstoffe. So tragen wir zum Erreichen der Schweizer Klimaziele bei und unterstützen den wichtigen Transformationsprozess von Schweizer KMU.

Pandemiebedingt konnten unsere Partner im Sponsoring ihre vertraglichen Leistungen nicht immer vollumfänglich erfüllen. Trotzdem war die Mobiliar wie bereits im Vorjahr rund um ihre Engagements wie im Hallensport, beim Zoo Zürich oder beim Paléo Festival in Nyon in den laufenden Verträgen kulant. Im Hallensport tritt die Mobiliar seit vielen Jahren als Hauptsponsorin auf. Im Berichtsjahr verlängerten wir die Verträge bei den vier Hallensportarten bis 2025.

Erfolg teilen

Als genossenschaftlich verankertes Unternehmen beteiligt die Mobiliar ihre Versicherten am Geschäftserfolg. So fliessen ab Mitte 2022 für die Dauer eines Jahres CHF 180 Mio. aus dem Überschussfonds zurück an unsere Kundinnen und Kunden. Alle Versicherten, die bei der Mobiliar eine Fahrzeug- oder Betriebsversicherung abgeschlossen haben, profitieren von einer Vergünstigung von je 10%. Kundinnen und Kunden mit einer Reiseversicherung kommen in den Genuss einer Prämienreduktion von 20%. KMU mit einer Betriebsversicherung profitieren, aufgrund der nahtlosen Weiterführung, bereits zum dritten Mal in Folge von einer Prämienreduktion.

Wechsel in der Geschäftsleitung

Der Verwaltungsrat hat Barbara Agoba per 1. Februar 2022 zur neuen Leiterin Human Development und zum Mitglied der Geschäftsleitung ernannt. Mit Barbara Agoba gewinnen wir eine erfahrene Persönlichkeit, die das Unternehmen seit vielen Jahren bestens kennt. Sie folgt auf Nathalie Bourquenoud, welche sich im Herbst entschied, die Mobiliar zu verlassen. Unter ihrer Leitung entstand unter anderem an den Direktionsstandorten eine Arbeitsplatzumgebung, die neue Arbeitsformen ermöglicht. Per 1. April 2022 wählte der Verwaltungsrat Thomas Bossart als neuen Leiter Vorsorge und zum Mitglied der Geschäftsleitung. Thomas Bossart verfügt über einen breiten Erfahrungsschatz in der Zusammenarbeit mit der Versicherungsindustrie und über ausgeprägte strategische Fähigkeiten. Er folgt auf Jean-Philippe Moser, welcher die Produktpalette im Vorsorgegeschäft beispielsweise mit der Vorausschauenden Sparversicherung oder dem Tranchen-Produkt Mobiliar One Invest gezielt erweiterte. Wir danken Nathalie Bourquenoud und Jean-Philippe Moser für ihren grossen Einsatz.

Herzlichen Dank

Auch nach diesem erneut herausfordernden Jahr erfüllt uns die Leistung der Mobiliar mit Stolz. Gerade in einem aussergewöhnlichen Schadenjahr und der schwierigen Situation um Covid-19 setzen wir als starke Partnerin weiterhin höchste Priorität auf die Unterstützung und die persönliche Beratung unserer Kundinnen und Kunden. Dazu gehen wir gerne auch die Extrameile, die uns manchmal selbst wachsen, ja sogar über uns hinauswachsen lässt.

Das stetige Wachstum und das erfolgreiche Geschäftsjahr der Mobiliar verdanken wir Ihnen, geschätzte Kundinnen und Kunden. Herzlichen Dank für das Vertrauen und Ihre Treue.

Urs Berger
Präsident des Verwaltungsrats

Michèle Rodoni
CEO

Facts & Figures

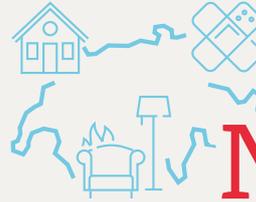


4.3

Prämienvolumen
in CHF Mia.

80

Generalagenturen



Nr. 1

für Haushalt-, Rechtsschutz-,
Betriebs-, Mietkautions- und
Risikolebensversicherung



330

Lernende

24/7

Mobiliar 24 h Assistance

160

Standorte

92.4 %

Combined Ratio



40

in CHF Mio. für 155 Hochwasser-
schutzprojekte seit 2006

474.9

Gewinn in CHF Mio.

33 %

Gesamtreduktion CO₂e im
Pendel- und Geschäftsverkehr
seit 2018



5963

Mitarbeitende

516 %

SST-Quotient



2.2

Mio. Kundinnen und Kunden

Unser Jahr 2021



Schwere Unwetter im Sommer

In den Monaten Juni und Juli zogen heftige Gewitter über die Schweiz. Diese verursachten ausserordentlich hohe Schäden von rund CHF 340 Mio. Davon entfiel rund die Hälfte auf Motorfahrzeuge, hauptsächlich entstanden durch Hagel. Während in einer durchschnittlichen vergleichbaren Periode rund 15 000 Schadenmeldungen anfallen, hatten unsere Mitarbeitenden mit insgesamt 72 000 Meldungen alle Hände voll zu tun. Sie unterstützten unsere Versicherten in dieser schwierigen Situation persönlich.



SMG Swiss Marketplace Group

Zusammen mit TX Group, Ringier und General Atlantic gründeten wir ein neues Joint Venture. Mit der Zusammenlegung der Online-Marktplätze von TX Markets und Scout 24 Schweiz entsteht eine führende Schweizer Gruppe in den Bereichen Immobilien, Fahrzeuge, Finanzdienstleistungen und General Marketplaces. Die Bündelung der Kräfte zu einem der grössten Digitalunternehmen der Schweiz ermöglicht es, ein kompetitives Schweizer Marktplatz-Angebot zu schaffen und damit als Vorreiter im Schweizer Markt zu agieren.



Wohneigentumsplattform Liiva

Mit unserer Partnerin Raiffeisen lancierten wir im Berichtsjahr die gemeinsame Wohneigentumsplattform Liiva. Diese hat zum Ziel, den ganzen Lebenszyklus rund um das Thema Wohneigentum abzudecken – von der Suche über den Kauf und den Unterhalt bis hin zum Verkauf. Das Angebot von Liiva fügt sich nahtlos ins Ökosystem rund ums Thema Wohnen ein.



Immobilienplattform Flatfox

Mit Standorten in Zürich und Bern gehört Flatfox zu den führenden Immobilienplattformen der Schweiz. Die Plattform stellt Immobilienverwaltungen intelligente Tools für den digitalen Vermietungsprozess zur Verfügung. Im Berichtsjahr erfolgte der Kauf von Flatfox und der Zusammenschluss mit der aroov AG – dem Mobiliar Spin-off. Durch die Fusion bietet Flatfox eine umfassende Lösung für Wohnungssuchende, Mieterinnen und Mieter sowie Bewirtschafter an.



Mobiliar Ticketshop

Aus der Kooperation der Mobiliar mit Ticketcorner, dem schweizerischen Marktführer im Ticketing, entstand im Berichtsjahr der Mobiliar Ticketshop. Dadurch profitieren unsere Versicherten seit Herbst 2021 von Rabatten zwischen 20 und 50% bei Veranstaltungen rund um Musik, Kultur, Festival und Sport. Neben vergünstigten Event- und Skitickets ab der Saison 2022/23 ist auch ein Vorkaufrecht bis zu 48 Stunden auf ausgewählte Top-Konzerte enthalten. Zugänglich ist der Ticketshop über die Mobiliar App und das Kundenportal.



Bestnoten bei der Reputation

Gemäss dem Most Trusted Brand Award 2021 gilt die Mobiliar zum dritten Mal in Folge als die vertrauenswürdigste Marke unter den Schweizer Versicherern. 79% der befragten Konsumentinnen und Konsumenten nannten die Mobiliar als Lieblingsmarke im Bereich Versicherungen. Der GfK Business Reflector zählt die Mobiliar ausserdem neu zu den zehn reputationsstärksten Marken der Schweiz.



Beliebte Arbeitgeberin

Unternehmen, die ihren Mitarbeitenden Wertschätzung und Vertrauen geben, gehören zu den besten Arbeitgebern. Gemäss einer in der Handelszeitung veröffentlichten Umfrage gehört die Mobiliar auch im Berichtsjahr zu den beliebtesten Arbeitgebern der Schweiz. In der Kategorie Versicherungen und Krankenkassen resultierte der 1. Platz.



Auszeichnung mit dem Digital Excellence Award

Im November wurde die Mobiliar als einer der digitalen Pioniere des Jahres gekürt und erhielt den renommierten Digital Excellence Award in der Kategorie Grossunternehmen. Die Mobiliar setzte sich im Finale gegen drei Mitbewerber durch. Die 40-köpfige Jury ehrte besonders die strategische Ausrichtung in den Ökosystemen, die den Kundenzugang entlang der Customer Journey in Zukunft sicherstellen und damit die digitalen und klassischen Vertriebskanäle auf clevere Weise verbinden.



Schadensskizzen in neuen Dimensionen

Die Schadensskizzen der im Berichtsjahr durchgeführten nationalen Kampagne waren aussergewöhnlich und fast überall zu sehen. Im Zentrum standen die bekannten Strichzeichnungen, die nicht nur im zweidimensionalen Format umgesetzt waren. So stahl in animierten Skizzen der Dieb gleich das angeschaute Plakat.



180 Millionen Franken für unsere Versicherten

Die Mobiliar beteiligt ihre Kundinnen und Kunden erneut am Geschäftserfolg. Ab Mitte 2022 kommen für die Dauer eines Jahres Versicherte mit einer Fahrzeug-, Betriebs- oder Reiseversicherung in den Genuss einer Prämienvergünstigung. KMU mit einer Betriebsversicherung profitieren damit bereits zum dritten Mal in Folge von einer Prämienreduktion.



Locarno Film Festival

Die Mobiliar ist seit 2017 Hauptpartnerin des Film Festival in Locarno. Nach einer pandemiebedingten Pause 2020 war die Mobiliar im Berichtsjahr wieder physisch präsent. In der Rotonda by la Mobiliare kamen die Besucherinnen und Besucher in den Genuss eines vielfältigen Musik- und Essensangebots und konnten gleichzeitig auch Kunstinstallationen bestaunen.



Atelier du Futur

Die Mobiliar hat vor vier Jahren das einzigartige Sommercamp ins Leben gerufen, in dem sich 13- bis 15-Jährige mit Zukunftsthemen wie Digitalisierung und Nachhaltigkeit beschäftigen. Das je einwöchige in französischer und deutscher Sprache durchgeführte Camp konnte im Berichtsjahr wieder physisch durchgeführt werden und zählte rund 340 Jugendliche.

Strategie und Ziele

Strategische Grundlagen	13
Philosophie	22
Strategische Geschäftsentwicklung	26
Wertschöpfungsrechnung	36

Strategische Grundlagen

Die Mobiliar zeichnet sich durch ganzheitliche Beratung sowie qualitativ hochstehende Produkte und Dienstleistungen aus.

Die Mobiliar ist die älteste private Versicherungsgesellschaft der Schweiz und fokussiert sich auf die Heimmärkte Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein. Als Allbranchenversicherer bieten wir unseren Kundinnen und Kunden eine breite Palette an Versicherungslösungen für Privatpersonen und Unternehmen in den Sparten Nicht-Leben und Leben. Jeder dritte Haushalt und jedes dritte Unternehmen in der Schweiz sind bei der Mobiliar versichert.

Unsere Mitarbeitenden an rund 160 Standorten stellen die persönliche Beratung und eine effiziente Schadenerledigung sicher.

80 Generalagenturen mit eigenem Schadendienst sind vertreten an rund 160 Standorten. Diese stellen die persönliche Beratung und effiziente Schadenerledigung sicher. Unser Anspruch ist es, die persönlichste Versicherung für unsere rund 2.2 Millionen Kundinnen und Kunden zu sein – unabhängig davon, über welchen Kanal der Kontakt erfolgt. Rund 6000 Mitarbeitende und 330 Auszubildende engagieren sich für die Kunden und für die Schweiz. Unsere Vision ist es, langfristig profitabel und stärker als der Markt zu wachsen.

