

die **Mobiliar**

Geschäftsbericht 2022



Kennzahlen zur konsolidierten Jahresrechnung

in Mio. CHF	2022	2021	Veränderung in %
Konzern			
Gebuchte Bruttoprämien	4 540.4	4 307.3	+5.4
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	4 296.6	4 078.3	+5.4
Versicherungstechnische Rückstellungen brutto	12 098.8	12 083.2	+0.1
Versicherungstechnische Rückstellungen aus anteilsgebundener Lebensversicherung	1 113.9	1 094.9	+1.7
Kapitalanlagen	19 558.4	19 879.4	-1.6
Kapitalanlagen aus anteilsgebundener Lebensversicherung	1 128.7	1 118.8	+0.9
Finanzielles Ergebnis	183.6	450.2	-59.2
Ergebnis aus operativer Tätigkeit	359.7	537.1	-33.0
Gewinn	311.0	474.9	-34.5
Konsolidiertes Eigenkapital	5 880.8	6 403.0	-8.2
Eigenkapitalrendite	5.1%	7.9%	
Nicht-Leben			
Gebuchte Bruttoprämien	3 579.7	3 440.4	+4.0
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	3 341.3	3 214.9	+3.9
Technisches Ergebnis	218.2	245.2	-11.0
Finanzielles Ergebnis	118.4	267.6	-55.7
Ergebnis aus operativer Tätigkeit	336.7	512.8	-34.4
Gewinn	287.5	453.5	-36.6
Schadenbelastung für eigene Rechnung	64.2%	63.9%	
Kostensatz für eigene Rechnung	27.9%	27.0%	
Satz übriges Ergebnis für eigene Rechnung	1.4%	1.5%	
Combined Ratio für eigene Rechnung	93.5%	92.4%	
Leben			
Gebuchte Bruttoprämien	960.7	867.0	+10.8
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	955.3	863.3	+10.7
Finanzielles Ergebnis	64.5	181.6	-64.5
Ergebnis aus operativer Tätigkeit	37.9	42.5	-10.7
Gewinn	31.0	33.9	-8.6
Andere Dienstleistungen			
Finanzielles Ergebnis	9.1	10.2	-10.9
Übriges Ergebnis	-15.0	-19.2	+21.8
Verlust	-7.4	-12.4	+40.2

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	10
1. Ziele und Strategie	11
2. Genossenschaft	38
3. Gruppe Mobiliar	63
4. Unternehmerische und gesellschaftliche Verantwortung	98
5. Corporate Governance	139
6. Finanzbericht	169
7. Weitere Informationen	207

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kundinnen und Kunden

Urs Berger
Präsident des Verwaltungsrats



Wir haben ein bewegtes und herausforderndes Jahr hinter uns. Kaum war die Covid-19-Pandemie abgeflacht, brach der Krieg in der Ukraine aus und enttäuschte die Hoffnungen auf eine baldige Rückkehr zur Normalität. Die Verwerfungen an den Energie- und Finanzmärkten aufgrund des russischen Angriffs auf die Ukraine haben das wirtschaftliche Umfeld ebenso beeinträchtigt wie die Erhöhung der Leitzinsen zur Bekämpfung der Inflation und die stark rückläufigen Aktienkurse. Trotz dieses schwierigen Umfelds war die Mobiliar auch im Berichtsjahr erfolgreich unterwegs und weist mit einem Gewinn von CHF 311.0 Mio. wiederum ein gutes Ergebnis aus.

Michèle Rodoni
CEO



In diesem bewegten Jahr hat sich die zentrale Bedeutung der in der Mobiliar verankerten Werte «menschlich», «nah», «verantwortungsvoll» gezeigt. Gerade in unruhigen Fahrwassern zahlt sich unsere langfristig ausgerichtete Genossenschaftsphilosophie aus. Das solide finanzierte Versicherungsgeschäft und eine Geschäftskultur, welche die Kundenbedürfnisse ins Zentrum rückt, sind die Basis für unseren Erfolg. Unsere Werte leben wir nicht nur im Versicherungsalltag, sondern auch in unserem Gesellschaftsengagement und im Sponsoring. Als Königspartnerin unterstützten wir im Berichtsjahr das Eidgenössische Schwing- und Älplerfest in Pratteln. [Unsere drei Bildgeschichten](#) dokumentieren die Werte, die uns mit dem Schwingsport verbinden.

Weiterführende Informationen:

[Gesamtergebnis](#), [Nicht-Leben](#),
[Leben](#)

Versicherungsgeschäft

Mit einem sehr erfreulichen Prämienwachstum von 4.0% im Jahr 2022 erreichten wir im Nicht-Lebengeschäft beinahe das hohe Vorjahreswachstum (4.5%). Damit sind wir einmal mehr stärker gewachsen als der Gesamtmarkt. Gemäss Prämienreporting des Schweizerischen Versicherungsverbandes (SVV) konnten wir unseren Marktanteil weiter steigern auf 20.3%. Alle strategischen Geschäftsfelder trugen zum Wachstum bei. Den höchsten Anteil am Wachstum erzielten wir unverändert mit dem Neugeschäft. Im aktuellen Marktumfeld fallen aber auch zunehmend die Mehrprämien im Ersatzgeschäft ins Gewicht. Der höchste Marktanteilsgewinn resultierte wiederum in der Rechtsschutzversicherung. Mit Ausnahme von Nebenbranchen (See-, Luftfahrt- und Transportversicherungen) liegen wir überall in der Spitzengruppe der Marktteilnehmer mit Anteilen von deutlich über 10%.

Das Lebensversicherungsgeschäft der Mobiliar wächst kontinuierlich – sowohl in der privaten als auch in der beruflichen Vorsorge. Im Vergleich zum Vorjahr fiel das Prämienvolumen 10.8% höher aus. Der Anstieg ist vor allem dem Prämienwachstum in der privaten Vorsorge (16.6%) zu verdanken – nicht zuletzt dank des grossen Erfolgs des

Einmaleinlageprodukts [Mobiliar One Invest](#). In der beruflichen Vorsorge wuchs das Prämienvolumen bei den wiederkehrenden Prämien, vor allem getrieben durch das Neugeschäft. Auf der Leistungsseite waren für Invaliditäts- und Todesfälle in der Vorsorge im Berichtsjahr insgesamt höhere Aufwendungen zu verzeichnen.



Urs Berger, Präsident des Verwaltungsrats; Michèle Rodoni, CEO

Weiterführende Informationen:

[Asset Management](#)

Finanzgeschäft

Die Erhöhung der Leitzinsen zur Bekämpfung der Inflation hat den Aktienmärkten vor allem im zweiten Quartal stark zugesetzt und der langjährigen Aktienhausse ein abruptes Ende beschert. Diese negative Entwicklung an den Aktienmärkten wirkte sich auch auf das Anlageergebnis der Mobiliar aus.

Hohe Schadenbelastung im Unwettersommer

In den Monaten Juni, Juli und September ereigneten sich sechs grosse Unwetterereignisse mit einem Schadenaufwand in der Höhe von rund 110 Millionen Franken. Allein dafür gingen knapp 24 000 Schadenmeldungen ein. In solch schwierigen Situationen können sich die Betroffenen auf eine rasche und unkomplizierte Schadenabwicklung vor Ort verlassen. Möglich macht dies die starke regionale Verankerung der Mobiliar mit ihren

80 Generalagenturen in der ganzen Schweiz. Insgesamt verzeichneten wir im Berichtsjahr im Nicht-Leben rund 870 000 Schadenfälle, die Schadenbelastung betrug 64.2%.

Als Versicherer setzen wir uns laufend mit Naturereignissen und deren Folgen auseinander. Aus dieser Erfahrung ist das Bewusstsein gewachsen, sich für Früherkennung und Prävention zu engagieren. So hat die Mobiliar seit 2006 über 160 Präventionsprojekte in der ganzen Schweiz mit über 42 Millionen Franken aus dem Überschussfonds der Genossenschaft gefördert. Als 150. Projekt wurde im August dieses Jahres eine weitere Etappe des «Jahrhundertprojekts» Delémont Marée Basse unterstützt, welches die Stadt vor regelmässigen Überschwemmungen durch die Sorne schützt. Mit Beiträgen von insgesamt über 1.2 Millionen Franken beteiligen wir uns bereits seit der ersten Etappe im Jahr 2013 an diesem Projekt. Dieses geht weit über reine Prävention hinaus. Es schafft zusätzlich ökologische und gesellschaftliche Mehrwerte und fügt sich damit in vorbildlicher Weise in die nachhaltige Entwicklung der Umgebung ein.

Das Udenkbare denken – unter diesem Motto hat das Mobiliar Lab für Naturrisiken im Berichtsjahr das neue Webtool www.hochwasserdynamik.ch veröffentlicht. Es stellt im Zeitraffer dar, wie bisher unbekannte, aber denkbare Überschwemmungen ablaufen könnten. Hochaufgelöste Simulationen bilden mögliche Auswirkungen bis auf die Ebene von Gebäuden und Strassen ab. Das Tool richtet sich insbesondere an den Bevölkerungsschutz, wo es einerseits für Übungen eingesetzt und andererseits als Grundlage für die Notfallplanung verwendet werden kann.

