

Nachhaltigkeitsbericht

27	Nachhaltigkeitsbericht
28	1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten
29	2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit
32	3 Kundenorientierung
34	4 Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen
38	5 Menschen und Entwicklung
45	6 Umweltverantwortung
47	7 Geschäftsintegrität
54	8 Gesellschaftliches Engagement

1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten

Sehr geehrte Kunden, Partner, Aktionäre, Mitarbeitende und weitere Stakeholder

Dieser Bericht enthält Einzelheiten zu den konkreten Schritten, die Cembra unternommen hat, um eine Kultur der Unternehmensverantwortung in der gesamten Organisation zu fördern. Er spiegelt unsere Haltung und unsere zunehmenden Bemühungen zur Förderung nachhaltiger Massnahmen bei Cembra wider.

Wir glauben, dass Kunden unser nachhaltiges Handeln durch ein hohes Mass an Bindung und Loyalität belohnen. Im Jahr 2019 haben wir unseren Kundenstamm um 130'000 Personen gesteigert und sind stolz darauf, dass eine Million Kunden – das heisst jede siebte Person über 18 Jahren in der Schweiz – Cembra als Finanzpartner gewählt hat. Für uns ist dies ein Zeichen dafür, dass unsere Kunden unsere transparenten, bedarfsgerechten Produkte und Dienstleistungen schätzen. Aber als Marktführer in den Bereichen Konsumfinanzierung und Kreditkarten in der Schweiz ist es unsere Pflicht, unsere Performance im Bereich Nachhaltigkeit weiter zu verbessern.

Wir glauben, dass unser nachhaltiges Handeln für alle unsere Stakeholder wichtig ist. Unsere Arbeit in diesem Bereich wird durch fünf Nachhaltigkeitsthemen bestimmt, die Sie – unsere Stakeholder – als wichtig für unseren zukünftigen Erfolg bestätigt haben. Die Themen ergaben sich bereits 2018 aus Gesprächen mit Stakeholdern. Im vergangenen Jahr haben wir auf der Grundlage zusätzlicher Beiträge das Thema Umweltverantwortung als weiteres Schlüsselthema aufgenommen. Wir haben auch einen strengen Rahmen für weitere Verbesserungen geschaffen und unsere Verpflichtungen und Leistungsmessgrössen für jedes Thema definiert. Wir entwickeln derzeit eine Organisationsstruktur für diese Massnahmen und planen die Einrichtung eines Nachhaltigkeitsausschusses auf Geschäftsleitungsebene.

Schliesslich glauben wir, dass unser nachhaltiges Handeln dazu beitragen kann, unsere finanzielle Performance langfristig zu verbessern. Die Reputation des Unternehmens ist 2016 in die Kriterien für den langfristigen Anreizplan der Geschäftsleitung aufgenommen worden. Jetzt hat der Verwaltungsrat beschlossen, die Nachhaltigkeit im Vergütungssystem der Führungskräfte stärker zu gewichten. Weitere Informationen darüber, wie dies geschehen wird, finden Sie im Abschnitt «Ausblick» des Vergütungsberichts (Seite 104).

Ihr Feedback ist uns wichtig, und wir möchten unseren Dialog mit Ihnen über Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung sowie unsere Leistungen in diesen Bereichen fortsetzen. Bitte zögern Sie nicht, sich mit uns in Verbindung zu setzen, wenn Sie diese Themen weiter besprechen möchten.



Dr. Felix Weber
Präsident des Verwaltungsrats

2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit

Ziele, Werte und Richtlinien

Im Jahr 2019 hat die Geschäftsleitung die Ziele von Cembra in Bezug auf ihre Nachhaltigkeit formuliert. Sie sind unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit verfügbar.

Ziele

Bei Cembra schaffen wir langfristige Werte, indem wir die Interessen und Erwartungen unserer wichtigsten Interessengruppen aktiv berücksichtigen, indem wir nachhaltiges Verhalten fördern und indem wir einen aktiven Beitrag zu einer nachhaltigen Zukunft leisten. Wir sind uns der Auswirkungen unserer Aktivitäten und unserer Verantwortung gegenüber unseren Kunden, Geschäftspartnern, Aufsichtsbehörden, Aktionären, Mitarbeitenden und Gemeinden bewusst. Daher streben wir stets die Einhaltung hoher Standards bei der Wahrnehmung unserer wirtschaftlichen, rechtlichen, sozialen, ökologischen und ethischen Verantwortung an. Als zukunftsorientierter Geschäftspartner teilen wir unser Fachwissen und unsere Innovationsfähigkeit, um bedarfsgerechte und zuverlässige Finanzierungslösungen zu entwickeln. Unsere Verpflichtungen:

- **Als verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungslösungen** gewährleisten wir die Qualität und Integrität aller unserer Produkte und Dienstleistungen.
- **Als zukunftsorientierter Geschäftspartner** teilen wir unsere Expertise und unsere Innovationsfähigkeit, um bedarfsgerechte und zuverlässige Finanzierungslösungen zu entwickeln.
- **Als glaubwürdiges Unternehmen, in das investiert wird**, halten wir uns an strenge Praktiken in Bezug auf Governance und Risikomanagement.
- **Als attraktiver Arbeitgeber** fördern wir Wohlbefinden am Arbeitsplatz, Vielfalt, Chancengleichheit und persönliche Entwicklung und schärfen das Bewusstsein unserer Mitarbeitenden für unsere ökologische und soziale Verantwortung.
- **Als guter Corporate Citizen** tragen wir zur Entwicklung der Gemeinschaft bei und nutzen die Ressourcen auf nachhaltige Weise, während wir die negativen Auswirkungen auf die natürliche Umwelt minimieren.

