

Helvetia Schweiz

Corporate Responsibility Bericht 2012



INHALT

- 03 Auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit

- 05 Helvetia Schweiz auf einen Blick
- 06 Unsere Corporate-Responsibility-Strategie
- 09 Im Kontakt mit unseren Stakeholdern
- 12 Unsere wesentlichen Corporate-Responsibility-Themen

- 16 Corporate Responsibility im Kerngeschäft**
- 17 Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- 21 Nachhaltige Anlagen
- 23 Faires Geschäftsgebahren
- 24 Corporate Governance, Risikomanagement und Compliance
- 27 Nachhaltige Versicherungsprodukte
- 29 Nachhaltige Beschaffung
- 31 Zunehmende Regulierung

- 32 Corporate Responsibility für die Umwelt**
- 33 Umweltauswirkungen aus dem Geschäftsbetrieb
- 36 Wetterextreme

- 38 Corporate Responsibility für die Gesellschaft**
- 39 Einbindung am lokalen Standort
- 43 Für die Jugend: Stiftung Helvetia Patria Jeunesse
- 44 Für die Natur: unser Schutzwaldengagement

- 46 Helvetia als Arbeitgeberin**
- 47 Verantwortung für die Mitarbeitenden
- 50 Engagement der Mitarbeitenden
- 52 Sicherung qualifizierter Arbeitskräfte

- 55 Unsere zukünftigen Schwerpunkte
- 56 Glossar
- 58 Über diesen Bericht

Auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit

G4-1

[ganze Seite]

Liebe Leserinnen und Leser

Die Unternehmensgeschichte der Helvetia Versicherungen reicht bis in das Jahr 1858 zurück. Über Generationen hinweg ist es uns gelungen, frühzeitig auf wirtschaftliche und gesellschaftliche Veränderungen zu reagieren, ohne dabei langfristige Ziele aus den Augen zu verlieren. Unser Geschäftsmodell baut darauf auf, dass wir mit einem vorausschauenden Risikomanagement den Ansprüchen unserer Kunden gerecht werden, nachhaltig Werte für unsere Aktionäre schaffen, unsere Finanzstärke erhalten und ein attraktiver Arbeitgeber bleiben.

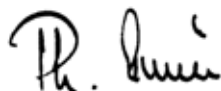
Auf dieser Tradition gründet unser Selbstverständnis. Die zunehmende Bedeutung einer nachhaltigen Wirtschaftsentwicklung betrifft Helvetia daher in mehrfacher Hinsicht. Als Unternehmen streben wir die Integration von Umwelt-, Sozial- und Governance-Aspekten in unserem Kerngeschäft an. Wir wollen eine transparente Anlagepolitik betreiben, ein attraktives Arbeitsumfeld gewährleisten, schonend mit Energie und Ressourcen umgehen und Verantwortung für die Gemeinschaft übernehmen, in der wir arbeiten und leben.

G4-56

In unserem Leitbild und unserem Code of Compliance verpflichten wir uns zu einem Verhalten, das die Bedürfnisse der Umwelt, Gesellschaft und Mitarbeitenden berücksichtigt. Dieses Verständnis wollen wir zukünftig konkretisieren und in Zahlen und Fakten für unsere Stakeholder nachweisen.

Nach einer umfassenden Bestandsaufnahme erweitern wir seit 2012 unser Nachhaltigkeitsmanagement: Wir verbessern unsere organisatorischen Strukturen, ergänzen unser Controlling um ökologische und gesellschaftliche Leistungsindikatoren und starten mit einer systematischen Berichterstattung zu unseren Nachhaltigkeitsaktivitäten. Unsere Ambitionen im Nachhaltigkeitsmanagement sind ehrgeizig. Denn wir sind noch nicht dort, wo wir sein wollen.

Wir sind sehr an Ihrer Meinung zu unserem Corporate-Responsibility-Engagement interessiert. Insofern stellt dieser Bericht auch ein Angebot zu einem offenen und konstruktiven Dialog dar. Wir laden Sie ein, uns auf unserem Weg zu mehr Nachhaltigkeit zu begleiten, und wünschen Ihnen eine interessante und inspirierende Lektüre.



Philipp Gmür
CEO Helvetia Schweiz



Angela Winkelmann
Leiterin Human Resources und Dienste,
Mitglied der Geschäftsleitung

Kennzahlen 2012

Mitarbeitende

2 190

(Frauenanteil 32 Prozent)

Gewinn Mio. CHF

237,5

Hauptsitz

Basel

Prämienvolumen Leben
Mio. CHF

3 182,9

Generalagenturen

35

Prämienvolumen
Nicht-Leben Mio. CHF

795,5

Hauptagenturen

27

Kundinnen und Kunden

750 000

Helvetia Schweiz auf einen Blick

G4-5, G4-6, G4-7, G4-8,
G4-17

Die Helvetia Schweiz ist eine qualitätsorientierte Allbranchenversicherung mit über 150 Jahren Erfahrung und zählt mit einer Position innerhalb der «Top 5» zu den führenden Versicherungsunternehmen im Land. Sie gehört zur Helvetia Gruppe, die auch in Deutschland, Italien, Spanien, Österreich und Frankreich tätig ist. Die Gruppe ist eine Aktiengesellschaft nach Schweizer Recht mit einem starken Kernaktionariat, bestehend aus der Patria Genossenschaft, der Vontobel Gruppe und der Raiffeisen Schweiz. Zusammen halten sie 38.1 Prozent am Kapital der Helvetia Holding. Der Sitz der Gruppe befindet sich in St. Gallen, derjenige für das Schweizer Geschäft in Basel.

G4-4

In der beruflichen
Vorsorge sind wir seit
vielen Jahren die Nummer
drei im Schweizer Markt.

Unsere Produktpalette

Die Produktpalette der Helvetia Schweiz erstreckt sich von privater und beruflicher Vorsorge über Schadenversicherungen bis hin zu Hypotheken. Im Einzellebengeschäft vertreiben wir neben Rentenprodukten auch Tranchenprodukte für Einmalanlagen und können so die Umsetzung von individuellen Pensionsplanungen wirkungsvoll unterstützen. In der beruflichen Vorsorge sind wir seit vielen Jahren die Nummer drei im Schweizer Markt. Und auch im Nicht-Lebengeschäft behaupten wir mit einer umfangreichen Produktpalette und dem Angebot von Versicherungen gegen Verlust, Beschädigung und Diebstahl sowie gezieltem Spezialwissen zum Risikomanagement für Unternehmen unsere Marktposition. Damit bietet die Helvetia alles aus einer Hand – für Privatpersonen wie für KMU.

G4-9

Unsere Organisation

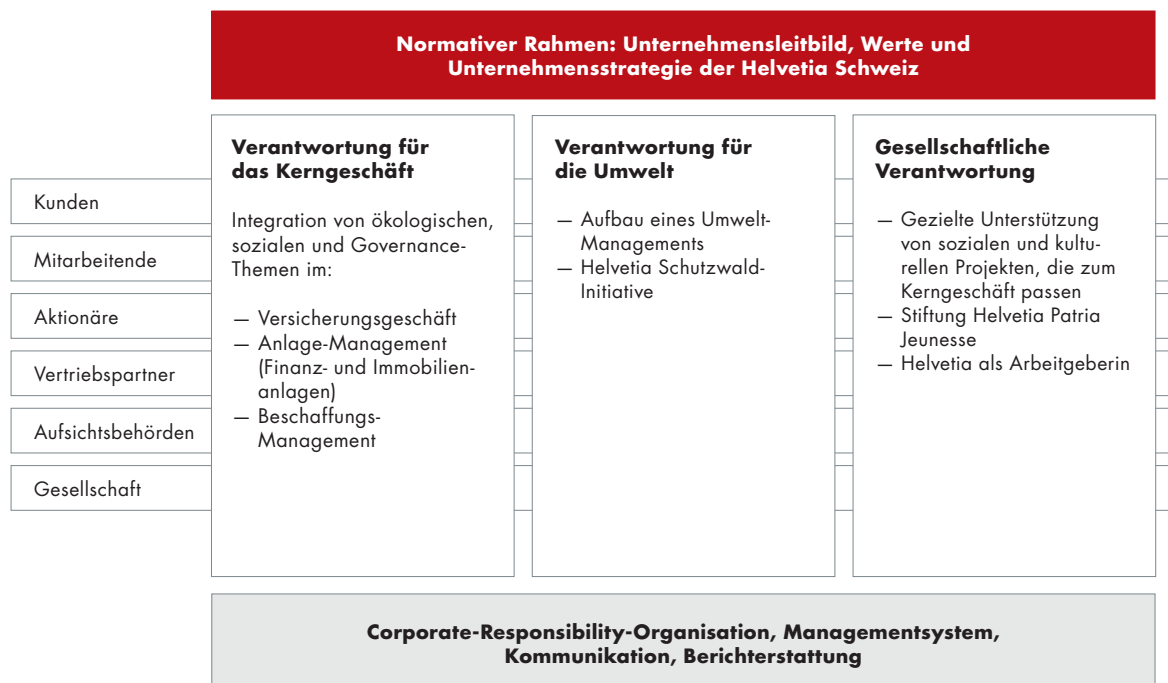
In der Schweiz betreuen wir mit 35 Generalagenturen und über 2 190 Mitarbeitenden rund 750 000 Kundinnen und Kunden. Zusätzlich fördern wir im Vertrieb ein Netzwerk mit hochqualifizierten nationalen Partnern, zu denen neben unseren Kernaktionären auch die Swisscanto und die Helsana Versicherungen zählen.

Unsere Corporate-Responsibility-Strategie

Glaubwürdigkeit ist eine zentrale Ressource in unserem Kerngeschäft: Sie bildet die Basis für einen vertrauensvollen Umgang mit unseren strategisch wichtigen Stakeholdern. Diese werden wir zukünftig noch stärker in den Dialog einbeziehen. Die Analyse ihrer Anliegen hat uns bestätigt, dass wir weiterhin besonderes Augenmerk auf das Versicherungsgeschäft, unsere Umweltverantwortung und unsere Verankerung in der lokalen Gemeinschaft legen müssen.

Darauf aufbauend haben wir unsere Corporate-Responsibility-Strategie entwickelt. Diese führt verschiedene Handlungsfelder in den inhaltlichen Dimensionen Kerngeschäft, Umwelt und Gesellschaft zusammen. Bislang lassen sich in den meisten Bereichen bereits mehr als gute Ansätze erkennen. Jedoch kann damit die unternehmerische Aufgabe, unsere Tätigkeit stärker an den Zielen des nachhaltigen Wirtschaftens auszurichten, noch nicht als erfüllt gelten. Mit einem systematischen Managementprozess wollen wir unsere Corporate-Responsibility-Aktivitäten fördern. Dazu werden wir Ziele setzen, erreichte Ergebnisse messen und mit einer besseren Abstimmung für Transparenz und Überprüfbarkeit sorgen.

Unser Corporate-Responsibility-Ansatz



G4-34

Corporate Governance

Die Geschäftsleitung der Helvetia Schweiz ist verantwortlich für den langfristigen Erfolg im Heimmarkt Schweiz. Wir verpflichten uns zu einer transparenten und verantwortungsvollen Unternehmensführung und bringen diese Anliegen auch in die Geschäftsleitung der Helvetia Gruppe ein. Als Aktiengesellschaft nach Schweizer Recht verfügt die Helvetia Gruppe über eine zweigeteilte Führungsstruktur, bestehend aus Geschäftsleitung und Verwaltungsrat. Alle drei Organe arbeiten zum Wohl des Unternehmens für die Umsetzung der Corporate-Responsibility-Strategie eng zusammen.

Corporate-Responsibility-Organisation

Das zentrale Gremium für Corporate Responsibility ist die Geschäftsleitung der Helvetia Schweiz. Auf dieser Ebene wurde Angela Winkelmann (Mitglied der Geschäftsleitung, Leiterin Human Resources und Dienste) als Corporate-Responsibility-Verantwortliche mit der Koordination der Nachhaltigkeitsthemen beauftragt. Damit bündeln wir alle relevanten Managementprozesse und Verantwortlichkeiten zur Nachhaltigkeit auf höchster Ebene. Die operative Umsetzung wird in einer Projektführungsstruktur mit Vertretern aus den jeweiligen Fachbereichen geleistet.

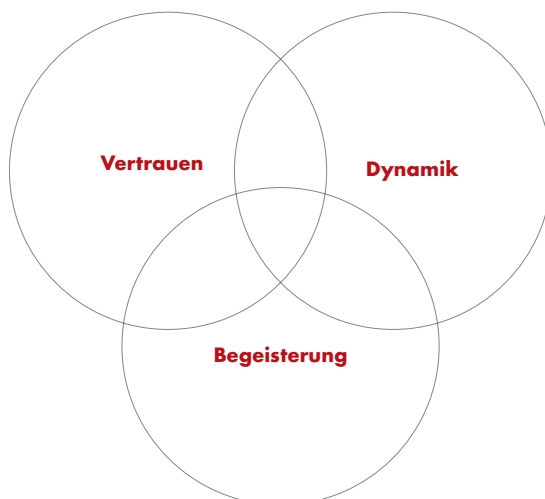
Im Einklang mit Unternehmensleitbild und Werten

Das Unternehmensleitbild legt unsere gemeinsamen Prinzipien und Ziele fest und bestimmt unser tägliches Handeln. Unsere Werte Vertrauen, Dynamik und Begeisterung zeigen, wie wir unternehmerische Verantwortung leben wollen. Im Geschäftskodex bekennen wir uns zu einer fairen Partnerschaft mit unseren Kunden, Kapitalgebern, Mitarbeitenden, Kooperationspartnern und mit unserer Umwelt. Wir verpflichten uns, allen gegenüber ethisch, integer und verantwortungsvoll zu handeln und zu unserem Wort zu stehen.

G4-56

[ebenfalls untenstehende
Abbildung]

Unsere Werte



Vertrauen

Wir handeln – unserer Tradition verpflichtet – ehrlich und verantwortungsvoll. Die Beziehung zu unseren Kunden und Kapitalgebern sowie unter den Geschäftseinheiten und Mitarbeitenden betrachten wir als langfristige, faire und ausgewogene Partnerschaft. Wir stehen zu unserem Wort.

Dynamik

Wir denken modern und vorwärtsgerichtet. Neue Wege und intelligente Lösungen gestalten wir im Dialog mit unseren Partnern. Wir sind effizient, zielgerichtet und vorausschauend.

Begeisterung

Wir sind offen, interessiert und engagiert und gehen auf die Anliegen unserer Kunden und Partner ein. Sie stehen im Zentrum unserer Aktivitäten. Wir handeln mit Freude und Begeisterung.

G4-15

Nationale und internationale Leitlinien

Die Helvetia Gruppe und die Helvetia Schweiz engagieren sich in verschiedenen Organisationen für eine verstärkte Berücksichtigung von Corporate-Responsibility-Themen. Für die Berichterstattung wenden wir international anerkannte Standards wie das Greenhouse-Gas-Protokoll und die Richtlinien der Global Reporting Initiative an. Wir haben im Jahr 1999 die Finanzinitiative der Vereinten Nationen (UNEP FI) unterzeichnet und unterstützen über Mitgliedschaften aktiv eine nachhaltige Entwicklung der Wirtschaft.

G4-14

Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips

Der bewusste und sorgsame Umgang mit Risiken bildet eine Grundvoraussetzung für unseren langfristigen Erfolg. Ein wirksames Risikomanagement erhält unsere Finanzstärke, schafft nachhaltigen Wert für unsere Aktionäre und sichert die Ansprüche unserer Kunden. Im Einklang mit dem Vorsorgeprinzip der Rio-Deklaration will das Corporate-Responsibility-Management dazu beitragen, mit Umweltrisiken und gesellschaftlichen Aspekten auf vorsorgende Weise umzugehen. Dazu soll sowohl der Klimaschutz im eigenen Betrieb als auch die Berücksichtigung von sozialen und ökologischen Kriterien in unserem Produkt- und Dienstleistungsangebot zählen.

Im Kontakt mit unseren Stakeholdern

Wir betrachten Corporate Responsibility als einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Der Dialog mit unseren Stakeholdern ist sehr wichtig, um die Ziele und Handlungsfelder unserer unternehmerischen Verantwortung zu bestimmen. Dabei geht es um zwei Fragen: Welche Ansprüche werden an uns gestellt, und welche müssen wir uns selbst stellen, damit wir als Unternehmen nachhaltig erfolgreich sind?

Auswahl relevanter Stakeholdergruppen

Insgesamt haben wir ein breites Verständnis davon, wer zu unseren Stakeholdern zählt. Für eine Auswahl der relevanten Anspruchsgruppen orientieren wir uns vor allem an der Betroffenheit einer Anspruchsgruppe von unserem Wertschöpfungs- und Erfolgsbeitrag oder ihrem Einfluss darauf. Unser Augenmerk gilt den Erwartungen unserer Kunden, Aktionäre, Mitarbeitenden, Vertriebspartner und Aufsichtsbehörden.

Einen hohen Stellenwert haben auch Stakeholder, die uns bei der Analyse von verschiedenen Zukunftsszenarien begleiten. Oder solche, die gemeinsam mit uns Möglichkeiten ausarbeiten, um Nachhaltigkeitsrisiken zu mindern. Zu diesen Stakeholdern zählen Nichtregierungsorganisationen, Analysten, Verbände, Medien, Wissenschaft und Politik sowie die Gemeinden und Anwohner an unseren Standorten. So arbeiten wir im Bereich Klimaschutz mit Oikos, einer an der Universität St.Gallen gegründeten Nachhaltigkeitsinitiative, zusammen. Unsere Bürogebäude befinden sich in unmittelbarer Nachbarschaft zum Campus. Dadurch sind wir auf das Carbon Neutral Campus (CNC) Projekt der Oikos Initiative aufmerksam geworden. Und haben nach einem ersten Informationsaustausch um Unterstützung bei unseren Bemühungen zur Reduktion unseres ökologischen Fussabdrucks und zur weiteren Sensibilisierung für den Klimawandel gebeten.

Einbezug der Stakeholder

Die Helvetia legt Wert auf eine transparente Kommunikation mit ihren Stakeholdern, die wir zukünftig noch besser erreichen und schrittweise auch in den Prozess der Berichterstellung einbeziehen wollen. Bereits heute nutzen wir unter anderem Online- und Printmedien als Informationskanal, führen mit Mitarbeitenden und Kunden regelmässige Befragungen durch und beteiligen uns an Expertengesprächen im Schweizerischen Versicherungsverband. Zudem wirken wir in einigen Gremien und Nachhaltigkeitsinitiativen mit. So ist die Helvetia Schweiz zum Beispiel Mitglied im Öbu-Netzwerk für nachhaltiges Wirtschaften. Dieser Zusammenschluss von über 400 Schweizer Unternehmen setzt sich für eine Weiterentwicklung der Schweizer Wirtschaft nach den Grundsätzen der Nachhaltigkeit ein. Schliesslich tragen unsere Corporate-Citizenship-Aktivitäten dazu bei, mit unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen im Gespräch zu stehen.