Leitbild – Fundament unserer Unternehmenskultur

Das Leitbild der Mobiliar ist für unsere Mitarbeitenden Richtschnur und Wegweiser für eine erfolgreiche, nachhaltige Zukunft. Die in unserem Unternehmen verankerten Werte menschlich, nah und verantwortungsvoll prägen unser tägliches Handeln und unseren Umgang mit allen Anspruchsgruppen. Die Reputation unseres Unternehmens und die Marke Mobiliar sind für unseren Erfolg zentral. Wir investieren deshalb in die Kommunikation mit unseren Kunden, unseren Mitarbeitenden und der Öffentlichkeit.

Weiterführende Informationen:

[Die Marke Mobiliar](#)

Persönlichste Versicherung

Die Mobiliar zeichnet sich durch individuelle und qualitativ hochstehende Dienstleistungen auf allen Kanälen aus. Kundenkontakte erfolgen heute vorwiegend persönlich und direkt über unsere Generalagenturen oder unsere Mitarbeitenden von Mobi24, unserer Assistance- und Notrufzentrale, die an 365 Tagen rund um die Uhr zur Verfügung steht. Das [Online-Kundenportal](#) und die Mobiliar App bieten unseren Kunden jederzeit einen sicheren Zugang zur Mobiliar und damit auch zu ihren Vertrags- und Schadendaten.

Erfolgreiches Geschäftsmodell mit Unternehmer-Generalagenturen

Seit Jahren weisen wir die besten Werte zur Kundenzufriedenheit aus und verfügen über die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft innerhalb der Versicherungsbranche. Unser Wachstum über dem Markt ist die Folge der konsequenten Umsetzung unseres integrierten Geschäftsmodells mit Unternehmer-Generalagenturen. Dieses basiert auf dem Grundsatz, dass unsere Kunden über alle Zugänge und Kanäle dasselbe Angebot zum gleichen Preis erhalten. Dabei kommt unseren Generalagenturen eine zentrale und in der Versicherungsbranche einmalige Rolle zu. Die Generalagenten und -agentinnen entscheiden selbst über ihre Organisation sowie über die Anstellung und Vergütung ihrer Mitarbeitenden. Ausserdem verfügt die Generalagentur über weitgehende Kompetenzen beim Abschluss von Versicherungsverträgen und bei der Schadenregulierung. Ganzheitliche Beratung und die hohe Qualität unserer Produkte zeichnen uns aus. Wir setzen auch künftig auf den persönlichen Kontakt und die lokale Nähe zum Kunden. Darüber hinaus nutzen wir gezielt unsere digitalen Kontaktmöglichkeiten, investieren in digitale Beratungstools und bauen unsere Servicequalität im Hinblick auf ein durchgängiges Kundenerlebnis weiter aus. Die Ausrichtung unserer Generalagenturen wird umfassend definiert und beinhaltet auch den Aufbau neuer Standorte. So wurde das Netz der Generalagenturen im Berichtsjahr erweitert. Am 1. Januar 2021 nahm die Generalagentur Unterwallis den operativen Betrieb an ihrem Hauptsitz in Monthey mit einem weiteren Standort in Martigny auf.

Individualisierte Servicequalität

Die Mobiliar ist die einzige Anbieterin mit einer flächendeckenden lokalen Struktur in der Schadenerledigung 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. Die Mobiliar verfügt über besonderes Know-how in der Schadenregulierung, was insbesondere auf die hohe Kompetenz der Mitarbeitenden und die Qualität der Prozesse zurückzuführen ist. Wir sind deshalb in der Schweiz führend in der Schadenabwicklung, einerseits für das eigene Unternehmen, andererseits auch für ausgewählte Dritte. Für mittlere und grosse Unternehmen werden unsere Lösungen massgeschneidert. Mit unseren Kunden pflegen wir langfristige Beziehungen und verstehen uns als unterstützende Partnerin. Wir beraten sie in der Risikoerkennung, Risikobewertung und Risikobegrenzung. Den individuellen Bedarf nach Versicherungsschutz erfüllen wir mit unseren Angebotsvarianten. Im Schadenfall übernehmen wir finanzielle Folgen und leisten kompetent Unterstützung sowie rasche, unbürokratische Hilfe bei der materiellen und emotionalen Bewältigung.

Ausbildungsinitiative 2025

Das anhaltende Wachstum unseres Kerngeschäfts über dem Markt, das veränderte Kundenverhalten im Zuge der Digitalisierung und unsere wachsende Palette an Produkten und Dienstleistungen erfordern die stetige Weiterbildung unserer Mitarbeitenden. Der Stellenbestand wird laufend erhöht und auch die Anforderungen an die Fähigkeiten steigen. Nebst den für das Wachstum benötigten zusätzlichen Ressourcen ist die Ausbildung der Mitarbeitenden ein Schlüsselement für die Adressierung der veränderten Kundenbedürfnisse und für den erfolgreichen Vertrieb neuer Produkte und Dienstleistungen. Mit der «Ausbildungsinitiative 2025» werden die Investitionen in die Entwicklung der Mitarbeitenden in den kommenden Jahren substantiell erhöht. Dies ermöglicht es, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, aber auch unseren Mitarbeitenden, selbst bei

veränderten Bedingungen, nahe bei den Kunden zu sein und ihre Kompetenzen überzeugend einzubringen.

Integrierter Ansatz beim Maklergeschäft

Den Maklermarkt für das Leben- und Nicht-Lebengeschäft bearbeiten wir seit Jahren erfolgreich mit einem integrierten Ansatz. National oder überregional tätige Makler betreuen wir durch die Direktion Maklergeschäft in Zürich und Nyon. Lokal tätige Makler werden direkt von der Generalagentur vor Ort betreut. Dies passt zu unserem Geschäftsmodell. Wir arbeiten bewusst nur mit Maklern zusammen, die hochstehende Leistungen erbringen.

Weiterführende Informationen:

[Vertriebspartnerschaften](#)

Vertriebspartnerschaften

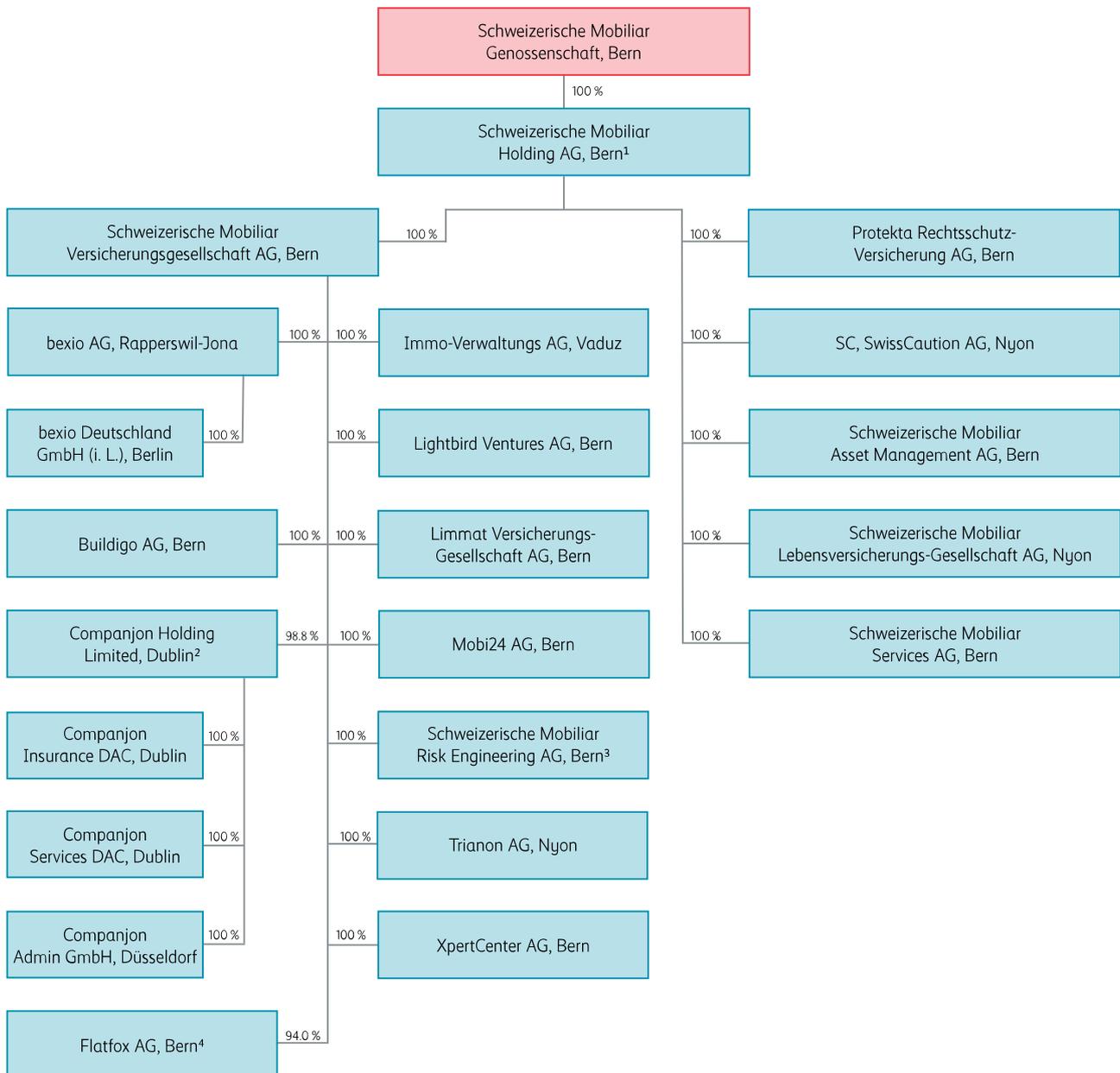
In Ergänzung zu unserem Angebot arbeiten wir mit Vertriebspartnern zusammen. Beispiele dafür sind Krankenversicherer, Banken oder Anbieter von Lösungen für die berufliche Vorsorge.

Unternehmensstruktur

In der von der Schweizerischen Mobiliar Genossenschaft zu 100% gehaltenen Schweizerischen Mobiliar Holding AG sind die Unternehmen der Mobiliar unter einheitlicher Leitung zusammengefasst (Gruppe Mobiliar). Die unter der Schweizerischen Mobiliar Holding AG gebildete Konzernorganisation gilt für alle Gruppen-/Tochtergesellschaften mit Ausnahme der Schweizerischen Mobiliar Asset Management AG, die als unabhängige Fondsleitung tätig ist.

Dabei bestimmt die Genossenschaft die Philosophie und Ausrichtung des Unternehmens, während die Holding das strategische und operative Führungszentrum der Gruppe darstellt.

Unternehmensstruktur per 31. Dezember 2021



¹ Tochter- und Enkelgesellschaften der Schweizerischen Mobiliar Holding AG werden ab einer Beteiligungsquote von grösser 50 % in der Darstellung abgebildet.

² Der Stimmrechtsanteil beträgt 96.2 %.

³ Ehem. Protekta Risiko-Beratungs-AG

⁴ Ehem. aroov AG

Weiterführende Informationen:

[Strategische Geschäftsentwicklung](#),
[Nicht-Leben](#), [Leben](#), [Asset Management](#)

Tochtergesellschaften und wesentliche Beteiligungen

Die Mobiliar hat über die letzten Jahre ihre strategischen Beteiligungen und Tochtergesellschaften ausgebaut, um das Kerngeschäft zu stärken, die Ökosystemstrategie voranzutreiben und auch in einer digitalen Welt erste Anlaufstelle für ihre Kunden zu sein. Gleichzeitig fördert die Mobiliar über Venture Capital gezielt Schweizer Start-ups mit innovativen und disruptiven Geschäftsmodellen. Diese verändern das Verhalten der Konsumentinnen und Konsumenten nachhaltig und stärken die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Schweiz.

