

# Engagierter Versicherer

Als engagierter Versicherer mit genossenschaftlichen Wurzeln üben wir unsere Geschäftstätigkeit gegenüber der Gesellschaft und Umwelt verantwortungsvoll aus und orientieren uns an ethischen Grundsätzen. Dank zuverlässigen Produkten und Dienstleistungen, soliden Prozessen, aktivem Innovationsmanagement und der Gewährleistung von Datensicherheit können sich sowohl Kundinnen und Kunden als auch Geschäftspartner und Mitarbeitende auf die Vaudoise als kompetente Ansprechpartnerin verlassen.

## Geschäftsethik

«Wir möchten eine vorbildliche Geschäftsethik an den Tag legen.»

**GRI 103 – 1** Die aktuelle globale Gesellschaft sieht sich mit Herausforderungen konfrontiert, welche nur durch gemeinsames Handeln gelöst werden können. Dazu zählen zum Beispiel der Klimawandel, Menschenrechtsverletzungen in Lieferketten oder Cyber-Sicherheit. Die Vaudoise trägt dazu bei, indem sie ihre Geschäftstätigkeit nach ethischen Grundsätzen ausrichtet. Sie ist überzeugt, dass eine nachhaltige Gesellschaft nur durch ein vorbildliches und ambitioniertes Handeln aller möglich ist und möchte ein Vorbild für alle Anspruchsgruppen am Schweizer Finanzplatz sein.

### Ziele, Werte und Normen

**GRI 103 – 2** Die Vaudoise legt grossen Wert auf ethische Grundsätze und ein korrektes Verhalten gegenüber allen Anspruchsgruppen. Wir respektieren den gesetzlichen Rahmen und wollen insbesondere in den Bereichen Risikomanagement, Datenschutz und Geschäftsethik vorbildlich sein. Aus diesem Grund ist unser Ziel, Korruption zu unterbinden und soziale, wirtschaftliche und Umweltgesetze und -Vorschriften in jedem Fall einzuhalten.

Wir bieten unseren Kundinnen und Kunden qualitativ hochstehende, möglichst bedürfnisgerechte und transparente Lösungen und Produkte an, zu denen auch vollständige und transparente Informationen vorliegen. Wir hören ihnen aktiv zu und gehen fair mit ihren Erstattungs-gesuchen um. Dies schafft Vertrauen und stärkt die Kundenbasis. Als Gesellschaft mit genossenschaftlichen Wurzeln streben wir nicht nach maximalem Gewinn, sondern nach Kundenzufriedenheit. Gleichzeitig streben wir eine ausreichende Rentabilität an, um eine langfristige Entwicklung im Interesse aller Stakeholder zu gewährleisten. Ziel ist es, langfristige Vertrauensbeziehungen mit allen Anspruchsgruppen aufzubauen und dabei stets den gesetzlichen

Rahmen einzuhalten, zu dem die Schweizer Gesetzgebung, die Vorschriften der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) und des Bundesamts für Gesundheit (BAG) sowie die handelsrechtlichen Bestimmungen anderer Länder gehören.

## Massnahmen

### Verhaltens- und Ethikkodex und interne Leitfäden

Die Vaudoise möchte ein vertrauenswürdiges Unternehmen sein, das seine Werte sowohl nach innen als auch nach aussen lebt. Unser Verhaltens- und Ethikkodex<sup>8</sup> ermöglicht es den Mitarbeitenden, sich an ethischen Werten zu orientieren, und dient als Leitfaden für den Umgang mit Kundinnen, Geschäftspartnern und Arbeitskolleginnen. Der Kodex legt fest, was im Unternehmen erlaubt ist und was nicht. Dadurch wird das Vertrauen der unterschiedlichen Anspruchsgruppen in die Vaudoise gestärkt. Mit einer einwandfreien Geschäftsethik möchte die Vaudoise zu einem gesunden Geschäftsklima beitragen. Die Einhaltung dieser ethischen Normen hilft uns auch, finanzielle Risiken einzudämmen, indem wir die Mitarbeitenden motivieren, korrekt zu handeln und das Gesetz einzuhalten.

Zusätzlich hat die Vaudoise Dokumente mit Weisungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten und für den Wertpapierhandel erstellt. Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, vertrauliche Geschäftsinformationen auszunutzen, um privat und auf illegale Weise Gewinne zu erzielen. Mitarbeitende dürfen ihre eigenen Verträge und diejenigen von Verwandten nicht selbst ausstellen – so werden Interessenskonflikte vermieden. Zudem verfolgt die Vaudoise eine nachhaltige Beschaffungspolitik und hat zu diesem Zweck ein Dokument zum Thema Einkaufspolitik erstellt (mehr dazu im Kapitel «Lieferanten» auf S. 73).

Informationen rund um die Geschäftsethik veröffentlicht die Compliance vierteljährlich im Intranet.

### E-Learning und Schulungen

Um die Mitarbeitenden für die Bedeutung des Verhaltens- und Ethikkodex zu sensibilisieren, hat die Vaudoise ein E-Learning-Konzept entwickelt. Zum einen soll ihr Bewusstsein für relevante Themen geschärft werden wie Mobbing, Interessenkonflikte, Nebenbeschäftigungen oder Geschäftstreue. Zum anderen soll ihnen ein Leitfaden gegeben werden, der ihnen aufzeigt, wie sie sich verhalten sollten. Das E-Learning-Modul steht allen Mitarbeitenden jederzeit zur Verfügung. Derzeit gibt es zwei Untermodule, die sich mit dem Datenschutz und dem Verhaltens- und Ethikkodex befassen. Das erste wurde bereits von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern absolviert, das zweite wird demnächst fertiggestellt. Die Mitarbeitenden werden durch E-Mail-Nachrichten wie «Kampf gegen Phishing» oder «President's Scam» auf das Thema Cybersecurity sensibilisiert.

### Einhaltung des Verhaltens- und Ethikkodex

Der Geltungsbereich des Verhaltens- und Ethikkodex wurde auf die von der Vaudoise-Gruppe kontrollierten Unternehmen ausgeweitet (d. h. Berninvest AG, Vaudoise Investment Solutions AG und Pittet Associés SA). Das Compliance-Team kontrolliert jedes Jahr die wichtigsten Aspekte der Einhaltung der Vorschriften.

Im Bereich Datenschutz hat die Vaudoise ein Programm mit dem Titel «Schütze meine Daten» lanciert. Dieses führt regelmässige Analysen auf Lücken und kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen im gesamten Unternehmen durch. Die E-Learning-Schulungen zum Datenschutz wurden vom Departement Human Resources überwacht und vom Compliance-Team unterstützt.

<sup>8</sup> Verhaltens- und Ethikkodex verfügbar unter: [https://www.vaudoise.ch/docs/default-source/a-notre-propos/code\\_de\\_deontologie\\_2022\\_de.pdf?sfvrsn=c66e5610\\_28](https://www.vaudoise.ch/docs/default-source/a-notre-propos/code_de_deontologie_2022_de.pdf?sfvrsn=c66e5610_28)

## Zuständigkeiten, Ressourcen und Prozesse

Bei der Vaudoise trägt der Direktionsausschuss die Verantwortung für die Geschäftsethik. Das Compliance-Team gehört zum Generalsekretariat und wurde damit beauftragt, den Verhaltens- und Ethikkodex zu erstellen und zu publizieren und bei Bedarf zu aktualisieren. Es ist ebenfalls dafür zuständig, dass die Mitarbeitenden auf Ethikthemen sensibilisiert werden und dazu sicherzustellen, dass der Kodex ordnungsgemäss angewandt und an das Management und die Personalabteilung weitergegeben wird. Der Verhaltens- und Ethikkodex gilt für alle Mitarbeitenden und die Verantwortung für seine Anwendung ist auf die Direktion, Compliance und das Departement Human Resources verteilt. Der Compliance Officer Gruppe rapportiert monatlich an die Direktion, ob gegen die Vaudoise-Gruppe Sanktionen oder Bussen verhängt worden sind. Bei Beschwerden eines Kunden oder einer Kundin über das Verhalten einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters der Vaudoise wird die Antwort von einem Mitglied der Direktion unterzeichnet und der Sachverhalt wird im Kundendossier festgehalten.