G4-25

[Dieser und nächster Abschnitt sowie auch Abschnitte auf der nächsten Seite]

Unser Augenmerk gilt den Erwartungen unserer Kunden, Aktionäre, Mitarbeitenden, Vertriebspartner und Aufsichtsbehörden.

G4-26

[sowie auch beide Abschnitte auf nächster Seite]

So erfahren wir, wo das Bedürfnis nach mehr Information zu unseren Nachhaltigkeitsaktivitäten besteht. Für die Pflege unserer Stakeholder-Beziehungen haben wir klare Verantwortlichkeiten definiert. Hauptansprechpartner sind der Bereich Investor Relations, das Personalmanagement, die Medienstelle, die Einkaufsorganisation, der Stabsbereich Public Affairs, der Rechtsdienst sowie das Qualitätsmanagement. Und der Aussendienst, der im täglichen Kontakt mit den Kunden steht.

Rückkoppelung zum Corporate-Responsibility-Management

Der Dialog ist ein zentrales Element in unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Unser Hauptanliegen besteht darin, einen systematischen Austausch mit unseren Stakeholdern zu etablieren. So können wir ein besseres Bild von deren Meinungen, Erwartungen und Vorstellungen zu unserer Unternehmensführung erhalten. Im Dialog mit ihnen wollen wir die Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind, besser verstehen.

G4-27

Bislang bilden vor allem die Rückmeldungen unserer Mitarbeitenden, Kunden und Vertriebspartner eine wichtige Grundlage für die Bestimmung der wesentlichen Handlungsfelder unserer Nachhaltigkeit. So haben wir beispielsweise als Reaktion auf abweichende Bewertungen unserer weiblichen und männlichen Mitarbeitenden im Rahmen unserer Mitarbeitenden-Umfrage Commit mehrere Workshops durchgeführt. Ziel war es, die Ursachen für die geschlechtsspezifische Bewertung zu diskutieren und gemeinsam geeignete Maßnahmen zu definieren.

Unsere Stakeholder

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Stakeholder	Einbezug	Kern-Anliegen
Kunden	(End-)Kunden <ul style="list-style-type: none"> – Eigene Befragungen – Teilnahme an Benchmarkingstudien – Beantwortung von Auskunftsbegehren 	<ul style="list-style-type: none"> – Transparente Informationen – Grosszügige, schnelle Schadenbearbeitung – Umfassender Versicherungsschutz und Zugang zu Versicherungen – Datenschutz
Mitarbeitende	Mitarbeitende <ul style="list-style-type: none"> – Regelmässige Mitarbeiterumfragen – Mitarbeitenden-Feedback-Prozess – Intranet – Mitarbeiterzeitung 	<ul style="list-style-type: none"> – Leistungsgerechte Entlohnung – Gesundheit am Arbeitsplatz – Flexible Arbeitszeiten, Life-Domain-Balance – Entfaltung eigener Ideen und Fähigkeiten – Weiterbildung, Chancengleichheit – Integration, soziale Verbindung
Partner	Kooperations- und Vertriebspartner, Broker <ul style="list-style-type: none"> – Kontakte, Gespräche, Zusammenarbeit – Vertriebskanalbefragungen/Broker-panel 	<ul style="list-style-type: none"> – Langfristige, partnerschaftliche Beziehung – Feedback-Management und Prozessverbesserungen – Reputation
Lieferanten	Zulieferer, Berater, Dienstleister <ul style="list-style-type: none"> – Umfragen – Lieferantenmanagement – Kooperationen 	<ul style="list-style-type: none"> – Langfristige, partnerschaftliche Beziehung – Transparenz bezüglich Einkaufskriterien und Lieferantenauswahl – Zahlungsfähigkeit der Helvetia
Kapitalgeber	Aktionäre <ul style="list-style-type: none"> – Generalversammlung 	<ul style="list-style-type: none"> – Dividenden, Ertrag und Kurssteigerungen – Reputation, Compliance, gute Governance – Transparenz der Berichterstattung – Vorausschauendes Risikomanagement
	Analysten und Investoren <ul style="list-style-type: none"> – Investoren-Präsentationen – Briefings, Interviews – Beteiligung an Befragungen 	<ul style="list-style-type: none"> – Informationen zur unternehmerischen Entscheidungsfindung und zu CR – Governance und Transparenz im Accounting – Kapitalmarktstabilität
Staat	Regierung und Regulator, Politik <ul style="list-style-type: none"> – Kontakte, Gespräche – Anlass- und projektbezogene Konsultationen – Public Policy Management 	<ul style="list-style-type: none"> – Compliance – Stabiler Finanz- und Kapitalmarkt/stabiles Finanzsystem
	Bund, Gemeinden, Kantonsbehörden <ul style="list-style-type: none"> – Kontakte und Gespräche – Public Policy Management 	<ul style="list-style-type: none"> – Steueraufkommen und Standortentwicklung – Arbeitsplatzsicherheit und Berufsausbildung – Sozialleistungen
Gesellschaft	(Zivil-)Gesellschaft, Branchenverbände, Gewerkschaften, Medien, Wissenschaft <ul style="list-style-type: none"> – Kontakte und Gespräche – Helvetia Blog – Anlass- und projektbezogene Konsultationen – Vergabungen und Sponsoring – Mitgliedschaften in Initiativen und Verbänden 	<ul style="list-style-type: none"> – Lokale Entwicklung, Standortförderung – Umweltschutz – Berücksichtigung der eigenen Interessen in Entscheidungsprozessen – Transparenz der Berichterstattung – Corporate Governance und Vergütungspolitik – Kooperation zu Nachhaltigkeitsaspekten auf branchenpolitischer Ebene

Unsere wesentlichen Corporate-Responsibility-Themen

G4-18

[Beide Abschnitte auf dieser Seite]

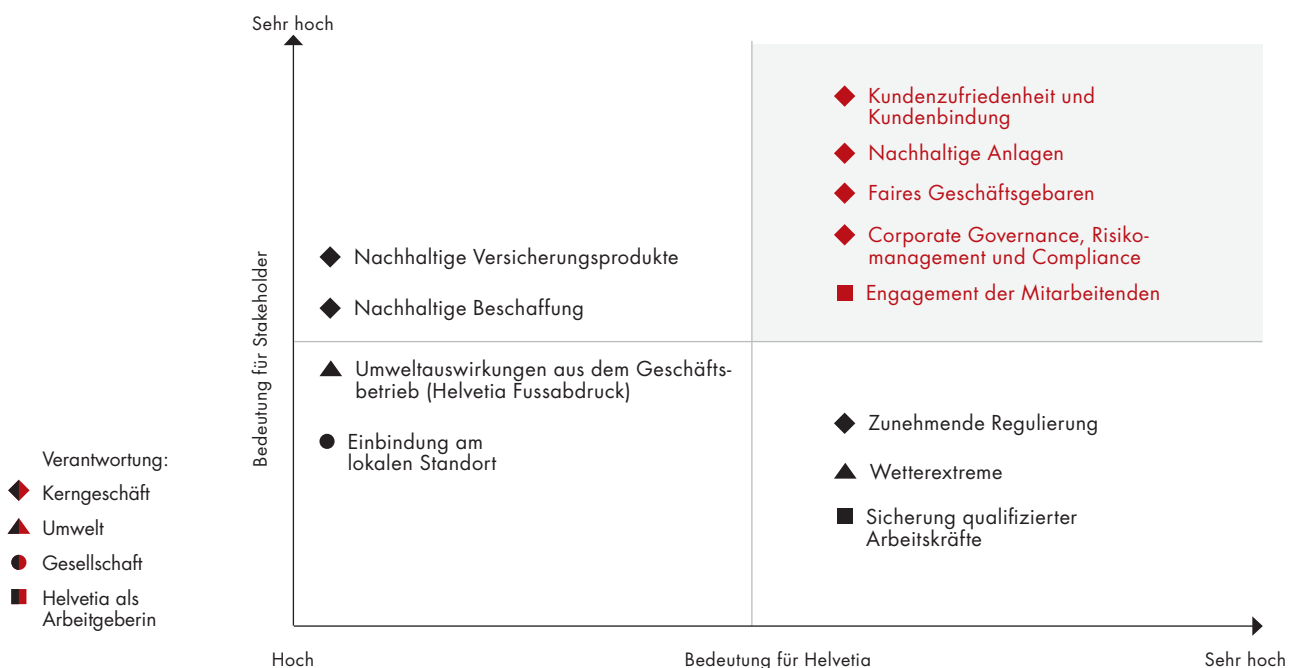
Mit einer Analyse unserer Ausgangssituation haben wir gegenwärtige und zukünftige Chancen und Risiken der Nachhaltigkeit visualisiert und beurteilt. Leitplanken waren dabei die Frage nach der zukünftigen Ausrichtung für unseren Nachhaltigkeitskompass und die Suche von wesentlichen Corporate-Responsibility-Themen. Im Mittelpunkt stand weiter die Überlegung, welche Stakeholder-Ansprüche wir auf unserem Weg zu mehr Nachhaltigkeit berücksichtigen wollen.

Ermittlung und Priorisierung von Handlungsfeldern

Leitlinien für die erste Themenselektion lieferten zum einen die Global Reporting Initiative (GRI), zum anderen spezifische Herausforderungen der Nachhaltigkeit in unserem Kerngeschäft und die Anliegen unserer wichtigsten Stakeholder. Die so definierten Schwerpunkte haben wir im Dialog mit der Geschäftsleitung gewichtet und mit einem kleinen Team, bestehend aus internen und externen Experten, diskutiert. Das Ergebnis ist eine Wesentlichkeitsmatrix mit zwölf Handlungsfeldern. Die Position der Schlüsselthemen spiegelt unsere Einschätzung der Bedeutung für unsere Stakeholder und für die Helvetia wider.

Wesentlichkeitsmatrix

G4-19



Relevanz für die Corporate-Responsibility-Strategie

Die Themen, die in der Wesentlichkeitsmatrix auf Seite 12 grau hinterlegt sind, sind Handlungsfelder mit wesentlicher Bedeutung für die Corporate-Responsibility-Strategie und -Leistung. Sie werden als kritisch für den Geschäftserfolg eingestuft, und gleichzeitig besteht eine sehr hohe Erwartungshaltung seitens unserer Stakeholder.

Die übrigen Themen werden aufgrund ihrer Relevanz ebenfalls in die Corporate-Responsibility-Strategie eingebunden. Sie stellen Compliance-Anforderungen für eine gute Nachhaltigkeitspraxis dar und beinhalten kritische Anforderungen aus Sicht unserer Stakeholder, während sie für die Helvetia weniger zentral sind und umgekehrt.

Eingang in die Berichterstattung

Alle Themen der Matrix stellen die wesentlichen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf unsere eigene Organisation und auf das Unternehmensumfeld dar. Als Handlungsfelder helfen sie uns, nachhaltige Chancen und Risiken für die Helvetia zu erkennen und zu nutzen beziehungsweise zu vermeiden. Sie finden Eingang in unseren ersten Nachhaltigkeitsbericht.

Die Themen fordern dabei einerseits eine klare Definition der von den Auswirkungen betroffenen Stakeholder. Andererseits muss für die Bearbeitung der Handlungsfelder nach unternehmensinternen und unternehmensexternen Ansatzpunkten unterschieden werden.

G4-18

Informationen zu den wesentlichen Handlungsfeldern in diesem Bericht

Verantwortung	Inhalt und Handlungsfelder	Anzahl Themen	Seiten
Kerngeschäft	Beschreibt unser Verständnis der unternehmerischen Verantwortung im Versicherungsgeschäft und steht für eine betriebswirtschaftliche und verantwortungsvolle Geschäftstätigkeit, Konkurrenzfähigkeit, gezieltes Wachstum, eine langfristige wertorientierte Investitionsstrategie, faire und ausgewogene Kundenbeziehungen sowie eine nachhaltige Beschaffung	7	16–31
Umwelt	Steht für den sorgsamen Umgang mit Ressourcen und die Minimierung der Umweltbeeinträchtigungen aus dem eigenen Geschäftsbetrieb sowie für eine verantwortungsvolle Reflexion von Chancen und Risiken aus den zunehmenden Wetterextremen	2	32–37
Gesellschaft	Beschreibt das Verständnis von gesellschaftlichem Engagement als Teil der Aktivitäten am lokalen Standort und unsere wichtigsten gesellschaftlichen Engagements zur Förderung von Kindern und Jugendlichen in der Schweiz sowie unser Schutzwaldprojekt	1	38–45
Helvetia als Arbeitgeberin	Steht für die Sicherung des Mitarbeitenden-Engagements und die Sicherung von Fachkräften durch eine verantwortliche Personalentwicklung, Gesundheitsförderung, offene Kommunikation, Life-Domain-Balance, Aus- und Weiterbildung und Chancengleichheit	2	46–56

Abgrenzung der ermittelten wesentlichen Handlungsfelder

G4-20, G4-21

Verantwortungsbereich	Thema	Beschreibung	Auswirkungen	
			Betroffene Stakeholder	Ansatzpunkte
Kern-geschäft	Nachhaltige Anlagen	Berücksichtigung von ESG-Kriterien bei eigenen Anlageentscheidungen	Private und staatliche Emittenten am Kapitalmarkt	Organisationsintern: Integration in die eigene Investmentstrategie und Zusammenarbeit mit Dritten zur Förderung eines verantwortungsvollen Finanzplatzes in der Schweiz
	Faires Geschäftsgebaren	Verhalten gegenüber Kunden	Kunden	Organisationsintern: Verkaufsprozesse, Gestaltung der Marketingkommunikation, Selektion, Qualifikation und Führung der Aussendienst-Mitarbeitenden
	Corporate Governance, Risikomanagement und Compliance	Verantwortungsvolle Unternehmensführung, Transparenz im Risikomanagement, umfassende Berichterstattung	Aktionäre, Investoren, Mitarbeitende	Organisationsintern: Governance-System und Risikomanagement, externe Rechnungslegung
	Kundenzufriedenheit und Kundenbindung	Erfüllung von Kundenanforderungen hinsichtlich des Umgangs mit persönlichen Daten, Versicherungsschutz, Service und Qualität	Kunden in der Schweiz	Organisationsintern: Qualität und Führung der Mitarbeitenden, Datenschutzrichtlinien und Sensibilisierung der Mitarbeitenden im Umgang mit Kundendaten
	Nachhaltige Versicherungsprodukte	Zugang zu Versicherungsprodukten, Versicherungslösungen, die den Umwelt- und Klimaschutz unterstützen, Versicherungsprodukte mit sozialem Zusatznutzen und nachhaltigem Kundennutzen	Kunden, Umwelt und Gesellschaft an den Helvetia Standorten	Organisationsintern: Integration von ökologischen, sozialen und Governance-Kriterien in die eigene Produktentwicklung
	Nachhaltige Beschaffung	Regionaler Einkauf, Verpflichtung der Lieferanten mit Sitz in Risikoländern zur Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards	Lieferanten	Organisationsintern: Integration von Nachhaltigkeitskriterien in den Einkaufsprozess, Verpflichtung der ausländischen Lieferanten zur Berücksichtigung von Verhaltensgrundsätzen Organisationsextern: Beachtung von geltenden einschlägigen Normen im Bereich Umweltschutz, Arbeitsbedingungen und Menschenrechte durch die Lieferanten
	Zunehmende Regulierung	Strukturwirkungen von neuen und geplanten Regulierungen, Qualität von Datenmanagement und Berichtsprozessen	Eigener Geschäftsbetrieb und Organe der Gesellschaft, Kunden, Aktionäre, Mitbewerber, Aufsichtsbehörde	Organisationsintern: Compliance-Programm und Risikomanagement, Beteiligung an der politischen Diskussion und Stellungnahme zu Vorschlägen für neue Regelungen sowie Zusammenarbeit mit dem Versicherungsverband Organisationsextern: Schaffung geeigneter Rahmenbedingungen durch den Gesetzgeber und die Aufsichtsbehörden

Verantwortungsbereich	Thema	Beschreibung	Auswirkungen	
			Betroffene Stakeholder	Ansatzpunkte
Umwelt	Wetterextreme	Akkumulation von Schadenereignissen wie Hochwasser, Hagel, Lawinen, Fluten, Stürme	Eigener Geschäftsbetrieb, Aktionäre und Mitarbeitende sowie Helvetia Kunden mit Schadenereignissen	<p>Organisationsintern: Integration von ökologischen Aspekten in der Risikobeurteilung und Beachtung bei der Prämienkalkulation sowie Verringerung des Helvetia CO₂-Fussabdrucks</p> <p>Organisationsextern: Beitrag aller Geschäftspartner zur Verbesserung des Klimaschutzes, zur Zusammenarbeit im Versicherungsverband und zur Beteiligung an globalen Initiativen zur Reduktion von Treibhausgas-Emissionen</p>
	Umweltauswirkung	Einführung Umweltmanagementsystem, Vermeidung und Verringerung von Emissionen	Umwelt an den Helvetia Standorten in der Schweiz	Organisationsintern: ökologische Betriebsführung und Verringerung des eigenen Fussabdrucks, Transparenz in der Berichterstattung zu den eigenen Emissionen
Gesellschaft	Einbindung am lokalen Standort	Gute und konstruktive Beziehungen zu lokalen Organisationen und Institutionen, Förderung des regionalen Standorts, Steueraufkommen, Arbeitsplatzsicherung und Ausbildungsangebot	Lokale Gesellschaft an den Helvetia Standorten in der Schweiz, Schweizer Staat, Kantone und Gemeinden	Organisationsintern: Priorisierung von Lieferanten am lokalen Standort in der Einkaufspolitik, Förderung von gemeinnützigen Stiftungen und Organisationen, Sicherstellung einer stabilen Ertragskraft zur Erhaltung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen
Helvetia als Arbeitgeberin	Zufriedenheit der Mitarbeitenden	Erfüllung der Erwartungen der Mitarbeitenden wie z.B. Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Qualifizierung, Chancengleichheit, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, fairer Bezahlung, Sozialleistungen usw.	Mitarbeitende	Organisationsintern: Chancengleichheit, regelmässige Leistungsbeurteilung und gezielte Förderung und Weiterentwicklung, Weiterbildungsangebote und flexible Arbeitszeiten für Mitarbeitende, Schaffung einer motivierenden Unternehmenskultur, Gewährung von Freiräumen und Mitspracherechten und Teilnahme an Benchmarkinguntersuchungen
	Langfristige Sicherung qualifizierter Arbeitskräfte	Alternde Erwerbsbevölkerung, Vorbereitung auf sich verändernde Altersstrukturen, Balance zwischen der langfristigen Nachfrage nach qualifizierten Arbeitskräften und dem Angebot am Arbeitsmarkt	Mitarbeitende und potenzielle Mitarbeitende	Investitionen in interne und externe Weiterbildungsangebote und flexible Arbeitszeiten für Mitarbeitende, Präsentation als attraktiver Arbeitgeber, Gewährung von attraktiven Löhnen und Sozialleistungen

Corporate Responsibility im Kerngeschäft

Verantwortung ist ein massgebliches Erfolgskriterium und Bestandteil der Strategie der Helvetia. Mit unseren Versicherungen und Vorsorgelösungen schützen wir Menschen und Unternehmen verlässlich und langfristig vor unterschiedlichen Risiken. Basis dafür sind eine stabile Wertentwicklung und verantwortungsvolle Produktgestaltung. Für die Umsetzung von Corporate Responsibility im Kerngeschäft haben wir sieben konkrete Handlungsfelder festgelegt. Die folgenden Seiten erläutern, wie wir unsere Verantwortung im Rahmen unserer Versicherungstätigkeit wahrnehmen.