Ausrichtung auf die Kundenbedürfnisse von morgen

Die Digitalisierung verändert die Anforderungen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden und damit auch deren Verhalten. Durch die stärkere Ausrichtung auf die Bedürfnisse unserer Versicherten stellen wir die Weichen gezielt auch für die Kundin, den Kunden von morgen und bauen unsere Angebotswelten aus. Dabei verfolgen wir zwei Ansätze. Zum einen pflegen und modernisieren wir unser Kerngeschäft laufend, zum anderen entwickeln wir unsere Ökosysteme weiter, damit auch Angebotswelten entstehen, die über das Versicherungsgeschäft hinausgehen. Im Berichtsjahr setzten wir folgende wichtigen Schritte um:

- Weil für Unternehmen die Gründungsphase von entscheidender Bedeutung ist, bauten wir das Angebot im Ökosystem KMU aus. Seit dem Herbst 2021 haben wir die Gründungsplattform Foundera auf dem Markt getestet und stetig verbessert, bevor wir im Berichtsjahr ihre Ausgründung als Tochtergesellschaft der Mobiliar vorbereitet haben. Die Plattform deckt alle elementaren Berührungspunkte innerhalb des Gründungsprozesses ab und ermöglicht online eine einfache, schnelle und günstige Umsetzung.
- Im Ökosystem Wohnen hatten wir 2021 zusammen mit unserer Partnerin Raiffeisen die Wohneigentumsplattform Liiva lanciert. Im Berichtsjahr entwickelten wir sie laufend weiter und übernahmen sie im Herbst vollständig. Die Plattform soll die digitale Drehscheibe für private Immobilienbesitzerinnen und -besitzer werden, die sämtliche Bedürfnisse von der Suche über Kauf und Dienstleistungen rund ums Wohnen bis hin zum Verkauf abdeckt.

- Schliesslich investierten wir auch 2022 in die Weiterentwicklung und Optimierung unserer digitalen Kundenzugänge wie Webseite, App oder Kundenportale. So haben wir mithilfe von künstlicher Intelligenz die Online-Schadenmeldung für unsere Versicherten im Schadenfall verbessert, mit «Meine Reisen» einen neuen Service für die Benutzerinnen und Benutzer der Mobiliar App lanciert oder eine neue digitale Wohnwelt mit nützlichen Informationen rund um das Thema Eigenheim entwickelt.

Ereignisreiches Jahr für Mobi24

2022 war ein ereignisreiches Jahr für Mobi24. Anfang Juni konnten die neuen Büroräumlichkeiten im zweiten Stock an der Bundesgasse in Bern bezogen werden. Knapp zwei Wochen später wurde die Marke von einer Million Falleröffnungen geknackt. Ein weiterer Meilenstein im Berichtsjahr war das 25-jährige Bestehen der Assistance- und Notruf-Zentrale. Der Unternehmenserfolg zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Damit das auch so bleibt, entwickelt sich Mobi24 stetig weiter und baut ihre Servicepalette kontinuierlich aus, getreu seinem Motto #proudtohelp!

Engagiert für eine nachhaltige Zukunft

Tief verankert in unserer Genossenschaftsphilosophie ist das Engagement für Nachhaltigkeit. Seit 1826 handeln wir nachhaltig für Versicherte und Gesellschaft. Weil dieses Engagement auch in unserem Kerngeschäft stetig an Bedeutung gewinnt, lancierten und verabschiedeten wir 2022 unsere Nachhaltigkeitsstrategie, welche wir im Vorjahr erarbeitet hatten. Besonderes Augenmerk legt die Mobiliar auf Prävention. So statteten wir im Berichtsjahr fünf weitere Gemeinden mit mobilen Hochwasserschutzcontainern aus und unterstützten drei neue Projekte zum Schutz vor den Folgen von Elementarschäden.

Auch das Engagement für Wirtschaft, Gesellschaft und Kultur schreiben wir seit Jahrzehnten gross. Umso erfreulicher war, dass wir nach den letzten beiden Pandemie Jahren mit den entsprechenden Aktivitäten das Potenzial im Berichtsjahr wieder schweizweit ausschöpfen konnten. So vergaben wir im Rahmen der artgenève wiederum den Prix Mobilière. Das Atelier du Futur – ein kostenloses Sommercamp für Jugendliche – war im Sommer 2022 nicht nur in Fiesch zu Gast. Am Stadtfest in Bern, im Pfadi Bundeslager im Goms, am Visions du Réel in Nyon und am Locarno Film Festival setzten sich die Jugendlichen ebenfalls mit Gesellschafts- und Zukunftsfragen auseinander und konnten sich in verschiedenen Aktivitäten versuchen. Auch das Mobiliar Forum, unsere Ideenwerkstatt für Schweizer KMU, war im Berichtsjahr unterwegs: In einem Pilotversuch führten wir dieses im Pop-up-Format mit den Generalagenturen Winterthur, St.Gallen und Schaffhausen durch und entwickelten mit den Teilnehmenden individuelle Lösungsansätze zu verschiedenen Herausforderungen.

Weiterführende Informationen:

Unsere Fokusthemen in der Nachhaltigkeit

[Versicherungen und Dienstleistungen](#),
[Verantwortungsvolles Anlegen, Mitarbeitende und Arbeitswelt, Gesellschaftsengagement, Klima und Energie](#)

«Reduzieren», «Investieren», «Sensibilisieren» – so wollen wir aktiv dazu beitragen, unsere Klimaziele zu erreichen. Wir verringern kontinuierlich unsere betrieblichen CO₂-Emissionen bei Mobilität, Energie sowie Material und Abfall. Im Rahmen unseres Umweltengagements fördern wir zudem das Bewusstsein für einen verantwortungsvollen und schonenden Umgang mit Ressourcen – sowohl bei unseren Mitarbeitenden als auch bei unseren Kundinnen und Kunden.

Dank zufriedenen Mitarbeitenden auf Erfolgskurs

Die Mobiliar ist eine attraktive Arbeitgeberin, insbesondere in der Assekuranz. Dies bestätigen Spitzenplätze in Arbeitgeber-Rankings, aber – und vor allem – auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst. In der Umfrage von 2022, die an den Direktionsstandorten durchgeführt wurde, stellen sie uns erneut gute Noten aus. Das freut uns, und das spüren auch unsere Kundinnen und Kunden bei der kompetenten Beratung. Unsere motivierten Mitarbeitenden machen den Erfolg der Mobiliar erst möglich. Und das nimmt auch der Markt wahr. Sowohl Kunden als auch Nicht-Kunden sprechen ihr Vertrauen in die Mobiliar aus. Diverse Studien und Erhebungen attestieren der Marke Mobiliar Bestnoten. Gemäss dem Most Trusted Brand Award 2022 gilt die Mobiliar zum fünften Mal in Folge als die vertrauenswürdigste Marke unter den Schweizer Versicherern.

Wir teilen den Erfolg mit unseren Versicherten

Als genossenschaftlich verankertes Unternehmen beteiligt die Mobiliar ihre Versicherten am Geschäftserfolg. Von Juli 2023 bis Juni 2024 werden die Kundinnen und Kunden mit einer Haushalt- und Gebäudeversicherung von einer Prämienreduktion von 20% profitieren. Erstmals in den Genuss einer Prämienvergünstigung (10%) werden auch Inhaber einer Protekta-Rechtsschutzversicherung kommen. Auf diese Weise fliessen insgesamt CHF 195 Mio. an unsere Versicherten zurück.

Wechsel in der Geschäftsleitung

Am 1. Februar 2022 trat Barbara Agoba die Nachfolge von Nathalie Bourquenoud als Leiterin Human Resources an. Thomas Bossart übernahm am 1. April 2022 die Leitung des Geschäftsbereichs Vorsorge. Er folgte auf Jean-Philippe Moser. Thomas Kühne, Leiter IT, hat die Mobiliar auf Ende 2022 verlassen. Interimistisch übernimmt sein bisheriger Stellvertreter Andreas Grütter die Geschäfte. In seinen vier Jahren als Leiter IT hatte Thomas Kühne unter anderem die agile interdisziplinäre Arbeitsweise weiterentwickelt und die IT-Organisation auf die Arenen ausgerichtet. Wir danken Thomas Kühne, Nathalie Bourquenoud und Jean-Philippe Moser für ihr grosses Engagement für die Mobiliar.

Herzlichen Dank

Wie Erhebungen zeigen, hat die Mobiliar die zufriedensten Kundinnen und Kunden. Und sie haben eine hohe Bereitschaft, die Mobiliar in ihrem persönlichen Umfeld aktiv weiterzuempfehlen. Wir danken ihnen allen herzlich dafür. Diese erfreuliche Resonanz bestärkt uns darin, den eingeschlagenen Weg konsequent weiterzugehen. Und sie ist für uns gleichzeitig eine Verpflichtung, unsere Kundinnen und Kunden bestmöglich zu unterstützen – gerade im Schadenfall. Diese Zusage gilt auch und erst recht in einem herausfordernden Umfeld, wie wir es während der Pandemie und im wirtschaftlich

schwierigen Berichtsjahr erlebt haben. Unser Ziel ist und bleibt, für unsere Versicherten eine verlässliche Partnerin zu sein – was immer kommt.

Wir freuen uns, Sie mit dem vorliegenden Bericht über unsere Geschäftstätigkeiten und die aktuellen Kennzahlen zu informieren.



Urs Berger
Präsident des Verwaltungsrats



Michèle Rodoni
CEO

Facts & Figures

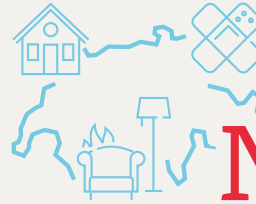


4.5

Prämienvolumen
in CHF Mia.

80

Generalagenturen



Nr. 1

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



319

Lernende

24/7

Mobiliar 24 h Assistance

160

Standorte

93.5 %

Combined Ratio



42

in CHF Mio. für 165 Hochwasser-
schutzprojekte seit 2006

311.0

Gewinn in CHF Mio.

20 %

Gesamtreduktion betriebliche
CO₂-Emissionen seit 2018

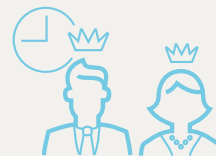


6226

Mitarbeitende

538 %

SST-Quotient



2.2

Mio. Kundinnen
und Kunden

Ziele und Strategie

Philosophie	12
Strategische Grundlagen	16
Strategische Geschäftsentwicklung	25
Wertschöpfungsrechnung	35

Philosophie

Als genossenschaftlich verankertes Unternehmen beteiligt die Mobiliar ihre Versicherten am Geschäftserfolg. Davon werden erstmals auch Inhaber einer Protekta-Rechtsschutzversicherung in Form einer Prämienvergünstigung profitieren.