Diese Grundsatzerklärung gilt für alle Mitarbeitenden und wird aktiv mit Auftragnehmern, Lieferanten und anderen wichtigen Geschäftspartnern geteilt. Die Mitglieder der Geschäftsleitung stellen die vollständige Einhaltung dieser Richtlinie sicher.

Werte

Die tägliche Arbeit unserer Mitarbeitenden wird durch unsere vier Werte bestimmt: Engagement, Kundenfokus, Verantwortung und Vielfalt. Die Werte wurden in Workshops mit 140 Mitarbeitenden aus allen Abteilungen und Sprachregionen der Bank im Jahr 2017 definiert und verankert. Seither sind die Werte Teil unserer internen Kommunikation für alle Mitarbeitenden geworden.

- **Engagement:** Wir berücksichtigen aktiv die Bedürfnisse unserer Stakeholder und unterstützen unsere lokalen Gemeinschaften durch lokale Beschäftigung, verantwortungsbewusste Beschaffung und soziales Engagement.
- **Kundenfokus:** Wir haben die Interessen unserer Kunden im Blick, indem wir ihre Bedürfnisse berücksichtigen, ihre Daten und ihre Privatsphäre schützen und ihnen verantwortungsbewusste Konsumfinanzierungsprodukte zur Verfügung stellen, die ihre Bemühungen in einer florierenden, nachhaltigen und integrativen Gesellschaft unterstützen sollen.
- **Verantwortung:** Wir handeln verantwortungsbewusst und integer, streben danach, die negativen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren und tragen zur Lösung der Herausforderungen bei, denen sich unsere Gesellschaft gegenüber sieht.
- **Vielfalt:** Wir schätzen die Vielfalt der Beiträge, die wir von unserer vielfältigen Belegschaft erhalten, und sind bestrebt, ihnen ein Arbeitsumfeld, Entwicklungsoptionen und ein Vergütungssystem zu bieten, das verantwortungsvolle Leistungen, eine ausgewogene Work-Life-Balance und Erfüllung fördert.

Richtlinien

Cembra hält hohe Standards in den Bereichen Corporate Governance, Risikomanagement und interne Kontrollen ein. Entscheide und das Verhalten aller unserer Mitarbeitenden und Geschäftspartner werden durch Richtlinien geregelt.

Die Mitglieder der Geschäftsleitung sind dafür verantwortlich, die vollständige Einhaltung der Richtlinien von Cembra zu gewährleisten. Die Abteilung Legal & Compliance unterstützt insbesondere die interne Umsetzung und Entwicklung wirksamer Richtlinien und Vorgaben in diesem Bereich. Der Verwaltungsrat überwacht die Verhaltensweise der Geschäftsleitung durch Corporate Governance-Mechanismen mit wirksamen gegenseitigen Kontrollen (siehe Abschnitt zur Geschäftsintegrität, Seite 47).

Nachhaltigkeitsbericht

Wir haben Richtlinien, Weisungen und detaillierte Arbeitsanweisungen eingeführt. Der Verhaltenskodex und die wichtigsten Richtlinien und Weisungen werden im Kapitel zur Geschäftsintegrität auf Seite 48 beschrieben.

Organisation, Berichterstattung und Geltungsbereich

Organisation der Nachhaltigkeit

Fragen der Nachhaltigkeit werden in regelmässigen Abständen vom **Verwaltungsrat** behandelt, der regelmässig das Feedback und die Bedenken institutioneller Anleger und anderer Interessengruppen prüft. Im Berichtszeitraum befasste sich der Verwaltungsrat speziell mit dem Stand unserer Aktivitäten im Bereich der Nachhaltigkeit, der Organisation der Nachhaltigkeit und dem weiteren Vorgehen. Fragen zur Vergütung, zur Zusammensetzung der Geschäftsleitung und zu den Aktionärsrechten werden stets transparent behandelt.

Ab 2020 wird die Nachhaltigkeit von der **Geschäftsleitung** durch einen neuen speziellen Ausschuss überwacht, der die drei bestehenden Ausschüsse auf Geschäftsleitungsebene (der Kreditausschuss, der Asset & Liability-Ausschuss und der Risiko- und Kontrollausschuss) ergänzt. Der neue Nachhaltigkeitsausschuss wird vom CEO geleitet. Während des Berichtszeitraums berichtete eine **Koordinierungsgruppe für Nachhaltigkeit**, die sich aus leitenden Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen zusammensetzt, der Geschäftsleitung über Fragen der Nachhaltigkeit. Es ist geplant, ab 2020 die Kriterien für die Bestimmung des langfristigen Anreizplans der Geschäftsleitung um neue nachhaltigkeitsorientierte Leistungskennzahlen zu ergänzen (siehe Vergütungsbericht, Seite 87)

Berichterstattung

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit der Kernoption der GRI-Standards und in Übereinstimmung mit den Prinzipien der Relevanz, Transparenz und Vergleichbarkeit erstellt. Er knüpft an das Kapitel «Gesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens» im Geschäftsbericht 2018 von Cembra an (Seiten 28-40). Unsere Berichterstattung zur Nachhaltigkeit für das Jahr 2019 besteht aus dem Jahresbericht 2019, einschliesslich dieses Kapitels zur Nachhaltigkeit, sowie dem GRI Content Index 2019 und zusätzlichen Offenlegungen. Alle Informationen sind online verfügbar unter www.cembra.ch/sustainability.