Jedes Jahr wird der Compliance ein Budget für Massnahmen zur Förderung der Geschäftsethik zur Verfügung gestellt. Der Compliance-Verantwortliche der Vaudoise-Gruppe ist für die Umsetzung und die Erstellung des Verhaltens- und Ethikkodex zuständig.

Bei Beschwerden oder Verstössen gegen die Geschäftsethik verfügt die Vaudoise über ein Whistleblowing-Verfahren. Des Weiteren können unsere Mitarbeitenden auf informellem Weg Kontakt aufnehmen mit dem Compliance-Verantwortlichen und die Leiterin Versicherungsbeitrag kann ebenfalls Beschwerden zum Thema Geschäftsethik entgegennehmen. Die Zahl der Kundenbeschwerden wird nach einem festgelegten Verfahren überwacht. Jede Beschwerde wird in unser IT-System eingegeben und von der zuständigen Abteilung bearbeitet. Die Dienststelle Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch hat zur Aufgabe zu verhindern, dass die Vaudoise ungerechtfertigte Leistungen auszahlt, die z. B. aufgrund von Betrugsversuchen entstehen. Dies, um die Gemeinschaft der ehrlichen Versicherten zu schützen.

## Indikatoren

GRI 103 – 3  
GRI 307 – 1  
GRI 419 – 1  
GRI 205 – 3

Die Zahl der Verstösse gegen das Gesetz, interne Vorschriften oder den Verhaltenskodex gibt Aufschluss darüber, wie effektiv diese Werte und Normen bei der Vaudoise verankert sind und wie stark der Verhaltens- und Ethikkodex implementiert ist. Dadurch lässt sich die Entwicklung der Ethikkultur im Unternehmen verfolgen.

Im Jahr 2021 fielen bei der Vaudoise keine Geldbussen und keine nicht-monetären Sanktionen aufgrund von Nichteinhaltung von sozialen, wirtschaftlichen oder Umweltgesetzen und -vorschriften an. Es gab auch keine nachgewiesenen Fälle von Korruption.

## Ausblick

Wir sehen vor, im Laufe des nächsten Jahres das E-Learning zum Verhaltens- und Ethikkodex noch weiter im Unternehmen zu verbreiten. Ein zweites E-Learning-Programm zum Thema Datenschutz wird derzeit eingerichtet. Das Programm «Schütze meine Daten» wird im Jahr 2022 mit einer Phase der Umsetzung von Massnahmen fortgesetzt, welche sich aus der im Jahr 2021 durchgeführten Analyse ergeben haben. Darüber hinaus wird der Ad-hoc-Verhaltens- und Ethikkodex weiter verbessert.

# Risikomanagement und Compliance

## «Wir möchten eine vorbildliche Geschäftsethik an den Tag legen.»

- GRI 103 – 1** Im Zuge der Covid-19-Pandemie wurde es für die Vaudoise und den gesamten Markt immer wichtiger, ein jederzeit wirksames Risikomanagement in allen Krisensituationen zu gewährleisten, um unsere Geschäftstätigkeit aufrechtzuerhalten. Wir möchten ein verlässlicher Gesprächspartner sein, der seinen Verpflichtungen nachkommt. Ein solides Risikomanagement steigert nicht nur das Vertrauen in das Unternehmen, sondern es hilft auch bei der Sicherung der Wertschöpfungskette und wirkt sich positiv auf die Produkte und Dienstleistungen für die Endkunden aus. Die Vaudoise bemüht sich, die Nachhaltigkeit ihrer Geschäftstätigkeit zu gewährleisten und dabei das Vertrauensverhältnis zu all ihren Anspruchsgruppen aufrechtzuerhalten. Dabei geht es nicht nur um die Produkte und Dienstleistungen, sondern auch um die Gewährleistung eines Arbeitsumfelds für unsere Mitarbeitenden, das mit den Werten des Verhaltens- und Ethikkodex in Einklang steht. Durch Risikomanagement und Compliance-Massnahmen können Reputations- und finanzielle Schäden eingegrenzt werden. Die Auswirkungen des Klimawandels können sinnvoll in Rentabilitätsberechnungen, ins Underwriting, in die Preisgestaltung und in die Rückversicherungspolitik miteinbezogen werden.

### Ziele, Werte und Normen

- GRI 103 – 2** Das Risikomanagement und das Compliance-Departement der Vaudoise wollen eine nachhaltige Geschäftstätigkeit gewährleisten. Im Bereich Risikomanagement möchte die Vaudoise im Markt ein Vorbild sein. Dabei halten wir uns sorgfältig an die für Versicherungsunternehmen geltenden Rechtsnormen und Reglemente. Durch die Risikomanagementpolitik und operative Leitlinien der Gruppe wird der Governance-Rahmen und der Risikomanagementprozess bestimmt, der auch die internen Kontrollsysteme steuert. Die Vaudoise möchte als naher, vertrauenswürdiger und menschlicher Versicherer wahrgenommen werden. Diese Werte bedeuten, dass die Mitarbeitenden der Gruppe ihre Geschäfte im Einklang mit der Rechtsordnung, den internen Richtlinien und ethischen Grundsätzen führen. Wir vertreten unsere Interessen nach den Grundsätzen der Loyalität, Transparenz und Zuverlässigkeit.

### Massnahmen

#### Kontinuierliche Risikoanalyse und -kontrolle

Das interne Risk Office bewertet alle sechs Monate die finanziellen und regulatorischen Auswirkungen des Klimawandels und anderer Entwicklungen im Zusammenhang mit dem gesellschaftlichen Wandel auf das Unternehmen sowie weitere Risiken und Chancen und überarbeitet die zugrundeliegenden Hypothesen. Es findet mindestens einmal pro Jahr eine Sitzung zwischen der Unternehmensrisiko-Abteilung und den jeweiligen Risikoverantwortlichen der Linie statt, um potenzielle Risiken in den verschiedenen Geschäftsbereichen zu identifizieren und zu diskutieren. Neue Mitarbeitende der Linie, die als Risikoverantwortliche der Fachbereiche eingesetzt werden, erhalten ad hoc eine Einführung und werden geschult.

#### Interne Governance und Regulierungsrahmen

Es gibt bei der Vaudoise einen internen Governance- und Regulierungsrahmen für Risikomanagement und Compliance, welcher sicherstellt, dass diese Themen in das Tagesgeschäft des Unternehmens integriert werden.

Der Risikoprüfungsprozess ist in der Risikomanagementpolitik (RMP) und den Operativen Leitlinien beschrieben. Die Risiken werden vom Risk Office geprüft und in bilateralen Gesprächen

mit den Risikoverantwortlichen der Fachbereiche besprochen. Bei der Bewertung werden die Prüfungsmethodik und -annahmen analysiert. Die grössten Risiken werden anschliessend zusammen mit dem Chief Risk Officer (CRO) und den zuständigen Departementsleitern geprüft, die das Restrisiko für das Unternehmen bestätigen oder zusätzliche Reduktionsmassnahmen ansetzen. Anschliessend wird eine Zusammenfassung der Risiken erstellt und dem Chief Executive Officer (CEO), dem Direktionsausschuss (DA) und dem Prüfungs- und Risikoausschuss des Verwaltungsrats (PRA) vorgelegt.