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

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 Kundinnen und Kunden. Anlässlich von regionalen Informationsveranstaltungen und über persönliche Kontakte zu den Generalagentinnen und Generalagenten fließen ihre Anregungen direkt ein. Der Verwaltungsrat der Genossenschaft sorgt dafür, dass die genossenschaftliche Verankerung der Mobiliar gewahrt bleibt und dass 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.

Die Mobiliar richtet ihre wirtschaftliche Leistung gezielt auf die Kundinnen und Kunden aus.

Weiterführende Informationen:

[Investitionsschwerpunkte](#)

Erfolg teilen

Die genossenschaftliche Rechtsform führt zu einem hohen Mass an Übereinstimmung zwischen den Interessen des Unternehmens und jenen der Kundinnen und 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 Kundinnen und Kunden mit einer freiwilligen Überschussbeteiligung.

In erster Linie lässt die Mobiliar Kundinnen und 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

In der Branche ist es üblich, dass Kundinnen und Kunden aus dem Lebensversicherungsgeschäft Überschussbeteiligungen erhalten. Unüblich ist hingegen, Überschüsse auch im Nicht-Lebengeschäft auf breiter Ebene der Kundschaft zukommen zu lassen, wie dies die Mobiliar tut.

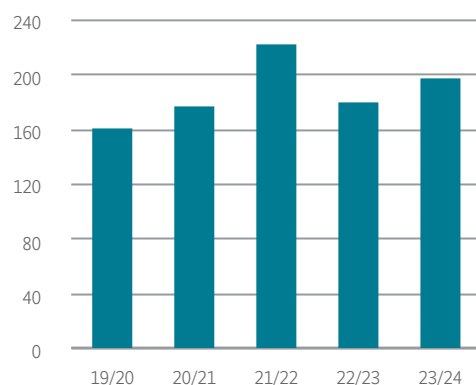
Bereits 1939 hat die Mobiliar – damals eine reine Sachversicherung – in ihren Statuten festgehalten, was heute noch gilt: Die Versicherten werden mit Auszahlungen aus dem Überschussfonds am guten Geschäftsgang beteiligt. In den letzten zehn Jahren liessen wir ihnen knapp CHF 1.7 Mia. zukommen. Über die Verwendung der Mittel des Überschussfonds und die Begünstigung der Kunden entscheidet die Generalversammlung der Schweizerischen Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG. Über die Ausschüttung aus dem Überschussfonds der Protekta entscheidet die Generalversammlung der Protekta (ab 2023).

Zwischen Juli 2022 und Juni 2023 fliessen insgesamt CHF 180 Mio. aus dem Überschussfonds zurück an unsere Versicherten. Dabei profitieren sie von einer Prämienreduktion von 10% auf Fahrzeug- und Betriebsversicherungen und von 20% auf Reiseversicherungen. Von Juli 2023 bis Juni 2024 werden die Kundinnen und Kunden mit einer Haushalt- und Gebäudeversicherung von einer Prämienreduktion von 20% profitieren. Erstmals in den Genuss einer Prämienenkung (10%) werden auch Inhaber einer Protekta-Rechtsschutzversicherung kommen. Auf diese Weise werden in diesem Zeitraum insgesamt CHF 195 Mio. an unsere Versicherten zurückfliessen.

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.

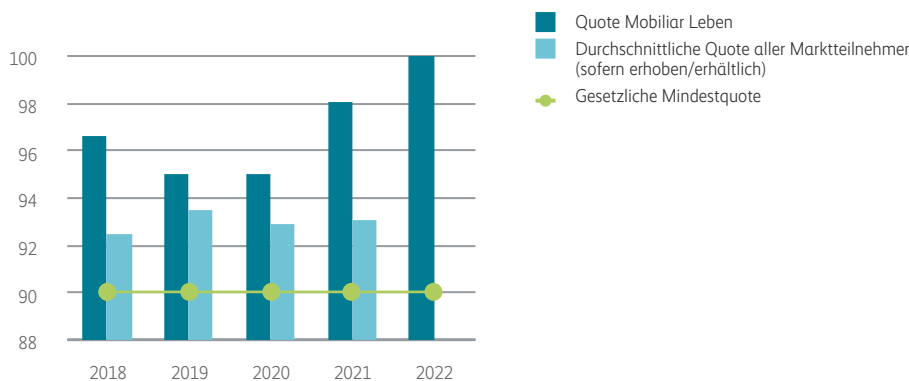
Einzellebensversicherung

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. 2022 gaben wir 100% der Erträge in Form von Renten, Kapitalleistungen, Überschusszuweisungen und Rückstellungen an die Vorsorgeeinrichtungen weiter. Damit erhielten unsere Kundinnen und 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 eines schwierigen wirtschaftlichen Umfelds weiterhin ein Wachstum verzeichnen. Geschäftsleitung und Verwaltungsrat honorierten diese Leistung im Frühjahr 2023 mit einer Erfolgsbeteiligung von 50% eines Monatsgehalts. Lernende erhalten unabhängig von der Anzahl Lehrjahre eine Erfolgsbeteiligung von mindestens CHF 600. Insgesamt setzten wir für die Beteiligung am Erfolg des Jahres 2022 einen Gesamtbetrag von rund CHF 23.6 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

538%

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 538% einen Spitzenplatz unter den Schweizer Erstversicherern.

Strategische Grundlagen

Die Mobiliar weist seit Jahren beste Werte bei der Kundenzufriedenheit aus. Dies verdanken wir unserer lokalen Verankerung, der ganzheitlichen Beratung sowie qualitativ hochstehenden Produkten und Dienstleistungen.

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.

Unser Anspruch ist es, die persönlichste Versicherung für unsere rund 2.2 Millionen Kundinnen und Kunden zu sein.

80 Generalagenturen mit eigenem Schadendienst, vertreten an rund 160 Standorten, stellen die persönliche Beratung und effiziente Schadenerledigung vor Ort 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 6200 Mitarbeitende und 319 Auszubildende engagieren sich für die Kundinnen und Kunden sowie für die Schweiz. Unsere Vision ist es, auch langfristig profitabel zu sein und stärker als der Markt zu wachsen.

Weiterführende Informationen:

[Die Marke Mobiliar](#)

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», «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 Kundinnen und Kunden, unseren Mitarbeitenden und der Öffentlichkeit.

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 Kundinnen und 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 bei der Kundenzufriedenheit aus und haben im Branchenvergleich die Versicherten mit der höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft. Unser Wachstum über dem Markt ist die Folge der konsequenten Umsetzung unseres integrierten Geschäftsmodells mit Unternehmer-Generalagenturen. Dieses basiert auf dem Grundsatz, dass unsere Kundinnen und 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 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 zur Kundin beziehungsweise zum Kunden. Darüber hinaus nutzen wir gezielt digitale Kontaktmöglichkeiten, investieren in digitale Beratungstools und bauen unsere Servicequalität so aus, dass sich die Kundin und der Kunde in jeder Phase optimal betreut fühlt.

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 bieten wir massgeschneiderte Lösungen an. Mit unseren Kundinnen und Kunden pflegen wir langfristige Beziehungen und verstehen uns als unterstützende Partnerin. Wir beraten sie in der Risikoerkennung, -bewertung und -begrenzung. 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.

Zukunftsorientierte Kompetenzentwicklung

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 Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden. Anforderungen an die Fähigkeiten steigen und Funktionen und Rollen verändern sich teilweise fundamental. Die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden ist ein Schlüsselement zur Erfüllung der zukünftigen transversalen sowie fachlichen Kompetenzen und für den erfolgreichen Vertrieb neuer Produkte und Dienstleistungen. Mit Initiativen wie «GA 2026+» und daraus abgeleiteten Entwicklungsmassnahmen werden die Investitionen in die Befähigung der Mitarbeitenden in den kommenden Jahren substantiell erhöht. Damit

ermöglichen wir unseren Mitarbeitenden, selbst bei veränderten Bedingungen auf dem neusten Stand zu bleiben.

Integrierter Ansatz beim Maklergeschäft

Den Maklermarkt für das Leben- und Nichtleben-Geschäft bearbeiten wir seit Jahren erfolgreich mit einem integrierten Ansatz. Lokal tätige Maklerinnen und Makler werden direkt von der Generalagentur vor Ort betreut. National oder überregional tätige Maklerinnen und Makler betreuen wir durch die Direktion Maklergeschäft in Zürich und Nyon. Damit bringen wir unsere Vertriebsstärke und Schadenkompetenz auch in diesem Geschäft zum Tragen und optimieren die Zusammenarbeit im Sinne unserer maklerbetreuten Kundinnen und Kunden. Dies passt zu unserem Geschäftsmodell. Wir arbeiten bewusst nur mit Maklerinnen und Maklern zusammen, die hochstehende Leistungen erbringen.

Engagement für Nachhaltigkeit

Zur Unternehmenskultur der Mobiliar gehört auch, die wirtschaftliche, soziale, kulturelle und ökologische Verantwortung wahrzunehmen. Die Mobiliar engagiert sich deshalb seit Jahren für Nachhaltigkeit. Unsere Unternehmenswerte «menschlich», «nah», «verantwortungsvoll» dienen dabei als Orientierung für nachhaltiges Handeln. Wir nehmen unsere Verantwortung ernst und setzen uns umfassend für die Anliegen unserer Anspruchsgruppen ein.