Unsere Handlungsfelder

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt. Wir möchten mit Versicherungen und Vermögensanlagen eine Partnerin für unsere Kunden sein, mit der sie in höchstem Masse zufrieden sind und der sie voll und ganz vertrauen können.

Faires Geschäftsgebaren

Ethik und Integrität im Umgang mit Kunden, Kapitalgebern, Mitarbeitenden, Kooperationspartnern und Lieferanten ist Teil unseres Geschäftsverständnisses. Wir handeln ehrlich und verantwortungsvoll. Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir als faire und ausgewogene Partnerschaften.

Nachhaltige Versicherungsprodukte

Unser Produktangebot orientiert sich an den Bedürfnissen unserer Kunden. Angesichts der zunehmenden Bedeutung erneuerbarer Energien bieten wir Produkte an, die neue Technologien im Bereich alternativer Energiegewinnung absichern.

Zunehmende Regulierung

Die Arbeit von Regierung, Parlament und Aufsichtsbehörde sollte eine Vielfalt von Standpunkten und fachlich fundierte Stellungnahmen berücksichtigen. Daher suchen wir den Dialog und setzen uns für ein wirtschaftliches und politisches Umfeld ein, das die Entwicklung der Helvetia und unserer Kunden unterstützt.

Nachhaltige Anlagen

Helvetia unterliegt als Versicherungsunternehmen strengen Anforderungen im Hinblick auf Sicherheit und Ertrag. Wichtiger Bestandteil unseres Anlagen-Managements ist daher, unser Kapital langfristig, sicher, bei minimalem Risiko und ertragreich anzulegen.

Corporate Governance, Risikomanagement und Compliance

Verantwortungsvolle Unternehmensführung bedeutet für uns mehr als die Einhaltung von Gesetzen. Unserer langen Tradition verpflichtet, bekennen wir uns zu einer umsichtigen, transparenten und auf den langfristigen Erfolg ausgerichteten Unternehmensführung und zu einem verantwortungsvollen und wirksamen Risikomanagement.

Nachhaltige Beschaffung

Helvetia übernimmt Verantwortung für die im Rahmen des eigenen Geschäftsbetriebs beschafften Güter und Dienstleistungen und setzt sich dafür ein, dass geltende Gesetze und internationale Übereinkommen eingehalten werden. Wir arbeiten überwiegend mit Lieferanten und Partnern in der Schweiz zusammen.

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Unsere Kunden stehen im Zentrum unserer Aktivitäten. Vertrauen in unser Unternehmen, hohe Zufriedenheit mit unseren Produkten und Dienstleistungen, Weiterempfehlungen und langfristige, partnerschaftliche Beziehungen bilden die Basis für unseren Geschäftserfolg.

Vertrauen verdienen

Unsere Mitarbeitenden im Innen- und im Aussendienst wollen begeistern, weil uns positives Kunden-Feedback zu Höchstleistungen motiviert. Dafür müssen wir Erwartungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen: durch transparente Kommunikation, Zuverlässigkeit, Kompetenz, unkomplizierte, passgenaue Lösungen, einwandfreien Service und schnelle und persönliche Hilfe im Schadenfall. Dies im Wissen, dass wir uns das Vertrauen unserer Kunden täglich neu erarbeiten müssen.

Kundenorientierung mit System

Dazu braucht es einen Ansatz für eine systematische Kundenorientierung und Service Excellence. Für die nachhaltige Integration in Prozesse und Systeme, aber auch die Verankerung im Verhalten unserer Mitarbeitenden wenden wir das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) an.

Drei Punkte sind besonders wichtig: Wir müssen die Erwartungen unserer Kunden kennen, unsere Leistungen an diesen Anforderungen messen und unsere Produkt- und Servicequalität stetig weiter steigern. Daher ist für uns jede Beschwerde auch ein Verbesserungsvorschlag, den wir zeitnah aufgreifen. So konnten wir die Qualität unserer Kundenbriefe erhöhen und haben dank den Anregungen unserer Kunden viele unserer Dokumente übersichtlicher und verständlicher gestaltet.

Organisatorische Verankerung

Für eine systematische Kundenorientierung sind alle Mitarbeitenden in den Marktbereichen und im Vertriebs- und Kundenmanagement zuständig. Auch erfahrene Kundenberater lernen nie aus. Um unsere Kunden gut zu beraten und zu begeistern, investieren wir viel in Aus- und Weiterbildung. Die Grundsätze für den fairen und partnerschaftlichen Umgang mit Kunden, das Bekenntnis zu möglichst einfach verständlichen Produkten und unsere Verpflichtung zum Angebot bedarfsgerechter Lösungen haben wir im Unternehmensleitbild und im Code of Compliance verankert. Aber darauf alleine wollen wir nicht vertrauen. Mit regelmässigen Benchmarkingbefragungen nehmen wir die Qualität unserer Prozesse unter die Lupe und lassen uns von unseren Kunden beurteilen.

Um unsere Kunden gut zu beraten und zu begeistern, investieren wir viel in Aus- und Weiterbildung.

G4-PR5

Unsere Kundenumfragen

Das Feedback unserer Kunden ist uns wichtig. Rückmeldungen werden über die Helvetia Hotline, über den Aussendienst, über den Brokerkanal oder unsere Vertriebspartner entgegengenommen. Im Rahmen von Workshops erhalten wir wichtige Hinweise, wie wir unsere Abläufe, Korrespondenz und Produktinformationen einfach und verständlich gestalten können.

Kundenumfragen vertiefen diese Feedbacks und ermöglichen eine genaue Beurteilung unserer Produkte und Beratungsqualität. Wir führen nicht nur eine monatliche Online-Umfrage durch. Alle Kunden werden von uns im Abstand von zwei Jahren befragt. Dies erfolgt gestaffelt für die einzelnen Zielgruppen und Produktbereiche.

Die Benchmarkingstudien und Befragungen dienen einer Standortbestimmung im Hinblick auf unser Image und auf die Zufriedenheit und Bindung verschiedener Kundenzielgruppen. Dazu zählen kleine und mittelständische Unternehmen (KMU), Privatkunden, Broker und Vertriebspartner. Wir erheben Informationen getrennt nach den Produktbereichen Nicht-Leben, Kollektivleben, Private Vorsorge.

Im Vorjahr wurden für die ganze Schweiz die Kundenzufriedenheit und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung für BVG-Lösungen aus Sicht von kleinen und mittelständischen Unternehmen analysiert. Eine weitere Benchmarkingstudie von 2011 umfasste ein Broker Panel zu Vorsorgeprodukten für Privat- und Geschäftskunden.

Die nachfolgende Übersicht bildet unsere wichtigsten Kundenumfragen des Berichtsjahres 2012 ab.

Überblick Helvetia Kundenumfragen 2012

G4-PR5

Umfrage	Betriebsstandort	Betroffenes Produkt/Dienstleistung	Umfrageresultate	Datenquelle
Vorsorge Tracking	ganze Schweiz	Vorsorgelösungen für Privatkunden	Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung: Rang 1 unter den Versicherern	Benchmarkingstudie amPuls
KMU – Nicht-Leben Tracking	ganze Schweiz	Sach- und Betriebshaftpflichtversicherung für KMU	Kundenzufriedenheit Rang 3, Weiterempfehlung Rang 4	Benchmarkingstudie amPuls
Schadenversicherungen	ganze Schweiz	Privat- und Geschäftskunden mit einem abgeschlossenen Schadenfall	Schadenzufriedenheit 90 Punkte (max. 100), Kundenzufriedenheit gesamt 88	eigene Online-Befragung
Zufriedenheit mit Online-Anfragen	Deutsch- und Westschweiz	alle Kunden mit einer Online-Anfrage an die Helvetia	Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung: 74 Punkte (max. 100)	eigene Online-Befragung

G4-PR5

[ganze Seite]

Die über einen Zeitraum von mehreren Monaten laufenden Befragungen werden online oder telefonisch auf der Basis computergestützter Fragebogen durchgeführt. Die Zielgruppe jeder Umfrage wird anhand von Kriterien definiert und anschliessend eine repräsentative Stichprobe aus der Grundgesamtheit festgelegt. Die Stichproben enthalten häufig neben Helvetia Kunden auch Kunden anderer Versicherungen. Dadurch können wir unsere eigene Position im Wettbewerb einordnen. Untersuchte Bereiche und Dimensionen sowie Fragen werden konstant gehalten, um einen Vergleich über die Zeit zu erhalten.

Die Helvetia ist aus Kundensicht die Nr. 1 bei Vorsorgethemen

HELVETIA	8,5	
Mitbewerber 1	8,2	
Mitbewerber 2	8,2	
Mitbewerber 3	8,2	
Mitbewerber 4	8,1	
Mitbewerber 5	8,1	
Mitbewerber 6	7,8	
	2012	Ergebnisse aus der Benchmarkingstudie Vorsorge-Tracking Privatkunden 2012 des Marktforschungsunternehmens amPuls auf einer Skala von 1–10

Warum ist die Helvetia top bewertet?

- Hat die besten Vorsorge-Berater
- Bietet die beste Dienstleistungsqualität
- Offeriert die innovativsten Vorsorgelösungen
- Setzt sich am meisten für die Vorsorgelösungen ihrer Kunden ein

Wo sind die Helvetia Berater am besten bewertet?

- Fachliche Kompetenz
- Engagement
- Freundlichkeit

Warum wählen Kunden eine Vorsorgelösung der Helvetia?

- Hochwertige Beratungsleistungen
- Positive Weiterempfehlungen bestehender Kunden
- Positive Erfahrungen bestehender Kunden – die Helvetia hat mehr Fans als die anderen Versicherungen
- Aktive Kontaktaufnahme durch Berater

Die Helvetia ist unter den Top 3 im Bereich Sachversicherungen

G4-PR5

Mitbewerber 1	8,5 (8,3)	
Mitbewerber 2	8,4 (8,1)	
HELVETIA	8,4 (8,0)	
Mitbewerber 3	8,3 (8,0)	
Mitbewerber 4	8,1 (8,0)	
Mitbewerber 5	8,1 (7,9)	
Mitbewerber 6	7,9 (7,8)	Ergebnisse aus der Benchmarkingstudie KMU Versicherungs-Tracking Nicht-Leben 2012 des Marktforschungsunternehmens amPuls auf einer Skala von 1–10
Mitbewerber 7	7,9 (7,9)	
	2012 (2010)	

Warum ist die Helvetia top bewertet?

- Hat ausgezeichnete Berater
- Bietet Top-Dienstleistungsqualität, z.B. bei der Administration
- Offeriert sehr flexible Lösungen mit Spitzen-Preis-Leistungs-Verhältnis

Wo sind die Helvetia Berater ausgezeichnet bewertet?

- Hat Berater mit Fachkompetenz auf höchstem Niveau
- Hat sehr freundliche, hilfsbereite Berater
- Berater zeichnen sich aus durch eine schnelle und zuverlässige Erledigung der Kundenanliegen

Nachhaltige Anlagen

Die verantwortungsbewusste Verwaltung unserer Anlagen ist für uns wichtig, um gewinnbringend zu arbeiten. Im Fokus stehen planbare und marktgerechte Renditen für unsere Kunden und Aktionäre. Unsere Anlageentscheidungen tragen damit immer dem Leitgedanken Rechnung, den langfristigen Unternehmenserfolg der Helvetia sicherzustellen.

Grösste Hebelwirkung

In Bezug auf Nachhaltigkeit bilden Kapitalanlagen den grössten Hebel in unserem Kerngeschäft. Im Moment berücksichtigen wir ökologische und soziale Kriterien bei neuen Liegenschaften, die wir für Anlagezwecke erwerben oder bauen. Unsere Anlageentscheidungen im Bereich Finanzanlagen stützen wir dagegen nur auf Rentabilitäts- und Risikomanagementziele ab. Emittenten, in die wir investieren, werden von uns noch nicht systematisch im Hinblick auf Nachhaltigkeitsaspekte bewertet.

Finanzanlagen

Wir leben in einer Zeit, in der wir mit wirtschaftlichen und politischen Herausforderungen wie der Staatsverschuldung und der Finanzkrise in der Eurozone konfrontiert sind. Historisch niedrige Zinssätze und die Unsicherheit der Märkte haben weitreichende Folgen für unser Geschäft und für unsere Kunden. Insbesondere für die Lebensversicherungs-Sparte ist ein Wertzuwachs der angelegten Gelder entscheidend. Wir investieren überwiegend in breit gestreute, festverzinsliche Anlagen hochwertiger Schuldner. Mit den Renditen lösen wir die abgegebenen Garantien ein. Wir verfolgen einen risikokontrollierten, auf eine langfristig stabile Wertentwicklung ausgerichteten Ansatz.

Immobilienanlagen

Die Helvetia achtet bei den Liegenschaften, die sie für Anlagezwecke erwirbt, baut oder unterhält, auf eine nachhaltige Werthaltigkeit. Für neue Gebäude berücksichtigen wir wenn immer möglich ökologische, ökonomische und gesellschaftliche Aspekte. Damit bieten wir den Nutzerinnen und Nutzern ein angenehmes und gesundes Umfeld und minimieren den Ressourcenverbrauch. Für uns geht die Rechnung aber auch ökonomisch auf: Nachhaltige Immobilien erzielen beim Verkauf und bei der Vermietung höhere Preise als konventionelle Bauten.

Unsere Liegenschaft Zentrum Staldenbach in Pfäffikon SZ wurde beispielsweise im Rahmen einer Pilotstudie des Schweizer Bundesamtes für Energie als nachhaltiges Quartier (nach dem Modell «SméO») eingestuft. Neben einer nachhaltigen Bauweise wurde auch Wert auf die Gestaltung neuer öffentlicher Aussenräume gelegt, die die Bevölkerung als verkehrsfreie Begegnungszonen nutzen kann.

FS11

Für neue Gebäude berücksichtigen wir wenn immer möglich ökologische, ökonomische und soziale Aspekte.

Zentrum Staldenbach als nachhaltiges Quartier

Das Zentrum Staldenbach öffnet eine grosszügige Fussgängerverbindung zwischen dem Bahnhof und dem Ortskern und markiert somit ein neues Tor zu Pfäffikon. Pate für die Namensgebung ist der Staldenbach.

Umweltaspekte

- | | |
|----------|---|
| + | <ul style="list-style-type: none">– Zentrale Lage– Verdichtete Bauweise– Zentrale Holzsplitzelheizung, an die auch umliegende Bauten anschliessen können– Verwendung ökologischer Materialien– Revitalisierung Staldenbach– Minergie-Standard– Parkplatzreduktion– Gute Anbindung an ÖV-Netz– Ganzes Areal verkehrsfrei |
| - | <ul style="list-style-type: none">– Keine aktive Sonnenenergienutzung (Anschlüsse sind vorgesehen)– «Nur» Minergie-Standard (man muss berücksichtigen, dass mit der Planung der Überbauung bereits 2005 begonnen wurde)– Kleiner Grünflächenanteil (hochwertige Gestaltung der Grünflächen / Seeufer mit viel öffentlichem Grünraum in direkter Nähe)– Es wurden keine Berechnungen zur grauen Energie gemacht |
-

Gesellschaftliche Aspekte

- | | |
|----------|--|
| + | <ul style="list-style-type: none">– Verschiedenste Wohnungsgrundrisse (2,5–5,5-Zimmer-Wohnungen)– Zentraler Wohnhof als halbprivater Aussenraum (erhöhte Lage)– Spezielles Farbkonzept vermittelt Identität– Gut gestaltete Aussenräume als Treffpunkte– Dienstleistungs- und Gewerbeflächen integriert (Bewohner profitieren von Restaurants und Einkaufsmöglichkeiten) |
| - | <ul style="list-style-type: none">– Keine Gemeinschaftsräume– Keine Gestaltungsfreiräume durch Bewohner im Aussenraum– Keine preisgünstigen Wohnungen |
-

Managementansatz

Die Helvetia Holding verfolgt einen integrierten Investmentansatz. Der in der Gruppe angesiedelte Anlagen-Bereich definiert die auf die Verbindlichkeiten aus dem Versicherungsgeschäft abgestimmte Anlagepolitik und Anlagetaktik. In einem mehrstufigen Prozess werden zunächst alle für die Bewertung der gehaltenen Anlagen wichtigen Vorgaben abgestimmt. Berücksichtigt werden u.a. der Eigenkapitalbedarf aus dem Versicherungsgeschäft, Anforderungen der Finanzmarktaufsicht und die individuelle Risikobereitschaft des Ländermarktes Schweiz. Darauf aufbauend erarbeitet die Gruppe einen Vorschlag mit möglichen Varianten zur Optimierung der Asset Allocation der Helvetia Schweiz. Über diesen Vorschlag entscheidet die Geschäftsleitung des Ländermarktes.

Faires Geschäftsgebaren

Die Helvetia Schweiz setzt auf grösstmögliche Transparenz in den Beziehungen zu ihren Kunden, Partnern, Lieferanten, Investoren und Mitbewerbern. Als Versicherungs- und Geschäftspartner stehen für uns Werte wie Fairness und Vertrauen im Mittelpunkt.

Leitplanken für unsere Kundenbeziehungen

Im Unternehmensleitbild und Code of Compliance verpflichten wir uns dazu, die Beziehung zu unseren Kunden als langfristige, faire und ausgewogene Partnerschaft zu gestalten.

In unserem Unternehmensleitbild und Code of Compliance verpflichten wir uns dazu, die Beziehung zu unseren Kunden als langfristige, faire und ausgewogene Partnerschaft zu gestalten. Als Leitplanke für diese Politik wirken unsere standardisierten, klar geführten Verkaufsprozesse, eine gezielte Selektion und umfassende Ausbildung unserer Mitarbeitenden sowie die sorgfältige Auswahl neuer Vertriebspartner.

In der Schweiz wird die staatliche Aufsicht über Versicherungsunternehmen seit dem 1. Januar 2009 durch die Eidgenössische Finanzmarktaufsichtsbehörde (Finma) ausgeübt. Sie wacht darüber, dass die Versicherungsunternehmen solvent sind, die technischen Rückstellungen vorschriftsgemäss bilden und die Vermögenswerte ordnungsgemäss verwalten und anlegen. Zudem kontrolliert die Finma den ordnungsgemässen Vollzug der Schadenregulierung und schützt die Versicherten gegen Missbräuche der Versicherungsunternehmen. Sie schreitet gegen Missstände ein, welche die Interessen der Versicherten gefährden.

Weitere Grundlagen für den Schutz der Versicherten bilden das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) für den Abschluss von Einzellebens- und Schadenversicherungen und das Bundesgesetz über die berufliche Alters-, Hinterlassenen- und Invalidenvorsorge (BVG) für die Vorsorge auf kollektiver Basis sowie unsere Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Diese umschreiben die für alle Verträge der Helvetia geltenden Rechte und Pflichten in einer bestimmten Sparte, beispielsweise der Haftpflicht- oder Motorfahrzeugversicherung.