Im Berichtsjahr hat die Mobiliar die Funktionen zur Steuerung der Beteiligungen zusammengeführt und die Kriterien zur Integration von Beteiligungen in die Gruppe Mobiliar geschärft. Ein Corporate Center unterstützt und berät bei Themen zur Beteiligungsführung.

Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG

Die Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG betreibt das Versicherungsgeschäft Nicht-Leben (ohne Rechtsschutzversicherung und Mietkautionsversicherung) der [Mobiliar](#) und stellt gesellschaftsübergreifend gruppenweite Dienstleistungen wie beispielsweise Vertriebsunterstützung, IT, Finanzen, Human Resources und Innovationsmanagement zur Verfügung.

bexio AG

[bexio AG](#) bietet Schweizer Kleinunternehmen, Selbstständigen und Start-ups cloudbasierte Business-Software in den Bereichen Buchhaltung und Fakturierung an. Damit verringert sich die administrative Last für KMU und Unternehmer können sich stärker auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. bexio ist ein wichtiger Bestandteil des Ökosystems Dienstleistungen für KMU.

Buildigo AG

Die Mobiliar Tochter [Buildigo](#) lancierte ihre Handwerkerplattform Anfang Februar im Grossraum Zürich und Aarau, expandierte schrittweise in weitere Regionen und deckte per Ende 2021 mit rund 75% der Schweizer Haushalte die Achse vom Bodensee bis zum Genfersee ab. Buildigo vermittelt qualifizierte Handwerker aus der Region. Das regionale Netzwerk wird zusammen mit den Generalagenturen vor Ort aufgebaut. So wird die Kompetenz aus der Schadenerledigung für eine neue Dienstleistung ausserhalb des Versicherungsgeschäfts genutzt.

Companjon Holding Ltd.

Mit [Companjon](#), einer Add-on-Versicherung in Dublin (Irland), beschleunigen wir den Ausbau unserer Aktivitäten in der digitalen Welt. Als Add-on-Versicherung werden Versicherungen bezeichnet, die Kunden im Alltag die Möglichkeit bieten, sich schnell und kurzfristig abzusichern. So buchen Kunden beispielsweise auf der Reiseplattform die Add-on-Versicherung dazu und erhalten bei Flugverspätung die Versicherungssumme direkt gutgeschrieben. Companjon ermöglicht uns, mit einer Produktpalette an rein digitalen Versicherungslösungen in Europa mit entsprechendem Marktvolumen ein neuartiges und zukunftsgerichtetes Geschäftsmodell zu testen.

Flatfox AG

Flatfox mit Standorten in Zürich und Bern gehört zu den führenden Immobilienplattformen der Schweiz. Für Immobilienverwaltungen bietet Flatfox intelligente Tools für den digitalen Vermietungsprozess. Im Berichtsjahr erfolgte der Kauf von Flatfox und der Zusammenschluss mit aroov AG, welche Mieter und Bewirtschafter mit einer ganzheitlichen Lösung verbindet und durch den gesamten Mieterzyklus begleitet. Durch die Fusion bietet Flatfox eine umfassende Lösung für Wohnungssuchende, Mieterinnen und Bewirtschafter an.

Lightbird Ventures AG

Die Mobiliar stärkt mit Lightbird Ventures AG mit Sitz in Bern ihre Position als Start-up-Investorin. Mit der neuen Corporate-Venture-Capital-Strategie verfolgt die Mobiliar einen systematischen Ansatz für Investitionen in strategisch relevante Start-ups, die in zukunftsprägenden Anwendungsfeldern wie künstliche Intelligenz, Cyber, FinTech¹ und PropTech² Erfolg versprechende Modelle lancieren. Für die Suche nach geeigneten Start-ups mandatiert Lightbird Ventures den Investment Manager Marcou Partners, der profunde Erfahrung in diesem Bereich hat und in der Gründerszene bestens vernetzt ist. Damit fördert die Mobiliar einerseits das Unternehmertum in der Schweiz und andererseits innovative Ideen, die langfristig eine Chance haben, sich durchzusetzen.

¹ FinTech: moderne Technologien im Bereich der Finanzdienstleistungen

² PropTech: digitale Dienstleistungen und Technologien aus der Immobilienbranche

Mobi24 AG

Die Mobi24 AG erbringt Assistance- und Contact-Center-Dienstleistungen. Sie unterstützt damit die Versicherten der Mobiliar an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr. Mobi24 hilft schnell, kompetent, persönlich und unkompliziert – sei es bei einer Autopanne, einem medizinischen Vorfall während einer Reise oder bei Notfällen in den eigenen vier Wänden. Zudem stellt Mobi24 sicher, dass Kundenanliegen auch ausserhalb der Öffnungszeiten der Generalagenturen rasch beantwortet und abgewickelt werden.

Das Assistance-Geschäft erholte sich im Vergleich zum Vorjahr wieder, da die Reisetätigkeiten – wenn auch mit geändertem Verhalten – wieder aufgenommen werden konnten. Zu Beginn des Jahres gingen zwar noch wenig Meldungen ein, doch bereits im Juni wurden rund 26% mehr Fahrzeugassistance-Fälle verzeichnet als im Vorjahr. Die Personenassistance-Fälle hingegen bewegten sich auf einem bescheidenen Niveau, da insbesondere Interkontinentalreisen nur erschwert möglich waren. Durch die starken Unwetter in den Sommermonaten wurden im Vergleich zum Vorjahr 73% mehr Schadenmeldungen erstellt und die Zahl der Home-Assistance-Soforthilfe-Fälle stieg um 563% an. Am ereignisreichsten Tag dieser Periode gingen fast 4000 Anrufe ein, was einem Anrufvolumen von vier durchschnittlichen Tagen entspricht.

Schweizerische Mobiliar Risk Engineering AG

Die Schweizerische Mobiliar Risk Engineering AG erbringt sowohl für die Mobiliar als auch für Drittkunden Beratungsdienstleistungen im Risk Management, bei der Sicherheit und in der Prävention. Im Fokus stehen dabei Industrie-, Gewerbe- und Dienstleistungsbetriebe von Schweizer Unternehmen mit nationaler und internationaler Ausrichtung.

Trianon AG

Mit der [Trianon](#) erweiterte die Mobiliar ihr Angebot für Vorsorgeeinrichtungen, Grossunternehmen und KMU im Prozessmanagement und stärkte ihre Präsenz im Markt der beruflichen Vorsorge. Durch die Partnerschaft mit der Fondation Collective Trianon (FCT) will Trianon ein ganzheitliches Angebot der Dienstleistungen besonders für Grossunternehmen mittels modernen IT-basierten Administrationsprozessen in der beruflichen Vorsorge anbieten. Mit der Gründung der Mobiliar Vorsorgestiftung im Berichtsjahr kann Trianon ihr Angebot für kleine und mittlere Unternehmen erweitern.

XpertCenter AG

Die [XpertCenter](#) erbringt für die Mobiliar sowie auch für Drittkunden Leistungen im Bereich der Motorfahrzeugexpertisen, des Verkaufs von Unfallfahrzeugen ab eigener Auktionsplattform, der Bearbeitung von Regressansprüchen, der Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch und der Regulierung von Schadenfällen mit Auslandbezug. Weitere Dienstleistungen werden im Bereich des Case Managements zur Wiedereingliederung von verunfallten oder erkrankten Personen sowie im betrieblichen Gesundheitsmanagement angeboten. Die XpertAcademy bietet ihren Kunden fachspezifische Aus- und Weiterbildungen an.

Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG

Die [Protekta Rechtsschutz](#) erzielte mit 8.7% (Vorjahr 6.9%) wiederum ein erfreuliches Prämienwachstum. Die Protekta ist führend im Schweizer Rechtsschutzversicherungs-Markt und konnte diese Positionierung dank eines erneuten Übermarktwachstums ausbauen. Dies dank moderner Prozesse und eines marktgerechten Produktangebots, welches auch die attraktive Zusatzleistung der persönlichen Beratung durch die JurLine und den digitalen Rechtsratgeber umfasst.

SC, SwissCaution SA

Die [SC, SwissCaution SA](#) wurde 1991 gegründet und war die erste Versicherungsgesellschaft, welche sich auf die Mietkaution ohne Bankdepot für Privat- und Geschäftskunden spezialisierte. Die SwissCaution ist Marktführerin für die Mietkaution in der Schweiz und feierte im Berichtsjahr das 30-Jahr-Jubiläum.

Schweizerische Mobiliar Asset Management AG

Die [Schweizerische Mobiliar Asset Management AG](#) ist eine unabhängige Fondsleitung. Die im November 2012 durch die Finanzmarktaufsicht erteilte Bewilligung zur Tätigkeit als Fondsleitung ermöglicht der Schweizerischen Mobiliar Asset Management AG, nicht nur die institutionelle Vermögensverwaltung für die Mobiliar und ihre Pensionskassen zu übernehmen, sondern auch eigene Fonds für private und institutionelle Anleger zu verwalten.

Schweizerische Mobiliar Lebensversicherungs-Gesellschaft AG

Die [Schweizerische Mobiliar Lebensversicherungs-Gesellschaft AG](#) betreibt das Versicherungsgeschäft Leben der Mobiliar. Im Versicherungsgeschäft Leben will die Mobiliar in der privaten Vorsorge weiter überdurchschnittlich wachsen und in der beruflichen Vorsorge als umfassende Anbieterin für Lösungen autonomer und teilautonomer Vorsorgeeinrichtungen eine führende Position einnehmen.

Weitere Beteiligungen

Cargo sous terrain AG

Die Mobiliar engagiert sich für eine nachhaltige Entwicklung der Schweiz. Als institutionelle Kapitalanlegerin übernehmen wir Verantwortung und investieren in nachhaltige Infrastrukturprojekte. Im Hinblick auf eine künftige Entlastung der Verkehrswege unterstützen wir deshalb als grosse Schweizer Investorin die Baubewilligungsphase von [Cargo sous terrain](#) für die 2031 vorgesehene erste Teilstrecke, die den Raum Härkingen-Niederbipp mit Zürich verbinden wird. Cargo sous terrain ist ein automatisiertes Gesamtlogistiksystem für den flexiblen Transport kleinteiliger Güter. Dabei verbinden Tunnels Produktions- und Logistikstandorte mit städtischen Zentren. Oberirdisch verteilt Cargo sous terrain die transportierten Güter in umweltschonenden Fahrzeugen und leistet damit einen Beitrag, Emissionen in den Ballungsräumen zu reduzieren. Cargo sous terrain eignet sich sowohl für die Versorgung als auch für die Entsorgung (Abfall, Recycling). Für den Betrieb des Systems ist der Einsatz von erneuerbaren Energien vorgesehen.

Carvolution AG

Die Mobiliar ist strategische Partnerin des vor drei Jahren im bernischen Bannwil gegründeten Start-ups. [Carvolution](#) gestaltet Mobilität neu und bietet mit seinem Auto-Abo eine Alternative zu Kauf und Leasing. Kunden wählen ihr Fahrzeug online aus und zahlen einen monatlichen Fixpreis, der die Kosten für Versicherung, Steuern, Service und Bereifung enthält. Die Versicherung aller Fahrzeuge durch die Mobiliar ist ein wesentlicher Bestandteil dieser Partnerschaft.

Credit Exchange AG

2018 wurde die Business-to-Business-Börse für Hypothekarkredite [Credit Exchange](#) gegründet. Die Mobiliar gehört zusammen mit Swisscom, der Vaudoise Versicherungsgruppe und der Bank Avera (ehemals Clientis Zürcher Regionalbank) zu den Besitzern und Kunden dieser Plattform. Über Credit Exchange können Berater die Hypothekenangebote vergleichen und damit für Kunden den besten Zins ermitteln. Seit Sommer 2020 sind alle Generalagenturen in der Schweiz im Hypothekenbereich tätig und beraten kompetent in Finanzierungsfragen. Damit kann die Mobiliar ihren Kunden eine Gesamtlösung aus einer Hand rund um das Eigenheim anbieten und eine neue Ertragsquelle für die Gruppe erschliessen.