Weiterführende Informationen:

[Partnerschaften und Vergleichsplattformen](#)

Vertriebspartnerschaften

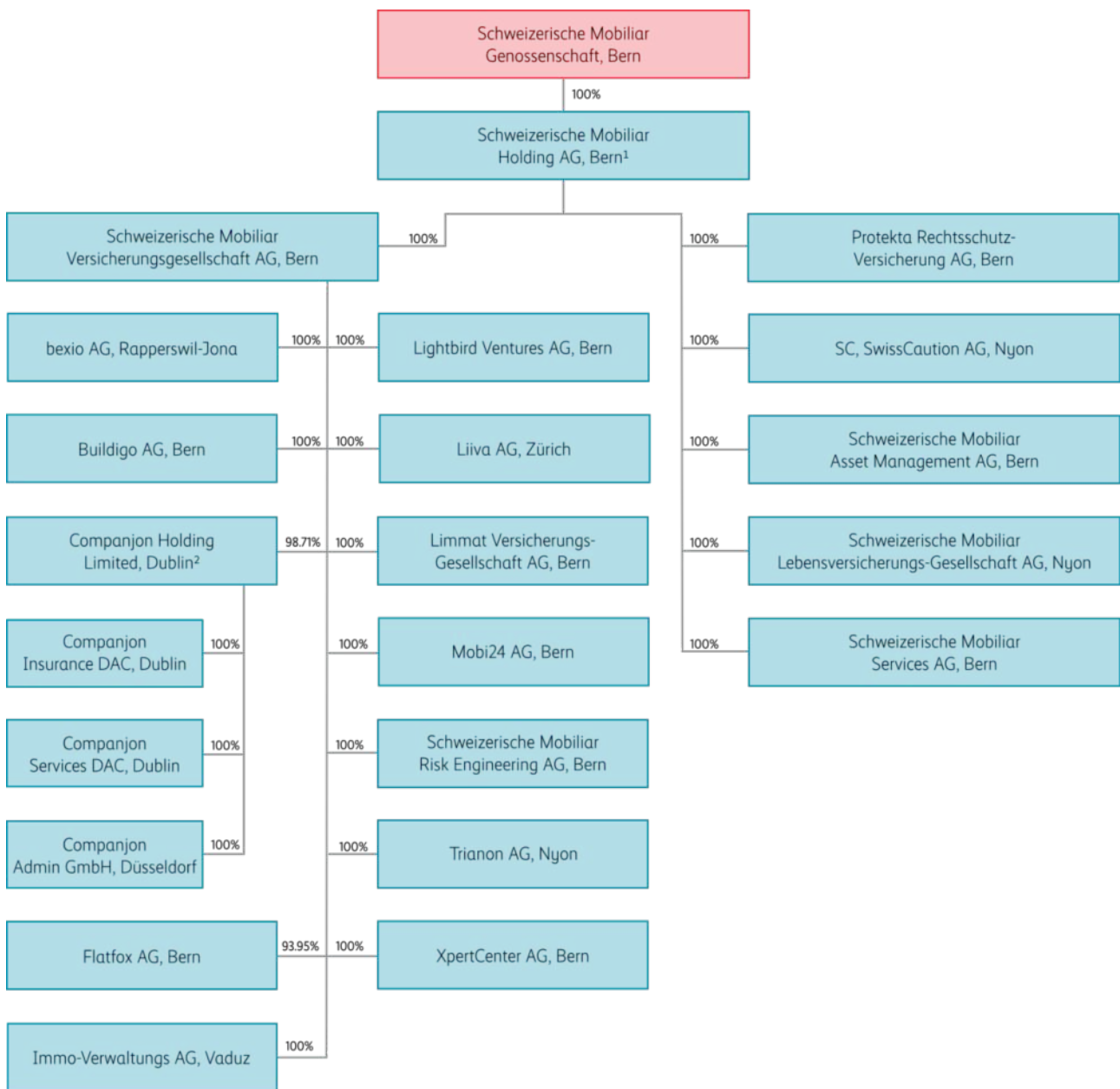
In Ergänzung zu unserem Angebot und um Synergien zu nutzen, arbeiten wir mit Vertriebspartnern zusammen. Beispiele dafür sind Krankenversicherer, Banken oder Anbieter von Lösungen für die berufliche Vorsorge.

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 Philosophie und Ausrichtung der Mobiliar, während die Holding das strategische und operative Führungszentrum der Gruppe darstellt.

Unternehmensstruktur per 31. Dezember 2022



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

² Der Stimmrechtsanteil beträgt 96.07%.

Weiterführende Informationen:

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

Tochtergesellschaften

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 Kundinnen und 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.

Die Funktionen zur Steuerung und Weiterentwicklung der Beteiligungen sind im Beteiligungsmanagement zusammengefasst, das wir im Berichtsjahr ausgebaut und professionalisiert haben. 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.

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 eine führende Anbieterin für umfassende Lösungen autonomer und teilautonomer Vorsorgeeinrichtungen bleiben.

Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG

Die [Protekta](#) ist führend im Schweizer Rechtsschutzversicherungs-Markt und konnte diese Stellung aufgrund eines erneuten Wachstums über dem Markt weiter 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 AG

Die [SC, SwissCaution AG](#) wurde 1991 gegründet und war die erste Versicherungsgesellschaft, welche sich auf die Mietkaution ohne Bankdepot für Privat- und Geschäftskunden spezialisierte. Im Bereich Mietkaution ist sie marktführend in der Schweiz.

Companion Holding Ltd.

Mit [Companion](#) (Irland) erweitern wir unsere Aktivitäten in der digitalen Welt. In einem B2B2C-Geschäftsmodell werden der Kundschaft von Geschäftspartnerinnen und -partnern digital und automatisiert «embedded» Versicherungslösungen verkauft: Eingebettet in das Produkt, die Dienstleistung oder deren Kaufprozess werden günstige und kurzfristige parametrische Versicherungsprodukte angeboten. Beispielsweise erwerben Kundinnen und Kunden einer Reiseplattform bei einer Buchung per Klick auch eine

Flugverspätungsversicherung und erhalten bei entsprechender Verspätung die Versicherungssumme automatisch gutgeschrieben. Companjon ermöglicht uns, mit einer rein digitalen Produktpalette ein zukunftsgerichtetes Versicherungsgeschäftsmodell zu testen.

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 Services AG

Die 2017 gegründete Schweizerische Mobiliar Services AG dient der Erbringung von Leistungen, welche nicht zum Kerngeschäft einer Versicherung gehören beziehungsweise versicherungsfremdes Geschäft darstellen.

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. Im Oktober 2022 konnte die Mobi24 das 25-Jahr-Jubiläum feiern. Seit der Gründung 1997 sorgt die Mobi24 dafür, dass die Kundinnen und Kunden der Mobiliar auf ihre Unterstützung zählen können. Heute stellen insgesamt 124 Mitarbeitende den 24-Stunden-Betrieb sicher und beantworten dabei rund 300 000 Anrufe pro Jahr.

XpertCenter AG

Die [XpertCenter AG](#) erbringt für die Mobiliar sowie auch für Drittkundinnen und -kunden Leistungen im Bereich der Motorfahrzeugexpertisen, des Verkaufs von Unfallfahrzeugen ab eigener Auktionsplattform, der Abwehr und Durchsetzung 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. Darüber hinaus ist die XpertCenter für Drittkundinnen und -kunden auf dem Gebiet der klassischen Schadenerledigung tätig. Zusätzlich werden mit XpertHome innovative Services im Ökosystem Wohnen erbracht. Über die XpertAcademy bietet sie ihren Kundinnen und Kunden fachspezifische Aus- und Weiterbildungen an.

Schweizerische Mobiliar Risk Engineering AG

Die [Schweizerische Mobiliar Risk Engineering AG](#) erbringt sowohl für die Mobiliar als auch für Drittkundinnen und -kunden 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 [Trianon AG](#) erweiterte die Mobiliar ihr Angebot für Vorsorgeeinrichtungen, Grossunternehmen und KMU im Outsourcing von Geschäftsprozessen und stärkte ihre Präsenz im Markt der beruflichen Vorsorge und HR-Services. Durch die Partnerschaft mit der Fondation Collective Trianon (FCT) kann Trianon in der beruflichen Vorsorge ein ganzheitliches Angebot von IT-basierten Administrationsprozessen für Grossunternehmen anbieten. Nach der Gründung der Mobiliar Vorsorgestiftung erweiterte Trianon ihr Angebot für kleine und mittlere Unternehmen. Weiter verstärkten wir mittels einer nicht-exklusiven Partnerschaft mit dem Broker Kessler die Grundlagen zum Ausbau unserer HR-Services Dienstleistungen (Schaden- und Absenzenmanagement) und veräusserten zugleich das Brokerage-Geschäft der Trianon.

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 die Unternehmerinnen und Unternehmer können sich stärker auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. bexio ist ein wichtiger Bestandteil des Ökosystems KMU.

Buildigo AG

[Buildigo AG](#) lancierte ihre Handwerkerplattform Anfang 2021 im Grossraum Zürich und Aarau, expandierte schrittweise in weitere Regionen und deckt mittlerweile alle Kantone bis auf das Tessin 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. Buildigo ist ein wichtiger Bestandteil des Ökosystems Wohnen.

Flatfox AG

[Flatfox AG](#) mit Standorten in Bern, Zürich und Fribourg gehört zu den führenden Immobilienplattformen der Schweiz. Flatfox unterstützt die Akteure im Schweizer Mietwohnungsmarkt bei all ihren Aufgaben und Bedürfnissen: von der Inserierung des Mietobjekts über die effiziente Mieterauswahl und Kommunikation bei Mieteranliegen bis hin zur Kündigung. Die Immobilienverwalter können dank Flatfox ihre Administration und Kommunikation mit den Mieterinnen und Mietern digitalisieren und damit Zeit und Kosten sparen. Letztere profitieren von nutzerfreundlichen, rundum digitalen Prozessen.