Im Berichtsjahr 2012 sind keine Beschwerden von Kunden oder der Aufsichtsbehörde zur Nichteinhaltung von gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen eingegangen. Weiter wurden 2012 seitens der Finanzmarktaufsicht weder Warnungen ausgesprochen noch Strafen gegen die Helvetia verhängt.

Beratung und Schutz für alle

Unsere Kunden erhalten umfassende Produktinformationen und werden entsprechend ihrer Risikoneigung und Lebenssituation beraten. Im Sinne eines verantwortungsvollen Verhaltens verzichten wir bewusst auf Versprechen, die wir möglicherweise nicht halten können. Und wir arbeiten daran, unsere hohe Beratungsqualität ständig weiter auszubauen. So sollen beispielsweise ausführliche Rechenbeispiele zu unseren Produkten das Angebot für unsere Kunden noch besser nachvollziehbar machen. Unser Verständnis von einem Geschäftsmodell, das sich am Kundeninteresse und Kundenschutz orientiert, geht aber über ein verantwortungsvolles Marketing hinaus. Daher steht unser Versicherungsangebot grundsätzlich allen Kundinnen und Kunden offen, unabhängig von der Art und Höhe ihrer Einkünfte.

G4-PR9

Corporate Governance, Risikomanagement und Compliance

Das Governance-System der Helvetia Schweiz ist darauf ausgerichtet, gesetzliche und aufsichtsrechtliche Rahmenbedingungen ebenso zu erfüllen wie interne Anforderungen. Unsere Grundsätze zum Risikomanagement sind auf die einzelnen Unternehmensfunktionen und unser Kerngeschäft abgestimmt. Nachhaltigkeitsrisiken werden dabei implizit mitberücksichtigt. Wir streben an, zukünftig durch mehr Transparenz und Verantwortung ökologische, soziale und Governance-Gesichtspunkte stärker in den Fokus zu rücken.

Verantwortung in der Unternehmensführung

Die Helvetia legt grössten Wert auf eine wirksame Corporate Governance. Damit wollen wir eine verantwortungsbewusste, auf nachhaltige Wertschöpfung ausgerichtete Leitung und Kontrolle garantieren. Wesentliche Grundlagen bilden das Schweizer Aktienrecht, der Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance und die Richtlinie Corporate Governance (RLCG) der Schweizer Börse. Als grösster Ländermarkt der Helvetia trägt die Schweiz nicht nur massgeblich zu den guten Aktionärsbeziehungen bei. Mit dem Einsitz unseres CEOs in der Gruppengeschäftsleitung nehmen wir auch Einfluss auf weitere Elemente wie die effektive Zusammenarbeit von Geschäftsleitung und Verwaltungsrat und die Transparenz in der Rechnungslegung der Helvetia Holding AG.

Im Einklang mit Gesetzen, Regeln und unserem Verhaltenskodex

Als Compliance-Risiken betrachten wir gerichtliche oder aufsichtsrechtliche Sanktionen sowie materielle Verluste und Reputationsschäden, die aus einer unzureichenden Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften drohen würden. Um dies zu verhindern, haben wir unsere Ziele für ein regelkonformes Geschäftsverhalten und den Umgang mit unseren Stakeholdern in einem Code of Compliance festgehalten. Alle Mitarbeitenden der Helvetia Schweiz tragen die Verantwortung für die Umsetzung dieser Leitlinien. Der Code of Compliance soll an die Integrität und das Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeitenden appellieren.

Compliance-Ansatz

Die Helvetia verfügt über eine gruppenweite Compliance-Organisation mit unabhängigen Vertretern in den Ländermärkten. Im Compliance-Handbuch sind konkrete Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der Helvetia Gruppe und der Ländermärkte festgelegt.

Compliance-Risiken sollen mit einem eigenen Compliance-Programm weitgehend minimiert werden. Mit einer Anti-Geldwäsche-Strategie unterstützt die Helvetia Schweiz die internationalen Bemühungen im Kampf gegen Geldwäsche, Terrorismusfinanzierungen und andere kriminelle Handlungen. Mit vorbeugenden Schutzmassnahmen begegnen wir Korruptionsrisiken und stellen die Transparenz und Integrität bei allen geschäftlichen Tätig-

G4-56

Als Compliance-Risiken betrachten wir gerichtliche oder aufsichtsrechtliche Sanktionen sowie materielle Verluste und Reputationsschäden.

keiten sicher. Mitarbeitende können Fragen und Anliegen bei einer professionell geführten Hotline zur Sprache bringen. Alle Mitarbeitenden der Helvetia Schweiz nehmen regelmässig an einem computergestützten Compliance-Training teil. Mit diesen Schulungen und Workshops sensibilisieren wir die Mitarbeitenden auf den Umgang mit Compliance-Risiken. Darüber hinaus wird das Compliance-Programm mit internen Kontrollmechanismen laufend auf seine Wirksamkeit überprüft und bei Bedarf angepasst.

Schutz von Mitarbeiter- und Kundendaten

Unsere Geschäftstätigkeit basiert weitgehend auf der Nutzung von IT-Systemen. Für den Umgang mit Kunden- und Mitarbeiterinformationen gelten umfassende interne Datenschutzrichtlinien. Die Helvetia Schweiz hat in der Rechtsabteilung die Stelle einer Datenschutzbeauftragten eingerichtet. Wir führen regelmässig Schulungen durch, um unsere Mitarbeitenden für die Bedeutung des Themas zu sensibilisieren. Zudem haben wir detaillierte Verfahren zur Prävention und für den Umgang mit Datenschutzbeschwerden etabliert. Im Berichtsjahr sind keine Beschwerden von Kunden oder Aufsichtsbehörden zu Datenschutzverletzungen eingegangen. Weiter wurden 2012 weder undichte Stellen im Datenschutz festgestellt noch sind Fälle von Datendiebstahl oder Datenverlust aufgetreten.

Die Helvetia Schweiz hat in der Rechtsabteilung die Stelle einer Datenschutzbeauftragten eingerichtet.

G4-PR8

Risiken einschätzen und verstehen

Das Risikomanagement gehört zu unseren zentralen Aufgaben. Im Mittelpunkt unserer Aufmerksamkeit stehen klassische Risiken, denen Versicherungen eine hohe Beachtung zukommen lassen: Dazu gehört, dass die regulatorischen Anforderungen erfüllt werden, die wesentlichen Unternehmensziele erreicht werden und ein effektiver Schutz der Kapitalbasis gewährleistet ist. Soziale und ökologische Risiken werden nicht isoliert gesteuert, sondern bei der Überprüfung versicherungstechnischer und operationeller Risiken mit berücksichtigt.

Integrierter Risikomanagement-Ansatz

Unser Risikomanagement-Ansatz unterstützt uns dabei, Risiken für unser Geschäft frühzeitig zu erkennen, zu erfassen, zu beurteilen und in angemessener Weise zu überwachen. Unsere Methoden und Konzepte zur Risikoidentifikation, Risikoanalyse und Risikosteuerung orientieren sich an den Anforderungen unserer Stakeholder. Dies sind insbesondere die Geschäftsleitung der Gruppe, die Geschäftsleitung des Ländermarktes Schweiz, unsere Aktionäre, die externe Revision und die Aufsichtsbehörden. Die Transparenz der Risiken wird durch ein internes Risikoreporting sowie eine externe Risikoberichterstattung sichergestellt.

Risikomanagement-Organisation

Zur organisatorischen Verankerung werden auf Stufe Gruppe und im Ländermarkt Schweiz «Risiko-Eigner» definiert, die die abschliessende Verantwortung für die Risiken in ihrem Bereich übernehmen. Für die Helvetia Schweiz sind das die Geschäftsleitung und das Linienmanagement. Unsere Risikoorganisation unterscheidet weiter nach «Risiko-Nehmern», die die auftretenden Risiken in ihrem Aufgabenbereich steuern, und nach unabhängigen «Risiko-Beobachtern», die die eingegangenen Risiken beurteilen und überwachen. Dazu zählen zentrale Funktionen der Helvetia Gruppe, wie das Risiko- und Kapitalmanagement, und spezialisierte Risikocontrolling-Funktionen, beispielsweise die Gruppenaktuarate in den Sparten Leben und Nicht-Leben. Die Risiko-Eigner werden in der Wahrnehmung risikoorientierter Lenkungsaufgaben durch lokale Risikofunktionen unterstützt. Die interne Revision überwacht die Funktionsfähigkeit des Risikomanagement-Systems.

Übersicht Risikoarten

Risikoart	Erläuterungen
Marktrisiken	Aktienpreis-, Zins-, Wechselkurs-, Immobilienpreis-, langfristige Liquiditätsrisiken und sonstige Risiken
Liquiditätsrisiken	Kurz- und mittelfristige Liquiditätsrisiken
Gegenparteirisiken	Rückversicherung, Kapitalanlagen, sonstige Forderungen
Versicherungstechnische Risiken	Lebensversicherungen: Sterblichkeit, Langlebigkeit, Invalidität, Kosten, Optionsausübung; Nicht-Leben/Schadenversicherungen: Naturgefahren, Grossereignisse, Basisvolatilität, Reserverisiko
Operationelle Risiken	Gefahr von Verlusten, die infolge von Unzulänglichkeit oder des Versagens von internen Verfahren, Menschen und Systemen als Folge externer Ereignisse eintreten
Strategische Risiken	Gefahr, dass Geschäftsziele aufgrund unzureichender Ausrichtung der eigenen Geschäftsaktivitäten im Markt oder Marktumfeld nicht erreicht werden
Neu entstehende Risiken	Neuartige und zukunftsträchtige Risiken, die sich bisher noch nicht als tatsächliche Gefahr realisiert haben, bei denen sich ein Kausalzusammenhang zwischen Schaden und Risikoquelle nur schwer herstellen lässt

Nachhaltige Versicherungsprodukte

Mit der Absicherung und Begrenzung von Risiken nimmt die Helvetia eine sehr hohe, branchenspezifische Verantwortung für die Gesellschaft wahr. Unser Geschäftsmodell baut darauf auf, dass wir für Lebensversicherungen langfristige Verpflichtungen aus den Versicherungsverträgen erfüllen können. Wir geben Garantien für die Zukunft. Durch unsere Schadenversicherungen ermöglichen wir einen umfassenden Schutz von Gegenständen bei Verlust, Beschädigung oder Diebstahl und einen Risikotransfer für Betriebs-, Ertragsausfall und Schadenersatzforderungen. Damit spiegelt sich unsere Corporate Responsibility in allen Produkten und Dienstleistungen wider. Trotzdem wollen wir mit massgeschneiderten Produkten eine darüber hinausgehende Unterstützung für den Klimaschutz leisten.

Versicherungen für den Klimaschutz

Für die Helvetia ergeben sich aus dem Klimaschutz vielfältige Chancen. Wir versichern seit mehreren Jahren den Einsatz erneuerbarer Energien und unterstützen so eine Verbesserung der Energieeffizienz und die Errichtung von nachhaltigen Immobilien. Wir orientieren uns an Kundenbedürfnissen und legen Wert auf praxisgerechte und wirtschaftlich sinnvolle Lösungen. Wir bieten unseren Privat- und Geschäftskunden Produkte an, mit denen sie ihre Investitionen in den Klimaschutz absichern können. Wir betrachten das als einen innovativen und zunehmend wichtigen Bestandteil unserer Produktstrategie. Die Schweiz weist mit 0.5 Prozent einen tieferen Photovoltaik-Anteil in der Stromversorgung aus. Auch Erdwärmesonden haben aufgrund der im Vergleich mit alternativen Heizsystemen relativ hohen Anschaffungskosten einen eher kleinen Marktanteil.

Daher machen die Versicherungen, die Klimaschutzziele unterstützen, im Berichtsjahr nur einen sehr bescheidenen Anteil unseres Prämienvolumens aus. Dabei versichert die Helvetia etwa ein Siebtel der Erdwärmesonden in der Schweiz. Für neue und Erweiterungen bestehender Photovoltaik-Anlagen wurden im Berichtsjahr Versicherungen mit einer Gesamtleistung von rund 8.5 Millionen Kilowattstunden abgeschlossen. Damit sind wir nach wie vor Marktführer für Photovoltaik-Versicherungen.

Zu unseren «grünen» Produkten zählen auch Ökorabatte für Motorfahrzeuge. Im Privatkundenbereich bieten wir Haltern von klimafreundlichen, kraftstoffsparenden Fahrzeugen Vergünstigungen von bis zu 25 Prozent auf ihre Haftpflicht- und Kollisionskasko-Versicherung an.

FS8

[alle 3 Abschnitte]

Wir bieten unseren Privat- und Geschäftskunden Produkte an, mit denen sie ihre Investitionen in den Klimaschutz absichern können. Wir betrachten das als einen innovativen und zunehmend wichtigen Bestandteil unserer Produktstrategie.

Versicherungen für den Klimaschutz

FS8

Erdwärmesonden-Versicherung

Heizen mit Erdwärme ist umweltfreundlich, energetisch effizient und kostengünstig. Trotz den im Gegensatz zu einer Öl- oder Gasheizung etwas höheren Anschaffungskosten lohnt sich diese ökologische Investition.

Doch die fest im Boden verankerte Erdwärmesonde ist einigen Gefahren ausgesetzt. Tritt bei einer sogenannten Wärmepumpe ein Schadenfall ein, handelt es sich oft um einen Totschaden. Zusätzlich können hohe Folgekosten entstehen, beispielsweise für die Einrichtung der Baustelle, das Freilegen der Zufahrtswege und die erneute Bohrung. Die Helvetia bietet die Möglichkeit, eine Investition in die nachhaltige Energiegewinnung mit einer umfassenden Erdwärmesonden-Versicherung zu schützen. Die Deckung entspricht einer Art Vollkaskoversicherung für die Erdwärme-Sonde.

Photovoltaik-Versicherung

Photovoltaikanlagen dienen der umweltfreundlichen Stromerzeugung und sind zudem sehr langlebig. Diese Vorteile haben aber auch ihren Preis. So kann eine Anlage auf dem Dach eines Einfamilienhauses schnell gleich viel wie ein Wagen der gehobenen Mittelklasse kosten.

Die Technologie der Photovoltaikanlagen hat sich in den letzten Jahren kontinuierlich weiterentwickelt und gilt als sehr ausgereift. Trotzdem lassen sich während der Betriebsphase der Anlage nicht alle Gefahren ausschließen. Mit einer Photovoltaik-Versicherung bietet die Helvetia die Möglichkeit, diese Investition in die Umwelt zu schützen.

Managementansatz

Für das Management von Produkten mit ökologischem Zusatznutzen konzentrieren wir uns vor allem auf die neuen Risiken. Dazu zählen beispielsweise abgebrochene Bohrungen als Folge eines Arteser- oder Gasaustritts oder ein plötzlicher Leistungsabfall von Photovoltaik-Modulen. Diese können wir durch einen massgeschneiderten Risikotransfer auffangen. Photovoltaik- und Erdwärmesonden-Versicherungen werden im Bereich der technischen Versicherungen geführt. Die Gewährung von Ökorabatten für energieeffiziente Motorfahrzeuge wird in der Sparte Motofahrzeuge gesteuert.

Für alle Produkte mit spezifischem ökologischen Zusatznutzen werden seit dem Jahr ihrer Einführung die Entwicklung von Neuabschlüssen, die Prämieinnahmen, der Markt und die Konkurrenz genau beobachtet und entsprechende Ziele und Massnahmen definiert. Im Berichtsjahr wurden vor allem die Anstrengungen in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Partnern, den direkten Vertrieb sowie die weitere Bekanntmachung und die aktive Kundensuche forciert.

Nachhaltige Beschaffung

G4-12

[Verweis gilt für beide
Abschnitte auf dieser Seite]

Als Dienstleistungsunternehmen beschaffen wir im Vergleich zu produzierenden Unternehmen relativ wenig Güter. Die Entwicklung unserer Marktleistung vollzieht sich auf der Basis von Informationen, daher kaufen wir vor allem Gegenstände für unseren Bürobetrieb und die Gebäudeausstattung ein. Im Segment Schweiz entspricht unser Beschaffungsvolumen mit rund CHF 12.5 Mio. etwa drei Promille unseres gesamten Prämienaufkommens. Es umfasst IT-Geräte, Software und IT-Beratungsleistungen, Papier und Büromaterial, Büromöbel, Werbeartikel, Reinigungsmittel sowie Übersetzungs- und Reinigungsdienstleistungen. Im Moment leisten wir damit einen wesentlichen Beitrag an die lokale Wirtschaft. In Zukunft wollen wir durch die explizite Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Beschaffung noch vermehrt ein verantwortliches wirtschaftliches Handeln fördern. Das gilt für alle unsere Lieferanten und Handelspartner.

G4-EC9

Unsere Lieferanten sind
überwiegend aus der
Schweiz. Wir pflegen mit
ihnen ein faires und partner-
schaftliches Verhältnis.

Überwiegend lokale Beschaffung

Unser Einkaufsvolumen setzt sich zu etwas mehr als einem Drittel aus der Beschaffung von IT zusammen. Die verbleibenden zwei Drittel verteilen sich auf alle übrigen Produkte. Wir kaufen 95 Prozent lokal in der Schweiz ein. Wichtigste Ausnahme bilden unsere Werbeartikel. Rund ein Fünftel davon lassen wir in der Schweiz produzieren. Der grössere Teil wird in Asien hergestellt.

Zu den überwiegend in unserem Heimmarkt Schweiz ansässigen Lieferanten pflegen wir ein konstruktives, faires und partnerschaftliches Verhältnis. Viele unserer Zulieferer sind gleichzeitig auch unsere Kunden. Dadurch kennen wir nicht nur die Herkunft und Wirkung unserer Arbeitsmittel. Wir können auch dazu beitragen, dass die gesetzlichen Vorschriften und massgeblichen internationalen Übereinkommen eingehalten werden. Zudem unterstützen wir eine faire und wettbewerbsorientierte Geschäftspolitik mit marktüblichen Preisen.

Einkaufsmanagement

Für die Beschaffung gelten unsere gruppenweiten Richtlinien und Regeln. Darin werden die Grundsätze unseres Beschaffungsmanagements, die Einkaufsorganisation und Verantwortlichkeiten sowie sämtliche Prozesse rund um das Lieferantenmanagement beschrieben, beispielsweise das Qualitätsmanagement und die Kommunikation mit Lieferanten. Wir fordern unsere Lieferanten auf, geltende Gesetze und Vorschriften sowie die massgeblichen internationalen Übereinkommen einzuhalten. Bislang sind diese Richtlinien nicht öffentlich zugänglich. Wir werden aber Grundsätze für eine nachhaltige Beschaffung definieren und in Zukunft auch auf unserer Website publizieren.

Die Helvetia Schweiz wendet für das Management der Lieferantenbeziehungen das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) an. Abgestimmt auf Grösse und Umfang des Lieferantenverhältnisses sowie Produktkategorien und Herkunftsland werden regelmässig interne und externe Lieferantenbewertungen und Kontrollen durchgeführt sowie Auskünfte von Dritten eingeholt.