Garaio REM AG

Als Nachfolge der etablierten Bewirtschaftungssoftware REM hat das Unternehmen im Jahr 2016 mit [Garaio REM](#) die modernste Immobilienverwaltungssoftware auf den Markt gebracht. Heute werden mit den Produkten aus dem Hause der Garaio REM AG mehr als ein Million Mietobjekte in der Schweiz verwaltet.

Klara Business AG

Die [Klara Business AG](#) mit Sitz in Luzern beschäftigt mehr als 100 Mitarbeitende. Das Unternehmen unterstützt Privathaushalte sowie KMU in der Schweiz bei der Digitalisierung und Vereinfachung ihrer administrativen Aufgaben. Ein digitaler Assistent erleichtert die Personaladministration, das Auftrags- und Rechnungswesen sowie das Kundenmanagement, damit sich KMU ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Anfang 2021 zählte die Plattform 30 000 KMU, Ende Jahr waren bereits 39 000 registriert.

Ebenfalls konnte im Berichtsjahr die neue digitale ePost App für eine einfache und sichere Kommunikation zwischen der Post und Privatkunden sowie Unternehmen lanciert werden.

Liiva AG

Im Berichtsjahr wurde die digitale Wohneigentumsplattform von Raiffeisen und Mobiliar in Betrieb genommen. Diese hat zum Ziel, den ganzen Lebenszyklus rund um das Thema Wohneigentum abzudecken – von der Suche über den Kauf und den Unterhalt bis hin zum Verkauf. Das Angebot von [Liiva](#) fügt sich nahtlos ins Ökosystem rund ums Thema Wohnen ein.

Ringier AG

Seit 2020 ist die Mobiliar mit 25% an der [Ringier AG](#) beteiligt. Ringier AG ist ein innovatives, digitalisiertes und diversifiziertes Schweizer Medienunternehmen, das in Europa, Afrika und Asien aktiv ist. Das Portfolio umfasst über 100 Tochterfirmen in den Bereichen Print, digitale Medien, Radio, Ticketing, Entertainment und E-Commerce sowie führende digitale Marktplätze.

Scout24 Schweiz AG / SMG Swiss Marketplace Group AG

Die Mobiliar hielt seit 2016 eine Beteiligung von 50% an Scout24 Schweiz, dem ehemals führenden Schweizer Netzwerk von Online-Marktplätzen. Dazu gehörten Plattformen aus den Bereichen Fahrzeuge, Immobilien, Kleinanzeigen sowie Finanz- und Versicherungsthemen. Scout24 Schweiz wurde im Berichtsjahr im Rahmen der Zusammenlegung der digitalen Marktplätze mit TX Markets in das neue Joint Venture [SMG Swiss Marketplace Group](#) überführt.

SOBRADO Software AG

Seit 2019 ist die Mobiliar zusammen mit anderen Partnern an [SOBRADO](#) beteiligt. Als Aktionärin gestalten wir die Angebotspalette mit. Die Online-Plattform SOBRADO verbindet Broker sowie Versicherungsanbieter und erleichtert deren Zusammenarbeit. SOBRADO setzt sich zum Ziel, den Ausschreibungs- und Offertprozess zu digitalisieren und damit den Standard im Schweizer Markt zu setzen. Im Berichtsjahr haben wir in Zusammenarbeit mit SOBRADO ein Projekt aufgesetzt, welches die Offerterstellung in der Personenversicherung automatisiert. Ziel ist es, die Effizienz und Qualität für den Verkaufssupport der Generalagenturen und das Underwriting zu steigern sowie die Offerterstellung gegenüber den Brokern zu beschleunigen. Die Produktivsetzung ist für 2022 geplant.

Philosophie

Als genossenschaftlich verankertes Unternehmen beteiligt die Mobiliar ihre Versicherten am Geschäftserfolg. Bereits zum dritten Mal in Folge profitieren KMU von einer Prämienvergünstigung.

Die schlagkräftige Organisation der Mobiliar unter dem Dach einer Genossenschaft richtet die wirtschaftliche Leistung gezielt auf die Kunden aus. Anstelle von Dividendenzahlungen an Aktionäre beteiligt die Mobiliar ihre Kundinnen und Kunden im Nicht-Lebensversicherungsgeschäft am erwirtschafteten Erfolg.

Um weiterhin erfolgreich zu sein, investiert die Mobiliar erhebliche Mittel in die Entwicklung des Unternehmens.

Genossenschaftliche Verankerung mit Zukunft

Die Mobiliar wurde 1826 als erste private Versicherung der Schweiz und als Genossenschaft gegründet. Einst entstanden als Solidaritätsgemeinschaft, um Risiken und Schäden gemeinsam zu tragen, stellen wir unter Beweis, dass das Modell und die Rechtsform der Genossenschaft auch heute Zukunft haben. Dies bedingt eine ständige innere Veränderungsfähigkeit, weil keine aussenstehenden Aktionäre auf das Unternehmen einwirken.



150

Delegierte aus allen Kantonen und dem Fürstentum Liechtenstein vertreten die Interessen der Kundinnen und Kunden.

Die Delegierten vertreten die Anliegen der Genossenschafter und damit der Kunden. Anlässlich von regionalen Informationsveranstaltungen und über persönliche Kontakte zu den Generalagentinnen und Generalagenten fließen ihre Hinweise direkt ein. Der Verwaltungsrat der Genossenschaft sorgt dafür, dass die genossenschaftliche Verankerung der Mobiliar gewahrt bleibt und dem statutarischen Gesellschaftszweck nachgelebt wird. Die Statuten der Schweizerischen Mobiliar Genossenschaft definieren als Hauptzweck die Förderung der direkten Versicherung auf genossenschaftlicher Grundlage. Der Verwaltungsrat der Schweizerischen Mobiliar Holding AG führt die Gruppe strategisch.

Weiterführende Informationen:

[Investitionsschwerpunkte](#)

Erfolg teilen

Die genossenschaftliche Rechtsform führt zu einem hohen Mass an Übereinstimmung zwischen den Interessen des Unternehmens und der Kunden. Der Genossenschaft als Alleineignerin wird seit Jahren eine vergleichsweise bescheidene Dividende ausgerichtet. Sofern die Marktgegebenheiten und die Ertragskraft es zulassen, beteiligt die Mobiliar ihre Kunden mit einer freiwilligen Überschussbeteiligung.

In erster Linie lässt die Mobiliar Kunden am Erfolg teilhaben, aber auch die Mitarbeitenden kommen in den Genuss einer Erfolgsbeteiligung. Um in Zukunft weiterhin erfolgreich zu sein, investieren wir erhebliche Mittel in die Entwicklung des Unternehmens.

Überschussbeteiligungen auch im Nicht-Lebensversicherungsgeschäft

Es ist üblich, dass Kunden aus dem Lebensversicherungsgeschäft Überschussbeteiligungen erhalten. Unüblich in der Branche sind hingegen die Überschüsse, welche die Mobiliar auch im Nicht-Lebengeschäft auf breiter Ebene den Kunden zukommen lässt.

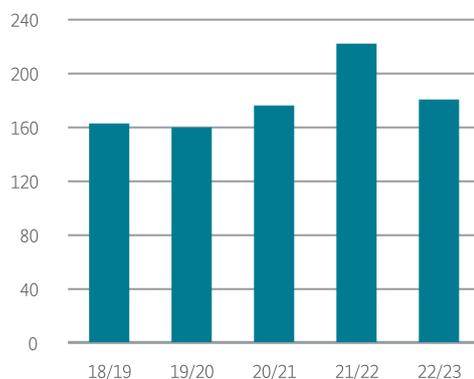
Bereits 1939 hat die Mobiliar – damals eine reine Sachversicherung – in ihren Statuten festgehalten, was heute noch gilt: Die Versicherten werden mit Auszahlungen aus dem Überschussfonds am guten Geschäftsgang beteiligt. In den letzten zehn Jahren liessen wir ihnen über CHF 1.6 Mia. zukommen. Über die Verwendung der Mittel des Überschussfonds und die Begünstigung der Kunden entscheidet die Generalversammlung der Schweizerischen Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG.

Von Juli 2021 bis Juni 2022 kommen alle Versicherten, die bei der Mobiliar eine Haushalt- respektive Gebäudeversicherung abgeschlossen haben, in den Genuss einer Prämienreduktion von 20%. Um den genossenschaftlichen Gedanken in dieser speziellen Zeit besonders zu unterstreichen, setzen wir die Prämienvergünstigung von 10% für KMU mit einer Betriebsversicherung nahtlos fort. Insgesamt fließen auf diese Weise rund CHF 220 Mio. an unsere Kunden zurück. Mit einem Gesamtbetrag von CHF 180 Mio. werden ab Mitte 2022 für die Dauer eines Jahres die Prämienrechnungen der Fahrzeug- und Betriebsversicherungen zu je 10% sowie der Reiseversicherungen zu 20% vergünstigt. KMU mit einer Betriebsversicherung profitieren damit bereits zum dritten Mal in Folge von einer Prämienreduktion.

Die Mobiliar kennt nicht nur Überschussbeteiligungen im Breitengeschäft. Darüber hinaus existieren Überschusskonstrukte für mittlere und grössere Unternehmen, die auf vertraglichen Vereinbarungen basieren und vom individuellen Schadenverlauf abhängig sind.

Auszahlungen an Kunden im Nicht-Lebengeschäft

inkl. Begleitmassnahmen, in CHF Mio.



Überschussbeteiligungen im Lebensversicherungsgeschäft

Prämien für Lebensversicherungen enthalten verschiedene Komponenten, um der Vertragsdauer, der Schwankung der Schadenbelastung, den abgegebenen Garantien und insbesondere in der Einzellebensversicherung der Unabänderlichkeit der Prämie Rechnung zu tragen. Verläuft die effektive Entwicklung des finanziellen Ertrags, des Schadenaufkommens oder der Kosten günstiger als in der Prämienberechnung vorgesehen, entstehen Überschüsse, die eine Ausschüttung ermöglichen.

Einzellebensversicherung

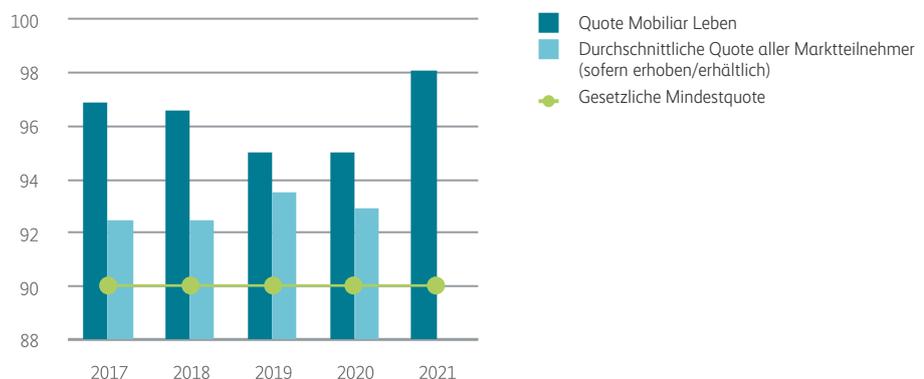
In der Einzellebensversicherung bieten wir Verträge mit Nettoprämien ohne Überschussbeteiligung und Policen mit Bruttoprämien und Überschussbeteiligung an. Die Überschüsse werden in Spar-, Risiko- und Kostenüberschüsse unterteilt. Die Sparüberschüsse werden in der Regel vertragsindividuell verzinslich angesammelt und bei Ablauf, im Leistungsfall oder bei Rückkauf zusätzlich ausbezahlt. Risikoüberschüsse hingegen werden meist als Vorausüberschuss mit den fälligen Prämien verrechnet. Bei den Sparprodukten der neuesten Generation werden die Sparüberschüsse durch einen transparenten Mechanismus festgelegt, der sich auf die jährliche Rendite der Kapitalanlagen des Einzelleben-Geschäfts stützt.