Geltungsbereich und Abgrenzung der Berichterstattung

Der Bericht beschreibt neue Entwicklungen und die Fortschritte, die im Bereich der Nachhaltigkeit im Geschäftsjahr 2019 erzielt wurden. Die meisten Daten und Indikatoren sind für die drei Geschäftsjahre bis einschliesslich 2019 verfügbar. Da die Übernahme der cashgate AG erst am 2. September 2019 abgeschlossen wurde, wurden die Aktivitäten und Zahlen von cashgate nicht in den Nachhaltigkeitsbericht 2019 aufgenommen. cashgate wird derzeit in das Unternehmen integriert und in zukünftigen Nachhaltigkeitsberichten berücksichtigt. Die Umweltzahlen zu den Emissionen beziehen sich auf den Hauptsitz in Zürich, an dem 79% aller Mitarbeitenden tätig sind. Der Prozess der internen Harmonisierung von Umweltkennzahlen ist im Gange und sollte 2020 abgeschlossen werden.

Engagement und Einfluss der Interessengruppen

Wir sind uns der Auswirkungen unserer Aktivitäten und unserer Verantwortung gegenüber unseren Interessengruppen bewusst. Die wichtigsten Interessengruppen von Cembra sind Kunden, Geschäftspartner, Aufsichtsbehörden, Aktionäre, Mitarbeitende und Gemeinden. Wir suchen daher im Alltagsgeschäft den Dialog auf verschiedenen Ebenen mit verschiedenen Partnern. Cembra-Mitarbeitende aus verschiedenen Geschäftsbereichen stehen in engem Kontakt mit Personen aus diesen Gruppen. Die Bank interagiert von Fall zu Fall mit anderen Interessengruppen, wie Vertretern der Zivilgesellschaft, lokalen Gemeinschaften und Nichtregierungsorganisationen.

Im Jahr 2017 begannen wir damit, verschiedene Themen der Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung mit externen und internen Interessengruppen zu besprechen, die diese dann für Cembra priorisierten, woraus sich eine Relevanzmatrix ergab (siehe die Relevanzmatrix auf Seite 30 unseres Jahresberichts 2018). Im Berichtszeitraum lag der Schwerpunkt auf den Anforderungen und Erwartungen der weltweit führenden ESG-Ratings (Environmental, Social, Governance), die ihre Kriterien auf ein breites Spektrum von Interessengruppen stützen, zu denen Regulierung und Umwelttrends gehören.

Während des Überprüfungsprozesses und auf der Grundlage des Feedbacks externer und interner Stakeholder wurde deutlich, dass umwelt- und klimarelevante Themen wichtig waren, trotz des relativ begrenzten direkten ökologischen Fussabdrucks der Bank als fokussierter Finanzdienstleister, der nur in unserem Heimmarkt Schweiz Zahlungs- und Kreditprodukte sowie Einlagen und Anlageprodukte anbietet. Daher betrachten wir **Umweltverantwortung** jetzt als neues und hoch relevantes Thema (siehe nachfolgenden Abschnitt).

Wichtigste Nachhaltigkeitsthemen

Als Ergebnis unseres Engagements mit unseren wichtigsten Interessengruppen haben wir 2019 einige Änderungen an den wichtigsten Themen der Unternehmensverantwortung vorgenommen. Die vier Themen, die 2018 festgelegt wurden, wurden beibehalten, die Umweltverantwortung wurde hinzugefügt:

- **Kundenorientierung** (Abschnitt 3) befasst sich mit verantwortungsvollen Produkten und Dienstleistungen im Bereich der Konsumfinanzierung in der Schweiz.
- **Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen** (Abschnitt 4) umfasst Finanzierungsprodukte und -dienstleistungen mit hoher Produktsicherheit, den verantwortungsvollen Umgang mit den Kunden sowie den Zugang zu erschwinglichen Produkten und Dienstleistungen.
- **Menschen und Entwicklung** (Abschnitt 5) umfasst Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung, Work-Life-Balance, Diversity Management, Gesundheitsförderung, persönliche Entwicklung sowie die Kommunikation und Verankerung der vier Unternehmenswerte von Cembra.
- **Umweltverantwortung** (Abschnitt 6) wird durch die Optimierung von Prozessen und OUPuts erreicht, die sich auf die Umwelt auswirken. Sie wird in der ganzen Bank und in der Fahrzeugfinanzierung thematisiert.
- **Geschäftsintegrität** (Abschnitt 7) befasst sich mit der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften sowie Unternehmensführung, Risikomanagementpraxis und ethisches Geschäftsgebaren. Sie umfasst auch den Schutz der Privatsphäre der Kunden im Hinblick auf die Verarbeitung und Übermittlung ihrer Daten.

Da wir seit 2003 eine Reihe von philanthropischen Aktivitäten durchführen, berichten wir auch über das Thema **gesellschaftliches Engagement** (Abschnitt 8). Dieses Thema betrifft die Auswirkungen der Aktivitäten der Bank auf die lokalen Gemeinschaften und unsere Zusammenarbeit mit ihnen. Ein Unternehmen kann durch lokale Beschäftigung und Beschaffung sowie durch soziales und gesellschaftliches Engagement eine positive Wirkung erzielen.

Verpflichtungen und Leistungskennzahlen

Wir haben für jedes der fünf relevantesten Themen Selbstverpflichtungen formuliert und Leistungsmessgrößen entwickelt. Diese Selbstverpflichtungen und Messgrößen wurden in der zweiten Hälfte des Jahres 2019 von der Geschäftsleitung definiert und im Februar 2020 vom Verwaltungsrat genehmigt.