Liiva AG

Die digitale Wohneigentumsplattform [Liiva](#) wurde im Sommer 2021 als Joint Venture der Mobiliar und Raiffeisen lanciert. Im Berichtsjahr übernahm die Mobiliar sämtliche Anteile an der Liiva AG. Im Endausbau hat Liiva 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 Wohnen ein.

Lightbird Ventures AG

Die Mobiliar stärkt mit [Lightbird Ventures AG](#) mit Sitz in Bern ihre Position als Start-up-Investorin. Mit ihrer 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 Marcau Partners, der profunde Erfahrung in diesem Bereich hat und in der Gründerszene bestens vernetzt ist.

¹ FinTech: moderne Technologien im Bereich der Finanzdienstleistungen

² PropTech: digitale Dienstleistungen und Technologien aus der Immobilienbranche

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 zur Reduktion von Emissionen in den Ballungsräumen. 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 2018 im bernischen Bannwil gegründeten Start-ups. [Carvolution AG](#) 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, Zulassung, Steuern, Erstvignette, Service und Bereifung enthält. Die Versicherung aller Fahrzeuge durch die Mobiliar ist ein wesentlicher Bestandteil dieser Partnerschaft.

Credit Exchange AG

[Credit Exchange](#) ist eine Business-to-Business-Börse für Hypothekarkredite (Bestandteil des Ökosystems Wohnen), bei welcher die Mobiliar eine von vier Aktionären ist. Die digitale Plattform ermöglicht es unseren Beraterinnen und Beratern, verfügbare Hypothekenangebote in Echtzeit zu vergleichen und damit für ihre Kundschaft den besten Zins zu ermitteln. Unabhängig des finanzierenden Instituts erhalten unsere Kundinnen und Kunden eine Mobiliar Hypothek.

Dank des durchgängig digitalisierten Prozesses können die offerierten Konditionen für SARON- oder Festhypotheken direkt durch die Beraterinnen und Berater abgeschlossen

werden. Dies spart wertvolle Zeit im Hypothekenberatungs und -verkaufsprozess – sowohl für die Beraterinnen und Berater als auch für unsere Kundschaft.

GARAIO REM AG

[GARAIO REM AG](#) ist eine moderne Schweizer Immobilienbewirtschaftungs-Software. Zu der stetig wachsenden Kundenbasis zählen professionelle Immobilienverwaltungen und institutionelle Eigentümer aus der ganzen Schweiz. Entlang der Wertschöpfungskette werden Drittprozesse nahtlos integriert, damit die Kundinnen und Kunden von einer sehr hohen Effizienz profitieren. GARAIO REM verwaltet mehr als 1.3 Millionen Mietobjekte und beschäftigt an den Standorten Bern, Zürich und Lausanne 60 Mitarbeitende.

KLARA Business AG

Die [KLARA Business AG](#) mit Sitz in Luzern unterstützt KMU und Privathaushalte in der Schweiz bei der Digitalisierung und Vereinfachung ihrer administrativen Aufgaben. Zusätzlich verfügt KLARA über die Exklusivlizenz von «ePost», dem digitalen Kanal der Schweizerischen Post.

Ringier AG

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

SMG Swiss Marketplace Group AG

Die [SMG Swiss Marketplace Group AG](#) ist ein innovatives Netzwerk von Online-Marktplätzen und ein führendes Digitalunternehmen in der Schweiz, das sich auch mit europäischen Anbietern messen kann. Das Portfolio umfasst die Bereiche Immobilien, Fahrzeuge, Allgemeine Marktplätze (General Marketplaces) sowie Finanzen und Versicherungen.

SOBRADO Software AG

Seit 2019 ist die Mobiliar zusammen mit anderen Partnern an [SOBRADO](#) beteiligt. 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. Die über die SOBRADO-Plattform getätigten Transaktionen entwickeln sich weiterhin positiv und wuchsen 2022 um 15%. Auch die Anzahl angeschlossener Broker und Versicherer steigt deutlich. Für die Entwicklung von weiteren Services besteht eine konkrete Mehrjahresplanung. In der Personenversicherung nimmt die Mobiliar für das UVG die automatisierte Schnittstelle für Ausschreibungen und Offerten im Jahr 2023 in Betrieb.

Strategische Geschäftsentwicklung

Wir investieren beträchtliche Mittel in Projekte, um den Kundennutzen zu steigern. Durch die Ausrichtung an den Bedürfnissen unserer Versicherten stellen wir die Weichen gezielt auch für die Kundinnen und Kunden von morgen.

Die Mobiliar ist ein zu 100% selbstfinanziertes, nicht kapitalmarktorientiertes Unternehmen. Unsere Ertragsziele richten sich auf die Nutzung 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 so 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.

Weiterführende Informationen:

[Nicht-Leben](#)

Ziele

Kerngeschäft modernisieren und Innovationen vorantreiben

Die Mobiliar will weiterhin profitabel und langfristig über dem Markt wachsen. Wir wollen den Kundennutzen laufend steigern und investieren darum beträchtliche Mittel in entsprechende Projekte. Der grösste Anteil der Aufwendungen für das Projektportfolio kommt dem Kerngeschäft zugute. Dieses läuft sehr erfolgreich und wird laufend gepflegt und zunehmend digitalisiert. Mit den sich verändernden Kundenbedürfnissen treiben wir auch die Innovation voran und setzen auf entsprechende Initiativen.

Nicht-Leben

Im Nicht-Lebengeschäft wollen wir langfristig profitabel sein und stärker als der Markt wachsen und unsere führende Stellung in der Haushalt-, Betriebs-, Rechtsschutz- und Mietkautionsversicherung sichern. Um diese Ziele zu erreichen, führen wir die Wachstumsinitiativen und die Umsetzung unserer digitalen Transformationsstrategie systematisch weiter. Um den entsprechenden Mehraufwand in der Kundenbetreuung und im Schadendienst zu bewältigen, haben wir die Generalagenturen auch im Berichtsjahr weiter personell verstärkt. Gleichzeitig konnten wir die Effizienz dank des Einsatzes moderner Technologien deutlich steigern. Zudem überarbeiten wir unsere Produkte und Serviceleistungen laufend.

Weiterführende Informationen:

Leben

Leben

Aufgrund unserer Kapitalstärke und der genossenschaftlichen Verankerung geniessen wir ein sehr hohes Vertrauen bei den Kunden. Auf dieser Basis setzen wir den Fokus im Lebengeschäft langfristig auf folgende Zielsetzungen:

- Profitables Übermarktwachstum in der privaten Vorsorge – dies mit attraktiven Risiko- und Sparprodukten, entsprechend der jeweiligen Lebenssituation unserer Kundinnen und Kunden.
- Sicherung und Ausbau unserer Marktposition in der kollektiven Risikoversicherung von Vorsorgeeinrichtungen in der beruflichen Vorsorge – mit wettbewerbsfähigen Tarifen und einem exzellenten Service.

Darüber hinaus bieten wir mit der Mobiliar Vorsorgestiftung kleineren und mittelgrossen KMU eine umfassende Begleitung in beruflichen Vorsorgebelangen. Trianon rundet unsere Produktpalette mit einem Angebot an Dienst- und Serviceleistungen für Vorsorgeeinrichtungen und Unternehmen ab.

Stärkere Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden von morgen

Die Digitalisierung verändert die Anforderungen und Bedürfnisse der Kundschaft und damit auch deren Verhalten. Darum werden agile Organisationsformen und Arbeitsweisen immer wichtiger. Um umfassend kundenzentriert zu denken und zu handeln, arbeiten unsere Mitarbeitenden von der Konzeption von Angeboten bis hin zu deren Lancierung agil. Durch die Ausrichtung an den Bedürfnissen unserer Versicherten stellen wir die Weichen gezielt auch für die Kundinnen und Kunden von morgen und bauen unsere Angebotswelten aus.

Eine Palette an strategischen Initiativen bildet den Rahmen für das Projektportfolio und für den Auf- und Ausbau der Angebotswelten für unsere Kundschaft. Den Dialog und die Steuerung der Angebotsweiterentwicklung in Versicherung, Vorsorge und neuen Ertragsquellen führt die Mobiliar in vier Arenen. Drei Arenen verantworten je ein Kundensegment: Privatkunden, KMU und Unternehmen/Institutionelle Kunden. Die vierte Arena kümmert sich um Themen, welche die anderen Arenen unterstützen oder der Geschäftsführung der Mobiliar dienen. Mit den vier Arenen bauen wir die 2017 eingeführte agile Netzwerkorganisation aus und entwickeln die Steuerung des Projektportfolios weiter. Wir arbeiten damit in den Linienorganisationen und im Projektportfolio noch näher zusammen.

Digitale Transformation und Innovation werden innerhalb der Mobiliar von der Ebene des Verwaltungsrats bis hin zu interdisziplinären Teams aus Geschäfts- und IT-Expertinnen und -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 der digitalen Transformation fest. Verantwortlich für die Entwicklung und Umsetzung von Innovationsaktivitäten ist der Geschäftsleitungsbereich Geschäftsentwicklung.