Kollektivlebensversicherung

In der Kollektivlebensversicherung wird unterschieden zwischen Verträgen mit individueller Gewinnabrechnung und Verträgen mit kollektiver Gewinnbeteiligung. Die individuellen Gewinnabrechnungen sind einzelvertraglich geregelt und die Überschussbeteiligung hängt vom effektiven eigenen Risikoverlauf ab. Die Verträge mit kollektiver Gewinnbeteiligung unterstehen der gesetzlich geregelten Mindestquote, welche die Mobiliar verpflichtet, mindestens 90% der massgebenden Erträge zugunsten der Versicherten zu verwenden. Der Risiko- und Überschussausgleich erfolgt innerhalb der Solidaritätsgemeinschaft. 2021 gaben wir 98.1% der Erträge in Form von Renten, Kapitalleistungen, Überschusszuweisungen und Rückstellungen an die Vorsorgeeinrichtungen weiter. Damit erhielten unsere Kunden erneut mehr als den gesetzlich vorgeschriebenen Anteil der Erträge.

Überschussbeteiligung im der Legal Quote unterstellten Kollektivgeschäft

in %



Freiwillige Beteiligung der Mitarbeitenden am Erfolg

Unser Leitbild hält fest, dass wir auch Mitarbeitende am Erfolg des Unternehmens beteiligen. Sofern im Unternehmen Wert geschaffen wurde, entscheidet die Mobiliar auf Basis der gesamten operativen Leistung jährlich, welche Erfolgsbeteiligung Mitarbeitende zusätzlich zu ihrem fixen Gehalt erhalten. Im Berichtsjahr konnte die Mobiliar trotz Corona weiterhin ein starkes Wachstum verzeichnen. Geschäftsleitung und Verwaltungsrat honorieren diese Leistung im Frühjahr 2022 mit einer Erfolgsbeteiligung von 70% eines Monatsgehalts. Lernende erhalten unabhängig von der Anzahl Lehrjahre eine Erfolgsbeteiligung von mindestens CHF 840. Insgesamt setzten wir für die Beteiligung am Erfolg des Jahres 2021 einen Gesamtbetrag von rund CHF 32.5 Mio. ein. Geschäftsleitung und Verwaltungsrat schätzen den grossen Einsatz der Mitarbeitenden für den in den letzten Jahren konstant hohen Erfolg und die ausgezeichnete, nachhaltige Entwicklung der Gruppe Mobiliar.



SST-Quotient

516%

Kennzahl, die zeigt, zu wie viel Prozent die anrechenbaren Eigenmittel die Anforderungen decken, welche gemäss Aufsichtsverordnung von privaten Versicherungsunternehmen verlangt werden. Die Mindestanforderung beträgt 100%.

Solide Eigenmittelausstattung

Die Genossenschaftsphilosophie verleiht auch der Unternehmensführung eine besondere Charakteristik und ist von Langfristigkeit geprägt. Die Mobiliar strebt nicht eine einseitig aktionärsgetriebene Gewinnmaximierung an, sondern eine auf die Anspruchsgruppen ausgerichtete Gewinnoptimierung. Die Gewinne müssen den Fortbestand und die Weiterentwicklung der Unternehmensgruppe aus eigener Kraft sicherstellen sowie Dividenden an die Genossenschaft und Überschussbeteiligungen an die Versicherungsnehmer ermöglichen.

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 mit einem SST-Quotienten von 516% einen Spitzenplatz unter den Schweizer Erstversicherern.

Strategische Geschäftsentwicklung

Mit flexiblen und wettbewerbsfähigen Produkten richten wir uns künftig noch stärker auf die Kundenbedürfnisse aus. Wir investieren in die digitale Transformation und bauen unsere Angebotswelten aus.

Die Digitalisierung verändert die Anforderungen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden und damit auch deren Verhalten. Darum werden agile Organisationsformen und Arbeitsweisen immer wichtiger. Um umfassend kundenzentriert zu denken und zu handeln, arbeiten unsere Mitarbeitenden sowohl in der Umsetzungsorganisation als neu auch in der Produktkonzeption agil. Durch die stärkere Ausrichtung an den Bedürfnissen unserer Versicherten stellen wir die Weichen gezielt auch für die Kundinnen und Kunden von morgen und bauen unsere Angebotswelten aus.

Die Mobiliar unternahm im Frühjahr 2021 einen weiteren Schritt zur agilen Transformation: Mit der Einführung von strategischen Stossrichtungen und einem Portfolio von strategischen Initiativen setzten wir den Rahmen für das Projektportfolio und für den Auf- und Ausbau der digitalen Angebotswelten für unsere Kundinnen und Kunden. Den Dialog und die Steuerung zur Weiterentwicklung in Versicherung, Vorsorge und neuen Ertragsquellen führt die Mobiliar künftig in vier strategischen Arenen, welche konsequent auf die Kundengruppen ausgerichtet sind. Damit wird die 2017 eingeführte agile Netzwerkorganisation ausgebaut und die Steuerung des Projektportfolios weiterentwickelt. Wir arbeiten damit in den Linienorganisationen und im Projektportfolio noch näher zusammen.

Innovation

Wir leben und arbeiten in einer Zeit des kontinuierlichen Wandels. Es ist wichtig, sich bereits heute auf das Morgen vorzubereiten. Die Mobiliar bietet durch die Nähe zu Kunden und Markt, flachen Hierarchien sowie kurzen Entscheidungswegen ein geeignetes Umfeld für das Entstehen von Innovationen und verfolgt diese systematisch und zielgerichtet entlang ihrer strategischen Stossrichtungen. In einem ganzheitlichen Innovationsprozess, der von Trendscouting und -bewertung bis hin zur Umsetzung von Innovationsinitiativen – in der Regel mit einem ausgeprägten Digitalanteil – verfolgt wird, stehen Service- und Geschäftsmodellinnovationen im Versicherungs- und Vorsorgegeschäft sowie die Themen Wohnen und KMU in den Ökosystemen im Zentrum. Damit tragen wir mittelfristig erkennbar zur positiven Entwicklung des Kerngeschäfts bei.

Weiterführende Informationen:

[Kickstart Innovation](#)

Innovationen können sowohl innerhalb als auch ausserhalb der Mobiliar entwickelt werden. Unser Innovationsansatz ist entsprechend offen. Um neue Geschäftsideen und Technologien aufzuspüren und zu testen, arbeiten wir auch mit Start-ups zusammen. Als Partnerin des Innovationsförderprogramms Kickstart Innovation unterstützen wir zu definierten Schwerpunktthemen junge Unternehmen und testen gemeinsam mit ihnen den Einsatz neuer Technologien und innovativer Konzepte.

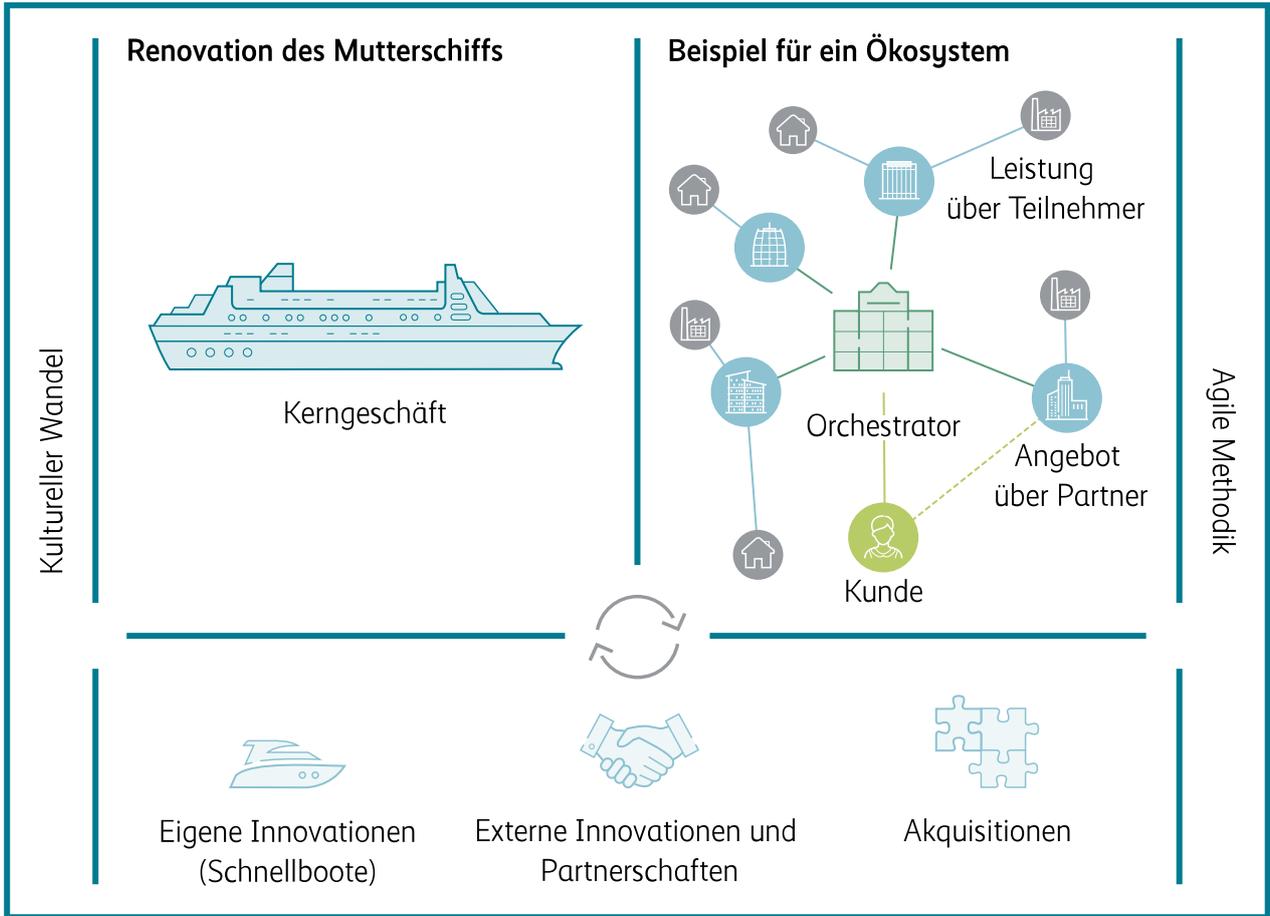
Digitale Transformation

Unsere Kunden wollen kein Produkt kaufen, sondern sich für eine Angebotswelt entscheiden. Dazu brauchen wir flexible, wettbewerbsfähige Produkte, Prozesse und IT-Systeme sowie eine agile Produktkonzeption. Die Mobiliar hat es sich zum Ziel gesetzt, die digitale Transformation konsequent voranzutreiben. Dabei setzen wir auf zwei Schwerpunkte:

- Zum einen setzen wir auf die Modernisierung der Produkte und der dahinterliegenden Systeme im Kerngeschäft, um einen zuverlässigen, sicheren, einfachen und auch nachhaltigen Zugang zu unseren Versicherungsprodukten und -leistungen zu bieten. Seit 2018 haben wir zu diesem Zweck beträchtliche Mittel investiert und 150 zusätzliche Fachleute eingestellt.
- Zum anderen entwickeln wir uns über das Versicherungs- und Vorsorgegeschäft hinaus, um auch beim Auf- und Ausbau der Ökosysteme rund um die Themen Wohnen und Dienstleistungen für KMU eine ganzheitliche Partnerin zu sein. So bieten wir nicht nur eine verlässliche Gebäudeversicherung an, sondern bauen auch unsere Lösungen aus, wie beispielsweise für die energetische Gebäudesanierung, indem wir gezielte Investitionen in strategische Partnerschaften oder Akquisitionen tätigen.