Einkaufsorganisation

Der Einkauf erfolgt zentral über Ausschreibungen und Anbahnungsgespräche, um im Vorfeld die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit zu prüfen. Verantwortlich für den zentralen Einkauf sind der Bereich IT Group Procurement, die Logistik in der Schweiz und das Branding. Dezentrale Einzelbeschaffungen und Kleinbedarfe werden von der Einkaufsorganisation unterstützt und beaufsichtigt.

Zunehmende Regulierung

In der Schweiz gibt es eine integrierte Finanzmarktaufsicht für Banken und Versicherungen. Diese ist für die internationale Anerkennung und Stärkung des Vertrauens in unseren Finanzplatz sehr wichtig. Wir setzen uns dafür ein, dass bei der Beaufsichtigung von Versicherungsgesellschaften den besonderen Merkmalen unseres Geschäftsmodells und Risikomanagements ausreichend Rechnung getragen wird.

Beziehungspflege und Dialog

Dafür suchen wir den Dialog in Bezug auf wirtschaftliche, politische und gesellschaftliche Themen, die Einfluss auf unser Geschäft und unsere Kunden haben. Wichtige Ansprechpartner sind die Regierung, staatliche Institutionen, Verbände und politischen Parteien. Unsere Abteilung «Public Affairs» fungiert als Schnittstelle zu wichtigen Stakeholdern in der Schweiz. Sie identifiziert, beobachtet und priorisiert Inhalte, die für uns von unmittelbarer Bedeutung sind. Darüber hinaus verfolgen wir aufsichtsrechtliche Entwicklungen auf nationaler und internationaler Ebene. Unsere Teilnahme am politischen Geschehen beschränkt sich nicht nur auf die Formulierung und Prüfung neuer Standpunkte, sondern sie erstreckt sich auch auf die Mitarbeit im Schweizerischen Versicherungsverband (SVV). Wir stehen zudem in regelmässigem Austausch mit politischen Institutionen, Wissenschaftlern und gesellschaftlichen Organisationen.

Unsere Abteilung «Public Affairs» fungiert als Schnittstelle zu wichtigen Stakeholdern in der Schweiz.

Konkrete Geschäftsbedürfnisse als Ausgangspunkt

Die Arbeit im Bereich Regulierung ist immer durch ein konkretes Geschäftsbedürfnis motiviert. Sie wird in Abstimmung mit den betroffenen Unternehmensbereichen der Helvetia definiert und von diesen mitgetragen. Ziel ist die Sicherstellung möglichst förderlicher Rahmenbedingungen für unsere Geschäftstätigkeit. Denn davon hängt ab, welche Zukunftschancen unsere Mitarbeitenden haben und ob das Schutz- und Vorsorgepotenzial unserer Produkte zum Wohl der Gesellschaft genutzt werden kann. Wir suchen Möglichkeiten zu einer zukunftsfähigen Mitgestaltung. Die Früherkennung von politisch relevanten Trends, Chancen und Risiken ist eine sehr wichtige Aufgabe. Als zentrales Instrument dient dazu die Unterstützung der Verbandsarbeit. Weitere Beiträge umfassen Stakeholder-Interaktionen, Medienbeiträge und Studien, die Teilnahme an Podiumsgesprächen und Events sowie die Förderung von politischer Arbeit und Dialog.

Corporate Responsibility für die Umwelt

Der Schutz der Umwelt und insbesondere des Klimas zählt zu den bedeutendsten globalen Herausforderungen. Der Klimaschutz hat eine vielseitige Relevanz für unsere Geschäftstätigkeit. Als Unternehmen bemühen wir uns, die Umweltbelastungen durch unseren Geschäftsbetrieb so gering wie möglich zu halten, und nehmen damit direkten Einfluss auf unsere CO₂-Emissionen. Als Anbieter klimafreundlicher Versicherungen, beispielsweise mit unserem Ökorabatt in der Motorfahrzeugversicherung, setzen wir indirekte Anreize für ein umweltbewusstes Verhalten unserer Kunden. Schliesslich sind wir in unserem Kerngeschäft von den zunehmenden Wetterextremen betroffen. Diese lösen immer wieder Schäden an Gebäuden, Hausrat und Fahrzeugen aus.

Unsere Handlungsfelder

Umweltauswirkungen aus dem Geschäftsbetrieb

Als Versicherungsunternehmen verursachen wir im Vergleich zu anderen Branchen relativ wenig Emissionen. Trotzdem unterstützen wir mit Nachdruck die Entwicklung einer CO₂-armen Wirtschaft. Es ist unser erklärtes Ziel, die negativen Umweltauswirkungen so gering wie möglich zu halten – insbesondere in den Bereichen Energieverbrauch und Geschäftsreisen.

Wetterextreme

Die zunehmende Anzahl von Stürmen, Überschwemmungen und anderen Wetterextremen stellt die Helvetia als Risikoträger vor grosse Herausforderungen. Eine sorgfältige Analyse der Auswirkungen auf unser Versicherungsportfolio ist ein wichtiger Schritt, um auf die zukünftige Entwicklung vorbereitet zu sein.

Umweltauswirkungen aus dem Geschäftsbetrieb

Für die Wirtschaft stellt der Klimawandel ein erhebliches Risiko dar, für unser Unternehmen könnte er schwerwiegende Folgen haben. Ausgehend von dieser Erkenntnis setzt sich die Helvetia Schweiz dafür ein, die Umweltauswirkungen im gesamten Unternehmen zu reduzieren. Dabei konzentrieren wir uns auf die wichtigsten CO₂-Verursachungsquellen unserer Geschäftstätigkeit. Das sind unsere Reisetätigkeit und der Verbrauch von Energie, Papier und Wasser in unseren Gebäuden. Darüber hinaus berücksichtigen wir ökologische Aspekte bei baulichen Massnahmen.

Aufbau eines Umweltmanagement-Systems

Wir verfügen noch über kein schweizweites System, das die Auswirkungen unseres Handelns auf die Umwelt systematisch erfasst. Für eine umfassende Umweltvorsorge wollen wir daher ein Managementsystem einführen. Der Leiter des Ressorts Logistik wird für die operative Umsetzung und für die Koordination zuständig sein. Auf Geschäftsleitungsebene ist Angela Winkelmann, Mitglied der Geschäftsleitung, Leiterin Human Resources und Dienste, verantwortlich. Wir wollen die Datenabdeckung schrittweise auf alle wesentlichen Standorte und die Mehrheit unserer Mitarbeitenden ausdehnen. Damit schaffen wir die erforderliche Transparenz für eine systematische Verbesserung unserer CO₂-Bilanz.

Transparente Umweltberichterstattung

Die Helvetia Gruppe beteiligt sich seit mehreren Jahren an der Carbon Disclosure Project (CDP) Initiative. Wir veröffentlichen regelmässig einen Bericht zu unseren CO₂-Emissionen. Bislang haben wir nur die an unseren Hauptsitzen Basel und St. Gallen verursachten Treibhausgase gemessen. Im Berichtsjahr wurden erstmals zusätzliche Schweizer Standorte mit einem nennenswerten Energieverbrauch erfasst. Anhand dieser Daten rechneten wir den Verbrauch für die Gesamtschweiz hoch und verfügen so über ein komplettes Bild. Wir werden das Jahr 2012 auch als neues Basisjahr für alle zukünftige Messungen verwenden.

Verwendete Standards und Qualitätskontrolle

Wir stützen uns auf den weltweit etablierten Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting Standard und legen für die Konsolidierung das Prinzip der operativen Kontrolle zugrunde. Unsere Berechnungen beruhen auf dem Standard des Vereins für Umweltschutz und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e.V. aus dem Jahr 2010. Mit der verwendeten Erhebungsmethodik werden die verursachten Emissionen tendenziell eher zu hoch ausgewiesen. Damit setzen wir uns bewusst einen Anreiz, noch mehr Standorte in die Direkterhebung einzubeziehen.

G4-EN15, G4-EN16,
G4-EN17

[sowie nächster Abschnitt]

Die Helvetia Gruppe beteiligt sich seit mehreren Jahren am Carbon Disclosure Project (CDP) Reporting.

G4-EN15, G4-EN16,
G4-EN17

Unsere Umweltdaten

Im Rahmen unseres CO₂-Managements messen wir fünf zentrale Umweltindikatoren: Energieverbrauch, Geschäftsreisen, Papier- und Wasserverbrauch sowie Abfallerzeugung. Diese Kennzahlen decken unsere wichtigsten Umweltaspekte ab.

Der durchschnittliche CO₂-Ausstoss pro Mitarbeitenden beträgt für das Berichtsjahr 1.5 Tonnen. Rund 82 Prozent der gesamten Emissionen konzentrieren sich dabei auf die betriebsnotwendige Reisetätigkeit (42 Prozent) und auf den Verbrauch von Wärmeenergie (knapp 40 Prozent). Mit 6 Prozent ist der Emissionsbeitrag für Elektrizität vergleichsweise niedrig. Das liegt daran, dass der Standard-Strommix in der Schweiz einen hohen Anteil von Naturstrom und CO₂-neutralem Atomstrom aufweist.

Massnahmen zur Reduktion unseres CO₂-Fussabdrucks

Ausgehend von den Werten des Jahres 2012 werden wir eine Strategie und Zielvorgaben definieren, die unsere CO₂-Emissionen schrittweise senken. Alle bisherigen Massnahmen setzen an den Hauptverursachungsquellen an, sind aber nicht Bestandteil eines zentralen Programms. Dazu gehören zum Beispiel der vermehrte Einsatz von Video- und Telefonkonferenzen für interne Sitzungen und die Benutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln. Damit werden die Emissionen für den Reiseverkehr zwischen den beiden Schweizer Hauptsitzen Basel und St. Gallen reduziert. Die Helvetia Schweiz beteiligt sich weiter an den Fahrkosten ihrer Mitarbeitenden für den öffentlichen Personennahverkehr. Im Rahmen des sogenannten «Umwelt-Abos» erhalten diese einen jährlichen Zuschuss von bis zu 250 Franken.

Bei allen anstehenden baulichen Massnahmen verbessern wir stets auch die Energiebilanz. Zusätzlich schalten wir in den Hauptsitzen zu festgelegten Tageszeiten automatisch die Beleuchtung ab und achten in den Gebäuden der Helvetia auf einen strikten Einsatz von ökologischen Reinigungsmitteln und Hygieneartikeln. Wir verwenden ausschliesslich FSC-zertifiziertes Papier.

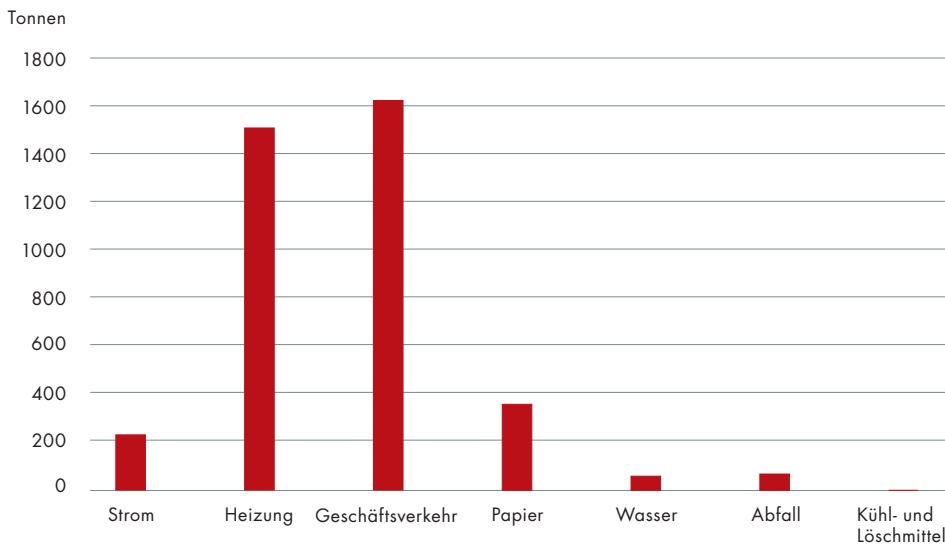
Wir wollen das Umweltbewusstsein unserer Mitarbeitenden fördern, indem wir sie auf das Thema sensibilisieren: Wir zeigen ihnen auf, wie sie im Alltag zum betrieblichen Umweltschutz beitragen können.

Die Helvetia Schweiz beteiligt sich an den Fahrkosten ihrer Mitarbeitenden für den öffentlichen Personennahverkehr.

Unser CO₂-Fussabdruck

G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

[Grafik und Tabelle]



Unsere Verbrauchsmengen und Emissionswerte

	Verbräuche (absolut)	Verbrauch pro Mitarbeitenden	CO ₂ -Fussabdruck (absolut)	CO ₂ -Emissionen pro Mitarbeitenden
Strom	11 786 077 kWh	4 714 kWh	230 t	92 kg
Heizung	11 110 856 kWh	4 444 kWh	1 515 t	606 kg
Geschäftsverkehr	3 848 867 km	1 540 km	1 631 t	652 kg
Papier	298 t	119 kg	358 t	143 kg
Wasser	76 038 m ³	30 m ³	57 t	23 kg
Abfall	442 t	177 kg	66 t	26 kg
Kühl- und Löschmittel	0 kg	0 g	0 t	0 kg
Total			3 857 t	1 543 kg

Wetterextreme

In der Schweiz häufen sich seit einiger Zeit Starkregen, Sturm, Hagel und Hochwasser. Die dadurch verursachten Elementarschäden nehmen zu. Dabei spielt die dichte Besiedelung in vielen Regionen eine wesentliche Rolle. Die zunehmende Bevölkerungs- und Wertekonzentration beeinflusst das Ausmass der Schäden. Gleichzeitig steigen mit den Auswirkungen des Klimawandels auch die Häufigkeit und Intensität von Wetterextremen.

Auswirkungen auf unsere Produkte

Für die Helvetia Schweiz schlagen sich diese meteorologischen Veränderungen in der Schadenhöhe und -frequenz nieder. Daher müssen die Deckungsbedingungen ebenso angepasst werden wie die eigene Absicherung gegen die erhöhten Schadenpotenziale. Strategien zur Schadensvorsorge und Schadenminimierung sind unabdingbar, um die zunehmenden Wetterereignisse zu bewältigen. Fast alle Versicherungszweige sind betroffen, wobei die Auswirkungen je nach Versicherungssparte durchaus unterschiedlich sein können:

G4-EC2
 [sowie Tabelle]

Von meteorologischen Veränderungen betroffene Versicherungssparten

Wetterphänomen	Auswirkungen	Betroffene Versicherungen
Temperatur	<ul style="list-style-type: none"> – Hitze – Dürre – Schädlinge – Frost – Glatteis 	<ul style="list-style-type: none"> – Gewerbeversicherungen – Gebäudeversicherungen – Motorfahrzeug-Kasko
Niederschlag	<ul style="list-style-type: none"> – Flut – Überschwemmung – Dürre – Murgänge und Erdsenkungen 	<ul style="list-style-type: none"> – Gebäudeversicherungen – Gewerbeversicherungen – Motorfahrzeug-Kasko – Betriebsausfallversicherungen
Wind	<ul style="list-style-type: none"> – Sturm 	<ul style="list-style-type: none"> – Gebäudeversicherungen – Gewerbeversicherungen – Motorfahrzeug-Kasko – Betriebsausfallversicherungen
Hagel, Blitz	<ul style="list-style-type: none"> – Unwetter – Einschlag 	<ul style="list-style-type: none"> – Gebäudeversicherungen – Gewerbeversicherungen – Motorfahrzeug-Kasko – Betriebsausfallversicherungen

G4-EC2

Unser Umgang mit Herausforderungen des Klimawandels

Der Klimawandel und die vermehrten Wetterextreme stellen mit der Beeinflussung unseres Risikokapitalbedarfs ein klassisches Änderungsrisiko in der Schadenversicherung dar. Vielen Auswirkungen können wir durch ein umsichtiges Underwriting, das heisst mit adäquaten Preisen und Haftungslimiten, begegnen. Voraussetzung ist, dass wir die Schadenpotenziale realistisch einschätzen: mithilfe einer kontinuierlichen Beobachtung des Schadenverlaufs im eigenen Portfolio und der dazu im Markt vorhandenen Daten, einer fachmännischen Beurteilung und einem ganzheitlichen Risikomanagement. Dazu berücksichtigen wir nicht nur die zunehmende Wettervariabilität und die neuartigen Wetterrisiken, sondern wir versuchen auch, die Auswirkungen nachhinkender Prämienanpassungen und die unzureichende Schadenerfahrung abzubilden. Hier liegt eine grosse Herausforderung für unser Produkt- und Risikomanagement.

Unser Beitrag zum Klimaschutz

Als Versicherungsunternehmen haben wir viele Möglichkeiten, selbst effektiv zum Klimaschutz beizutragen. Die Helvetia Schweiz hat dazu bereits mehrere Initiativen ergriffen: Wir nutzen unseren Einsitz in der Leitung des Elementarschaden-Pools des Schweizerischen Versicherungsverbands für eine aktive Mitgestaltung auf Verbandsebene. Gemeinsam mit dem Verband arbeiten wir im Bereich Prävention – oft im Gleichschritt mit dem Bundesamt für Umwelt und mit kantonalen Gebäudeversicherungsanstalten. Ein Beispiel dafür ist eine Studie zu Schaden- und Verlustpotenzialen infolge tauenden Permafrosts. Darüber hinaus bieten wir Versicherungsschutz für neue Technologien, die dem Klimawandel Rechnung tragen, und fördern klimafreundliche Versicherungsprodukte – zum Beispiel in der Motorfahrzeugversicherung.

Neue Marktpotenziale und Chancen

Der Klimawandel muss natürlich bekämpft werden. Zunehmende Wetterereignisse und ihre Intensität eröffnen auch Marktpotenziale. Wir können beispielsweise von einer stärkeren Nachfrage nach der Deckung von Elementargefahren profitieren. Weiter bieten sich vielleicht bald Chancen, neue Produkte für zukünftige Innovationsbereiche zu entwickeln.

Und schliesslich ist der Klimawandel auch ein guter Grund, die Prävention in der Elementarschadenversicherung zu unterstützen: Wir können die Risikoselektion neuen technischen Möglichkeiten anpassen. Dazu zählen beispielsweise bauliche Massnahmen zum Objektschutz. Damit motivieren wir unsere Kunden zur Schadensvorsorge.

G4-EC2

Zunehmende Wetterereignisse eröffnen neue Marktpotenziale.

Corporate Responsibility für die Gesellschaft

Als führendes schweizerisches Versicherungsunternehmen pflegt die Helvetia ihre traditionelle lokale Verankerung. Massgebliche Grundlage unserer Aktivitäten für die Gemeinschaft ist unsere wirtschaftliche Tätigkeit im Kerngeschäft. Als Unternehmen, das langfristig denkt, schaffen wir Mehrwert für die Gesellschaft und die Aktionäre – sei es durch Arbeitsplätze, Erwirtschaftung von Steuern zur Finanzierung öffentlicher Dienstleistungen oder unsere Geschäftstätigkeit im Allgemeinen. Gemeinsame Wertschöpfung geht für uns jedoch einen Schritt weiter. Daher unterstützen wir zahlreiche Projekte lokaler Institutionen und gemeinnütziger Organisationen in den Bereichen Wissenschaft, Kultur und Sport sowie breit geteilte gesellschaftliche Anliegen. Diese Engagements haben sich – häufig aus kleinen Anfängen – zu einer langfristigen Zusammenarbeit oder grösseren Projekten entwickelt, auf die wir stolz sind. Die folgenden Seiten erläutern, wie wir unsere gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen und welche Schwerpunkte wir in Zukunft setzen wollen.