### **Sensibilisierung der Mitarbeitenden**

Die Vaudoise fördert eine Kultur des aktiven Risikomanagements und der Compliance durch eine proaktive Einbindung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden zu diesen Themen über E-Learning-Schulungen und Kommunikationsmassnahmen. Am Einführungstag wird eine Informationsveranstaltung für neue Mitarbeitende angeboten, die auch grundlegende Elemente des Risiko- und Qualitätsmanagements umfasst. Zudem gibt es ein spezifisches E-Learning-Modul zu unserem Verhaltens- und Ethikkodex (Compliance) für alle Mitarbeitenden. Dieses Modul befasst sich insbesondere mit den Themen Unternehmenstreue, Mobbing, Interessenkonflikte und Nebentätigkeiten sowie mit sozialer Verantwortung von Unternehmen.

### **Compliance-Ausschuss**

Die Vaudoise verfügt über einen internen Compliance-Ausschuss, in dem Mitglieder aus allen Geschäftsbereichen vertreten sind. Der Ausschuss befasst sich mit aktuellen regulatorischen Fragen und soll sicherstellen, dass Compliance-Themen in den verschiedenen Departementen behandelt und relevante Themen im Intranet kommuniziert werden.

### **Anpassungen aufgrund der Covid-19 Pandemie**

Im Zuge der Pandemie mussten die Arbeitsbedingungen an die gesundheitspolitischen Einschränkungen angepasst werden. Der Business Continuity Plan und die Krisenmanagement-Systeme des Unternehmens wurden überarbeitet und es wurden neue Massnahmen geschaffen. Dazu gehört insbesondere die generelle Einführung des Homeoffice für alle Mitarbeitenden, deren Anwesenheit im Betrieb nicht zwingend erforderlich ist. Erheblich erleichtert wurde dies dadurch, dass alle Mitarbeitenden bereits über einen persönlichen Laptop mit digitaler Telefonieinrichtung verfügten, durch die Bereitstellung von EDV-Geräten zur Erleichterung der Arbeit im Homeoffice, die Einführung spezifischer Sicherheitskonzepte für die verschiedenen Tätigkeitsbereiche des Unternehmens, die Bereitstellung von COVID-Schnelltests und die Schulung der Mitglieder des Krisenstabs/der Task Force Pandemie durch eine spezialisierte Einrichtung.

## **Zuständigkeiten, Ressourcen und Prozesse**

Der Leiter des Risikomanagements bei der Vaudoise ist der CRO (Chief Risk Officer). Für das operative Management stützt sich dieser auf den ERM-Ausschuss (Enterprise Risk Management). Ausserdem beschäftigt er zwei Mitarbeitende im Risk Office und grundsätzlich einen Risikoverantwortlichen der Fachbereiche pro Abteilung oder eine Stabsstelle. Die Leiterin Controlling Gruppe und des internen Kontrollsystems unterstützt ihn ebenfalls bei seiner Aufgabe, und es gibt eine Person, die für das Controlling der Anlagen verantwortlich ist. Die Generalsekretärin ist für den Bereich Compliance zuständig. Dabei wird sie vom Compliance Officer Group und den Compliance Officers der operativen Einheiten unterstützt, darunter eine Compliance Officer für Bekämpfung der Geldwäscherei (GwG). Fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in der Einheit Legal und Compliance. Da die variable Vergütung der Risikomanagement- und Compliance-Funktionen nicht direkt mit den geschäftlichen Angelegenheiten des Unternehmens verbunden ist, besteht die Verantwortung unabhängig von der Leistungsbeurteilung.

Der formelle Risikomanagement-Prozess wird vom Risk Office unter der Verantwortung des

Chief Risk Officers organisiert. Es gibt regelmässige Sitzungen im Plenum oder mit den einzelnen Risikoverantwortlichen in den Abteilungen. Ziel des Prozesses ist es, eine Kultur des aktiven Risikomanagements bei der Vaudoise zu fördern und den Reifegrad des Risikomanagements zu erhöhen. Im Bereich Anlagen und Portfoliomanagement hat das Departement Asset Management eine nachhaltige Anlagepolitik für bewegliche und Immobilienanlagen verabschiedet, die von einem Controlling-Verantwortlichen kontrolliert und in die alljährlich vom Verwaltungsrat validierte Strategie der Vermögensallokationsstrategie integriert wird.

Des Weiteren wird vom Chief Risk Officer ein sogenannter ORSA-Bericht verfasst (Own Risk and Solvency Assessment). Das Ziel des Berichts ist es, dem Verwaltungsrat und der Direktion eine zukunftsorientierte Gesamtübersicht über die Risiken zu bieten. Es handelt sich um ein integriertes Risikomanagement-Tool, das die Auswirkungen der strategischen Ausrichtung auf die derzeitige und künftige Bonität ausrechnet. Das Tool muss das allgemeine Risikoprofil der Vaudoise Allgemeinen, der Vaudoise Leben und der Gruppe widerspiegeln. Anhand von Szenarien zeigt das ORSA die Widerstandsfähigkeit der genannten Einheiten gegenüber ungünstigen Ereignissen auf und dient so dazu, die Risikobereitschaft und die operativen Grenzen zu definieren, um das Risikomanagement an die Strategie anzupassen.

Im Rahmen des ORSA 2021 haben die Aktuariatsteams ein Klimarisikoszenario erarbeitet. Das Szenario basiert auf dem Ereignis «Überschwemmung» und berücksichtigt dabei einen Niederschlag mit einer Rückkehrperiode von 100 Jahren (Grössenordnung Überschwemmung 2005) für die Region Rhone-Wallis. Das Szenario bezieht auch die vom Bundesamt für Umwelt zur Verfügung gestellte Risikolandkarte für das aktuelle Versicherungsportefeuille der Gruppe mit ein. Ein Szenario, das die Hitzewelle von 2003 imitiert, wurde ebenfalls für Vaudoise Leben entworfen, damit der Einfluss extrem hoher Temperaturen auf die physische Gesundheit von Personen berücksichtigt wird. Mit diesem Ansatz kann die Entwicklung der grössten Umweltrisiken für die Gruppe überwacht werden.

Die Vaudoise verfügt über zwei separate Budgets zum Thema Risikomanagement und Compliance. Das Risikomanagement basiert auf der Software Enablon. In dem Programm wurde ein Register mit Risiken auf Unternehmensebene erstellt, das von den Risikomanagern der Linie ergänzt und aktualisiert wird. Auch IT-Tools unterstützen die Compliance-Funktion (Data Loss Prevention [DLP], One Trust für den Datenschutz).

Reklamationen und Verbesserungsvorschläge im Bereich Risikomanagement oder Compliance können per E-Mail, telefonisch, persönlich oder per Post an den Compliance Officer Gruppe gerichtet werden. Bei Fragen zum Risikomanagement können sich die Mitarbeitenden jederzeit an das Risk Office wenden. Das Risk Office hat einen Kanal für die Meldung von Betriebschäden eingerichtet. Somit erhält das Risk Office von den Departementen regelmässig Informationen über operative Schäden (höher als CHF 50'000.-) und kann diese über die Risikomanagementplattform Enablon verfolgen.