Relevanteste Themen	Kundenorientierung	Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen	Menschen und Entwicklung	Umweltverantwortung	Geschäftsintegrität
Selbstverpflichtung und Ziel	Zufriedene Kunden belohnen uns durch hohe Kundenbindung und Loyalität	Wir sind ein verantwortungsbewusster Anbieter von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen	Wir sind ein «Great Place To Work» ¹	Wir reduzieren unseren ökologischen Fussabdruck pro Mitarbeitenden	Wir sind dafür bekannt, dass wir bei Nichteinhaltung einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgen
Leistungsmessgrößen	Net Promoter Score	Qualitäts-Messgrößen von Kreditportfolios	Bindungsrate der Mitarbeitenden	Messgrößen für Emissionen und Energieverbrauch	Anzahl der gelösten Beschwerden, Fälle, Entlassungen

¹ www.greatplacetowork.ch

Unsere fünf relevantesten Themen sowie unser gesellschaftliches Engagement werden in den folgenden Abschnitten ausführlich beschrieben.

Chancen und Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit

Cembra ist ausschliesslich in der Schweiz tätig. Als Finanzdienstleistungsunternehmen in einem sehr strengen regulatorischen Umfeld erfüllt unser Ansatz in Bezug auf viele ökologische, wirtschaftliche und soziale Aspekte bereits relativ hohe Standards.

- 95% des Gesamtvermögens von Cembra sind ausschliesslich in der Schweiz in liquiden Mitteln oder in ungesicherten und besicherten Krediten (Nettoforderungen) in Schweizer Franken angelegt.
- Kreditanträge, die unseren strengen Standards nicht entsprechen, werden abgelehnt (siehe Abschnitt 4 über die Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen, Seite 34).
- Obwohl wir eine Bank sind, bieten wir keine Anlagefonds oder Finanzierungen für internationale Projekte an.

Dies bildet eine solide Grundlage für unser nachhaltiges und verantwortungsvolles Geschäftsmodell. Wir sind uns der Chancen und Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit bewusst. Wir sind bestrebt, solche Risiken zu identifizieren, und ihre Auswirkungen im Rahmen des allgemeinen Risikomanagements von Cembra handzuhaben (siehe Risikomanagementbericht, Seite 19).

3 Kundenorientierung

Ziel und Vorgehensweise

Wir wollen sicherstellen, dass unsere Kunden zufrieden sind und uns mit einem hohen Mass an Treue und Loyalität belohnen. Kundenorientierung bedeutet für uns, dass wir einen hohen Kundennutzen bieten und uns durch hervorragenden Service und operative Exzellenz abheben wollen. Wir gewährleisten auch die Qualität und die Integrität aller unserer Produkte und Dienstleistungen. Wir sind bestrebt, unseren Kunden transparente und verantwortungsvolle Lösungen anzubieten, die ihren Bedürfnissen entsprechen und nachhaltiges Verhalten fördern.

Das Ziel der Bank ist es, unseren Kunden verantwortungsvolle Lösungen anzubieten. Ausserdem ist der Kundenfokus nun einer unserer vier Werte. Damit unterstreichen wir die Bedeutung, die wir den Bedürfnissen der Kunden beimessen. Um die Bedürfnisse unserer Kunden von morgen zu erfüllen, investieren wir in eine zukunftsorientierte Infrastruktur, einschliesslich der Entwicklung einer benutzerfreundlichen, bedarfsgerechten digitalen Plattform. Kundenorientierung wird auch durch die Auswahl, Motivation und Schulung der Mitarbeitenden gefördert (siehe Seite 40). Schliesslich regeln interne Richtlinien, wie Mitarbeitende mit Kunden umgehen. Spezifische Richtlinien zu Geschäftspraktiken sind in zahlreichen internen Weisungen festgelegt.

Kundenzufriedenheit, gemessen am Net Promoter Score

Cembra verwendet mehrere Indikatoren zur Bewertung der Kundenorientierung. Der wichtigste Indikator ist die Kundenzufriedenheit in Bezug auf die einzelnen Geschäftsbereiche, gemessen am Net Promoter Score (NPS). Der NPS bewertet die Kundenbindung an ein Unternehmen. Kunden werden gefragt, wie wahrscheinlich es ist, dass sie ein Unternehmen einem Freund oder Familienmitglied empfehlen. Die Werte können zwischen -100 und +100 liegen.

Die Zufriedenheit unserer Kunden wird gemessen, und Bereiche, in denen Verbesserungen möglich sind, werden durch regelmässige jährliche Umfragen ermittelt. Die NPS-Daten werden im Rahmen von wiederkehrenden Kundenzufriedenheitsumfragen für die drei Hauptgeschäftsbereiche von Cembra – Privatkredite, Fahrzeugfinanzierungen sowie Kreditkarten – erhoben. Die Umfragen identifizieren auch die Faktoren, die die Kundenzufriedenheit fördern, sowie Bereiche, in denen die Kunden Verbesserungsmöglichkeiten sehen. Die Net Promoter Scores wurden 2016 bei Cembra eingeführt, und der Geschäftsführer B2C ist für diesen Indikator verantwortlich.

Im Jahr 2019 betrug der gewichtete NPS-Gesamtwert von Cembra +31 bei einer Spanne von -100 bis +100. Aufgrund von Definitionsänderungen gibt es keine vergleichbare Punktzahl für die vorangegangene Berichtsperiode.

Transparente, bedarfsorientierte Angebote

Erstklassiger individueller Service bei Privatkrediten

Wir sind ein führender Akteur auf dem Markt für Privatkredite in der Schweiz und bieten einen erstklassigen, individuellen Service. Weitere Informationen über unseren Kreditvergabeprozess und unsere Dienstleistungen finden Sie in Abschnitt 4 zur Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen (Seite 34).

Individueller und flexibler Service bei Fahrzeugfinanzierungen

Wir sind der grösste markenunabhängige Anbieter von Fahrzeugfinanzierungen in der Schweiz, und unsere engagierte Verkaufsabteilung und die Mitarbeitenden in unseren Servicezentren in der deutsch-, französisch- und italienischsprachigen Schweiz bieten einen individuellen, flexiblen und effizienten Service. Informationen zur Finanzierung von E-Fahrzeugen finden Sie in Abschnitt 6 zur Umweltverantwortung (Seite 45).