Kerngeschäft modernisieren

Die Mobiliar will weiterhin profitabel und langfristig über dem Markt wachsen. Der grösste Anteil der Aufwendungen für das Projektportfolio kommt dem Kerngeschäft zugute, welches wir mit einem Mutterschiff vergleichen. Dieses fährt seit Jahrzehnten einen stabilen Kurs, ist sehr erfolgreich unterwegs, wird laufend gepflegt und zunehmend digitalisiert. Daneben setzen wir wendige und kleine Schnellboote ein. Diese testen neue Geschäftsideen und loten Chancen auf dem Markt aus. Bei Erfolg integrieren wir Schnellboote ins Mutterschiff oder entwickeln sie bewusst als eigenständige Unternehmen weiter. Wir verfolgen dabei stets das Ziel, Kundenbedürfnisse umfassend abzudecken, bestehende Kunden enger an uns zu binden oder neue Kunden zu gewinnen. Werden die Erwartungen nicht erfüllt oder entspricht das Produkt nicht mehr unseren Anforderungen, suchen wir Anschlusslösungen, beispielsweise über eine Veräusserung, oder stoppen die Initiativen.



Digitale Transformation

Digital Economy Award

Die Mobiliar wurde 2021 für ihr Wirken im Auf- und Ausbau der Ökosysteme mit dem renommierten «Digital Excellence Award» in der Kategorie «Grossunternehmen» ausgezeichnet.

Ökosysteme auf- und ausbauen

Unsere Kunden mögen es einfach. Am liebsten erhalten sie eine Dienstleistung komplett aus einer Hand, anstatt Angebote auf verschiedenen Plattformen zusammensuchen zu müssen. Darum will die Mobiliar für ihre Kunden künftig mehr bieten als reine Versicherungslösungen. Mit Lösungen der Mobiliar und der Ökosystempartner bieten wir den Kunden zum richtigen Zeitpunkt und in der richtigen Situation einen Mehrwert.

Die Mobiliar fokussiert sich darauf, ihr Angebot in den Ökosystemen Wohnen und Dienstleistungen für KMU zu erweitern. Damit festigen wir unsere Stärken im Kerngeschäft und schaffen neue Verkaufschancen für unsere Generalagenturen.

SMG Swiss Marketplace Group

Im Berichtsjahr lancierte die Mobiliar zusammen mit TX Group, Ringier und General Atlantic ein neues Joint Venture im Bereich der digitalen Marktplätze unter dem Namen SMG Swiss Marketplace Group. Mit der Zusammenlegung der Online-Marktplätze von TX Markets und Scout24 Schweiz entsteht eine führende Schweizer Gruppe in den Bereichen Immobilien, Fahrzeuge, Finanzdienstleistungen und General Marketplaces. Die Bündelung der Kräfte zu einem der grössten Digitalunternehmen der Schweiz ermöglicht es, ein kompetitives Schweizer Marktplatz-Angebot zu schaffen und damit als Vorreiter im Schweizer Markt zu agieren. Die SMG Swiss Marketplace Group soll eine digitale Pionierrolle ausstrahlen und

mit wegweisenden Produkten das Leben der Menschen vereinfachen sowie den Erfolg der Kunden vorantreiben.

Ökosystem Dienstleistungen für KMU

Mit diesem Ökosystem bauen wir unsere starke Position im KMU-Markt aus und ergänzen sie um digitale Dienstleistungen. Als regional verbundene und verlässliche Partnerin unterstützen wir KMU, damit diese sich auf ihre Kunden und die Weiterentwicklung ihres Unternehmens konzentrieren können. Wir begleiten sie von der Gründung bis zur Nachfolgeregelung. Dabei setzen wir insbesondere auf unsere 2018 erworbene Tochtergesellschaft bexio AG. bexio bietet Schweizer Kleinunternehmen, Selbstständigen und Start-ups cloudbasierte Business-Software in den Bereichen Buchhaltung und Fakturierung an und verringert damit die administrative Last für KMU. Inzwischen nutzen über 45 000 KMU die Business-Software. Interessierte Kunden können sich seit 2021 auf sämtlichen Generalagenturen der Mobiliar über das bexio-Angebot informieren und ein kostenloses Testkonto eröffnen.

Wir stellen heute gezielt die Weichen für die Kundenbedürfnisse von morgen und bauen unsere Angebotswelten aus.

Ökosystem Wohnen

Beim Ausbau unseres Ökosystems Wohnen ergänzen wir unsere Angebote entlang der Customer Journeys für Mieterinnen und Mieter sowie Eigentümerinnen und Eigentümer laufend. Wir begleiten die Kunden auf dem Weg zu ihrem Traumobjekt und sorgen dafür, dass sie bequem und sicher wohnen. Im Berichtsjahr erfolgten weitere wichtige Schritte:

- Mit dem Erwerb des Immobilienportals Flatfox erweiterte die Mobiliar ihre Angebotswelt im Thema Wohnen. Gemeinsam mit aroov fokussiert Flatfox nun auf den Mietermarkt. Im Zusammenspiel bieten die beiden Plattformen attraktive Services und Komplettlösungen an. Dazu fusionierten aroov und Flatfox per Juli 2021.
- Mit unserer neuen Partnerin Raiffeisen lancierten wir die gemeinsame Wohneigentumsplattform Liiva. Diese deckt die Bedürfnisse der Eigentümer ab – vom Erwerb über den Unterhalt bis zum Verkauf. Die Plattform unterstützt die persönliche Beratung der Kunden durch die Generalagenturen und Raiffeisenbanken vor Ort.
- Die Anfang 2021 neu gestartete Handwerkerplattform Buildigo vermittelt Hauseigentümern und Mietern regionale Handwerker. Als erste digitale Handwerkerplattform begleitet die Tochter der Mobiliar Auftraggeber von der Anfrage bis zur Bezahlung. Die Generalagenturen entscheiden, welche Handwerker auf der Plattform aktiv sein werden, und stellen den persönlichen Kundensupport sicher. Buildigo bietet somit einen Mehrwert für Privatpersonen, die ausgesuchte Handwerker zur Auswahl haben und von administrativen Arbeiten entlastet werden, sowie für KMU.
- Mit der Plattform Credit Exchange bieten wir zusätzlich Hypotheken der Mobiliar an. So können wir Kunden in Echtzeit ein attraktives Finanzierungsangebot unterbreiten.

Unsere Kunden und die digitale Welt der Mobiliar

Auch im Berichtsjahr übertragen wir die persönliche Note der Mobiliar in die digitale Welt und investierten in die digitalen Kundenzugänge wie Website, App, Kundenportal und

Service-Applikationen. Damit antworten wir auf das rasch wachsende Bedürfnis unserer bestehenden und neuen Kunden, mit der Mobiliar auch online interagieren zu können – unabhängig von Zeit und Ort.

2021 realisierten wir folgende Projekte:

- Dank künstlicher Intelligenz vereinfacht die neue Online-Schadenmeldung das Leben unserer Kunden im Schadenfall.
- Nachdem die Protekta den Rechtsschutzmarkt der Schweiz als Nummer 1 eroberte, optimieren wir nun mit dem Relaunch von protekta.ch und dem neuen dialogbasierten Prämienrechner den Webauftritt. Ausserdem realisierten wir 2021 erstmals eine Online-Zuführungskampagne für die Rechtsschutzprodukte der Protekta.
- Auch in den Prämienrechnern und dem Hypothekenrechner treten wir mit unseren Kunden neu in Kontakt und setzen auf dialogbasierte Nutzerführung.
- Über die «Meine Mobiliar»-App und das Kundenportal können Kunden im Mobiliar Ticketshop von attraktiven Rabatten für Veranstaltungen rund um Musik, Kultur, Festival und Sport profitieren.
- Die Identifikation für das Login ins Kundenportal ist neu auch mit der SwissID möglich.
- Ebenfalls auf den Dialog setzen wir mit dem Chatbot-Projekt auf der Produktseite, dem Prämienrechner der Fahrrad-Kasko sowie ersten Live-Chat-Pilot-Projekten.
- Die Zuführung auf unsere Vorsorgeprodukte haben wir modernisiert und damit den digitalen und analogen Weg für unsere Kunden optimiert.



Scrum

Vorgehensmodell des Projekt- und Produktmanagements, insbesondere zur agilen Software-Entwicklung



Kanban

Methode in der Software-Entwicklung

Agile Arbeitsmethoden

Der Anspruch, die persönlichste Versicherung der Schweiz zu sein, erhält in der modernen Arbeitswelt eine neue Dimension. Die Mobiliar entwickelt sich daher zu einer agilen Organisation. Somit können wir rascher auf Veränderungen und neue Herausforderungen reagieren. Durch interdisziplinäre Zusammenarbeit und Vernetzung innerhalb sowie ausserhalb der Organisation öffnen sich neue Türen. Dank der Agilität bringen wir Lösungen rascher auf den Markt und können im Entwicklungsprozess neue Anforderungen berücksichtigen. Um einfach und schnell auf neue Entwicklungen zu reagieren, setzen wir schon seit mehreren Jahren auf agiles Arbeiten in interdisziplinären Teams. Der Einsatz agiler Projektmanagement-Methoden wie Scrum und Kanban bildet dabei einen wichtigen Teil.

Darüber hinaus wollen wir eine agile Haltung im Gesamten etablieren. Unseren Mitarbeitenden, Führungskräften und Projektleitenden stehen vielfältige Angebote sowie eine umfassende Toolbox mit konkreten Umsetzungsideen und Hilfsmitteln zur Entwicklung des agilen Mindsets und zum Erlernen agiler Methoden zur Verfügung. Die Mobiliar wird unter den Schweizer Unternehmen inzwischen oft als Vorreiterin punkto Umsetzung agiler Methoden bezeichnet. So steuern wir unser gesamtes Projektportfolio agil innerhalb des Scaled Agile Framework (SAFe). Dank dieses Rahmenwerks können wir Vorhaben nachvollziehbar priorisieren, Abhängigkeiten frühzeitig erkennen, Ressourcen aufeinander abstimmen und Lieferergebnisse transparenter planen.

Im bereits laufenden nächsten Entwicklungsschritt wird die Kundensicht in der strategischen Weiterentwicklung der Mobiliar einen noch höheren Stellenwert einnehmen. Wir richten unsere agile Umsetzungsorganisation neu konsequent nach Kundensegmenten aus und

entflechten die Verantwortungshoheit: Verwaltungsrat und Geschäftsleitung definieren und priorisieren zukünftig ausschliesslich die strategischen Vorgaben (das «Was»), während die agile Organisation neu die volle Verantwortung für die Realisierung (das «Wie») übernimmt, also die gesamte Umsetzung von neuen Produkten, Dienstleistungen und Prozessen.

Umgang mit Daten

Daten und künstliche Intelligenz (KI) erhöhen die Datensensibilität in der Gesellschaft und intensivieren den Wettbewerb. Wir wollen mithilfe von Daten entsprechende Mehrwerte für unsere Kunden und unser Geschäft schaffen. Um unseren Kunden vermehrt massgeschneiderte Angebote und Services anbieten zu können, bauen wir unsere Fähigkeiten in der Digitalisierung und Datenanalyse stetig aus. Das machen wir im Bewusstsein unserer Verantwortung gegenüber Kunden, Mitarbeitenden und Gesellschaft und setzen uns für einen effizienten und sorgfältigen Umgang mit Daten und KI ein. Echte Mehrwerte für unsere Kunden stehen dabei im Zentrum. Unsere Kunden profitieren seit Mitte 2021 erstmals direkt von KI und können ihre Schadenmeldung einfacher und schneller online vornehmen. Unsere Daten- und KI-Ethik-Prinzipien halten fest, wie der Umgang mit Daten mit den Werten der Mobiliar in Einklang gebracht wird. Damit stellt die Mobiliar die korrekte Umsetzung von datenbasierten Vorhaben sicher und sensibilisiert ihre Mitarbeitenden.