Innovation

Daneben setzen wir auf Innovationsinitiativen. In einer Zeit des kontinuierlichen Wandels ist es wichtig, sich rechtzeitig auf die Zukunft vorzubereiten. Die Mobiliar bietet durch die Nähe zur Kundschaft und zum Markt, durch die flachen Hierarchien sowie die kurzen Entscheidungswege ein geeignetes Umfeld für Innovationen und verfolgt diese systematisch und zielgerichtet entlang ihrer strategischen Stossrichtungen. Der ganzheitliche Innovationsprozess umfasst Schritte von Trendscouting und -bewertung bis hin zur Umsetzung von Innovationsinitiativen – in der Regel mit einem ausgeprägten Digitalanteil. Dabei stehen Service- und Geschäftsmodellinnovationen im Versicherungs- und Vorsorgegeschäft sowie die Themen Wohnen und KMU in den entsprechenden Ökosystemen im Zentrum. Beispiele für solche Innovationen sind die Gründerplattform [Foundera](#) oder die Handwerkerplattform [Buildigo](#). Wir identifizieren und analysieren aber auch zukünftige Innovationspotenziale in ganz neuen Feldern. Ein Beispiel dafür sind Communities, Netzwerke von Menschen mit ähnlichen Interessen und Zielen, die in Zukunft an Bedeutung gewinnen werden. Deshalb loten wir bereits heute deren Potenzial für unsere Kundinnen und Kunden und die Mobiliar aus. Mittelfristig tragen wir damit wesentlich zur positiven Entwicklung des Kerngeschäfts bei.

Weiterführende Informationen:

[Kickstart Innovation](#)

Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden verändern sich stetig. Daraus können sich neue Geschäftsideen ergeben. Erst wenn wir genügend Hinweise haben, dass eine Idee am Markt funktioniert, entscheiden wir, ob wir diese selbst oder mit Partnern umsetzen wollen oder indem wir ein Unternehmen erwerben, das diese Dienstleistung anbietet. Um Ideen 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. Neue Impulse und Ideen von aussen erhalten wir auch in unserem firmenübergreifenden internationalen Innovationslabor, welches wir mit unseren Partnern der Eurapco Allianz betreiben.

Scrum

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



Agile Arbeitsmethoden

Die Mobiliar entwickelt sich seit Längerem 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. Dabei kommen Projektmanagement-Methoden wie Scrum und Kanban zum Einsatz.

Kanban

Methode in der Software-Entwicklung



Darüber hinaus wollen wir eine agile Haltung im Gesamten etablieren. Unseren Mitarbeitenden und Führungskräften 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

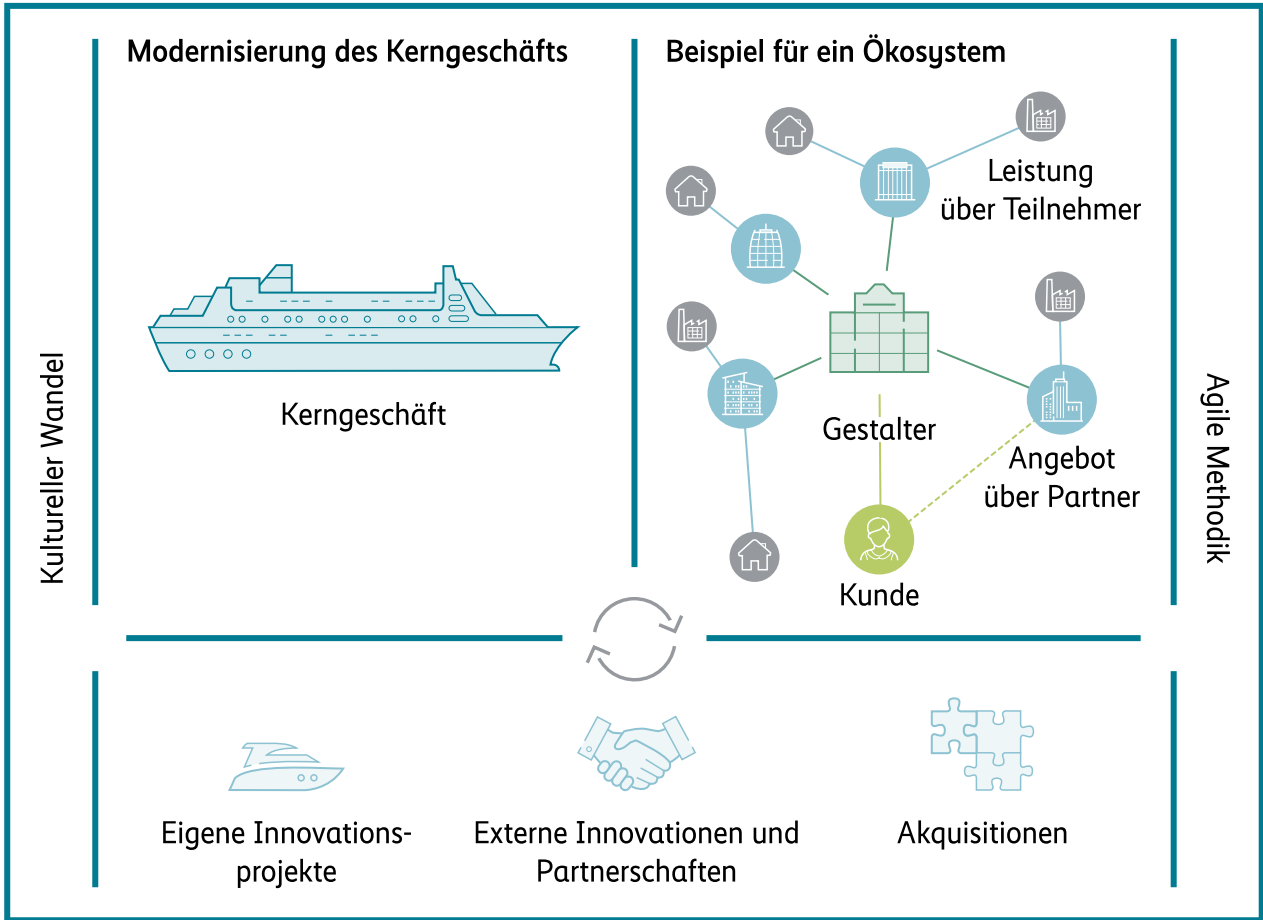
priorisieren, Abhängigkeiten frühzeitig erkennen, Ressourcen aufeinander abstimmen und Lieferergebnisse transparenter planen.

In der strategischen Weiterentwicklung der Mobiliar nimmt die Kundensicht einen noch höheren Stellenwert ein. Wir haben unsere agile Umsetzungsorganisation neu konsequent nach Kundensegmenten ausgerichtet und die Verantwortungshoheit entflochten: Verwaltungsrat und Geschäftsleitung definieren und priorisieren ausschliesslich die strategischen Vorgaben, während die agile Organisation die Verantwortung für die Realisierung von neuen Produkten, Dienstleistungen und Prozessen übernimmt.

Digitale Transformation

Unsere Kunden und Kundinnen wollen nicht einfach ein 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 konzentrieren wir uns 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 Mitarbeitende eingestellt.
- Zum anderen entwickeln wir uns auch jenseits des Versicherungs- und Vorsorgegeschäfts weiter, um auch beim Auf- und Ausbau der Ökosysteme Wohnen und KMU eine ganzheitliche Partnerin zu sein. Wir bieten nicht nur verlässliche Lösungen an, sondern bauen diese auch aus, entweder indem wir selbst neue Plattformen bauen, strategische Partnerschaften eingehen oder Akquisitionen tätigen.



Die digitale Transformation der Mobiliar wird mit der Modernisierung des Kerngeschäfts, dem Ausbau von Ökosystemen und Innovationsprojekten sowie Akquisitionen vorangetrieben.

Ökosysteme auf- und ausbauen

Kundinnen und Kunden mögen es unkompliziert. Am liebsten erhalten sie eine Dienstleistung komplett aus einer Hand, anstatt Angebote auf verschiedenen Plattformen zusammensuchen zu müssen. Darum will die Mobiliar ihrer Kundschaft mehr bieten als reine Versicherungslösungen. Unsere Lösungen und die unserer Ökosystempartner bieten der Kundin und dem Kunden zum richtigen Zeitpunkt und in der richtigen Situation einen Mehrwert. Die Mobiliar fokussiert darauf, ihr Angebot in den Ökosystemen Wohnen und KMU zu erweitern. Damit festigen wir unsere Stärken im Kerngeschäft und schaffen neue Verkaufschancen für unsere Generalagenturen.

Ökosystem 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 Kundschaft 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](#). Diese 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 hat bexio

über 60 000 Kundinnen und Kunden. Interessierte können sich unter anderem auf sämtlichen Generalagenturen der Mobiliar über das bexio-Angebot informieren und ein kostenloses Testkonto eröffnen.

Die Gründungsphase von Unternehmen ist für uns höchst relevant. Darum haben wir die Gründungsplattform [Foundera](#) entwickelt und intensiv am Markt getestet, bevor wir im Berichtsjahr ihre Ausgründung als Tochtergesellschaft der Mobiliar vorbereitet haben. Foundera deckt alle elementaren Berührungspunkte innerhalb des Gründungsprozesses selbstständig und mit Partnern ab. Mit Foundera lässt sich der Gründungsprozess online, schnell und kostengünstig durchführen.

In einer Zeit des kontinuierlichen Wandels bereiten wir uns auf das Morgen vor und treiben Innovationen voran.

Ökosystem Wohnen

Beim Ausbau unseres Ökosystems Wohnen ergänzen wir unsere Angebote für Mieterinnen und Mieter sowie Eigentümerinnen und Eigentümer laufend. Wir begleiten die Kundschaft auf ihrem Weg zu ihrem Traumobjekt und sorgen auch dafür, dass sie bequem und sicher wohnen. 2022 erfolgten weitere wichtige Schritte:

- Gemeinsam mit unserer Partnerin Raiffeisen lancierten wir 2021 die Wohneigentumsplattform [Liiva](#). Im Berichtsjahr übernahmen wir sie vollständig und führen diese nun als Tochter. Mit bereits deutlich mehr als 6000 aktiven Nutzerinnen und Nutzern soll Liiva die digitale Drehscheibe für private Immobilienbesitzerinnen und -besitzer werden, die sämtliche Bedürfnisse der Wohneigentümerinnen und Wohneigentümer von der Suche über den Kauf und die Dienstleistungen rund ums Wohnen bis hin zum Verkauf abdeckt. Die Plattform wurde 2022 laufend weiterentwickelt. Ein neues Verkaufstool stellt zudem sicher, dass die Noch-Eigentümerinnen und -Eigentümer im Prozess von der Verkaufsabsicht bis zur effektiven Handänderung bestens begleitet werden.
- Unsere Handwerkerplattform [Buildigo](#) vermittelt ausgewählte, regionale Handwerker. Von einfachen Aufträgen wie dem Aufhängen einer Lampe bis zu grösseren Umbauprojekten findet Buildigo die passenden Partner. Bei der Auswahl der Handwerker greifen wir auf die langjährige Erfahrung unserer regional verankerten Schadenabteilungen der Generalagenturen zurück. Der Service von Buildigo ist mittlerweile bis auf das Tessin in der ganzen Schweiz verfügbar. Das Anfragevolumen konnte im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt werden.