Hoher Kundennutzen im Kreditkartengeschäft

Wir bieten eine Reihe von Kreditkarten über Partnerprogramme mit dem führenden Schweizer Einzelhandelsunternehmen Migros und mit Conforama, TCS und Fnac an; ausserdem verfügen wir über eine eigene Cembra-Kreditkarte. Für die meisten der von uns ausgegebenen Karten wird keine Jahresgebühr erhoben, und in mehreren unabhängigen Verbraucherbewertungen gehören unsere Kreditkarten regelmässig zu den besten in Bezug auf den Kundennutzen. Im Geschäftsjahr 2019 stieg die Zahl der im Umlauf befindlichen Karten um 10% auf 984'000 (2018: 892'000).

Entwicklung hin zu allgemein zugänglichen Produkten

Seit 2010 verfolgen wir erfolgreich eine langfristige strategische Verlagerung hin zu einem ausgewogenen Produktportfolio, wobei der Anteil der Kreditkarten an diesem Portfolio stark zunimmt. In allen Geschäftsbereichen, insbesondere aber im Kreditkartengeschäft, bieten wir unseren Detailhandelskunden einen sehr guten Kundennutzen. Während Privatkredite und Fahrzeugfinanzierungen in der Regel nur in bestimmten Situationen gewährt werden, werden Kreditkarten immer mehr zu einem Teil unseres täglichen Lebens, denn sie können fast überall als Zahlungsmittel eingesetzt werden. Weitere Informationen zu unserem Anteil an kontaktlosen Kartenzahlungen finden Sie im Abschnitt «Produktmärkte» (Seite 11).

Verschiebung im Mix der Geschäftsfelder von 2010 bis 2018 (in % der Nettoerträge)

	2010	2014	2019
Privatkredite	69%	58%	40%
Fahrzeugfinanzierungen	23%	20%	22%
Kreditkarten	8%	22%	37%
Sonstige	-	-	1%

NB: 2019 nicht adjustiert, enthält cashgate für vier Monate

Zugang zu Finanzierungen

Die Produkte von Cembra sind in der ganzen Schweiz für eine Vielzahl von Personen zugänglich. Wir sind stolz darauf, rund eine Million der sieben Millionen Menschen über 18 Jahren, die in der Schweiz leben, zu betreuen. Da unsere Angebote überall im Land verfügbar sind, kommen unsere Kunden aus der ganzen Schweiz.

Die finanzielle Situation unserer Kunden kann je nach ihren persönlichen Umständen variieren. Einige unserer Kunden benötigen Finanzmittel für Umzug, Mobilität oder Bildung. Unsere Angebote sind freiwillig, und wir ermöglichen unseren Kunden, unsere Finanzierungslösungen zu nutzen und die Kontrolle über ihre Finanzen zu behalten (seit 2004 unterstützt Cembra praxisorientierte Wirtschaftsbildungsprogramme für Schülerinnen und Schüler, siehe Seite 54).

4 Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen

Ziel und Vorgehensweise

Wir wollen von unseren Interessengruppen als **verantwortungsbewusster Anbieter von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen anerkannt werden**. Unser übergeordnetes Ziel ist es, den Kunden den Kreditbetrag zu gewähren, der ihrer individuellen Situation entspricht, und zu verhindern, dass sich die Menschen überschulden. Die Leistungsmessgrössen der Qualität und der Integrität umfassen verschiedene Messgrössen, die sich auf die Qualität des Kreditportfolios beziehen.

Verantwortungsvoller Umgang mit Kunden im Kreditvergabeprozess

Wir nehmen unsere Verantwortung gegenüber Kunden und der Gesellschaft sehr ernst. Im gesamten Kreditvergabeprozess sind wir bestrebt, eine mögliche Überschuldung zu erkennen und zu verhindern:

- Schutz der Verbraucher durch das Schweizer Konsumkreditgesetz und durch Vertragsbedingungen
- Marketing und Vertrieb
- Information des Kunden
- Bewertung von Kreditanträgen und Kundenverhalten
- Underwriting (einschliesslich der Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit)
- Kreditvergabe und -auszahlung
- Kundenservice
- Überwachung und Lernen

Die Prozessschritte werden im Folgenden detailliert beschrieben.

Schutz der Verbraucher durch das Schweizer Konsumkreditgesetz und durch Vertragsbedingungen

Wir gewähren Kredite in Übereinstimmung mit dem Schweizer Konsumkreditgesetz (KKG). Das KKG soll verhindern, dass Verbraucher sich überschulden, und stellt daher genaue Anforderungen an den Inhalt des Vertrags sowie an die Beurteilung der Kreditfähigkeit des Kunden, einschliesslich einer Budgetkalkulation (siehe Einschub).