Die digitale Transformation und Innovation werden innerhalb der Mobiliar von der Ebene des Verwaltungsrats bis hin zu interdisziplinären Teams aus Geschäfts- und IT-Experten vorangetrieben. Im Verwaltungsrat befasst sich der Ausschuss Digitale Transformation mit der Steuerung der Transformation. Die Geschäftsleitung legt in Abstimmung mit dem Verwaltungsrat die strategische Stossrichtung fest. Verantwortlich für die Entwicklung und Umsetzung von Innovationsaktivitäten ist der Geschäftsleitungsbereich Geschäftsentwicklung.

Vertriebspartnerschaften und Vergleichsplattformen

Einen weiteren wichtigen Beitrag zum Übermarktwachstum leisten unsere Vertriebspartnerschaften. Die eingespielte und erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Krankenkassen Concordia und Sanitas sowie mit den Internet-Vergleichsdiensten Comparis und FinanceScout24 führen wir fort. Im Bereich der beruflichen Vorsorge pflegen wir langjährige Kooperationen mit Swiss Life und PAX (für Vollversicherungslösungen) sowie mit diversen Sammelstiftungen. Die Vertriebskooperation mit der Schweizerischen Post für Privatpersonen und KMU wurde aufgrund der veränderten strategischen Ausrichtung der Post per Ende 2021 beendet. Die Mobiliar prüft kontinuierlich neue Partnerschaften, um ihre Reichweite bei den Kundenkontakten weiter zu erhöhen. Mit der digitalen Transformation entstehen für Partnerunternehmen neue Möglichkeiten, am Markt aufzutreten und mit gemeinsamen Service-, Produkt- und Plattformdienstleistungen zu überzeugen.

Strategische Partnerschaft mit Raiffeisen

Der operative Start der strategischen Partnerschaft mit der Raiffeisen Gruppe erfolgte am 1. Januar 2021 mit gegenseitigen und exklusiven Vermittlungen von Bank-, Vorsorge- und Versicherungsprodukten. Mitte August 2021 wurde die gemeinsame Wohneigentumsplattform Liiva lanciert. Sowohl für die Mobiliar als auch für Raiffeisen ist der Start von Liiva ein wichtiger Meilenstein in ihrer strategischen Partnerschaft. Einen

weiteren wichtigen Schritt erreichten wir im Oktober 2021, als die strategische Partnerschaft erstmals mit einer schweizweiten Kampagne kommuniziert wurde. Damit unterstreichen die beiden Unternehmen ihr Kundenversprechen, dass sie in jeder Lebenslage für ihre Kunden da sind. Die Prüfung und Entwicklung von weiteren gemeinsamen Produkten und Services mit Fokus auf junge Kunden, Familien und KMU schreitet planmässig voran.

Weiterführende Informationen:

[Die Marke Mobiliar](#)

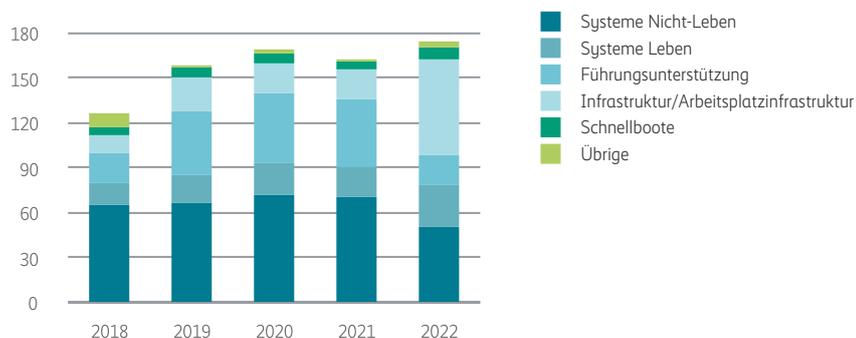
Kooperation mit Ringier

Seit 2020 ist die Mobiliar mit 25% an Ringier beteiligt. Aus dieser Kooperation werden die zwei Initiativen Mobiliar Ticketshop und Co-Partnerschaft mit Energy Schweiz umgesetzt, die einen Mehrwert für unsere Kunden bringen. So profitieren unsere Versicherten vom Zugang zum Mobiliar Ticketshop von Rabatten zwischen 20 bis 50% bei Veranstaltungen rund um Musik, Kultur, Festival und Sport. Zudem gibt uns die Co-Partnerschaft mit den Energy Live Events von Energy Schweiz die Möglichkeit, Kunden zu den begehrten Energy Live Events einzuladen.

Investitionsschwerpunkte

Wir investieren weiterhin beträchtlich in Projekte. Dies, um den Kundennutzen zu steigern, die Prozesse zu vereinfachen und effizienter abzuwickeln sowie zur Erhaltung und weiteren Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit. Im Berichtsjahr erreichten die Investitionen über alle Bereiche des Unternehmens ein Volumen von rund CHF 163 Mio. In diesem Betrag enthalten sind wie im Vorjahr zusätzlich gesprochene Mittel zur Beschleunigung der digitalen Transformation.

Investitionsanteile und Entwicklung der Investitionen in CHF Mio.



Inkl. interne Personalkosten, Kosten für externe Leistungen sowie für Sachanlagen und immaterielle Anlagen. 2022 basierend auf Planung.

Erneuerung IT-Systeme

Wie im Vorjahr legten wir auch 2021 den Schwerpunkt der Investitionen darauf, die umfassende Erneuerung der IT-Systeme fortzuführen. Flächendeckend moderne Technologien unterstützen uns dabei, um in der digitalen Welt weiterhin eine sehr hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen. Diese Systemerneuerung erfolgt etappenweise. Im Kern fokussieren wir auf die Digitalisierung sowohl im Nicht-Leben- als auch im Lebengeschäft.

Nach einer Pilotphase konnte im November der wichtigste Meilenstein zur End-to-End-Digitalisierung im Nicht-Leben erreicht werden: der Roll-out des neuen Rechtsschutz-Produkts für Privatpersonen. Als nächste Etappe stehen die Betriebsversicherungen für kleine und mittlere Unternehmen an. Damit ist mit dem neuen flexiblen Produktmodell und den neuen Prozessen die Grundlage für die zukünftigen Modernisierungen der gesamten Nicht-Leben-Produktepalette geschaffen. Auch im Lebengeschäft arbeiteten wir im Berichtsjahr an der Erneuerung der Kernsysteme: Das bereits modernisierte Leistungsmanagement der beruflichen Vorsorge wurde weiter ausgebaut.

Vierte Generation SAP-Software

2018 nahmen wir die Arbeiten auf, um die vierte Generation der SAP-Software einzuführen. Dieses Projekt erfordert grössere Anpassungen in unseren Finanz-, Controlling-, In-/Exkasso- und Logistikprozessen. Das neue System wurde im Standard aufgesetzt, damit Funktionen künftig problemlos erweitert und Änderungen bei der Software einfacher, risikoreduzierter und schneller eingeführt und angepasst werden können. 2020 konnten wir erfolgreich die Buchhaltungen unserer Tochtergesellschaften bexio AG und Trianon AG an die neue SAP S/4HANA-Plattform anbinden. Per 1. Januar 2021 erfolgte die Anbindung der Protekta Rechtsschutzversicherung. In einer weiteren Etappe migrierten wir alle übrigen Gesellschaften per 1. Januar 2022 auf die neue Plattform.

Systemunterstützung und künstliche Intelligenz im Motorfahrzeugschaden-Prozess

Um den gesamten Schadenprozess im Motorfahrzeugbereich für Kunden und Schadenmitarbeitende zu vereinfachen, wollen wir modernste Instrumente mit künstlicher Intelligenz (KI) kombinieren. Im ersten von vier Teilschritten implementierten wir eine Automatisierung der Ermittlung der Schadensumme für Motorfahrzeug-Schäden: Per Mausklick können anhand von Fotografien beschädigte Fahrzeugteile identifiziert und darauf basierend ein Vorschlag für die mutmassliche Schadensumme als Unterstützung für die Schadenexpertinnen und Schadenexperten berechnet werden. Wir erwarten weitere Effizienz- und Qualitätsverbesserungen durch einen künftig breiteren Einsatz von Bilderkennung dank KI im Schadenprozess. Parallel arbeiten wir an einer elektronischen Kommunikationsplattform zwischen der Mobiliar und den Reparaturbetrieben, um Medienbrüche zu vermeiden, sowie an einem Regelwerk zur Steuerung der Aufträge von Fahrzeugexpertisen. Nicht mehr bloss die Schadenhöhe, sondern weitere Merkmale sollen bestimmen, wann eine Fahrzeugexpertise angezeigt ist.

Cloud-Technologie für rasche und effektive digitale Transformation

Auch die Mobiliar geht mit ihren IT-Systemen vermehrt in Richtung Cloud-Technologie. Durch die konsequente Transformation zu Cloud-Technologien und -Services schaffen wir uns noch mehr flexible Handlungsoptionen und beschleunigen die Entwicklung neuer, modularer Versicherungsprodukte und Dienstleistungen. Wir können Expertise und Innovationen direkt aus der Cloud nutzen und brauchen die Services nicht selbst zu entwickeln. Die Cloud erleichtert die Zusammenarbeit mit externen Partnern, weil sie standardisierte Schnittstellen einfach zur Verfügung stellt. Im Berichtsjahr wurde eine Plattform für Eigenentwicklungen auf der Cloud realisiert, welche eine wichtige Grundlage für künftige Investitionen sein wird.

Weiterführende Informationen:

[Credit Exchange](#)

Hypothekengeschäft

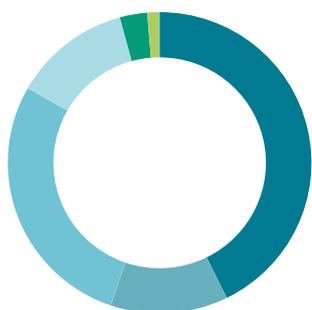
Die Mobiliar bietet zusätzlich zum Versicherungsschutz und der Vorsorge auch Hypotheken unter eigenem Namen über die Plattform Credit Exchange an. So können wir unseren Kunden in Echtzeit ein attraktives Angebot unter dem Namen Mobiliar unterbreiten. Dank dem im Berichtsjahr auf [mobiliar.ch](#) aufgeschalteten [Hypotheken-Rechner](#) können Hypothekersuchende eigenständig ihre Möglichkeit einer Mobiliar Hypothek sowie die indikativen Zinssätze prüfen. Dadurch sprechen wir auch Nichtkunden an. Weiter konnte im Berichtsjahr mit FinanceScout24 ein weiterer digitaler Vertriebskanal erschlossen werden.

Digitalisierung generiert Mehrwert für Kunden und die Umwelt

Seit Ende Juli des Berichtsjahres versendet die Mobiliar Policendokumente für die Haushalt-, Reise- und Motorfahrzeugversicherung neu ohne ausgedruckte Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB). Die AVB sind im [Kundenportal](#) und auf [mobiliar.ch/avb](#) digital verfügbar oder über die Generalagentur bei Bedarf weiterhin auf Papier zu beziehen. Diese Umstellung ist ein weiterer Schritt in der Umsetzung der Klimastrategie, mit welcher die Mobiliar ihren ökologischen Fussabdruck verringern will. Doch nicht nur die Umwelt, die Kundinnen und Kunden und die Generalagentur profitieren – die Massnahme spart jährlich auch Kosten in der Höhe von rund CHF 1 Mio.

Investitionsanteile der Projekte 2021

Aufteilung des Investitionsvolumens



- Systeme Nicht-Leben: 69.7%
- Systeme Leben: 20.4%
- Führungsunterstützung: 45.7%
- Infrastruktur/Arbeitsplatzinfrastruktur: 20.4%
- Schnellboote: 4.8%
- Übrige: 2.1%

Investitionsanteile der Projekte 2022

Aufteilung des geplanten Investitionsvolumens



- Systeme Nicht-Leben: 50.1%
- Systeme Leben: 29.3%
- Führungsunterstützung: 18.6%
- Infrastruktur/Arbeitsplatzinfrastruktur: 64.5%
- Schnellboote: 7.0%
- Übrige: 5.5%

Weiterführende Informationen:

[Mitarbeitende und Arbeitswelt](#)

Unsere Investitionen fliessen nicht nur in Technologien und Projekte, sondern in beträchtlichem Ausmass auch in die Karriere, Gesundheit und Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden.