Unsere Handlungsfelder und Projekte

Einbindung am lokalen Standort

Die Helvetia Schweiz leistet als Arbeitgeber, Steuerzahler und Bezieher von Produkten und Dienstleistungen einen wichtigen Beitrag für die Gemeinschaft. Unsere starke lokale Verankerung, von deren Sinn wir überzeugt sind, hilft uns dabei, gesellschaftliche Bedürfnisse in vielen Bereichen zu unterstützen.

Für die Jugend: Stiftung Helvetia Patria Jeunesse

Eine tragende Säule unseres gesellschaftlichen Engagements bildet die Helvetia Patria Jeunesse-Stiftung für Kinder und Jugendliche. Sie wurde 1978 zur Förderung von Jugendarbeit und Jugendhilfe in der Schweiz gegründet. Die Stiftung unterstützt überschaubare Projekte mit unmittelbarem Nutzen für Kinder und Jugendliche in der Schweiz.

Für die Natur: unser Schutzwaldengagement

Unsere Rolle als «guter Nachbar» wollen wir so ausüben, dass wir unser Wissen und unsere Kernkompetenzen im Bereich Prävention und Risikomanagement einbringen können. Die Helvetia fördert seit 2011 Schutzwaldprojekte in der Schweiz. Damit helfen wir, Dörfer, Strassen und Schienen vor Stein- schlag, Erdbeben und Lawinen abzusichern.

Einbindung am lokalen Standort

Wir sind gut vernetzt in der Gemeinschaft, in der unsere Mitarbeitenden leben und arbeiten.

G4-EC1

[sowie nächster Abschnitt]

Die Helvetia Schweiz kann bereits mit ihrem Kerngeschäft einen grossen Beitrag zur Entwicklung der lokalen Gemeinschaft leisten. Darüber hinaus versuchen wir, unserer Verantwortung auch als «guter Nachbar» gerecht zu werden. «Good Corporate Citizenship» ist Bestandteil unseres Wertekreises und unseres Unternehmensleitbilds. Wir sind gut vernetzt an den lokalen Standorten, an denen unsere Mitarbeitenden leben und arbeiten. Und wir engagieren uns für soziale und kulturelle Projekte sowie für Wissenschaft und Bildung.

Ausgangspunkt für eine Berechnung des finanziellen Gegenwerts unserer Leistungen an die Gemeinschaft ist die Unternehmensleistung. Sie beträgt für das Berichtsjahr 2012 über CHF 4 800 Mio. Das entspricht der Summe aller Werte, die wir mithilfe unserer Mitarbeitenden und des eingesetzten Kapitals erwirtschaftet haben.

Der Beitrag aus unserem Kerngeschäft

Im Jahr 2012 wurde ein nennenswerter Anteil der Nettowertschöpfung in Form von Löhnen und Gehältern wieder an die Mitarbeitenden unseres Unternehmens ausgeschüttet. Weitere CHF 47.6 Mio. entrichteten wir in Form von Steuern an die öffentliche Hand. Die in der Tabelle auf Seite 40 abgebildete Wertschöpfungsrechnung zeigt, welche Anspruchsgruppen im Berichtsjahr von unserer Wertschöpfung profitiert haben. Da wir die Dividendenzahlungen an unsere Aktionäre auf Stufe der Helvetia Holding ausschütten, beteiligt sich das Segment Schweiz über ein internes Umlageverfahren indirekt auch an den gezahlten Dividenden. Insgesamt wurden dafür auf Stufe Gruppe im Jahr 2012 CHF 147.1 Mio. aufgewendet.

Darüber hinaus verfolgt die Helvetia in der Schweiz ein sehr ambitioniertes Ausbildungsziel. Unser Ziel einer «Nachwuchsquote» von 9 Prozent des Personalfestbestands führt dazu, dass wir über den eigenen Bedarf hinaus Jugendliche und junge Erwachsene in verschiedenen Qualifikationsstufen ausbilden. Damit sichern wir nicht nur unseren eigenen Personalbedarf, sondern leisten einen Beitrag zur beruflichen Qualifizierung der Gesellschaft.

Freie, von den Mitarbeitenden nicht benötigte Krippenplätze in unserer Kinderkrippe Triangel in St. Gallen stehen Kindern aus der Region zur Verfügung.

Wertschöpfungsrechnung

G4-EC1

Bestandteil	Erläuterung	Mio. CHF	Einbezogene Positionen
Erzeugter Mehrwert			
Einnahmen	Ertrag aus betrieblicher Tätigkeit: Nettoerlöse und Einnahmen aus Finanzinvestitionen	4 835,8	Verdiente Prämien und laufender Ertrag sowie Gewinne und Verluste auf Kapitalanlagen, Ergebnis Beteiligungen und übriger Ertrag
Total		4 835,8	
Verteilter Mehrwert			
Betriebskosten (nicht vollständig)	Zahlungen an Dritte und externe Auftragnehmer. Von insgesamt CHF 4 419,7 Mio. Aufwänden aus betrieblicher Tätigkeit enthalten weitere Positionen Leistungen an Dritte. Diese sind aber hier nicht ausgewiesen. ¹⁾	143,5	Zahlungen an Lieferanten und Rückversicherungen
Zahlungen an Mitarbeitende	Gesamtes Lohnkonto einschliesslich der im Namen der Mitarbeitenden an Behörden abgeführten Beträge	329,8	Alle Zahlungen an Mitarbeitende: Gehälter, Sozialversicherungen, Sozialleistungen, Pensionen, Provisionen, Abgangsschädigungen, Fahrtkostenzuschüsse, Ausbildungsförderung, Darlehen, Dienstaltersgeschenke und Mitarbeiteraktienpläne sowie Lohnsteuern und abgeführte Quellensteuer
Zahlungen an Vertriebspartner	Zahlungen für externe Vermittler	59,5	Provisionen an Dritte
Zahlungen an Versicherungsnehmer	Zahlungen aus Lebensversicherungsverträgen	2 239,2	Bezahlte Versicherungsleistungen Leben
Zahlungen an Kapitalgeber	Anteilseigner werden auf Stufe Helvetia Holding ausgeschüttet	22,3	Zinsaufwand
Zahlungen an die öffentliche Hand	Steuern an Behörden	47,6	Ertragssteuern
Investitionen in die Gemeinschaft	Gemeinwohlausgaben, Spenden und Beiträge	1,5	Freiwillige Leistungen, Spenden und Investitionen zur Förderung des Gemeinwohls, inklusive Spenden an Forschungsorganisationen, für karitative Zwecke und zur Unterstützung kommunaler Infrastruktur, Förderung von Kunst, Erziehung und Wissenschaft ohne Sponsoringleistungen
Total		2 843,4	
Total zurückbehaltener Mehrwert²⁾		1 992,4	

¹⁾ Schadenaufwand und Schadenbearbeitung Nicht-Leben, Überschuss und Gewinnanteile der Versicherten, Betriebs- und Verwaltungsaufwand, übriger Aufwand

²⁾ Ein Grossteil dieses zurückbehaltenen Mehrwerts wird der Helvetia Holding ausgeschüttet; der ausgewiesene Gewinn der Helvetia Schweiz beträgt CHF 237,5 Mio.

Unsere Förderung sozialer und kultureller Vorhaben umfasst neben grösseren Projekten und der Stiftung Helvetia Patria Jeunesse vor allem eine Vielzahl kleiner Einzelspenden.

Gesellschaftliches Engagement heute und in Zukunft

Wir prägen mit vielfältigen Aktivitäten und individuellen Verpflichtungen in Kultur, Bildung, Wissenschaft, Sport und Gesellschaft ein menschliches Bild unseres Unternehmens. 2012 haben wir gemeinnützige Projekte und gesellschaftliche Institutionen in Höhe von CHF 1.5 Mio. unterstützt. Wir wollen damit Verantwortung für die Gesellschaft übernehmen.

Unsere Förderung sozialer und kultureller Vorhaben umfasst neben grösseren Projekten und der Stiftung Helvetia Patria Jeunesse vor allem eine Vielzahl kleiner Einzelspenden. Dazu zählt die Unterstützung des persönlichen, sozialen und politischen Engagements unserer Mitarbeitenden. Inhaltlich wollen wir uns in Zukunft noch stärker auf wenige Themen konzentrieren, die sich unmittelbar aus unserer Rolle am Standort ergeben und in die wir unser spezifisches Wissen und unsere Kernkompetenzen einbringen können. Wir sind uns bewusst, dass die Auswahl und Durchführung unseres gesellschaftlichen Engagements ein noch höheres Mass an Transparenz mit sich bringen sollte. Wir erfassen unsere Förderleistungen bislang nicht vollständig und nur teilweise systemgestützt. Weiter führen wir nicht durchgängig eine regelmässige Prüfung der unterstützten Projekte durch. Das gilt insbesondere für unsere Sachspenden und aktiven Beiträge an Interessenverbände, Politik, Wissenschaft und andere Organisationen.

Bildung und Wissenschaft

Umfassendes Wissen hat für uns als Versicherungsunternehmen einen hohen Stellenwert und ist insbesondere im Risikomanagement auch die Grundlage unseres Geschäfts. Daher fördern wir seit vielen Jahren ausgewählte Hochschulen, die ihren universitären Schwerpunkt auf unternehmensnahe Fachrichtungen wie Risiko- und Versicherungsmanagement setzen. Ziel der Zusammenarbeit ist, die verfügbaren Ressourcen der Partner im beidseitigen Interesse zu nutzen. Das reicht von der Förderung qualifizierter Studierender, von Weiterbildung und Lehre, über den Austausch wissenschaftlicher Ergebnisse bis hin zur Unterstützung universitärer Veranstaltungen.

Kulturförderung

Kulturelles Engagement hat bei der Helvetia Schweiz eine lange Tradition. Viele kulturelle Projekte an unseren Standorten können nur mit Hilfe von Unternehmen umgesetzt werden.

Mit unserer Mitgliedschaft im Verein Blues Festival Basel unterstützen wir als Sponsor das Basler Blues-Festival. Seit seiner Gründung im Jahre 2000 ist das Festival zu einem beliebten und geschätzten Event der Region gewachsen. Es treten internationale Stars und die talentierte einheimische Musikszene auf. Ebenfalls gefördert werden das Basler Jazzfestival und das Westschweizer Festival Rock Oz'Arènes.

In der geschichtsträchtigen römischen Arena von Avenches wird dem Publikum ein vielseitiges Programm von Rock, Blues, Pop und Elektromusik bis zu Reggae geboten.

Seit der Gründung der St. Galler Festspiele im Jahr 2006 unterstützt die Helvetia diese Veranstaltung als Hauptsponsorin. Das Kulturfestival findet jährlich im St. Galler Klosterbezirk statt, der zum Unesco-Weltkulturerbe gehört. Es umfasst Opernaufführungen, Konzerte und Tanzvorführungen in der Kathedrale, in verschiedenen Kirchen und unter freiem Himmel.

Demografischer Wandel

Der demografische Wandel gehört zu den Schlüsselthemen in unserem Kerngeschäft. In der Schweiz wird der Anteil der über 60-Jährigen bis 2050 um über 60 Prozent zunehmen. Wir sind davon überzeugt, dass sich nur mit einer ganzheitlichen Betrachtungsweise nachhaltige Lösungen zu Alters- und Generationenfragen entwickeln lassen. Auf der Grundlage unseres Fachwissens zum Thema Demografie bringen wir uns daher aktiv in den Dialog zur demografischen Entwicklung ein. Insbesondere engagieren wir uns sowohl finanziell als auch durch Einsitz im Stiftungsrat für das World Demographic & Ageing Forum (WDA Forum). Diese internationale, intergenerationelle Plattform beleuchtet anhand der fünf Handlungsfelder Wettbewerbsfähigkeit, Arbeitswelt, Altersvorsorge, Finanzmärkte und Gesundheit die Folgen der demografischen Entwicklung für unser Zusammenleben und unsere Arbeitswelt.

Gemeinwohlausgaben (ohne Sponsoring-Beiträge)

G4-EC1

Themen der Investitionen in das Gemeinwesen	Wert in Mio. CHF	Motivation
Schutzwald	0,3	<ul style="list-style-type: none"> – Gewährleistung von Schutz und Sicherheit des alpinen Lebensraums – Unterstützung strukturschwacher Regionen – Leisten von Nothilfe, z.B. in Visp durch Wiederaufforstung nach Waldbrand
Stiftung Helvetia Patria Jeunesse	0,2	<ul style="list-style-type: none"> – Förderung von Kindern und Jugendlichen in der Schweiz
Bildung und Wissenschaft	0,5	<ul style="list-style-type: none"> – Unterstützung von Bildung als Grundlage von Innovation und Wissen – Gewährleistung des Zugangs zu Bildung – Unterstützung von Forschungsprojekten – Ermöglichung eines Dialogs zum Thema Risikomanagement
Kultur, Sport und Philanthropie	0,2	<ul style="list-style-type: none"> – Unterstützung eines vielseitigen Kulturangebots von guter Qualität – Gewährleistung des Zugangs zur Kultur – Pflege der vorhandenen kulturellen Ressourcen und Traditionen – Unterstützung von Breitensport-Aktivitäten für Vereine, Jugendorganisationen – Unterstützung von organisierten Interessen im sozialen Bereich
Diverse Wirtschaftsverbände und Gewerbevereine sowie Industrie und Handelskammern, Parteien	0,3	<ul style="list-style-type: none"> – Unterstützung von organisierten Interessen im Wirtschaftsbereich und in der Branche

Für die Jugend: Stiftung Helvetia Patria Jeunesse

Die Helvetia Schweiz hat seit langem erkannt, dass die Förderung der Jugend ein wichtiger Motor für die Entwicklung der Gesellschaft ist. Um möglichst langfristig und nutzbringend für die Jugend agieren zu können, wurde 1978 anlässlich des 100-jährigen Bestehens der Patria Genossenschaft die Stiftung Helvetia Patria Jeunesse ins Leben gerufen. Sie hat zum Ziel, das Wohl von Kindern und Jugendlichen in der Schweiz zu fördern.

Die Vergaberichtlinien der Stiftung regeln den Förderprozess. Der Stiftungsrat setzt sich zusammen aus Doris Russi Schurter, Rechtsanwältin in Luzern, Präsidentin des Verwaltungsrates der Patria Genossenschaft und Vizepräsidentin des Verwaltungsrates der Helvetia Holding AG; Dr. Philipp Gmür, CEO der Helvetia Versicherungen Schweiz; und Jörg Emmenegger, Leiter Technische Versicherungen, Helvetia Versicherung Schweiz, Mitglied der Direktion.

Geförderte Projekte und Aktivitäten

Unterstützt werden überschaubare Projekte mit unmittelbarem Nutzen in den Bereichen Sport, Freizeit, Musik und Theater. Einen weiteren Schwerpunkt bildet die Förderung körperlich oder geistig behinderter Jugendlicher.

Kleinere finanzielle Beiträge gehen an Musikvereine, Kindergärten und Kindertagesheime, Heime für behinderte Kinder oder Pfadistätten. Häufig werden die Mittel für neue Möbel, die Anschaffung von Spiel- und Lernmaterial sowie für Veranstaltungen und Freizeitangebote verwendet. Unterstützt werden aber auch Schüler-, Musikprojekte und Kindertheateraufführungen. Die Helvetia Patria Jeunesse-Stiftung beteiligt sich allerdings nur an den Kosten für Kostüme, Kulissen und Material, wenn vorwiegend Kinder und Jugendliche mitwirken. Die geleistete Unterstützung soll so auf zweifache Weise positiv wirken: Erstens werden sinnvolle Initiativen gefördert. Zweitens bieten wir damit Kindern und Jugendlichen eine gute Möglichkeit, ihre eigenen Fähigkeiten zu entwickeln und nach aussen zu zeigen.

Die Jahresvergabeung

Zusätzlich unterstützt die Helvetia Patria Jeunesse Stiftung jedes Jahr ein grösseres Projekt. Im Berichtsjahr wurde der Betrag von 25 000 Schweizer Franken dem Verein Powerlungs for young asthmatics in Luzern zugesprochen. Der Verein fördert seit zehn Jahren eine umfassende Schulung und Verbesserung des körperlichen und mentalen Befindens jugendlicher Asthmatikerinnen und Asthmatiker. Mit seinem Kids Day möchte der Verein den betroffenen Jugendlichen die Angst vor Atemnot nehmen. Durch die gemeinsame Ausübung des Rudersports entwickeln sie mehr Selbstvertrauen und lernen spielerisch, besser mit der eigenen Krankheit umzugehen. Mit der Jahresvergabeung ermöglichte die Helvetia Patria Jeunesse Stiftung den Kids Day 2012 im Luzerner Ruderclub Reuss. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ruderten in einem einzigartigen 16er-Boot und massen sich in einem Ergometer-Ruderwettbewerb über 500 Meter.

Für die Natur: unser Schutzwald- engagement

Die Helvetia Schweiz setzt sich als Versicherungsunternehmen für die Schadenprävention ein, trägt Schäden mit und regelt deren Folgen. Wir wissen, dass wirksame Hilfe nur von allen Beteiligten gemeinsam geleistet werden kann – egal ob es um die Prävention im Vorfeld geht oder um die Massnahmen im Schadenfall.

Dieses Know-how und unsere Stärke in Risikothemen wollen wir auch in unser gesellschaftliches Engagement einbringen. Daher fördern wir seit 2011 Schutzwaldprojekte in der ganzen Schweiz, die Dörfer, Strassen und Schienen in Berggebieten vor Steinschlag, Erdbeben und Lawinen sichern.

Zusammenarbeit mit lokalen Forstorganen

In der Schweiz sind die kantonalen Forstämter im Rahmen ihres Grundauftrags für die Planung und Bewirtschaftung von Schutzwäldern verantwortlich. Wir evaluieren in Zusammenarbeit mit ihnen geeignete Pflanzgebiete. Ausgewählt werden bedrohte Hanglagen, für die aus Sicherheitsaspekten eine ausserordentliche Aufforstung erforderlich ist. Für diese Pflanzgebiete spendet die Helvetia den finanziellen Gegenwert von zusätzlichen 10 000 Bäumen. Die Förster beschaffen damit die geeigneten Bäume, die in der Region vorkommen und der natürlichen Waldgesellschaft entsprechen. Darüber hinaus kümmern sie sich um die Rekrutierung der erforderlichen Waldarbeiter und koordinieren die Pflanzung und die spätere Überwachung der Jungbäume.