Das Schweizer Konsumkreditgesetz

Das 2003 in Kraft getretene revidierte Konsumkreditgesetz (KKG) soll Kunden vor Überschuldung schützen. Das Gesetz deckt verschiedene Arten von Konsumkrediten an natürliche Personen ab. Die Hauptelemente des Konsumkreditgesetzes sind:

- **Obligatorische Prüfung der Kreditfähigkeit des Kreditnehmers:** Bei Krediten und Leasingverträgen bis zu einem Gesamtengagement von CHF 80'000 muss der Kreditgeber eine detaillierte Prüfung der Kreditfähigkeit durchführen, um sicherzustellen, dass der beantragte Betrag nicht zur Überschuldung des Kunden führt. Bei der Prüfung der Kreditfähigkeit wird davon ausgegangen, dass der Konsumkredit innerhalb von 36 Monaten zurückgezahlt wird, auch wenn der betreffende Vertrag eine längere Laufzeit vorsieht. Für Kreditkarten mit einer Kreditoption sieht das Gesetz eine summarische Prüfung vor. Diese Prüfungen basieren auf den Angaben des Kreditnehmers zu seinem Einkommen und Vermögen sowie auf den Informationen, die der Kreditgeber von der Zentralstelle für Kreditinformation der Schweiz (ZEK) über die in ihrer Datenbank registrierten Kreditlinien erhält.
- **Meldepflicht des Kreditgebers:** Kreditgeber müssen die ZEK über die von ihnen gewährten Konsumkredite und über alle dem KKG unterliegenden Leasingverträge informieren.
- **Höchstzinssatz:** Der Bundesrat legt den maximal zulässigen effektiven Jahreszins für Konsumkredite anhand einer Formel fest. Kreditgeber müssen diesen Höchstzinssatz einhalten. Im Geschäftsjahr 2019 lag der Höchstzinssatz bei 10% für Privatkredite und 12% für Kreditkarten.
- **Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen («Widerrufsfrist»):** Kunden können den Konsumkreditvertrag innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt ihrer Ausfertigung des Vertrags widerrufen.
- **Verbot aggressiver Werbung für Konsumkredite:** Kreditgeber, die in der Schweiz Konsumfinanzierungen anbieten, befolgen die Regeln, die von den Mitgliedern des Branchenverbands Konsumfinanzierung Schweiz (KFS) festgelegt wurden.

Cembra handelt nicht nur nach den geltenden strengen gesetzlichen Vorgaben, sondern ergreift auch zusätzliche Massnahmen und nutzt die umfangreiche Erfahrung der Bank. Die meisten Massnahmen sind präventiv, sowohl im Interesse des Kunden als auch der Bank. Unser Ziel ist es, verantwortungsvolle Kreditbedingungen festzulegen, anstatt aus den Vertragsbedingungen und Rückzahlungsfristen grösstmöglichen Nutzen zu ziehen.

Marketing und Vertrieb

Unser Ziel ist es, unsere Produkte verantwortungsbewusst zu vermarkten. Das KKG legt fest, dass Werbung für Konsumkredite nicht aggressiv sein darf. In Erweiterung dieser gesetzlichen Vorgaben regulieren die Mitglieder des Verbands Konsumfinanzierung Schweiz (KFS), des Schweizerischen Leasingverbands (SLV) und anderer Kredit- und Leasinginstitute ihre Werbung für Konsumkredite selbst und ergreifen geeignete Präventivmassnahmen. Die am 1. Januar 2016 in Kraft getretene «Marketingkonvention für Konsumkredite in der Schweiz» ist ein vom Bundesrat genehmigtes Selbstregulierungsabkommen. Es geht über die Verpflichtung hinaus, keine irreführenden Informationen zu liefern. Es besagt auch, dass aggressive Marketingmassnahmen nicht auf junge Erwachsene abzielen dürfen und niemand dazu angeregt werden darf, Kredite für hohe kurzfristige Ausgaben wie Urlaubsreisen aufzunehmen. Für das Kreditkartengeschäft wurde 2016 eine ähnliche Konvention vom Schweizerischen Kreditkartenverband verabschiedet. Die Konventionen sind unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit in deutscher und französischer Sprache verfügbar. Cembra ist Mitglied dieser Verbände und verpflichtet sich, deren Richtlinien anzuwenden. Die Richtlinien und Prozesse in Bezug auf Marketingaktivitäten sind in einer internen Weisung zu Marketingaktivitäten und externer Korrespondenz ausführlich beschrieben (Details finden Sie im Abschnitt zur Geschäftsintegrität (Seite 47).

Die Anfang 2018 gestartete Werbekampagne konzentrierte sich auf besondere Ereignisse im Leben. Mit anderen Worten: Ein Kredit sollte eine angemessene Reaktion auf Lebensumstände und Ereignisse sein. Die Kampagne spricht bestimmte Lebenssituationen an, in denen ein Kredit in Betracht gezogen werden könnte: Ausbildung, Kauf von Wohneigentum und Fahrzeugen. Das Bildmaterial der Kampagne ist im Sustainability-Annex verfügbar unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit.

Cembra verpflichtet sich auch zur Einhaltung verantwortungsvoller Verkaufspraktiken. Um einen verantwortungsvollen Verkauf und Kundenservice zu gewährleisten, werden sowohl für Mitarbeitende als auch für Partner regelmässig Schulungen durchgeführt. Alle Mitarbeitenden mit Kundenkontakt erhalten regelmässig (einmal pro Jahr) Schulungen zu den gesetzlichen Bestimmungen und zum Kundenservice. Abschlusstests und Zertifikate bestätigen die erfolgreiche Teilnahme der Mitarbeitenden an diesen Online-Schulungen. Partner (unabhängige Vermittler, Autohändler und Kreditkarten-Partner) werden ebenfalls regelmässig geschult (weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt zur Geschäftsintegrität). Vertriebspraktiken werden regelmässig überwacht und die Vertriebsmitarbeitenden erhalten ein Feedback zu ihrer Leistung und zu ethischen Geschäftspraktiken (siehe Abschnitt unten zu Überwachung und Lernen).

Information des Kunden

Wir stellen unseren Kunden umfassende, korrekte und ausgewogene Informationen zur Verfügung: Laut den schweizerischen Vorschriften (Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, UWG) müssen Banken auf allen Online- und Offline-Marketingmaterialien Berechnungsbeispiele für Kredite angeben. Darüber hinaus sieht das KKG vor, dass alle Kosten genau und sichtbar im Vertrag erfasst werden. Alle Marketingmaterialien für Privatkredite enthalten einen rechtlichen Haftungsausschluss über das Überschuldungsrisiko.