Bei Compliance-Fällen können die Mitarbeitenden Unstimmigkeiten auch direkt der internen Betrugsabteilung melden. Kundenbezogene Fälle werden der Dienststelle zur Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch gemeldet.

## Indikatoren

GRI 103 – 3  
GRI 307 – 1  
GRI 419 – 1

Bei der Vaudoise gab es im Jahr 2021 keine Verstösse gegen die Auflagen des Regulators. Die Aufsichtsbehörde führte Kontrollen vor Ort und Bewertungsfragebögen durch. Die Tatsache, dass keine Regelverstösse gefunden wurden, zeigt die Wirksamkeit des Risikomanagements und der Compliance-Massnahmen der Vaudoise auf. Die von den internen und externen Prüfern durchgeführten Kontrollbesuche ermöglichen es auch, die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen zu bewerten. Diese Einsätze finden in einem Zyklus von etwa drei bis vier Jahren statt.

## Ausblick

Die Risikomanagement- und die Compliance-Prozesse werden bei der Vaudoise laufend verbessert und werden im kommenden Jahr weiter optimiert. Das Departement Compliance wird seine Kommunikation ausweiten, insbesondere über Intranet-News. Dabei stehen Videos zum Thema Ethik am Arbeitsplatz und das E-Learning-Modul zum Verhaltens- und Ethikkodex im Vordergrund. Zudem wurde die Frequenz der Berichterstattung an das Management über operationelle Risiken und Schäden auf alle drei Monate erhöht.

## Innovation

**«Wir erhöhen – wo möglich – die Nachhaltigkeit unserer Versicherungs- und Vorsorgelösungen und passen unsere Deckungen an die Entwicklung der Bedürfnisse der Gesellschaft an.»**

GRI 103 – 1



Innovation ist eine treibende Kraft für die Wirtschaftstätigkeit der Vaudoise. Sie trägt dazu bei, ein nachhaltiges Geschäftsmodell zu haben und Arbeitsplätze zu schaffen. Im Einklang mit dem 9. Ziel für nachhaltige Entwicklung der UN sind wir bestrebt, die einheimische technologische Entwicklung sowie Forschung und Innovation zu fördern.

Dadurch kann die Infrastruktur modernisiert werden, Ressourcen können effizienter eingesetzt werden und es können vermehrt saubere und umweltverträgliche Technologien und Industrieprozesse genutzt werden. Innovative und bedarfsgerechte Lösungen stärken die Kundenbeziehung und gewinnen neue Kundinnen und Kunden. Innovation ermöglicht uns, künftige Wege der Produktentwicklung zu erkunden und die Erwartungen der Kundinnen und Kunden zu messen.

## Ziele, Werte und Normen

GRI 103 – 2

Wir erhöhen die Nachhaltigkeit unserer Versicherungs- und Vorsorgelösungen, wo immer dies möglich ist, und passen unseren Versicherungsschutz an die sich laufend verändernden Bedürfnisse der Gesellschaft an. Innovation ermöglicht es uns, neue Geschäftsmodelle zu erproben, welche an künftige Bedürfnisse angepasst sind. Die Vaudoise ist dabei zu analysieren, wie eine Komponente der nachhaltigen Entwicklung in die Erarbeitung und/oder die Erneuerung ihrer Versicherungsprodukte bis 2025 integriert werden kann, sei es auf Ebene einer Deckung oder eines Zeichnungskriteriums.

## Massnahmen

### Nachhaltigkeitskriterien in den Produkten und Dienstleistungen

Im Bereich der Vermögensversicherung bietet die Vaudoise ihren Kundinnen und Kunden finanzielle Anreize, auf innovative Produkte wie weniger umweltschädliche Fahrzeuge umzusteigen, indem sie dafür günstigere Risikoprämien anbietet, was zu einem verantwortungsvolleren Verhalten der Versicherten führt. Aus demselben Grund fördert die Vaudoise ihre jungen Kundinnen und Kunden unter 30 Jahren bei ihren Motorfahrzeugversicherungen Avenue Smart einen umsichtigen Fahrstil. Dabei wird das Fahrverhalten gemessen und die Prämie entsprechend angepasst.

Bei den Personenversicherungen Nichtleben ist unser Ziel, den Kundinnen und Kunden einen angemessenen Versicherungsschutz zu fairen Preisen zu bieten, der den Bedürfnissen von Arbeitgebern und Arbeitnehmern entspricht, die über die finanzielle Deckung hinausgehen. Insbesondere im betrieblichen Gesundheitsmanagement trägt Innovation dazu bei, die Kundenbindung durch

begleitende Dienstleistungen im Gesundheitsbereich zu stärken und auf die Bedürfnisse der Unternehmen einzugehen. Der Erfolg des Corporate-Health-Management-Konzepts (CHM) für Unternehmenskunden der Vaudoise führte zur Entwicklung des Corporate Health Services (CHS), einer Aktivität, die allen Unternehmen offensteht.

Die Einzellebenversicherungen bleiben dank aktiver Innovationsförderung und Integration von nachhaltigen Anlagefonds wettbewerbsfähig. Aus diesem Grund kann sich eine grosse Anzahl von Versicherten dank unserer Produkte und Lösungen vor Risiken schützen. 2020 hat die Vaudoise das Vorsorgeanalysesystem Logismata eingeführt. Dank den Analysen dieses Programms wird die Kundin oder der Kunde über die Deckungen (und fehlende Deckung) im Todesfall, bei Erwerbsunfähigkeit und im Erlebensfall bei der Pensionierung informiert. Anhand dieser Informationen können mögliche Deckungslücken erkannt und geschlossen werden. Logismata wurde erfolgreich in den Vertrieb integriert. Alle Lebensversicherungen enthalten mindestens einen nachhaltigen Bestandteil, insbesondere die Verringerung von Vorsorgelücken.

#### **Corporate Health Services (CHS)**

2020 ist die Marke Corporate Health Services (CHS) entstanden. Das CHS bietet Dienstleistungen im Gesundheitsmanagement für alle Unternehmen in der Schweiz, unabhängig davon, wo sie versichert sind. Folgende Dienstleistungen wurden geschaffen und bereits 2020 in Unternehmen angeboten und durchgeführt, die bei der Vaudoise versichert sind: Mediation, Coaching, Intervention vor der Arbeitsunfähigkeit, Intervention ab Arbeitsunfähigkeit, Care und Case Management für nicht bei der Vaudoise versicherte Unternehmen und Schulungen.

#### **Nachhaltige Investmentfonds**

Wie bei den Finanzanlagen, die in der Bilanz der Vaudoise-Gesellschaften verwaltet werden, integrieren wir das Konzept der Nachhaltigkeit auch in die Verwaltung der Vaudoise Umbrella Funds, den Anlagefonds für unsere Vorsorgelösungen (RythmoInvest) und in den Serenity Benefit Plan. Die Vaudoise stellt sicher, dass die gewählten Instrumente ihrer nachhaltigen Anlagepolitik entsprechen. Zu diesem Zweck bevorzugen wir Fonds, die kontroverse Aktivitäten ausschliessen und solche, die ESG-Kriterien in ihren Ansatz einbeziehen. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel «Verantwortungsvoller Investor» auf Seite 59.

#### **Aktive Beteiligung der Mitarbeitenden am Innovationsprozess**

Alle Mitarbeitenden können über eine sogenannte Green Box Ideen zu einem Projekt entwickeln, das ihnen am Herzen liegt. Jedes Quartal organisiert die Vaudoise Exploration Days, an denen Mitarbeitende innert 24 Stunden eine Idee entwickeln, neue Technologien entdecken oder ein Projekt lancieren können. Die Vaudoise stellt für dieses Konzept ein Rahmenprogramm zur Verfügung, die Themen werden jedoch autonom ausgearbeitet.