Tausende junge Bäume für das Berner Oberland und Wallis

Im Berichtsjahr wurden zwei Schutzwaldprojekte durchgeführt: Im Berner Oberland wurden rund um den Briener- und den Thunersee an 18 Standorten insgesamt 10 000 Bäume gepflanzt. Die Erfüllung der Schutzfunktion der Wälder war nicht mehr gewährleistet, weil der Baumbestand überaltert war. Einerseits fehlten häufig Baumarten, die für die Stabilität des Waldes wichtig sind. Andererseits wuchsen im Rahmen der natürlichen Verjüngung die Bäume nicht oder viel zu langsam nach.

Mit dem zweiten Projekt im Wallis unterstützte die Helvetia mit 10 000 Jungbäumen die Wiederaufforstung von insgesamt 110 Hektar Schutzwald oberhalb von Visp. Im April 2011 wurde der Wald von einem verheerenden Brand zerstört. Das Waldstück schützt die Gewerbezone Visp Ost und die am Fuss des Hangs verlaufende Kantonsstrasse Visp–Eyholz vor Steinschlag und Erosion.

Schutzwaldprojekte der Helvetia in der Schweiz

Gebiet	Beschreibung	Projektlaunch	Anzahl Bäume
Engadin	Behebung des teilweise kritischen Zustandes des vorhandenen Schutzwaldes aufgrund eines stark zurückgehenden Lärchenanteils und eines durch Schneedruck und Rutschbewegungen verursachten Bruchs von Fichten und Föhren	2011	10000
Berner Oberland	Unterstützung der Schutzfunktion nach Holzschlag durch gezielte Pflanzung fehlender Baumarten und altersgestufte Aufforstung	2012	10000
Oberwallis	Schutzwald-Aufforstung nach Zerstörung durch einen Waldbrand	2012	10000
Rigi	Aufforstung von Schutzwald in einer der bezüglich Naturgefahren meistgefährdeten Region der Schweiz	2013	10000
Jura	Verjüngung und Pflege von an schwer zugänglichen Orten wachsenden Schutzwaldbeständen, deren Bewirtschaftung über viele Jahre hinweg vernachlässigt wurde	2013	10000

Helvetia als Arbeitgeberin

Die Helvetia Schweiz setzt auf eine verantwortungsbewusste Führungs- und Unternehmenskultur. Wir honorieren Leistung und belohnen unternehmerisches Handeln. Wir fördern Selbstverantwortung und gewähren unseren Mitarbeitenden die dafür erforderlichen Entscheidungs- und Handlungsfreiräume. Unsere Mitarbeitenden sind es, die täglich unser Geschäft ausführen. Und sie geben der Helvetia im Kontakt mit den Kunden ein persönliches Gesicht. Mit einem respektvollen Umgang und einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit schaffen wir die Voraussetzungen für ihre Motivation und Einsatzbereitschaft. Mit attraktiven Arbeitsbedingungen, gezielter Weiterbildung und chancengleichen Entwicklungsmöglichkeiten fördern wir die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden. Damit sichern wir nicht nur die langfristige Beschäftigung, sondern auch unseren nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Unsere Handlungsfelder und unsere Verantwortung

Verantwortung für die Mitarbeitenden

Ziel unseres Personalmanagements ist es, die besten Mitarbeitenden zu gewinnen, zu fördern und an die Helvetia Schweiz zu binden. Dabei spielen Mitarbeiterengagement, Führungsqualitäten und Fachkenntnisse, Vielfalt und Chancengleichheit sowie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie eine grosse Rolle.

Engagement der Mitarbeitenden

Motivierte, engagierte Mitarbeitende verhelfen uns zu entscheidenden Wettbewerbsvorteilen. Wir wollen erreichen, dass unsere Mitarbeitenden zufrieden, loyal und stolz darauf sind, für die Helvetia zu arbeiten.

Sicherung qualifizierter Arbeitskräfte

Ein zentraler Aspekt für unser Geschäft ist die Qualifizierung unserer Mitarbeitenden und die Sicherstellung des erforderlichen Know-hows unserer Fach- und Führungskräfte. Wir fördern daher die Motivation der Mitarbeitenden, sich laufend beruflich weiterzuentwickeln. Die Laufbahnplanung stellt ein zentrales Instrument der Personalentwicklung dar.

Verantwortung für die Mitarbeitenden

Unsere Geschäftsstrategie erfordert den Einsatz von Spitzenkräften, die unseren Unternehmenserfolg heute und auf lange Sicht sichern. Wir sind bestrebt, einen einheitlichen Ansatz für unser Personalmanagement zu schaffen. Zu diesem Zweck haben wir die wesentlichen Prinzipien im Unternehmensleitbild und in unseren Personalgrundsätzen festgehalten. Gleichzeitig geben wir unseren Führungskräften und HR-Spezialisten ein strategisches Rahmenkonzept und geeignete Instrumente an die Hand. Diese betreffen Bereiche wie Personalentwicklung, Vergütung, Personalvorsorge, Engagement der Mitarbeitenden und Chancengleichheit sowie Angebote zur Vereinbarkeit von Berufsalltag und Familienleben sowie zum Gesundheitsmanagement.

Unsere Mitarbeitenden in Zahlen

G4-9, G4-10, G4-LA1

Am 31. Dezember 2012 waren in der Helvetia Schweiz 2 190 Mitarbeitende beschäftigt. Der Frauenanteil lag bei 32 Prozent. Das Durchschnittsalter der Mitarbeitenden betrug 43.8 Jahre. Die Brutto-Fluktuationsrate betrug im Berichtsjahr 8.8 Prozent. In die Fluktuationsquote gehen auch Mitarbeitende ein, die unser Unternehmen freiwillig verlassen haben und die in die Altersrente gingen. Die Abgänge wurden durch die Anzahl Neueinstellungen mehr als kompensiert, so dass die Belegschaft im Berichtsjahr zahlenmässig leicht gewachsen ist.

Belegschaftsprofil 2012: Mitarbeitende nach Alter, Geschlecht und Zugehörigkeit zum Innen- oder Aussendienst

Lebensalter (Jahre)	Innendienst			Aussendienst			Total Mitarbeitende		
	männlich	weiblich	Gesamtergebnis	männlich	weiblich	Gesamtergebnis	männlich	weiblich	Gesamtergebnis
	759	665	1 424	728	38	766	1 487	703	2 190
<20	–	4	4	1	–	1	1	4	5
20–29	78	156	234	81	8	89	159	164	323
30–39	133	165	298	125	8	133	258	173	431
40–49	258	191	449	251	14	265	509	205	714
50–59	234	118	352	206	8	214	440	126	566
≥ 60	56	31	87	64	–	64	120	31	151

Veränderungen im Personalbestand

G4-LA1

31.12.2011

	Männer			Frauen			Anzahl Männer	Anzahl Frauen	Total
	<30	30–50	>50	<30	30–50	>50			
Innendienst	83	397	276	154	353	154	756	661	1 417
Aussendienst	82	385	256	8	21	7	723	36	759
Total	165	782	532	162	374	161	1479	697	2 176

31.12.2012

	Männer			Frauen			Anzahl Männer	Anzahl Frauen	Total
	<30	30–50	>50	<30	30–50	>50			
Innendienst	78	391	290	160	356	149	759	665	1 424
Aussendienst	82	376	270	8	22	8	728	38	766
Total	160	767	560	168	378	157	1487	703	2 190

Personalstrategie

Angela Winkelmann, Mitglied der Geschäftsleitung der Helvetia Schweiz, Leiterin Human Resources und Dienste, ist für die Personalarbeit verantwortlich. Unser langfristiger Erfolg hängt davon ab, dass wir Mitarbeitende mit den richtigen Qualifikationen zum richtigen Zeitpunkt an der richtigen Stelle einsetzen. Deshalb arbeiten wir am Aufbau einer strategischen Personalplanung, mit der wir die Anzahl und das Qualifikationsprofil unserer Mitarbeitenden auf unseren zukünftigen Bedarf abstimmen können. Im Zuge des demografischen Wandels und neuer Geschäftsentwicklungen in unserer Branche ist dafür vor allem ein hohes Mass an Voraussicht und Flexibilität gefordert.

Ein weiteres wichtiges Ziel ist es, eine Nachwuchsquote von 9 Prozent des festangestellten Personalbestands zu erreichen. Im Berichtsjahr ist uns das fast gelungen: mit 120 Lernenden, 19 Versicherungsassistenten, 6 Absolventen unseres Insurance-Trainee-Programms und 15 Hochschulpraktikanten. Mit zielgerichteten Ausbildungen und attraktiven Programmen für Studierende fördern wir ihren Einstieg ins Berufsleben.

Frauen in Führungspositionen

Im Rahmen unserer Initiativen zur Chancengleichheit legen wir weiterhin besonderes Augenmerk auf das Thema Frauenförderung. Wir verfolgen seit langem das Ziel, den Anteil von Frauen in unserem Talentpool für Führungspositionen zu erhöhen. Dazu haben wir unterstützende Massnahmen eingeleitet wie die gezielte Förderung weiblicher Führungsnachwuchskräfte. Unsere Anstrengungen gelten weiter einer Verbesserung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie, etwa durch Teilzeitmodelle oder flexible Arbeitszeitregelungen. Wir setzen uns in hohem Masse dafür ein, dass Mitarbeiterinnen nach der Babypause ins Unternehmen zurückkehren. Plätze in unserer unternehmenseigenen Kinderkrippe sollen den Wiedereinstieg erleichtern. Ausserdem möchten wir mit speziell auf Frauen zugeschnittenen Trainings ihre Aufstiegschancen verbessern.

Rechte unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

G4-11

In der Versicherungsbranche besteht sowohl für den Innen- als auch den Aussendienst kein Gesamtarbeitsvertrag (GAV). Bei der Helvetia ist die Mitwirkung der Mitarbeitenden seit über 10 Jahren in einer gemeinsamen Vereinbarung zwischen der Personalkommission (PEKO) und der Helvetia als Arbeitgeberin geregelt. Letztmals wurde diese im Berichtsjahr verhandelt und zum 1. Januar 2013 in Kraft gesetzt. Die Mitwirkungsvereinbarung basiert auf dem Bundesgesetz über die Information und Mitsprache der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den Betrieben (Mitwirkungsgesetz, Schweizerisches Recht).

Die Personalkommission hat den gesetzlich und demokratisch legitimierten Auftrag, die Interessen der Arbeitnehmer der Helvetia zu vertreten. Sie wird durch allgemeine und freie Wahlen bestimmt und vertritt die Mitarbeitenden in den Belangen der Anstellungsbedingungen, der Arbeitssicherheit und Gesundheit sowie der Förderung der Arbeitsplatzattraktivität. Damit dient sie als Bindeglied zwischen der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden.

Begriff und Ziel der Mitwirkung bei der Helvetia Schweiz

Unter Mitwirkung verstehen die Helvetia und die Personalkommission als Partner die aktive Mitbeteiligung der Mitarbeitenden in ihrem Arbeitsumfeld, um folgende Ziele zu erreichen:

- die Förderung des Dialogs zwischen Mitarbeitenden und Arbeitgeber;
 - die persönliche Entfaltung und Zufriedenheit am Arbeitsplatz;
 - die Wahrnehmung der Mitgestaltungsrechte und der Mitverantwortung;
 - die Förderung der Zusammenarbeit in einem Klima der Offenheit und des Vertrauens;
 - die Förderung des Interesses an der Arbeit und der Leistungsfähigkeit des Unternehmens;
 - die Attraktivität der Helvetia als Arbeitgeberin zu steigern.
-

Engagement der Mitarbeitenden

Wir pflegen zu unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine vertrauensvolle, von gegenseitigem Respekt geprägte Beziehung.

Unser Markterfolg wird zukünftig immer mehr davon bestimmt, ob wir auf das Engagement und die langfristige Identifikation unserer Mitarbeitenden zählen können. Bestmögliche Arbeitsbedingungen, gute Chancen für die persönliche Entwicklung und eine wertorientierte Unternehmenskultur sollen die Verbundenheit zu unserem Unternehmen steigern. Von diesem Ansatz profitieren übrigens nicht nur die Mitarbeitenden, sondern auch alle anderen Stakeholder. Wir sichern über engagierte Mitarbeitende auch Vorteile für unsere Aktionäre, Kunden und Vertriebspartner, beispielsweise mit einer höheren Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit. Deshalb trägt die Geschäftsleitung der Helvetia Schweiz als höchstes Gremium die Verantwortung für das Engagement und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Wir pflegen zu unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine vertrauensvolle, von gegenseitigem Respekt geprägte Beziehung. Das schlägt sich in vielen ungeschriebenen Regeln der Zusammenarbeit nieder. Aufgrund unserer offenen Feedback-Kultur werden Führungskräfte unmittelbar für die Entwicklung und Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden in die Verantwortung genommen. Durch eine breite Sensibilisierung ist diese Rollenerwartung stark verankert und wird auch praktisch gelebt.

G4-LA11

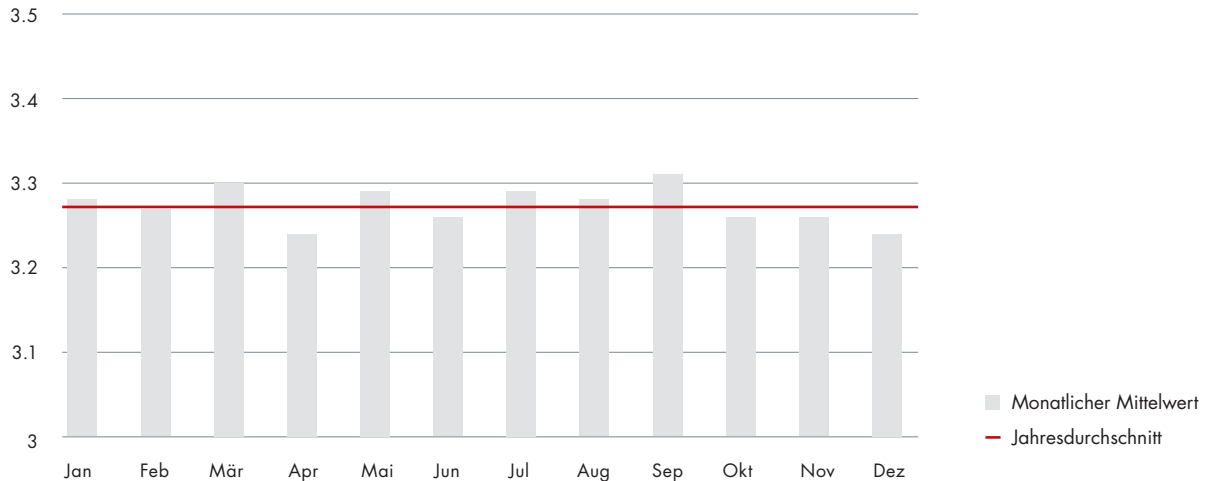
Persönliche Gespräche

Vorgesetzte besprechen regelmässig im persönlichen Austausch mit ihren Mitarbeitenden deren Arbeitssituation und Zufriedenheit. Dies geschieht auf allen Ebenen des Unternehmens und schliesst alle Mitarbeitenden ein. Im Jahresverlauf werden dazu mehrere, institutionalisierte Gespräche durchgeführt. So finden am Jahresanfang Zielvereinbarungs- und am Jahresende Zielerreichungsgespräche statt. Zusätzlich wird in der Jahresmitte das sogenannte Jahresgespräch geführt. Ziel ist es, gemeinsam zu überprüfen, ob der Grundauftrag erfüllt wurde. Gleichzeitig werden Entwicklungsmöglichkeiten erörtert. Zentral ist die Sicht des Mitarbeitenden auf das aktuelle Arbeitsumfeld, die konkreten Arbeitsinhalte und seine Entwicklungswünsche. Wir wollen die Bedürfnisse unserer Mitarbeitenden verstehen, um ihre Wünsche besser mit den Anforderungen am Arbeitsplatz in Einklang zu bringen. Die entsprechenden Informationen und Prozesse sowie ein Leitfaden zur Gesprächsführung sind auf dem Intranet publiziert und für jeden Mitarbeitenden zugänglich.

Befragung der Mitarbeitenden

Die Helvetia Schweiz führt mit dem «Stimmungsbarometer» monatlich per E-Mail eine anonyme Kurzumfrage durch. Sie umfasst fünf Fragen zum aktuellen Befinden der Mitarbeitenden. Erhoben werden die Zufriedenheit mit dem eigenen Aufgabengebiet, die Einschätzung der Unterstützung und Förderung durch den Vorgesetzten, der Grad des Vertrauens in das Managementteam sowie die Bereitschaft, sich erneut für die Helvetia als Arbeitgeber zu entscheiden. Die Ergebnisse aus der Befragung werden zeitnah mitgeteilt und im Intranet veröffentlicht. Ergänzt wird diese Kurzumfrage durch eine alle drei Jahre stattfindende, umfassende Befragung der Mitarbeitenden der Helvetia Schweiz zu ihrem Commitment. Ziel der Erhebung ist, mehr über die Verbundenheit und Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Unternehmen zu erfahren. Zudem soll sie ihre

Stimmungsbarometerumfrage Januar bis Dezember 2012



Skala 1–4:

1 = Ich stimme überhaupt nicht zu

4 = Ich stimme voll und ganz zu

Der monatliche Mittelwert ergibt sich aus der Bewertung folgender Aussagen:

Aussage 1: Ich bin mit meinem Aufgabengebiet zufrieden.

Aussage 2: Ich kann hier eigenverantwortlich handeln.

Aussage 3: Ich werde von meiner/meinem Vorgesetzten unterstützt und gefördert.

Aussage 4: Ich vertraue dem Managementteam meines Bereiches.

Aussage 5: Ich würde mich wieder für die Helvetia entscheiden.

Zufriedenheit mit der Arbeits- und Führungssituation widerspiegeln. Die Ergebnisse fliessen in einen Mitarbeitenden-Commitment-Index ein. Anschliessend werden die Umfrageergebnisse mit den Mitarbeitenden besprochen und gemeinsam Massnahmen für Bereiche mit Verbesserungspotenzial festgelegt. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit der Unternehmenskultur und Führung, aber auch der Arbeitsorganisation und den Prozessen war in der letzten Umfrage sehr hoch. Die nächste «Commit»-Umfrage findet im Frühjahr 2013 statt.

Gesundheitsförderung «Fit+Wohl»

Das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden ist uns sehr wichtig. Wir sind der Auffassung, dass ein effektives Gesundheitsmanagement dazu beiträgt, dass die Mitarbeitenden leistungsfähiger und zufriedener sind. Die Helvetia Schweiz engagiert sich aktiv und umfassend im Bereich betriebliche Gesundheitsförderung. Zum Standardangebot gehören Beratungen zur Ergonomie am Arbeitsplatz, Gesundheitschecks und individuelle Coachings, Seminare zur Gesundheitsbalance und zur Stressbewältigung, Massagen, Früchteaktionen, Grippeimpfungen und Vergünstigungen in Fitness-Centern. Im Berichtsjahr wurde ein Dreijahresprogramm mit den Schwerpunktthemen Bewegung, Ernährung und Entspannung gestartet. Gleichzeitig haben wir in den Generalagenturen auch die Rolle des Gesundheitsbotschafters eingeführt. Sie fördern bei unseren Mitarbeitenden im Verkauf und Verkaufssupport das Bewusstsein für Prävention und Gesundheit. Im Rahmen des Programms planen wir, den Teilnehmern unterschiedliche gesundheitsbezogene Themen unter Einbezug von Ärzten und anderen Spezialisten zu vermitteln. Vorgesehen sind unter anderem Vorträge und Mitmachaktionen für den Bewegungsapparat, die Ernährung, Übergewicht, den Stoffwechsel und das Gleichgewicht.