Zu jedem Vertrag werden Informationen über die Grundsätze der Schweizerischen Konsumkreditorganisation für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe geliefert. Diese Informationen sind auch auf der Website der Bank in deutscher und französischer Sprache verfügbar (www.cembra.ch/de/kredite).

Die Richtlinien und Prozesse bezüglich der Kundeninformation sind in der internen Weisung über Marketingaktivitäten und externe Korrespondenz festgelegt (siehe Seite 53).

Bewertung von Kreditanträgen und Kundenverhalten

Wir bewerten jeden Antrag auf einen Konsumkredit sorgfältig und systematisch. Bevor ein Vertrag abgeschlossen wird, beurteilen wir sowohl die Kreditwürdigkeit als auch die Kreditfähigkeit. Darüber hinaus könnten wir mit Kunden in Kontakt treten, um das Risiko einer Überschuldung der Kunden und Probleme bei der Schuldentrückzahlung (Schuldendienst) weiter zu verringern. Um die gesetzlichen Anforderungen gewissenhaft zu erfüllen, benötigt die Bank zusätzliche Unterlagen, damit die Richtigkeit der angegebenen Einnahmen und Ausgaben (z. B. Miete) durch Plausibilitätsprüfungen bestätigt werden kann.

Wir stützen uns auch auf unsere langjährige Erfahrung, indem wir die Datenbanken der Bank konsultieren und historische Verhaltensweisen und Muster von Kunden analysieren, um informiert über die Übernahme von Risiken zu entscheiden. Der persönliche Kontakt mit den Kunden ist für die Geschäfte der Bank von wesentlicher Bedeutung. Die Kenntnis des Kreditnehmers und seiner persönlichen Situation verkürzt nicht nur den Underwritingprozess, sondern hilft auch bei der Ermittlung der bestmöglichen finanziellen Lösung für die individuelle Situation des Kunden.

Underwriting (einschliesslich der Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit)

Das Underwriting und die Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit sind Schlüsselkompetenzen, die die Bank zur Begrenzung von Ausfällen einsetzt.

Die **Bewertung der Kreditwürdigkeit** umfasst die Beurteilung der finanziellen und persönlichen Situation des Kunden. Die Bewertung wird durch ein automatisiertes und statistisch solides Kreditrisiko-Ratingsystem unterstützt, das auf einem Scorecard-Verfahren basiert und sich auf verfügbare Kundeninformationen stützt. Auch das Verhalten eines Kunden kann die Bewertung der Kreditwürdigkeit beeinflussen.

Die **Bewertung der Kreditfähigkeit** basiert auf: a) den gesetzlichen Bestimmungen des KKG, b) den verfügbaren Kundendaten der Zentralstelle für Kreditinformation der Schweiz (ZEK), und c) kundenspezifischen Merkmalen gemäss internen Vorschriften, zusätzlich zu den gesetzlichen Anforderungen. Der Underwriting-Prozess erfordert detaillierte **Budgetberechnungen**, die basierend auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen über die laufenden Einnahmen und Ausgaben erfolgen. Kunden sollten nur dann einen Kredit erhalten, wenn sie verstehen, wie die Rückzahlung von Krediten funktioniert und wenn von ihnen erwartet werden kann, dass sie diese ohne finanzielle Schwierigkeiten bewältigen. Antragsteller, die die erforderlichen Kriterien nicht erfüllen, erhalten keinen Kredit.

Der Underwriting-Prozess wird durch regelmässige Plausibilitätsprüfungen, die Überwachung von Scorecards und fall-spezifische Kontrollen hinsichtlich der Konsistenz und Vollständigkeit der Bewertung unterstützt. Die Kombination aus diesen regelbasierten Instrumenten und der fundierten Erfahrung der Mitarbeitenden gewährleistet eine konsistente und systematische Entscheidungsfindung bei allen Kreditprodukten. Alle Underwriting-Entscheide ergehen unter Berücksichtigung der in der gesamten Bank geltenden Anforderungen an die Risikotoleranz und die Risikobegrenzung (siehe Bericht zum Risikomanagement, Seite 19).

Kundenservice und Rückzahlung

Kunden mit überfälligen Verbindlichkeiten oder mit höherem Risiko werden bei Zahlungsschwierigkeiten frühzeitig durch Inkasso-Benachrichtigungen auf die fälligen Zahlungen aufmerksam gemacht. Dies ermöglicht es ihnen, etwaige Rückzahlungsprobleme frühzeitig anzugehen.

In Übereinstimmung mit dem KKG können Kunden während der Vertragslaufzeit jederzeit zusätzlich vorzeitige Rückzahlungen vornehmen, was ihre Gesamtzinszahlungen senkt. Im Falle einer vorzeitigen Rückzahlung hat der Konsument Anspruch auf eine Zinsminderung und auf eine angemessene Verringerung der Kosten, die der nicht genutzten Kreditlaufzeit zuzurechnen sind.

Überwachung und Lernen

Die Qualität neuer Transaktionen wird intern überwacht, um sicherzustellen, dass die Anforderungen des Underwritings erfüllt werden und dass der Kreditgenehmigungsprozess das Kreditrisiko weiterhin wirksam vermindert. Underwriter erhalten regelmässig Rückmeldungen von ihren Vorgesetzten, so dass Entscheide, die zu unerwünschten Ergebnissen führen, verhindert werden.