Unsere Kunden und die digitale Welt der Mobiliar

Auch 2022 nahmen wir im Kerngeschäft Verbesserungen vor und investierten in die Weiterentwicklung und Optimierung unserer digitalen Kundenzugänge wie Webseite, App, Kundenportal sowie verschiedenste Service-Applikationen. Wir übertragen damit die persönliche Note der Mobiliar in die digitale Welt und reagieren auf die wachsenden Bedürfnisse unserer bestehenden und neuen Kundschaft, mit der Mobiliar auch online interagieren zu können – unabhängig von Zeit und Ort.

2022 realisierten wir folgende Projekte:

- Wir wollen die Userinnen und User auf dem Weg zu ihrem digitalen Versicherungsabschluss sinnvoll begleiten und führen. Mit der Entwicklung eines intelligenten Datenmodells und der Möglichkeit, dieses auch zu testen, können wir diesen Prozess optimieren.
- Mittels SwissID setzten wir einen durchgehenden digitalen Registrationsprozess für das Mobiliar Kundenlogin um.
- Über die Mobiliar App und das Kundenportal können unsere Kundinnen und Kunden neu im Mobiliar Ticketshop von attraktiven Rabatten für ausgewählte Skigebiete in der Schweiz profitieren.
- Mit «Meine Reisen» lancierten wir einen weiteren neuen Service für unsere Kundschaft in der Mobiliar App.
- Mit der Vision zum Mobiliar Kundenportal und der Strategie zur Digitalisierung von Kernprozessen haben wir eine wichtige Basis für die Steigerung des Kundennutzens gelegt.
- Wir haben eine agile Vermarktungsorganisation für die Konzeption und Umsetzung von wirkungsvollen Omnikanal-Kampagnen aufgebaut und weiterentwickelt.
- Eine neue digitale Wohnwelt rund um das Thema Eigenheim bietet nützliche Informationen für alle, die sich ihren persönlichen Wohnraum erfüllen wollen.

Umgang mit Daten

Neuartige Anwendungen von Daten und künstlicher Intelligenz (KI) erhöhen die Datensensibilität in der Gesellschaft und intensivieren den Wettbewerb. Wir wollen mithilfe von Daten entsprechende Mehrwerte für unsere Kundschaft und unser Geschäft schaffen. Um unseren Kundinnen und 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 Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und der Gesellschaft, wobei wir uns für einen effizienten und sorgfältigen Umgang mit Daten und KI einsetzen. Unsere Daten- und KI-Ethik-Prinzipien halten fest, wie der Umgang mit Daten mit den Werten der Mobiliar in Einklang gebracht wird. Zusammen mit Vorgaben zu Datenschutz und Datensicherheit stellt die Mobiliar damit die korrekte Umsetzung von datenbasierten Vorhaben sicher und sensibilisiert ihre Mitarbeitenden.

Partnerschaften und Vergleichsplattformen

Einen 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 führten wir fort. Im Bereich der beruflichen Vorsorge pflegen wir langjährige Kooperationen mit Tellco PK und PAX sowie mit diversen Sammelstiftungen. Die Vertriebskooperation mit der Swiss Life im Bereich BVG wurde aufgrund der veränderten strategischen Ausrichtung der Swiss Life per Sommer 2022 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. So wollen die Mobiliar und Raiffeisen mit gebündelten Kräften gemeinsam das Kundenerlebnis verbessern.

Weiterführende Informationen:

[Die Marke Mobiliar](#)

Ringier

Seit 2020 ist die Mobiliar mit 25% an Ringier beteiligt. Aus dieser Kooperation gingen der Mobiliar Ticketshop sowie die Co-Partnerschaft mit Energy Schweiz hervor. So können unsere Versicherten von Rabatten bei Veranstaltungen rund um Musik, Kultur, Festival und Sport profitieren. Kundinnen und Kunden können wir zu den begehrten Energy Live Events, die von Energy Schweiz organisiert werden, einladen.

SMG Swiss Marketplace Group

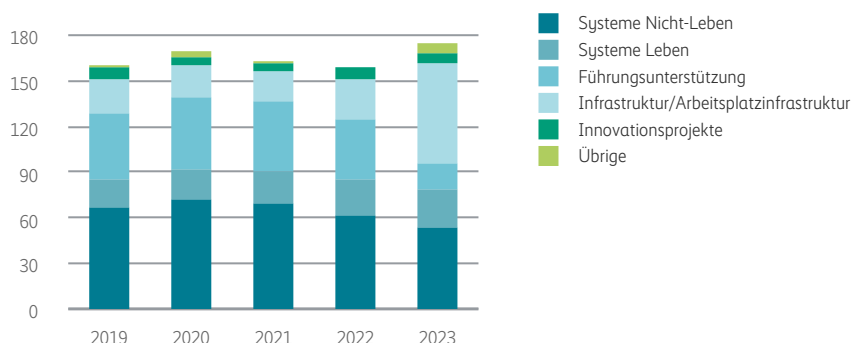
Im Sommer 2021 lancierte die Mobiliar zusammen mit TX Group, Ringier und General Atlantic das Joint Venture «SMG Swiss Marketplace Group AG» im Bereich der digitalen Marktplätze. Mit der Zusammenlegung der Online-Marktplätze von TX Markets und Scout24 Schweiz entstand eine führende Schweizer Gruppe in den Bereichen Immobilien, Fahrzeuge, Finanzdienstleistungen und Allgemeine Marktplätze (General Marketplaces). Die Integrationsarbeiten nach der Zusammenlegung wurden konsequent weitergeführt.

Investitionsschwerpunkte

Um den Kundennutzen zu steigern, die Prozesse einfacher und effizienter abzuwickeln sowie die Mitarbeitendenzufriedenheit weiter zu erhalten und zu steigern, investieren wir weiterhin beträchtlich in relevante Projekte. Im Berichtsjahr erreichten die Investitionen über alle Bereiche des Unternehmens ein Volumen von rund CHF 160 Mio.

Investitionsanteile und Entwicklung der Investitionen

in CHF Mio.



Inkl. interne Personalkosten, Kosten für externe Leistungen sowie für Sachanlagen und immaterielle Anlagen. 2023 basierend auf Planung.

Erneuerung IT-Systeme und Neugestaltung unserer Produkte und Prozesse

Auch 2022 legten wir den Schwerpunkt der Investitionen darauf, die umfassende Erneuerung der IT-Systeme fortzuführen. Die technologisch notwendige Modernisierung unserer IT-Landschaft erlaubt uns, unsere Produkte und Prozesse so zu gestalten, dass wir und unsere Kundinnen und Kunden von den Potenzialen der Digitalisierung profitieren können. Flächendeckend moderne Technologien unterstützen uns dabei, auch in der digitalen Welt weiterhin eine sehr hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen, indem wir der Kundschaft ein besseres Erlebnis bieten und in der Ausgestaltung unserer internen Prozesse noch effizienter werden. Diese Systemerneuerung erfolgt etappenweise. Im Kern fokussieren wir auf die Digitalisierung sowohl im Nicht-Leben- als auch im Lebengeschäft. 2021 erreichten wir mit dem neuen Rechtsschutz-Produkt für Privatpersonen einen wichtigen Meilenstein zur End-to-End-Digitalisierung im Bereich Nicht-Leben. Mit diesem neuen flexiblen Produktmodell und den neuen Prozessen konnten wir die Grundlage für die zukünftigen Modernisierungen der gesamten Nicht-Leben-Produktepalette schaffen. Darauf aufbauend überarbeiteten wir im Berichtsjahr die Rechtsschutzversicherung für die KMU. Parallel dazu begannen wir mit den Arbeiten zur Erneuerung der Betriebsversicherungen für kleine und mittlere Unternehmen. Im Bereich der Modernisierung der Schaden-Prozesse wurde die letzte Etappe in Angriff genommen: die Bearbeitung von Leistungsfällen aus den Personenversicherungen. 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 hatten wir mit Arbeiten zur Einführung der vierten Generation der SAP-Software begonnen. Dieses Vorhaben erfordert Anpassungen in unseren Finanz-, Controlling-, In-/Exkasso- und Logistikprozessen, welche schrittweise über einen längeren Zeitraum umgesetzt werden. 2020 konnten wir erfolgreich die Buchhaltungen unserer Tochtergesellschaften bexio AG und Trianon AG in die neue SAP S/4HANA-Umgebung integrieren. Per 1. Januar 2021 wurde die Anbindung der Protekta Rechtsschutzversicherung abgeschlossen. In einer weiteren Etappe migrierten wir die Hauptbuchhaltungen der übrigen Gesellschaften per 1. Januar 2022 auf die neue Plattform.

Per 1. Januar 2023 erfolgte in einem nächsten Schritt die Anbindung der versicherungstechnischen Vorsysteme für die Vertragsverwaltung und Leistungsabwicklung der beruflichen Vorsorge an das In-/Exkasso-Modul von SAP S/4HANA. Auch für die private Vorsorge ist die Anbindung der Vorsysteme geplant.