Weiterführende Informationen:**Nicht-Leben****Ziele**

Unsere Vision ist es, langfristig profitabel und stärker als der Markt zu wachsen. Im Nicht-Lebengeschäft wollen wir unsere führende Stellung sowohl in der Haushalt-, Betriebs-, Rechtsschutz- und Mietkautionsversicherung sichern. Um diese Ziele zu erreichen, führten wir die Wachstumsinitiativen und die Umsetzung unserer digitalen Transformationsstrategie im Berichtsjahr systematisch weiter. Um den entsprechenden Mehraufwand in der Kundenbetreuung und im Schadendienst zu bewältigen, haben wir die Generalagenturen seit Jahren kontinuierlich personell verstärkt. Gleichzeitig konnten wir die Effizienz dank des Einsatzes moderner Technologien deutlich steigern.

Weiterführende Informationen:**Leben**

Auch im Lebengeschäft ist es unser Ziel, unsere führende Stellung im Risikolebengeschäft für Private und in der Rückversicherung von Vorsorgeeinrichtungen zu sichern. Wir geniessen ein sehr hohes Vertrauen dank unserer hervorragenden Kapitalstärke, der genossenschaftlichen Verankerung und der daraus folgenden nachhaltigen Strategie ohne Konflikte zwischen Eigentümer- und Kundeninteressen. In den drei Kundensegmenten Privatkunden, KMU und Vorsorgeeinrichtungen streben wir weiterhin profitables Wachstum an. Dazu wollen wir unseren Kunden innovative Lösungen über verschiedene Vertriebskanäle anbieten und die vorhandenen Cross-Selling-Potenziale besser ausschöpfen. Als Beispiel wollen wir aus dem grossen Kundenbestand im Nicht-Lebengeschäft mit verstärktem Cross-Selling bei den Einzellebensversicherungen im Breitengeschäft Wachstum erzielen. In der privaten Vorsorge wollen wir weiterhin schneller wachsen als der Markt und unsere Marktanteile steigern, vor allem mit unseren erfolgreichen Sparversicherungen. In der beruflichen Vorsorge wollen wir unsere Position als eine der führenden Anbieterinnen von Lösungen im Bereich der Rückversicherung von Vorsorgeeinrichtungen weiter stärken.

Gewinn- und Rentabilitätsziele

Die Mobiliar ist ein zu 100% selbstfinanziertes, nicht kapitalmarktorientiertes Unternehmen. Unsere Ertragsziele richten sich auf das Pflegen langfristiger Ertragspotenziale aus. Die Ertragsziele werden nach erfolgsrechnungsorientierten Kriterien und nach ökonomischen Prinzipien im Rahmen des Economic Value Management festgelegt und bemessen. Die zwei unterschiedlichen Ansätze stellen die Basis für die Berechnung der Rentabilitätsziele dar. Diese Ziele werden dahingehend angesetzt, dass das Prämienwachstum und die Risikokapitalanforderungen finanziert, die Dividende an die Schweizerische Mobiliar Genossenschaft sowie freiwillige Überschüsse an die Versicherten im Nicht-Lebengeschäft ausbezahlt werden können.

Wertschöpfungsrechnung

Die Wertschöpfungsrechnung zeigt die Entstehung aus dem Versicherungs- und Finanzgeschäft sowie die Verwendung unserer Unternehmensleistung für die verschiedenen Anspruchsgruppen.

Versicherungen bieten Schutz vor finanziellen Verlusten und gewähren Sicherheit, indem sie die durch ihre Versicherten übertragenen Risiken übernehmen. So zählen unsere rund 2.2 Millionen Kundinnen und Kunden darauf, von der Mobiliar gut und kompetent beraten sowie im Leistungs- oder Schadenfall rasch und unkompliziert entschädigt zu werden. Damit ermöglichen wir unseren Versicherten unbeschwerter Mobilität und schützen sie vor einer möglichen Existenzbedrohung durch Haftpflichtforderungen oder Unfallfolgekosten. Auch grössere Verpflichtungen, wie beispielsweise ein Hauskauf, können vielfach nur deshalb eingegangen werden, weil das Todesfallrisiko von einer Versicherung getragen wird.

Rund CHF 2.9 Mia. der Wertschöpfung lässt die Mobiliar an ihre Kundinnen und Kunden zurückfliessen. Dies entspricht einem Anteil von 62%.

Schliesslich basiert die gesamte wirtschaftliche Tätigkeit von KMU und Grossunternehmen auf der Gewissheit, dass Versicherungen im Bedarfsfall Leistungen erbringen. Als Gesellschaft mit genossenschaftlicher Verankerung haben wir darüber hinaus besondere Verpflichtungen. Unsere Unternehmensziele sind konsequent auf eine nachhaltige Wertschöpfung ausgerichtet. Der wirtschaftliche Erfolg bildet für uns als Unternehmen die Voraussetzung, um unserer Verantwortung gegenüber Kunden und Mitarbeitenden sowie der Gesellschaft gerecht zu werden.

Entstehung unserer Unternehmensleistung

Unsere Rechnung zeigt eine Wertschöpfung von CHF 4.641 Mia. (Vorjahr CHF 4.359 Mia.). Die Leistungen der Schweizerischen Mobiliar Genossenschaft, der alleinigen Eigentümerin der Gruppe Mobiliar, sind in dieser Rechnung nicht enthalten. Im Vergleich zum Vorjahr stiegen die Beiträge aus dem Versicherungsgeschäft aufgrund der positiven Prämienentwicklung sowohl im Nicht-Lebengeschäft als auch im Lebengeschäft. Die Gesamtleistung aus dem Finanzgeschäft fiel im Vorjahresvergleich deutlich höher aus. Die im Frühling eingetretene Erholung von der Covid-19-Pandemie und damit verbundene Lockerungen der Massnahmen unterstützten eine weitergehende Erholung der Wirtschaftsleistung und des Arbeitsmarktes. Dies wiederum verhalf den Aktienmärkten zu neuen Allzeithochs, die sich deutlich über den Vorkrisenniveaus bewegten. Unter «andere Dienstleistungen» weisen wir die versicherungsfremden Geschäfte aus. Von der Gesamtleistung in Abzug gebracht haben wir Vorleistungen für das Versicherungsgeschäft

und das Kapitalgeschäft sowie übrige Vorleistungen. Die Mobiliar erarbeitete im Berichtsjahr eine für Finanzdienstleister typisch hohe Wertschöpfung von rund CHF 880 000 pro Vollzeitstelle.

Finanzsektor in der Schweizer Volkswirtschaft

Die Versorgung der Wirtschaft und der Bevölkerung mit Finanz- und Versicherungsdienstleistungen ist ein zentraler Faktor einer intakten Volkswirtschaft. Gemäss einer Analyse des BAK-Economics¹ generierte der Finanzsektor 2020 eine Bruttowertschöpfung von CHF 66.5 Mia. und damit direkt 10% der gesamten Schweizer Wirtschaftsleistung. Mit über 224 000 Vollzeitstellen bestand mehr als jeder zwanzigste Arbeitsplatz der Schweiz direkt im Finanzsektor.

¹Wirkungsanalyse von BAK-Economics im Auftrag der Schweizerischen Bankiervereinigung SBVg und des Schweizerischen Versicherungsverbands SVV.

Bescheidene Aktionärin

Weil die Genossenschaft als Alleineignerin die Förderung der direkten Versicherung auf genossenschaftlicher Basis bezweckt, ergeben sich keine Konflikte mit Kundeninteressen. Seit Jahren begnügt sich die Genossenschaft mit einer vergleichsweise bescheidenen Dividende. Die Grafiken und die Rechnung verdeutlichen, dass wir mit rund 2.9 Mia. oder 62% den grössten Anteil der Wertschöpfung für unsere Kunden verwenden.

Die Schadenaufwendungen im Nicht-Lebengeschäft fielen aufgrund der Unwetter im Sommer höher aus. Im Lebengeschäft erhöhten sich die Aufwendungen als Folge von höheren Versicherungsleistungen sowohl im Einzelleben- als auch im Kollektivgeschäft. Die vertraglichen Überschussbeteiligungen verzeichneten im Vorjahresvergleich einen leichten Anstieg. Wie in den vergangenen Jahren erhielten die Mitarbeitenden der Generalagenturen und Direktionsstandorte mit CHF 1.027 Mia. den zweitgrössten Teil der Wertschöpfung. Die Gewinn- und Kapitalsteuern fielen im Vergleich zum Vorjahr höher aus. Dieser Anstieg ist hauptsächlich auf die latenten Steuern zurückzuführen.

Rund 22% der Wertschöpfung verwendet die Mobiliar für die Mitarbeitenden ihrer Generalagenturen und Direktionsstandorte.

An den Staat liefern wir ferner – subsumiert unter der Position «Übrige Steuern und Abgaben» – die Stempel- und Mehrwertsteuer und die Löschsteuer ab sowie Beiträge für Massnahmen zur Unfallverhütung und für die Verkehrssicherheit.

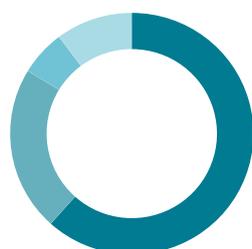
Die Gewinneinbehaltung dient dazu, den Fortbestand und die Weiterentwicklung der Mobiliar sicherzustellen. Im Konzerngewinn ist die Zuweisung an den Überschussfonds der Versicherten von CHF 200 Mio. bereits enthalten. Die Zuweisung ist bestimmt für zukünftige freiwillige Ausschüttungen an unsere Kunden.

Wertschöpfungsrechnung

in CHF Mio.	2021	2020
Entstehung		
Gesamtleistung aus dem Versicherungsgeschäft	4 490.2	4 345.3
Gesamtleistung aus dem Finanzgeschäft	512.7	375.6
Gesamtleistung aus anderen Dienstleistungen	49.2	42.8
Gesamtleistung	5 052.1	4 763.7
Bezogene Vorleistungen	-376.5	-371.8
Abschreibungen auf Sach- und immateriellen Anlagen	-34.1	-32.6
Wertschöpfung	4 641.5	4 359.3
Verwendung		
Vertragliche Überschussbeteiligungen	76.6	66.7
Schadenaufwendungen/Versicherungsleistungen aus dem Versicherungsgeschäft	2 781.0	2 592.6
Leistungen an Kunden	2 857.6	2 659.3
Leistungen an Personal und Generalagenturen	1 027.1	1 009.0
Gewinn- und Kapitalsteuern	56.8	33.5
Übrige Steuern und Abgaben	225.1	219.7
Leistungen an Staat	281.9	253.2
Gewinneinbehaltung	244.9	207.8
Dividende an die Genossenschaft	30.0	30.0
Zuweisung an Überschussfonds der Versicherten	200.0	200.0
Konzerngewinn	474.9	437.8
Wertschöpfung	4 641.5	4 359.3

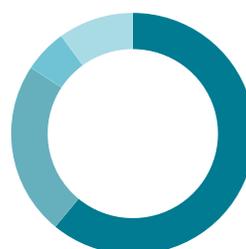
Die Rechnungslegung für Versicherungsunternehmen (Swiss GAAP FER 40) wurde ab 1. Januar 2021 angewandt. Zwecks Vergleichbarkeit wurden die Vorjahreswerte an die neuen Rechnungslegungsvorschriften angepasst.

Verwendung Wertschöpfung 2021



- Kunden: **61.6%**
- Personal und Generalagenturen: **22.1%**
- Staat: **6.1%**
- Konzerngewinn (inkl. Zuweisung Überschussfonds): **10.2%**

Verwendung Wertschöpfung 2020



- Kunden: **61.0%**
- Personal und Generalagenturen: **23.2%**
- Staat: **5.8%**
- Konzerngewinn (inkl. Zuweisung Überschussfonds): **10.0%**