Mit solchen Initiativen steigern wir die Motivation der Mitarbeitenden und bilden bereichsübergreifende Arbeitsgruppen, die sich ganz der Innovation widmen.

#### **IT-Tools und -Systeme für den Innovationsfortschritt**

Die Vaudoise hat mehrere Digitalisierungsprojekte gestartet: Die neusten Formulare wurden angepasst und vereinfacht und stehen auf der Website zur Verfügung. Die Dokumente werden digital über das Programm Evcoli verarbeitet. In Zusammenarbeit mit der Migros und Toni Digital hat die Vaudoise eine Plattform für den Onlineverkauf von Versicherungen entwickelt. Es besteht zudem die Möglichkeit, über die Website von externen Partnern digital eine Todesfallversicherung abzuschliessen. Durch die Zusammenarbeit mit der Plattform Klara können Coiffeure und Coiffeusen, die Mitglieder der Plattform sind, online direkt von Business One Haftpflicht & Inventar profitieren.



## Zuständigkeiten, Ressourcen und Prozesse

Bei der Vaudoise wird Innovation auf allen Ebenen gefördert und unterstützt. Sie ist Teil der Überlegungen der Arbeitsgruppen, die sich der Weiterentwicklung und Erneuerung von Versicherungslösungen widmen. Ideen aus der Green Box werden in diese Überlegungen integriert. Die Gruppe Digital tagt regelmässig und hat die Aufgabe, neue Projekte von Start-ups zu analysieren und zu koordinieren. Der Investitionsausschuss Digital, dem mehrere Mitglieder der Direktion angehören, genehmigt die beantragten Investitionen.

Die Innovation, die aus den Arbeiten der Arbeitsgruppen zur Entwicklung neuer Versicherungsprodukte und -lösungen hervorgegangen ist, wird aus den Projektbudgets finanziert. Der Investitionsausschuss Digital verfügt über ein spezifisches Budget für Investitionen in digitale Unternehmen. Dabei handelt es sich entweder um innovative Unternehmen oder um Unternehmen, die die Tätigkeit der Gruppe ergänzen. Das Green-Box-Projekt verfügt auch über ein eigenes Budget.

## Indikatoren

**GRI 103 – 3** Wir passen uns an die Bedürfnisse eines sich schnell wandelnden Marktes an, indem wir Versicherungslösungen mit ergänzenden Qualitätsdienstleistungen anbieten, die je nach spezifischen Kundenbedürfnissen modifiziert und gebündelt werden können. 41,7% der im Jahr 2021 neu erarbeiteten oder überarbeiteten Versicherungsprodukte/-lösungen beinhalteten eine Integrationsanalyse von Nachhaltigkeitskriterien. Diese Analyse wird von Arbeitsgruppen durchgeführt, die die Produkte überarbeiten.

## Ausblick

Dank des kontinuierlichen Innovationsmanagements der Vaudoise im Jahr 2022 können nicht nur bestehende Innovationsprojekte unterstützt, sondern auch die internen Departemente motiviert werden, sich fortlaufend für die Innovation zu engagieren.

Die Vaudoise wird die Integration von Nachhaltigkeits- und Mehrwertskriterien in neue Produkte weiter vorantreiben, sodass im nächsten Bericht darüber Auskunft gegeben werden kann. Nachhaltigkeitskriterien werden systematisch analysiert werden und in den Entwicklungsprozess neuer Produkte und Versicherungslösungen integriert werden.

## Wirtschaftliche Leistung

**«Wir garantieren eine langfristige Unternehmensentwicklung und setzen auf eine Politik der Gewinnweitergabe, die im Einklang mit all unseren Stakeholdern steht.»**

**GRI 103 – 1**



Eine gute wirtschaftliche Leistung ermöglicht es uns, die langfristige Entwicklung des Unternehmens zu sichern und in die Zukunft, insbesondere in nachhaltige Initiativen, zu investieren. Dank ihrer finanziellen Stabilität ist die Vaudoise ein zuverlässiger Partner gegenüber allen Anspruchsgruppen und generiert Steuerabgaben für öffentliche Körperschaften. Wir tragen zum Ziel 8 der nachhaltigen Entwicklung der UN bei. Dieses garantiert die Voraussetzungen für stabile und hochwertige Arbeitsplätze und faire und attraktive Arbeitsbedingungen. Alle Menschen im erwerbsfähigen Alter sollten die Möglichkeit haben, eine Erwerbstätigkeit auszuüben und unter menschenwürdigen Bedingungen zu arbeiten. Deshalb setzt sich die Vaudoise stark für die berufliche Wiedereingliederung ein. Ziel ist es, die Wirtschaft zu fördern, ohne dass dabei die Umwelt geschädigt wird, und ein nachhaltiges Wirtschaftswachstum zu erreichen.

Ausserdem unterstützt die Vaudoise ihre Versicherten im Schadenfall, garantiert ihren Lieferantinnen und Lieferanten sowie Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern stabile Verträge und erwirtschaftet eine gute Rendite für Investorinnen und Investoren. Entsprechend der genossenschaftlichen Strategie der Gruppe gibt die Vaudoise Allgemeine einen Teil ihres Gewinns an ihre Versicherten weiter. Als Versicherung müssen wir die notwendigen Reserven bilden, um unsere zukünftigen Verpflichtungen zu erfüllen. Die finanzielle Stärke des Unternehmens ist ein starkes Argument für die Generierung von neuen Geschäften.

## Ziele, Werte und Normen

### GRI 103 – 2

Die Vaudoise garantiert eine langfristige Unternehmensentwicklung und setzt auf eine Politik der Gewinnweitergabe, die im Einklang mit all ihren Anspruchsgruppen steht. Sie weist ihre Jahres- und Halbjahresergebnisse gemäss Schweizer Rechnungslegungsstandards aus. Das interne Audit wird von einem Team der Vaudoise durchgeführt, das externe Audit von Ernst & Young AG.

Die Vaudoise verwendet ihre finanziellen Ressourcen, um ihre wirtschaftliche Leistung zu optimieren. Ein Teil des Gewinns des Unternehmens wird an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergegeben. Die Versicherten erhalten ebenfalls eine Überschuss- und/oder Gewinnbeteiligung, die Aktionärinnen und Aktionäre sowie Genossenschaftlerinnen und Genossenschaftler erhalten Dividenden für ihre Anteilscheine. Mit dieser Gewinnweitergabe stellt die Vaudoise sicher, dass die verschiedenen Anspruchsgruppen an ihrem Erfolg beteiligt werden. Dadurch werden die Bindungen zur Vaudoise gestärkt und ein Klima des Vertrauens für die kommenden Geschäftsjahre gepflegt.

## Massnahmen

### Gewinnbeteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem unbefristeten Arbeitsvertrag sind mittels Beteiligung am Geschäftsergebnis direkt an der Unternehmensleistung beteiligt. Diese ist abhängig vom bereinigten Ergebnis auf Gruppenebene (VOP für Vaudoise Operating Profit), das als gemeinsames Ziel für einen Grossteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch die variable Vergütung beeinflusst. Im Jahr 2021 hat die Vaudoise ihr operatives Gewinnziel mit 200% erreicht und konnte daher CHF 1'200.– pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter in Form von Prämien ausschütten.

