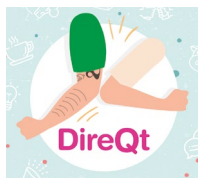


# Engagierter Versicherer

Als engagierter Versicherer mit genossenschaftlichen Wurzeln entwickelt sich die Vaudoise mit einer langfristigen Vision im Interesse ihrer Kunden und Stakeholder, um zu einer nachhaltigen Schweizer Gesellschaft beizutragen. Sie bietet zuverlässige und leistungsstarke Versicherungs- und Vorsorgelösungen, die den Erwartungen unserer Versicherten entsprechen unter Wahrung der Sicherheit ihrer Daten.

**Solidarisch handeln in Pandemiezeiten**  
Im Einklang mit ihren genossenschaftlichen Werten hat sich die Vaudoise seit Beginn der Coronavirus-Pandemie solidarisch mit ihren Versicherten gezeigt. Im Bewusstsein der Probleme, mit denen Gastronomen und Händler konfrontiert sind, hat sie ihnen Mietsenkungen oder -stundungen gewährt.

Die Vaudoise hat ausserdem mit QoQa und Groupe Mutuel zusammengespannt, um die Plattform DireQt zu lancieren und hat eine Summe von CHF 1 Million gespendet.



Kunden konnten auf der Plattform Einkaufsgutscheine erwerben und dabei von 20 % Rabatt profitieren, der Händler von einem Aufschlag von 10 % auf den Kaufpreis. Die 30 % wurden finanziert über die Spende von insgesamt CHF 2 Millionen.

## Erstklassige Produkte und Beratung

Die Zufriedenheit ihrer Kunden steht für die Vaudoise im Zentrum ihrer strategischen Vision. Ob es sich um eine Beratung zu Versicherungen, zur Vorsorge oder zu einer Hypothek handelt, den Beratern und Beraterinnen der Vaudoise ist es ein Anliegen, ihre Kunden transparent und verständlich zu informieren. Neben der herausragenden Qualität der Beratung und der Informationen sollte auch jegliches Nicht-Konformitätsrisiko gesenkt werden. In diesem Sinne achtet die Vaudoise darauf, ihre Kunden und Stakeholder klar und zugänglich über ihre verschiedenen Kanäle zu informieren und in die Grund- und Weiterbildung ihrer Berater zu investieren, die alle nach den neuesten Vorgaben zertifiziert sind, insbesondere die Cicero-Credits des SVV. Die langfristigen Bemühungen im ganzen Unternehmen haben sich bezahlt



gemacht: 2020 wurde die Vaudoise zur Nr. 1 der Kundenzufriedenheit bei der Hausrat-/Privathaftpflicht- und Motorfahrzeugversicherung.

**Unsere Ambition:  
«Durch unsere genossenschaftliche Struktur entwickeln wir Lösungen, die langfristig angelegt und im Interesse unserer Kunden und unserer Stakeholder sind.»**

## Langfristige Entwicklung und Gewinnweitergabe

Die Genossenschaft lenkt die Entwicklung der Aktivitäten des Unternehmens langfristig. Diese langfristige Strategie zeigt sich in der Solidität und der finanziellen Stabilität des Unternehmens, dass 2020 sein 125-jähriges Bestehen gefeiert hat. Um die genossenschaftlichen Wurzeln konkret zu leben und die Versicherten am Erfolg zu beteiligen, hat die Vaudoise 2011 ihr Programm zur Gewinnweitergabe neu aufgelegt und zwar in Form von Prämienreduktionen, von der abwechselnd Kunden mit einer Motorfahrzeug

und einer Haftpflicht-/Sachversicherung profitieren. Dieses Jahr erhalten die Kunden der Vaudoise so CHF 34 Millionen, seit 2011 sind das nahezu CHF 250 Millionen.



2020 hat die Vaudoise das Programm #Protège Mes Données (#PMD, auf Deutsch: Schütze meine Daten) lanciert, um den Datenschutz bei der Vaudoise weiter zu erhöhen. Die wichtigsten Vorgaben sind im internen Datenschutz-Reglement beschrieben, das den Mitarbeitenden eine tägliche Hilfe sein soll. Dieses Reglement beinhaltet auch eine Datenschutz-Erklärung. Das Programm #PMD bietet den Mitarbeitenden ausserdem ein neues Tool zum Schutz der Privatsphäre an: One Trust. Damit können Unternehmensprozesse zum Datenschutz überwacht und durchgeführt werden.



### Risikomanagement, Datenschutz und Geschäftsethik

Die Vaudoise setzt sich für die Sicherheit ihrer Kunden und Stakeholder in den Bereichen Risikomanagement, Datenschutz und Geschäftsethik ein. Was die Überwachung und die Vorausschau von Risiken angeht, verfügt die Vaudoise über ein leistungsstarkes Risk Management und Compliance System, um Risiken auf allen Ebenen des Unternehmens zu identifizieren, zu bewerten und zu managen (siehe Kapitel Governance). Wir bewerten die finanziellen Folgen des Klimawandels für das Unternehmen und andere Risiken und Chancen, die sich aus dem Klimawandel ergeben und überprüfen regelmässig die zugrunde liegenden Annahmen.

Die Verarbeitung von Daten steht im Zentrum des Versicherungsgeschäfts. Als Antwort auf die Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung möchte die Vaudoise beim Datenschutz ihrer Kunden ein Vorbild sein. Sie hält die geltenden Regeln ein und hat strenge Prozesse etabliert und definiert, um den Kunden den Schutz ihrer Daten zu garantieren. Der Chief Privacy Officer wacht in den Projekten, den Programmen der digitalen Transformation und den Aktivitäten der Gruppe über den Datenschutz. Er setzt interne Informationsstrategien um und sensibilisiert die Mitarbeitenden für den Datenschutz.

Ein mustergültiges Beispiel dafür, wie die Vaudoise ihre Tätigkeiten weiterentwickelt. Sie zeigt Transparenz und Sorgfalt und handelt bei ihrer Geschäftstätigkeit und bei der Entwicklung der Gruppe in voller Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung und Reglementierung.

### Innovation

Die Vaudoise hört auf ihre Kunden und hat sich zum Ziel gesetzt, die Nachhaltigkeit ihrer Versicherungs- und Vorsorgelösungen zu erhöhen. Bei der Erneuerung von Produkten werden Nachhaltigkeitskriterien in die Versicherungsdeckung integriert, wie z. B. der Rabatt für umweltfreundliche Motorfahrzeuge oder Zeichnungskriterien, mit der bestimmte umweltschädliche Aktivitäten ausgeschlossen werden können. Mit Unterzeichnung der PRI-Standards im Jahr 2019 wurden die Investitionsstrategien der Vorsorgeprodukte RythmoInvest und SerenityPlan schrittweise angepasst.

Die Vaudoise verfolgt aufmerksam, wie sich die Bedürfnisse ihrer Kunden entwickeln und passt ihre Deckungen entsprechend an. Gleichzeitig entwickelt sie neue Produkte, die einen Mehrwert für die Umwelt und die Gesellschaft bieten. Die Lancierung der Corporate Health Services im Jahr 2020 mit ihren Betreuungs- und Coaching-Leistungen für Unternehmen im Bereich Prävention und dem Management von Absenzen, entspricht diesem Ziel voll und ganz. Die Vaudoise ist an der Crowdfunding-Plattform neocredit.ch beteiligt und unterstützt dadurch KMU und Selbständige bei der Mikrofinanzierung von Projekten.