Sicherung qualifizierter Arbeitskräfte

Als Arbeitgeberin in der Schweiz sind wir mit einer alternden Gesellschaft konfrontiert. Ein daraus resultierender Fachkräftemangel ist absehbar. Es wird zunehmend schwieriger, das für unseren geschäftlichen Erfolg wichtige Wissen innerhalb der Helvetia zu bewahren und weiterzugeben. Schon heute suchen wir Fachspezialisten quer durch alle Bereiche und Regionen. Am Anfang steht die Frage, für welche Berufe und Abteilungen wir auf einen Engpass zusteuern. Zugleich setzen wir auf unseren guten Ruf als Arbeitgeberin. Dieser ist entscheidend, um Mitarbeitende zu halten und die besten Talente im Arbeitsmarkt zu gewinnen.

Organisation und Prozesse

Die Verantwortung für eine langfristige Sicherung qualifizierter Arbeitskräfte ist aufgrund ihrer Bedeutung auf Stufe Geschäftsleitung verankert. Wir steuern die Wettbewerbsfähigkeit unserer Mitarbeitenden durch verschiedene personalstrategische Massnahmen und berücksichtigen das Thema auch in der Führungskräfteausbildung. Damit sind konkrete Erwartungen verbunden, die sich in den Zielvereinbarungen der Vorgesetzten wiederfinden. Das Ressort Human Resources überwacht die wesentlichen Handlungsfelder wie den Frauenanteil, den Anteil Teilzeitkräfte, die Ausbildungsquote, die Zufriedenheit mit dem eigenen Aufgabengebiet und das Vertrauen ins Managementteam regelmässig anhand von kennzahlengestützten Analysen.

Dafür orientierten wir uns auch an externen Studien wie zum Beispiel der Initiative «Fachkräfte für die Schweiz» des Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartements aus dem Jahr 2011. Wir diskutieren die Bedeutung der Entwicklung für unsere Branche und die Gesamtwirtschaft in der Taskforce Arbeitgeber-Fragen sowie im Ausschuss Bildung des Schweizerischen Versicherungsverbandes (SVV).

Lebenslanges Lernen

Die demografische Entwicklung und der beschleunigte Wandel unseres Marktumfeldes fordern von unseren Mitarbeitenden mehr Flexibilität. Vorhandenes Wissen zu erweitern sowie Führungskräften und Mitarbeitenden die Notwendigkeit lebenslangen Lernens zu vermitteln, ist Bestandteil einer erfolgreichen Fachkräftestrategie. Die Helvetia Schweiz bietet in jedem ihrer Geschäftsfelder interne Weiterbildungen an, um Schlüssel- und Fachqualifikationen zu fördern. Nutzerfreundliche E-Learning-Plattformen, auf die die Mitarbeitenden jederzeit ortsunabhängig Zugriff haben, ergänzen die Fortbildung. Mit finanzieller und zeitlicher Unterstützung werden auch externe Aus- und Weiterbildungen gefördert.

Wir achten darauf, dass von uns unterstützte Weiterbildungsmassnahmen auf die aktuelle oder zukünftige Tätigkeit in der Helvetia ausgerichtet sind. Weiter müssen sie die berufliche und persönliche Entwicklung fördern und das Leistungsvermögen des Mitarbeitenden berücksichtigen. Passgenaue Fördermassnahmen in den wichtigen Phasen des Ausbildungs- oder Berufsweges führen dazu, dass die durchschnittliche Anzahl Weiterbildungstage pro Mitarbeitenden im Innendienst 1.9 Tage, im Aussendienst 7.7 Tage beträgt. Dass im Aussendienst fast nur männliche Mitarbeitende arbeiten, findet einen entsprechenden Niederschlag in der insgesamt höheren Anzahl durchschnittlicher Ausbildungstage unserer männlichen Mitarbeitenden.

Wir steuern die Wettbewerbsfähigkeit unserer Mitarbeitenden durch verschiedene personalstrategische Massnahmen und berücksichtigen das Thema auch in der Führungskräfteausbildung.

G4-LA9

Aus- und Weiterbildung 2012

G4-LA9

Durchschnittliche Ausbildungstage pro Mitarbeitende (Männer und Frauen)

Ausbildungstage	Anzahl Mitarbeitende	Ausbildungstage pro Mitarbeiter/-in
8217	2190	3,8

Durchschnittliche Ausbildungstage pro weibliche Mitarbeitende

Ausbildungstage	Anzahl Mitarbeiterinnen	Ausbildungstage pro Mitarbeiterin
2005	703	2,9

Durchschnittliche Ausbildungstage pro männlichen Mitarbeitenden

Ausbildungstage	Anzahl Mitarbeiter	Ausbildungstage pro Mitarbeiter
6212	1487	4,2

Durchschnittliche Ausbildungstage pro Mitarbeitenden-Kategorie

Kategorie	Ausbildungstage	Anzahl Mitarbeitende	Ausbildungstage pro Mitarbeiter/-in
Mitarbeitende	2547,3	920	2,8
Kader	4601,5	963	4,8
Direktion	1068,2	307	3,5

Generationenvielfalt

Die demografische Entwicklung führt sowohl zu einem Anstieg des Durchschnittsalters als auch zu einer Belegschaft, die sich aus mehreren Generationen zusammensetzt. Daher müssen wir die Voraussetzungen für einen stärkeren Einbezug älterer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schaffen. Durch kluge Weiterbildungs- und Vorsorgestrategien wollen wir dazu beitragen, dass diese Mitarbeitendengruppe uns lange mit ihrer Arbeitskraft und ihrem Fachwissen zur Verfügung steht. Als ersten Schritt haben wir ein altersspezifisches Angebot zur persönlichen Standortbestimmung eingeführt, welches wir für Mitarbeitende ab 35 Jahren und ab 50 Jahren durchführen. Flexible Arbeitszeiten und Massnahmen zur Gesundheitsvorsorge ermöglichen die nachhaltige Nutzung des vorhandenen Erfahrungsschatzes.

Nachwuchssicherung

In unserer Branche gibt es bereits heute einen Mangel an qualifizierten Kräften, die in besonders gefragten Fachbereichen wie z.B. im Aktuariat arbeiten. Aus diesem Grund haben wir mit dem Insurance-Trainee-Programm (ITP) ein Nachwuchsprogramm ins Leben gerufen, mit dem wir gezielt Hochschulabsolventen für verschiedene Funktionen anwerben und weiterbilden. Im Berichtsjahr starteten sechs Absolventen das einjährige Programm, in dem sie zwei bis drei Bereiche des Versicherungsgeschäfts vertieft kennenlernen.

Gleichzeitig suchen wir im Rahmen unserer Nachwuchssicherung gezielt Talente. Über unseren Employer-Branding-Ansatz wollen wir neue Mitarbeitende mobilisieren. Unser Hochschulnetzwerk, Social-Media-Aktivitäten, der Helvetia Blog und eine umfassende Pressearbeit ergänzen die Massnahmen zur Steigerung der Attraktivität unserer Arbeitgebermarke.

Unsere zukünftigen Schwerpunkte

Die Helvetia Schweiz hat sich auf den Weg begeben, unternehmerische Verantwortung systematischer umzusetzen. Dieser Bericht stellt die aktuelle Situation dar und ist auf eine Weiterentwicklung angelegt. Er erscheint relativ spät, weil er die im Mai 2013 präsentierte vierte Version der Richtlinie zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative anwendet. Der Fokus unserer Berichterstattung liegt damit auf Corporate-Responsibility-Themen, die in Bezug auf unsere unternehmerische Tätigkeit relevant sind.

Das bedeutet, dass wir unsere Ressourcen denjenigen Aspekten widmen werden, die am wichtigsten für unser Geschäft und unser Unternehmen sind. Damit stecken wir den Rahmen ab, in dem sich unsere zukünftigen Aktivitäten bewegen werden. Denn der Bericht ist vor allem Grundlage für das, was noch zu tun ist – zum Nutzen aller, der Helvetia selbst, besonders aber der Umwelt und der Gesellschaft. Als Unternehmen kommt uns die Aufgabe zu, den Prozess zu mehr Nachhaltigkeit mit Leben zu füllen.

Wir werden unsere Verantwortung insbesondere in den marktorientierten und umweltbezogenen Handlungsfeldern weiter voranbringen. Gleichzeitig wollen wir unser Nachhaltigkeitsmanagement systematischer gestalten und stärker an die Praxisanforderungen anpassen. Wir haben uns dafür vier Schwerpunkte gesetzt. Wir sind davon überzeugt, dass diese Massnahmen uns befähigen werden, mit Corporate Responsibility Wert für Mensch, Umwelt und unser Unternehmen zu schaffen.

Bereiche und Massnahmen

Im Kerngeschäft werden wir den Beitrag des Corporate-Responsibility-Managements zum Geschäftserfolg ermitteln und steigern. Möglichkeiten sehen wir – wie in diesem Bericht aufgezeigt – vor allem im Risikomanagement und beim Einkauf von Gütern und Dienstleistungen. Gleichzeitig wollen wir den Wirkungsgrad unserer nachhaltigen Produkte steigern.

Im Umweltschutz steuern wir eine Optimierung des Ressourceneinsatzes an und wollen unsere Mitarbeitenden für das Thema sensibilisieren. Mit der stufenweisen Weiterentwicklung unseres Emissionen-Controllings möchten wir konkrete Ziele zur Reduktion unseres CO₂-Fussabdrucks einführen.

Für unser gesellschaftliches Engagement streben wir eine Fokussierung auf kerngeschäftsnahen Initiativen an. Damit sollen unsere Kernkompetenzen auch im Community-Umfeld stärker zum Tragen kommen. Ausserdem wollen wir die Dokumentation und Kontrolle unserer Sozialsponsoring-Aktivitäten verbessern.

Für eine Weiterentwicklung des Stakeholderdialogs wollen wir zu den wichtigsten Corporate-Responsibility-Themen eine aktive Kommunikation und Kooperation mit anderen Unternehmen und Organisationen aufbauen. Ein weiterer Schwerpunkt wird auf der internen Kommunikation liegen.

Als Unternehmen kommt uns die Aufgabe zu, den Prozess zu mehr Nachhaltigkeit mit Leben zu füllen.

Glossar

CDP (Carbon Disclosure Project)

Die Helvetia kommuniziert seit 2008 regelmässig ihre Emissionsdaten im Rahmen der CDP-Initiative. Das Carbon Disclosure Project (CDP) ist eine internationale Non-Profit-Organisation. Sie wurde im Jahr 2000 in London gegründet und verwaltet mittlerweile die weltweit grösste Umweltdatenbank. Einmal jährlich erhebt das CDP im Namen von Investoren anhand von standardisierten Fragebögen Daten und Informationen zu CO₂-Emissionen, Klimarisiken und Reduktionszielen und -strategien von Unternehmen und Organisationen.

EFQM-Modell (Modell der European Foundation for Quality Management)

Das EFQM-Modell für Business Excellence ist ein Unternehmensmodell, das eine ganzheitliche Sicht auf Organisationen ermöglicht. Es bietet Hilfestellung für den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung von umfassenden Managementsystemen. Das EFQM-Modell beruht auf den folgenden acht Grundprinzipien:

1. Ausgewogene Ergebnisse erzielen
2. Kundennutzen mehren
3. Mit Vision, Inspiration und Integrität führen
4. Prozesse managen
5. Durch Menschen erfolgreich sein
6. Innovation und Kreativität fördern
7. Partnerschaften aufbauen
8. Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft übernehmen

Die Helvetia nutzt das Modell als Werkzeug, um auf Grundlage von Selbstbewertungen Stärken und Verbesserungspotenziale zu ermitteln, anzuregen und ihren Geschäftserfolg zu verbessern. Dafür werden alle Mitarbeitenden in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingebunden.

GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol)

Für die Ermittlung der Klimabilanz wendet die Helvetia mit dem Greenhouse Gas Protocol international verbindliche Regeln zur CO₂-Bilanzierung an. Das Greenhouse Gas Protocol (Treibhausgas-Protokoll) ist ein weltweit gültiges Instrument zur Berichterstattung über Treibhausgasemissionen. Entwickelt wurden die Standards vom World Resource Institute (WRI) und dem World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Unternehmen nutzen die Standards für das Management ihrer Treibhausgasemissionen.

GRI (Global Reporting Initiative)

Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine gemeinnützige Stiftung. Sie wurde 1997 im Zusammenhang mit dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen (UNEP) in den USA gegründet. Aufgabe der GRI war und ist es, weltweit anwendbare Richtlinien für Nachhaltigkeitsberichte zu entwickeln.

GRI-Richtlinien

Dieser Helvetia Corporate-Responsibility-Bericht basiert auf der vierten Überarbeitung, den «GRI-G4-Richtlinien». Die GRI-Richtlinien finden als standardisierter Ansatz eine breite Anwendung in der Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten. Sie erlauben, wirtschaftliche, ökologische und soziale Leistungen von Unternehmen zu vergleichen. Die GRI-Richtlinien sind entstanden und werden weiterentwickelt in einer Kooperation von Hunderten Unternehmen, Investoren, Ratingagenturen, Wirtschaftsprüfern, Verbänden, Gewerkschaften, Nichtregierungsorganisationen (NGO) und Wissenschaftlern.

Stakeholder

Ein Stakeholder ist eine Einzelperson, Interessengruppe, Organisation oder ein Unternehmen. Massgeblich für die Stakeholdereigenschaft ist, dass diese von der Geschäftstätigkeit der Helvetia betroffen sind oder rechtmässige Ansprüche an unser Unternehmen stellen können. Stakeholder kann daher sowohl ein Mitarbeiter, ein Kunde, ein Zulieferer, ein Vertriebspartner, ein Aktionär oder die örtliche Gemeinde sein, in der die Helvetia tätig ist.

UNEP FI (Finanzinitiative des Umweltprogramms der Vereinten Nationen)

Die Helvetia ist bereits im Jahr 1998 der UNEP FI beigetreten. Die Finanzinitiative des Umweltprogramms der Vereinten Nationen (United Nations Environment Programme Finance Initiative [UNEP FI]) ist eine globale Partnerschaft zwischen dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen (UNEP) und dem privaten Finanzsektor. Die UNEP FI hat zum Ziel, die Integration von Umweltaspekten in Produkten und Dienstleistungen des Finanzsektors zu fördern.

Vorsorgeprinzip (Grundsatz 15 der Rio-Deklaration)

Die Berichterstattung nach GRI sieht unter anderem vor, dass die Helvetia offenlegt, wie sie den auch im schweizerischen Umweltrecht verankerten Grundsatz erfüllt. Die 1992 im Rahmen der als Sondersitzung der Generalversammlung der Vereinten Nationen einberufenen Rio-Konferenz verabschiedete Rio-Deklaration enthält mit Prinzip 15 ein Vorsorgeprinzip, mit dem Ziel, nachteilige Auswirkungen auf die Umwelt zu vermeiden. Danach müssen Unternehmen bei möglichem Risiko eines Schadens für die Umwelt – auch falls dieses wissenschaftlich nicht bewiesen werden kann – Massnahmen treffen, die den Schadeneintritt verhindern.

Wesentlichkeitsmatrix

Die Wesentlichkeitsanalyse visualisiert die aus der Stakeholder- und Unternehmensperspektive relevanten Corporate-Responsibility-Themen der Helvetia. In der Matrix werden wesentliche Environmental-, Social- und Governance-(ESG-)Handlungsfelder dargestellt, deren Bedeutung für beide Seiten (Unternehmen und Stakeholder) als hoch oder sogar sehr hoch bewertet wird.

Über diesen Bericht

G4-28, G4-30

Das ist der erste Corporate-Responsibility-Bericht für den Ländermarkt Schweiz. Er bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2012 (Periode vom 1.1.2012 bis 31.12.2012). Wir werden von nun an jährlich zu unserer Nachhaltigkeitsleistung Auskunft geben.

G4-33

Der Bericht entstand mit der Unterstützung von BSD Consulting, einer Beratungsfirma für Nachhaltigkeitsberichterstattung und -management. Die Umweltdaten wurden von E2 Management Consulting in Zürich auf der Basis von systematischen Fragen zu Datenerhebung, Abrechnungen und Belegen sowie einem Vergleich mit Daten von Mitbewerbern im Finanzdienstleistungsbereich geprüft. Wir haben keine unabhängige externe Bestätigung durch eine Drittpartei erstellen lassen.

G4-32

Global Reporting Initiative (GRI)

Nach der Lancierung des neuen Standards der Global Reporting Initiative (GRI) für die Nachhaltigkeitsberichterstattung haben wir uns entschieden, den vorliegenden Bericht in Übereinstimmung mit dem GRI-G4-Leitfaden zu erstellen. Wir halten uns dabei an die Vorgaben für einen Bericht gemäss der G4-«Kern»-Option (Core) und geben die wesentlichen Aspekte unseres Nachhaltigkeitsverständnisses und Corporate-Responsibility-Managements wieder.

G4-32

GRI Inhaltsindex

Die Anwendung der GRI-G4-Richtlinien verlangt allgemeine Standardangaben zum Unternehmen und detaillierte Informationen zu den wesentlichen Handlungsfeldern in den Bereichen Kerngeschäft, Umwelt und Gesellschaft. Der ausführliche Inhaltsindex, der zeigt, wo im Corporate-Responsibility-Bericht, im Geschäftsbericht 2012 respektive in weiteren Dokumenten die geforderten Angaben gemacht werden, kann auf der folgenden Website heruntergeladen werden: www.helvetia.ch/cr-berichte.

G4-31

Ansprechpartner

Helvetia Versicherungen
Kristine Schulze
Dufourstrasse 40
CH-9001 St. Gallen
Telefon: +41 (0)58 280 5349
E-Mail: kristine.schulze@helvetia.ch

IMPRESSUM

Der Nachhaltigkeitsbericht der Helvetia Schweiz ist in deutscher Sprache erhältlich.

Herausgeber:

Helvetia Gruppe, St. Gallen

Beratung CR-Reporting:

BSD Consulting, Zürich

Gestaltung:

Crafft Kommunikation, Zürich

Titelbild:

Leitender Oberförster Rudolf Zumstein, dipl. Forsting. ETH, Abteilungsleiter der Waldabteilung 1 Oberland Ost. Die staatliche Dienstleistungs- und Beratungsstelle für Fragen rund um den Wald für die Region Oberland Ost (Waldfläche rund 30 000 ha) hat 2012 das Helvetia Schutzwaldprojekt im Berner Oberland umgesetzt.

Copyright © 2013
by Helvetia Gruppe, St. Gallen



Helvetia Versicherungen
St. Alban-Anlage 26, 4002 Basel, Schweiz
T 058 280 1000 (24 h), F 058 280 1001
www.helvetia.ch

Ihre Schweizer Versicherung.