### Gewinnbeteiligung der Kundinnen und Kunden

Die Vaudoise gibt einen Teil ihres Gewinns an ihre Kundinnen und Kunden weiter. Im Einklang mit der genossenschaftlichen Strategie der Gruppe beteiligt die Vaudoise Allgemeine ihre Kundinnen und Kunden seit 2011 in Form von Prämienrückerstattungen am Nichtleben-Gewinn. Dabei erhalten diejenigen mit einer Autoversicherung oder diejenigen mit einer Haftpflicht-/ Sachversicherung abwechselnd einen Teil ihrer Prämien zurück. Bei den Nichtleben-Versicherungen beläuft sich der Betrag der Gewinnweitergabe auf insgesamt CHF 36 Millionen. Das entspricht einem Prämienrabatt von 10% für Motorfahrzeugversicherte 2022-2023. Bis am 30. Juni 2023 werden so seit 2011 insgesamt etwa CHF 300 Millionen an die Kundinnen und Kunden weitergegeben. Die Vaudoise informiert aktiv über ihre Politik der Gewinnweitergabe.

### Gewinnausschüttung an Aktionäre und Genossenschaftlerinnen

Die an die Aktionärinnen und Aktionäre ausgeschüttete Dividende der Vaudoise wurde in den letzten Jahren schrittweise erhöht. Sie stieg von CHF 15.– im Jahr 2019 auf CHF 16.– im Jahr 2020. Dieser Trend bestätigt sich auch im Berichtsjahr. Dadurch werden Aktionärinnen und Aktionäre jedes Jahr am Gewinn des Unternehmens beteiligt. Dies stärkt ihre Bindung zur Vaudoise und hält sie dazu an, weiter in die Vaudoise zu investieren. Es wird ein Bericht über die Finanzlage der operativen Gesellschaften der Gruppe (Vaudoise Allgemeine und Vaudoise Leben) verfasst sowie eine Präsentation der Jahresergebnisse an den Generalversammlungen

gehalten. Zudem gibt es eine Pressemitteilung und der Jahresbericht wird auf der Website der Vaudoise öffentlich zugänglich gemacht.

Die Versicherten, die Anteilscheine von CHF 100.– (max. 10) erworben haben, wurden mit CHF 6.– pro Anteilschein entschädigt.

### **Initiativen zur Förderung der wirtschaftlichen Leistung der Gesellschaft**

Neben der oben beschriebenen ausgeglichenen Gewinnverteilung beteiligt sich die Vaudoise auch an zusätzlichen spezifischen Aktionen, wenn es die Situation erfordert. Während der Covid-19-Pandemie hat die Vaudoise unter anderem an der Lancierung von DireQt mitgewirkt, eine neue Webplattform, die Schweizer KMU und Selbständige finanziell unterstützt. Ausserdem unterstützte sie Local Heroes, das während des Ausbruchs der Pandemie lokale Produzenten und Händler in den Fokus stellte.

## **Zuständigkeiten, Ressourcen und Prozesse**

Die Berechnung der finanziellen Leistung der Vaudoise liegt in der Verantwortung des Chief Financial Officer (CFO). Der Prüfungs- und Risikoausschuss des Verwaltungsrats kontrolliert die Entwicklung der Geschäfte und der Finanzlage der Gesellschaften der Gruppe. Der VOP wird vom Departement Finanzen berechnet und vom externen Prüfer überarbeitet. Dasselbe gilt für die Veröffentlichung der Jahres- und Halbjahresergebnisse. Der Verwaltungsrat legt die Ziele des VOP, den Betrag der Überschussbeteiligung, der den Versicherten ausbezahlt ist, sowie die Dividendenvorschläge an die Generalversammlungen der Vaudoise Holding und der Mutuelle Vaudoise fest. Der Direktionsausschuss ist für die operative Leitung der Gruppe verantwortlich. Nähere Einzelheiten hierzu sind unter der Rubrik «Governance» des Geschäftsberichts 2021 auf den Seiten 102 bis 127 zu finden.

Bei Fragen zur wirtschaftlichen Leistung – auch bei Reklamationen – können sich Investoren und andere Anspruchsgruppen per E-Mail an [investor@vaudoise.ch](mailto:investor@vaudoise.ch) wenden. Aktionärinnen und Aktionäre, Genossenschafter und Genossenschafterinnen können zudem Traktanden auf die Traktandenliste der Generalversammlungen aufnehmen.

## **Indikatoren**

GRI 103 – 3  
GRI 201 – 1

Die Vaudoise hat im Geschäftsjahr 2021 ein sehr gutes Ergebnis erzielt.

Der Umsatz stieg um 4,7% auf CHF 1,2 Milliarden. Der konsolidierte Nettogewinn beläuft sich auf CHF 134,2 Millionen und die Combined Ratio im Nichtlebenbereich auf 96,4%. Das Eigenkapital stieg um 15,5% auf über CHF 2,4 Milliarden und der Swiss Solvency Test lag deutlich über 100%.

2021 führte die Gruppe ihre primär auf Anlagekategorien mit regelmässigen, langfristigen und stark diversifizierten Erträgen ausgerichtete Anlagestrategie weiter fort. Im Jahr 2021 konnten wir dank unseres widerstandsfähigen Aktienportfolios zusammen mit den guten Ergebnissen der festverzinslichen Wertpapiere und Immobilien ein gutes Finanzergebnis erzielen. Die Netto-Anlagerendite betrug 2,6%.

Insgesamt wurden CHF 19 Millionen an die Aktionärinnen und Aktionäre verteilt. Die auf börsennotierte Wertpapiere (Namenaktien B) gezahlten Dividenden stellen eine Ausschüttungsquote (pay out ratio) von 39,9% dar (Dividende im Verhältnis zum Nettogewinn pro Aktie).

## Ausblick

Die Vaudoise wird auch in Zukunft an den oben beschriebenen Massnahmen festhalten und die Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit wirtschaftlicher Leistung weiter vorantreiben.

## Datenschutz

### «Wir möchten einen vorbildlichen Datenschutz an den Tag legen.»

- GRI 103 – 1** Der Datenschutz ist heute ein wichtiges Thema, mit dem sich die Vaudoise intensiv auseinandersetzt. Die verantwortungsvolle Bearbeitung von Personendaten ist eine unverzichtbare Voraussetzung für alle Tätigkeiten der Vaudoise. Die Gewährleistung der Datensicherheit für ihre Anspruchsgruppen hat für die Vaudoise oberste Priorität, denn ihre Geschäftsbeziehungen beruhen auf Professionalität und Vertrauen. Der Datenschutz ergibt sich aus einem Grundrecht, dessen Schutz Sicherheits- und Governance-Massnahmen erfordert, die das Vertrauen der Kundinnen und Kunden und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärken. Ethisch korrektes Verhalten und die Achtung der Persönlichkeit jedes Einzelnen sind Grundwerte, die die Vaudoise im Alltag lebt.

### Ziele, Werte und Normen

- GRI 103 – 2** Die Vaudoise möchte im Bereich Datenschutz und Datenverwaltung vorbildlich handeln und transparente Informationen zur Verwendung der Daten liefern. Dabei richtet sich die Vaudoise bei allen ihren geschäftlichen Aktivitäten, bei denen personenbezogene Daten involviert sind, nach dem schweizerischen Bundesgesetz für Datenschutz (DSG) und für Tätigkeiten, die mit der Europäischen Union in Zusammenhang stehen, nach der Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO). Die Vaudoise verfügt ausserdem über ein Reglement, mit dem das DSG und die DSGVO in der Governance der Vaudoise konkretisiert und umgesetzt werden.