Systemunterstützung und künstliche Intelligenz im Motorfahrzeugschaden-Prozess

Um den gesamten Schadenprozess im Motorfahrzeugbereich für Kundinnen und Kunden sowie Schadenmitarbeitende zu vereinfachen, wollen wir modernste Instrumente mit künstlicher Intelligenz (KI) kombinieren. Bereits implementiert hatten wir im ersten von vier Teilschritten eine Automatisierung der Ermittlung der Schadensumme für Motorfahrzeug-Schäden via Bildübermittlung vom beschädigten Objekt. Per Ende des Berichtsjahres haben wir eine elektronische Kommunikationsplattform aufgebaut, die dazu beiträgt, Medienbrüche zwischen der Mobiliar und den Reparaturbetrieben zu vermeiden, und ein Regelwerk zur Steuerung der Aufträge von Fahrzeugexpertisen erstellt.

Cloud-Technologie für rasche und effektive digitale Transformation

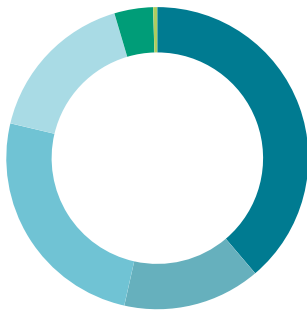
Die Mobiliar setzt Cloud-Technologien ein, um die digitale Transformation konsequent umzusetzen. Mit Cloud Computing schaffen wir uns Handlungsoptionen und werden dadurch flexibler, skalierbarer und schneller bei der Entwicklung neuer, modularer Versicherungsprodukte und Dienstleistungen. Mit den Investitionen in die Cloud-Technologien realisieren wir ein besseres digitales Kundenerlebnis, legen die Grundlage für datenbasiertes Entscheiden und steigern die Produktivität. Im Berichtsjahr führten wir ein neues Intranet und eine Collaboration-Plattform ein und stellten die Technologie-Plattform für unsere Kernapplikationen sowie für Datenanalyse und künstliche Intelligenz bereit.

Ablösung MobiOffice für Unternehmenskunden im Nicht-Lebengeschäft

Im Berichtsjahr stellten wir die Nutzung von MobiOffice, einem Add-on in Microsoft Word mit Funktionalitäten zur Offerten- und Policenerstellung im Unternehmensgeschäft Nicht-Leben, ein. Den Underwriting-Prozess sowie die Dokumentenerstellung für Unternehmenskunden im Nicht-Lebengeschäft überführen wir kontinuierlich auf die beiden Systeme APS und OPUS.

Investitionsanteile der Projekte 2022

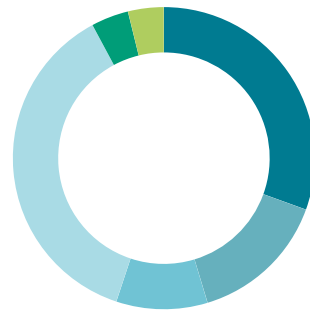
Aufteilung des Investitionsvolumens in CHF



■	Systeme Nicht-Leben: 61.6 Mio.
■	Systeme Leben: 23.4 Mio.
■	Führungsunterstützung: 40.0 Mio.
■	Infrastruktur/Arbeitsplatzinfrastruktur: 26.5 Mio.
■	Innovationsprojekte: 6.6 Mio.
■	Übrige: 0.7 Mio.

Investitionsanteile der Projekte 2023

Aufteilung des geplanten Investitionsvolumens in CHF



■	Systeme Nicht-Leben: 53.4 Mio.
■	Systeme Leben: 25.9 Mio.
■	Führungsunterstützung: 17.1 Mio.
■	Infrastruktur/Arbeitsplatzinfrastruktur: 64.8 Mio.
■	Innovationsprojekte: 7.0 Mio.
■	Übrige: 6.7 Mio.

Weiterführende Informationen:

[Mitarbeitende und Arbeitswelt](#)

Mitarbeitendenzufriedenheit

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

Wertschöpfungsrechnung

Die Wertschöpfungsrechnung zeigt die Gesamtleistung aus Versicherungsgeschäft und anderen Dienstleistungen 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 nicht nur gut und kompetent beraten, sondern im Leistungs- oder Schadenfall auch rasch und unkompliziert entschädigt zu werden. Damit ermöglichen wir unseren Versicherten unbeschwerte 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 63% der gesamten Wertschöpfung lässt die Mobiliar an ihre Kundinnen und Kunden zurückfliessen.

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

Im Berichtsjahr erwirtschaftete die Mobiliar eine Gesamtleistung von CHF 4.946 Mia. (Vorjahr CHF 5.052 Mia.). Im Vergleich zum Vorjahr stiegen die Beiträge aus dem Versicherungsgeschäft aufgrund der positiven Prämienentwicklung sowohl im Nicht-Lebengeschäft als auch im Lebengeschäft. Demgegenüber sank die Gesamtleistung aus dem Finanzgeschäft. Dies ist vor allem der Entwicklung an den Finanzmärkten geschuldet: Der starke Zinsanstieg als Antwort auf die hartnäckige Inflation setzte den Aktienmärkten stark zu und beendete die langjährige Aktienhaussse. Zugenommen hat die Gesamtleistung aus den versicherungsfremden Geschäften, die wir unter «andere Dienstleistungen» ausweisen.

Von der Gesamtleistung in Abzug gebracht haben wir Vorleistungen für das Versicherungsgeschäft und das Kapitalgeschäft sowie übrige Vorleistungen, sodass unsere Rechnung eine Wertschöpfung von CHF 4.479 Mia. (Vorjahr CHF 4.642 Mia.) ausweist. Die Leistungen der Schweizerischen Mobiliar Genossenschaft, der alleinigen Eigentümerin der Gruppe Mobiliar, sind in dieser Rechnung nicht enthalten. Die Mobiliar erarbeitete im Berichtsjahr eine für Finanzdienstleister typisch hohe Wertschöpfung von rund CHF 820 000 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 Analyse des BAK-Economics¹ generierte der Finanzsektor im Jahr 2021 eine Bruttowertschöpfung in der Höhe von CHF 66.7 Mia. und erreichte damit einen Anteil von 9.4% an der gesamten Wirtschaft. Mit über 230 000 Vollzeitstellen stellte der Finanzsektor etwas mehr als 5% der Arbeitsplätze der Schweiz.

[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 den grössten Anteil der Wertschöpfung für unsere Kundinnen und Kunden verwenden – im Berichtsjahr über CHF 2.8 Mia. oder 63%:

- Dabei wurden CHF 2.784 Mia. für Schadenaufwendungen und Versicherungsleistungen aufgewendet, leicht mehr als im Vorjahr.
- Für die vertraglichen Überschussbeteiligungen wurden CHF 48.1 Mio. verwendet (Vorjahr: CHF 76.6 Mio.).

Die Mitarbeitenden erhalten den zweitgrössten Teil der Wertschöpfung.

Wie in den vergangenen Jahren erhielten die Mitarbeitenden der Generalagenturen und Direktionsstandorte mit CHF 1.059 Mia. den zweitgrössten Teil der Wertschöpfung.

Die Leistungen an den Staat – Gewinn- und Kapitalsteuern sowie übrige Steuern und Abgaben – machten im Berichtsjahr CHF 277.2 Mio. aus und sind gegenüber dem Vorjahr (CHF 281.9 Mio.) leicht gesunken.

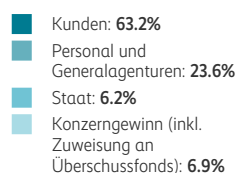
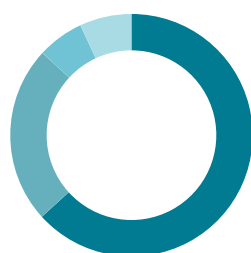
An den Staat liefern wir – subsumiert unter der Position «Übrige Steuern und Abgaben» – die Stempel- und Mehrwertsteuer und die Löschsteuer sowie Beiträge für Massnahmen zur Unfallverhütung und für die Verkehrssicherheit ab.

Die Gewinneinbehaltung dient dazu, den Fortbestand und die Weiterentwicklung der Mobiliar sicherzustellen. Im Konzerngewinn ist die Zuweisung an den Überschussfonds der Versicherten von CHF 150.0 Mio. bereits enthalten. Die Zuweisung ist bestimmt für zukünftige freiwillige Ausschüttungen an unsere Kundinnen und Kunden.

Wertschöpfungsrechnung

in CHF Mio.	2022	2021
Entstehung		
Gesamtleistung aus dem Versicherungsgeschäft	4 644.8	4 490.2
Gesamtleistung aus dem Finanzgeschäft	240.5	512.7
Gesamtleistung aus anderen Dienstleistungen	60.9	49.2
Gesamtleistung	4 946.2	5 052.1
Bezogene Vorleistungen	-435.5	-376.5
Abschreibungen auf Sach- und immateriellen Anlagen	-31.8	-34.1
Wertschöpfung	4 478.8	4 641.5
Verwendung		
Vertragliche Überschussbeteiligungen	48.1	76.6
Schadenaufwendungen / Versicherungsleistungen aus dem Versicherungsgeschäft	2 783.6	2 781.0
Leistungen an Kunden	2 831.7	2 857.6
Leistungen an Personal und Generalagenturen	1 059.0	1 027.1
Gewinn- und Kapitalsteuern	43.2	56.8
Übrige Steuern und Abgaben	234.0	225.1
Leistungen an Staat	277.2	281.9
Gewinneinbehaltung	131.0	244.9
Dividende an die Genossenschaft	30.0	30.0
Zuweisung an Überschussfonds der Versicherten	150.0	200.0
Konzerngewinn	311.0	474.9
Wertschöpfung	4 478.8	4 641.5

Verwendung Wertschöpfung 2022



Verwendung Wertschöpfung 2021