Die Vaudoise arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung ihrer Prozesse im Bereich Datenverwaltung und Datensicherheit. Sie bemüht sich, die eingegangenen Anfragen effizient, vollständig und innert angemessener Frist zu bearbeiten, insbesondere die Anfragen auf Datenzugriffe. Ziel ist es, die Geschäftsbeziehungen weiterzuführen, ohne begründete Beschwerden wegen Verletzung der Vertraulichkeit von Kundinnen- und Kundendaten zu erhalten.

## Massnahmen

### Mitarbeiterschulungen

Alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen eine obligatorische E-Learning-Schulung zum Datenschutz absolvieren. Die Schulung verfolgt folgende Ziele:

- die Begriffe Personendaten und besonders schützenswerte Daten zu erklären;
- die verschiedenen Vertraulichkeitsstufen für Dokumente (öffentlich, intern, sensibel, vertraulich) zu präsentieren, damit die Unterscheidung klar ist;
- die Grundsätze des ordnungsgemässen Gebrauchs der Personendaten zu erläutern;
- die Best Practices zum Schutz der persönlichen Daten von Kunden und Kundinnen darzulegen.

### Aktiver Austausch über Datenschutzrisiken

Der Chief Privacy Officer (CPO) ist über die Datenschutzrisiken in den verschiedenen Geschäftsbereichen informiert und es werden gemeinsame Massnahmen erarbeitet, um die Wahrscheinlichkeit und die Auswirkungen dieser Risiken zu reduzieren.

### **OneTrust-App zur Gewährleistung der Datensicherheit**

Um Daten bestmöglich und professionell zu verwalten, hat die Vaudoise die App «OneTrust» erworben, eine Software für das Datenschutzmanagement.

### **Programm «Schütze meine Daten»**

2020 hat die Vaudoise das Programm «Schütze meine Daten» lanciert, mit dem das gesamte Unternehmen für den Datenschutz sensibilisiert wird. Das Programm zielt insbesondere darauf ab, das Verbesserungspotenzial auszuschöpfen und bewährte Verfahren zu stärken.

2021 hat die Vaudoise Analysen durchgeführt, um zu ermitteln, in welchen Bereichen Massnahmen getroffen werden müssen, um die Datenschutzrisiken einzuschränken. Die Ergebnisse der Analysen wurden anschliessend den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Sensibilisierung für dieses Thema vorgestellt. Die neuen Datenschutzmassnahmen sollen 2022 umgesetzt werden. Darüber hinaus nimmt der CPO an verschiedenen Ausschüssen teil, die sich aus Vertreterinnen und Vertretern der Unternehmenseinheiten zusammensetzen, um die neusten Entwicklungen in diesem Bereich zu verfolgen.

### **Der Datenschutztag**

Seit 2020 feiert die Vaudoise jedes Jahr am 28. Januar den «Datenschutztag», um ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf spielerische Weise für dieses Thema zu sensibilisieren. Am Geschäftssitz in Lausanne wurde das Menü des Personalrestaurants mit Wörtern aus dem Datenschutzregister «verschlüsselt», im Lift und in den Gängen wurden humorvolle Plakate angebracht, um die Mitarbeitenden an das korrekte Verhalten zu erinnern. Im Intranet wurde ein Wettbewerb mit Spielen und Rätseln organisiert.

## **Zuständigkeiten, Ressourcen und Prozesse**

Als Unternehmen stellt die Vaudoise sicher, dass der Schutz der bearbeiteten Personendaten durch die IT-Abteilungen und die Fachbereiche gewährleistet ist. Wenn Daten mit anderen Geschäftsbereichen geteilt werden, wird die Verantwortung gemeinsam getragen. Die Verantwortung für den Datenschutz ist nicht an Leistungsbewertungen und besondere Anreize im Unternehmen gekoppelt und wird dadurch nicht beeinflusst.

Bei der Vaudoise ist der CPO, der auch die Rolle des Data Protection Officers (DPO) umfasst, für alle Datenschutzfragen zuständig. Seine Funktion ist dem Compliance-Team unterstellt. Er erstattet dem Direktionsausschuss, der Generalsekretärin und dem Prüfungs- und Risikoausschuss des Verwaltungsrats jährlich Bericht. Der CPO prüft den Reifegrad des Datenschutzprogramms der Vaudoise im Hinblick auf die gesetzlichen Anforderungen.

Um den Datenschutz zu verbessern, hat die Vaudoise ein Budget zur Finanzierung des Programms «Schütze meine Daten» zur Verfügung gestellt. Dieses stützt sich auf ein eigens dafür eingerichtetes Projektteam. Darüber hinaus verwendet sie, wie oben beschrieben, ein Datensicherheitstool.

Beschwerden oder Anfragen können, wie auf der Website der Vaudoise angegeben, beim CPO über jeden Kanal (E-Mail, Post, Formular usw.) eingereicht werden. Die Mitarbeitenden der Vaudoise haben ebenfalls die Möglichkeit, ihre Beschwerden über diesen Kanal einzureichen. Es ist jedoch noch nicht möglich, dies anonym zu tun. Beschwerden können auch über das Contact Center oder die Agenturen entgegengenommen werden.

## Indikatoren

GRI 103 – 3  
GRI 418 – 1

Derzeit wird die Qualität des Datenschutzes auf Basis der Anzahl begründeter Beschwerden über Datenschutzverletzungen von Kundinnen und Kunden gemessen. Im Jahr 2021 wurde keine Beschwerde von einer externen Person eingereicht. Es sind keine Beschwerden im Zusammenhang mit den Datenschutzrichtlinien der FINMA eingegangen. Im Geschäftsjahr 2021 gab es keine Fälle von Datenschutzverletzungen oder Diebstahl und Verluste von Kundendaten.

## Ausblick

Die im Rahmen des Projekts «Schütze meine Daten» festgelegten Massnahmen werden im Laufe des Jahres 2022 eingeführt, um die Qualität im Bereich des Datenschutzes weiter zu verbessern. Dazu gehört auch die Einführung eines Evaluierungssystems.

## Produktverantwortung

**«Wir informieren unsere Kundinnen und Kunden auf transparente und verständliche Weise über unsere Produkte und im Sinne einer bedürfnisgerechten Entscheidung.»**

GRI 103 – 1



Im Hinblick auf das 12. Ziel für nachhaltige Entwicklung der UN, das nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster fordert, übernimmt die Vaudoise die Verantwortung für ihre Produkte. Transparente Information zu den Produkten und Dienstleistungen, regelmässige Aktualisierungen und die Verfügbarkeit der Beraterinnen und Berater stehen bei der Vaudoise im Vordergrund. Sie verfügt über ein Netz von gut ausgebildeten Beraterinnen und Beratern, die mit ihren Produkten vertraut sind und die den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden am besten angepasste Lösungen anbieten können. Dank der hohen Qualität der Versicherungsprodukte lassen sich Prämien bedarfsgerecht berechnen. Kundinnen und Kunden zahlen keine zu hohen Beträge und erhalten genau die Deckung, welche sie sich wünschen. Die Einhaltung der geforderten Qualitätsstandards, des rechtlichen Rahmens und die Sorgfaltspflicht gegenüber jeder Kundin und jedem Kunden stehen im Mittelpunkt der Produktverantwortung.

Die Vaudoise stellt die genossenschaftliche Ausrichtung in den Mittelpunkt ihrer Produkte und berücksichtigt die Interessen aller Anspruchsgruppen. Die Glaubwürdigkeit bei den Kundinnen und Kunden sowie bei den Verbraucherverbänden ist uns ein zentrales Anliegen. Ausserdem müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich mit den Produkten identifizieren können.

## Ziele, Werte und Normen

GRI 103 – 2

Die Vaudoise informiert ihre Kundinnen und Kunden auf transparente und verständliche Weise über ihre Produkte und hilft ihnen, Entscheidungen zu treffen, die ihren Bedürfnissen entsprechen. Unser Ziel ist es deshalb, dass 100% unserer Beraterinnen und Berater bis 2025 nach den neuesten Standards (z. B. Cicero) geschult sind und alle drei Jahre weitergebildet werden. Zusätzliche wollen wir keine Fälle von Nicht-Konformität bezüglich der Produktinformationen.

Um die Produktqualität sicherzustellen, hält sich die Vaudoise an die Gesetze des Bundes, die die Tätigkeit der schweizerischen Versicherungsunternehmen und ihre Versicherungsprodukte regeln und für Versicherungsgesellschaften in der Schweiz zwingend sind. Eine detaillierte Liste dieser Gesetze finden Sie im GRI-Index auf Seite 101.

Die Vaudoise verfügt auch über interne Weisungen zu den Produkten, zum Vertrieb und zum Datenschutz. Sie informiert Kundinnen und Kunden auf transparente und verständliche Weise über ihre Produkte und hilft ihnen bei der Entscheidungsfindung

## Massnahmen

### Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Schulungen zu Produkten

Für jedes Produkt existiert bei der Vaudoise ein Schulungskatalog, welcher dem Beratungs- und Verkaufsteam zur Verfügung gestellt wird und in welchem die Produkte im Detail beschrieben sind.

Alle neuen Mitarbeitenden erhalten eine Risiko- und Qualitätsmanagementschulung und eine Compliance-Schulung zum Verhaltens- und Ethikkodex. Diese wird regelmässig durchgeführt und aktualisiert. Auf der eCampus-Plattform steht sie frei zur Verfügung.

### wave-Projekt

Um das Kundenerlebnis zu verbessern, hat die Vaudoise ein Programm entwickelt, bei dem die Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt gestellt werden: Wave – We Act for Vaudoise's Evolution. Das Programm baut auf vier klaren strategischen Achsen auf: der Kunde im Zentrum, digitale Transformation, Kulturwandel im Unternehmen, Produktivität und Effizienz.

### Einsatz digitaler Tools zur Bedürfnisoptimierung

Zur Optimierung und Personalisierung der Beratung setzt die Vaudoise digitale Tools wie Logismata oder den Online-Prämienrechner ein. Ausserdem organisieren wir Webinare und es werden «intelligente» Fahrassistenten-Boxen eingesetzt, um verantwortungsvolles Fahren zu fördern, und in der Folge Prämien zu reduzieren. Wir arbeiten ausserdem an einem Programm der digitalen Transformation, um die Customer Journey und Prozesse durch die Digitalisierung zu optimieren und dabei aber die Kundennähe, die ein Grundwert der Gruppe ist, beizubehalten.

### Sensibilisierung für neue Risiken

In einem sich ständig verändernden Umfeld entstehen auch kontinuierlich neue Risiken. Einerseits bemüht sich die Vaudoise, ihre Kundinnen und Kunden bei der Beratung für Versicherungslösungen auf neue Risiken wie Datenschutz und klimabedingte Naturkatastrophen zu sensibilisieren, andererseits entwickelt sie Produkte, die an die Marktbedürfnisse angepasst sind.

### Kündigungsgründe werden besprochen

Kündigungen werden im Allgemeinen fallweise diskutiert und die Gründe analysiert. Ziel ist es, zu erkennen, welche Bedürfnisse vom Produkt nicht gedeckt wurden und wie man zukünftige Kündigungen von Kundinnen und Kunden verhindern kann.

### Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch

Gemäss einer Marktstudie des Schweizerischen Versicherungsverbands (SVV) wurde bestätigt, dass 10% der bezahlten Schäden im Bereich Schadenversicherung auf Betrugsfälle zurückzuführen sind. Dies betrifft insbesondere Motorfahrzeug-, Hausrats-, Wertsachen- und Reiseversicherungen. In den letzten Jahren wurden immer häufiger Missbrauchsversuche aufgedeckt, da die Versicherer Schadenfälle genauer untersuchen. Sie tun dies im Interesse der ehrlichen Versicherungsnehmer und -nehmerinnen, deren Prämien teilweise zur Finanzierung des Versicherungsbetrugs dienen sollen. Dies ist auch bei der Vaudoise der Fall. 2021 hat die Dienststelle zur Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch eine neue App (Friss) erworben, mit der sie den Versicherungsmissbrauch im Bereich Motorfahrzeuge effizienter bekämpfen kann.

## Zuständigkeiten, Ressourcen und Prozesse

Die Verantwortung für die Produkte obliegt den jeweiligen Versicherungsabteilungen, die unterteilt sind in Vermögensversicherungen und Personenversicherungen (Leben und Nichtleben). Die Anreizsysteme werden von den Departementen Human Resources und dem Departement Vertrieb & Marketing verwaltet. Die Verantwortung liegt sowohl bei den Beraterinnen und Beratern als auch bei den Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern der Vaudoise, die in den Verkaufsprozess involviert sind, wie Broker und externe Vermittlerinnen. Die Auswahl der Partner erfolgt auf der Basis bestimmter Standards.

Das Budget, das für Produktverantwortung zur Verfügung gestellt wird, wird zwischen den verschiedenen Abteilungen des Unternehmens aufgeteilt.

Bei der Vaudoise gibt es keinen speziellen Dienst für Beschwerden im Bereich Produktverantwortung. Die Kundinnen und Kunden können das allgemeine Beschwerdeverfahren nutzen, während die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Beschwerden per E-Mail ausrichten können. Für Betrugsfälle gibt es ebenfalls einen Kanal. Die Kundinnen und Kunden haben ausserdem die Möglichkeit, ihre Beraterin, ihren Berater oder ihre Agentur informell oder über das Contact Center zu kontaktieren.

## Indikatoren

GRI 103 – 3  
GRI 417 – 2

Um die Wirksamkeit der Datenschutzmassnahmen zu überprüfen, stützt sich die Vaudoise auf die Anzahl eingegangener Beschwerden. Eingeschlossen ist die Anzahl der Fälle von Nicht-Konformität in Bezug auf die Produktinformation pro Jahr. Im Geschäftsjahr 2021 wurde kein Fall von Nicht-Konformität festgestellt.

Cicero ist das Gütesiegel für Beraterinnen und Berater, die ihre Kompetenzen kontinuierlich weiterentwickeln. Damit trägt Cicero dazu bei, die Qualität in der Versicherungsberatung zu steigern.

92% der Beraterinnen und Berater (380) sind nach Cicero-Standard geschult und erhalten alle drei Jahre eine Weiterbildung in Ethik und Datenschutz. Die verbleibenden 8% sind Beraterinnen oder Berater in Ausbildung und können daher noch keine Cicero-Mitglieder sein.

## Ausblick

Ab 2022 wird die systematische Prüfung des Nachhaltigkeitskriteriums bei der Entwicklung einer Versicherungslösung in die bestehenden Weisungen zur Verwaltung von Versicherungsprodukten und -lösungen aufgenommen. Die Massnahmen zur Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch werden in den kommenden Jahren weiterentwickelt, um die Interessen der Vaudoise-Gruppe und ihrer ehrlichen Versicherten bestmöglich zu wahren.