Wir führen regelmässig Umfragen bei unseren Kunden durch, um unsere Net Promoter Scores zu ermitteln. Auch der Kundenservice der Bank für Kreditkarten wird regelmässig durch unabhängige Produktvergleiche und in Kundenzufriedenheitsumfragen überprüft und erzielt dabei häufig Spitzenwerte (siehe Abschnitt zur Kundenorientierung, Seite 32).

Kunden in finanziellen Schwierigkeiten

Verantwortungsvolle Praktiken in Fällen potenzieller Überschuldung

Auch wenn unser Portfolio dank unserer vorbeugenden Massnahmen von gleichbleibend hoher Qualität ist, unterstützen wir gegebenenfalls auch Schuldnerberatungen und ermöglichen eine faire Rückzahlung.

- **Regelmässiger Kontakt mit dem Ombudsmann:** In der Schweiz haben alle Kunden und ihre Vertreter Zugang zum Schweizerischen Bankenombudsman, an den sie sich bei Problemen mit Banken wenden können. Wir stehen in regelmässigem Kontakt mit dem Schweizerischen Bankenombudsman, um Lösungen für relevante Fälle zu finden.
- **Informationsunterstützung für Schuldnerberatungsstellen:** Cembra unterstützt externe Schuldnerberatungsstellen, wenn diese Informationen anfordern, um Lösungen für Kunden mit Schuldnerückzahlungsproblemen zu finden. Wir stehen deshalb in regelmässigem Kontakt mit den Schuldnerberatungsstellen in der Schweiz.
- **Bearbeitung von Kundenbeschwerden.** Zusätzlich zu Kapitel 4 des Verhaltenskodex (in dem festgelegt ist, dass Cembra auf Kundenbeschwerden rechtzeitig und mit Respekt und Fairness reagieren muss) haben wir einen Kundenbeschwerdeprozess zur Lösung von externen Beschwerden mit monatlicher Berichterstattung an die Geschäftsleitung eingerichtet.

Verantwortungsvolle Praktiken in Ausnahmefällen

Wir haben eine Reihe von Massnahmen getroffen für den Fall, dass es aufgrund unvorhergesehener Ereignisse wie Arbeitslosigkeit, Krankheit oder Scheidung dennoch zu Schwierigkeiten bei der Kreditrückzahlung kommt:

- **Suche nach erschwinglichen Rückzahlungslösungen:** Die Bank ist stets bestrebt, faire und erschwingliche Rückzahlungslösungen für alle Produkte zu finden. Unsere interne Inkassoabteilung kann auf ungewöhnliche Situationen angemessen und schnell reagieren. Die Experten im Inkasso-Team von Cembra verfügen durchschnittlich über mehr als 15 Jahre Erfahrung.
- **Einstellung der Zinszahlungen:** In bestimmten aussergewöhnlichen und ungünstigen Situationen erlauben wir die Einstellung von Zinszahlungen. Zudem werden ab einer bestimmten Phase im Inkassoprozess nach dem schweizerischen Schuldbetriebs- und Konkursrecht automatisch keine Zinsen mehr erhoben.
- **Individuelle einvernehmliche Lösungen:** In bestimmten aussergewöhnlichen und ungünstigen Situationen kann Cembra versuchen, eine individuelle einvernehmliche Lösung zu finden, zum Beispiel durch Anpassung der Produktbedingungen.
- **Todesfallrisiko wird von der Bank getragen:** Im Privatkreditgeschäft wird das Todesfallrisiko, das sich aus den vertraglichen Verpflichtungen der Kunden ergibt, von der Bank getragen.

Resultat: gleichbleibend hohe Qualität unseres Kreditportfolios

Dank der Vorschriften, Verfahren und Massnahmen, die wir zur Gewährleistung der Qualität und Integrität der Produkte und ihres Vertriebs umsetzen, ist unser Kreditportfolio von gleichbleibend hoher Qualität. In den letzten fünf Jahren beliefen sich unsere Rückstellungen durchweg auf etwa 1% der Forderungen gegenüber Kunden, und gefährdete Forderungen («non-performing loans») machten weniger als 1% der Forderungen gegenüber Kunden aus. Um ihrer Verantwortung im Umgang mit Kunden gerecht zu werden, geht die Bank sowohl bei Privatkrediten als auch bei Fahrzeugfinanzierungen und im Kreditkartengeschäft gleichermassen sorgfältig vor (siehe Bericht zum Risikomanagement, Seite 19).

5 Menschen und Entwicklung

Ziel und Vorgehensweise

Unsere Mitarbeitenden sind eine unserer wichtigsten Interessengruppen. Dank ihres Engagements und ihrer Beiträge sind wir eine der erfolgreichsten Banken der Schweiz. Daher sind wir entschlossen, unseren Mitarbeitenden einen attraktiven Arbeitsplatz zu bieten, wie er von der internationalen Organisation Great Place To Work definiert wurde: Es ist uns wichtig, unseren Mitarbeitenden ein gesundes Umfeld zu bieten, ihre Entwicklung und Karriere zu fördern und ihre Leistung zu würdigen. Eine Reihe verschiedener Programme, Initiativen und spezifischer Schulungskurse zielt darauf ab, qualifiziertes und verantwortungsbewusstes Personal zu binden und zu fördern. Cembra achtet auf Vielfalt in Bezug auf Geschlecht, Alter, Nationalität und kulturellen Hintergrund. Eine Leistungskennzahl ist die Bindungsrate.

Verantwortungen

Die Abteilung Human Resources (HR) ist für die Einstellung und Schulung von Mitarbeitenden und die Gestaltung effektiver Mitarbeiterbeziehungen verantwortlich. Die Abteilung HR Learning & Development von Cembra ist für Schulungs- und Entwicklungsprogramme verantwortlich. Verschiedene Indikatoren wie die Ergebnisse von Umfragen zum Mitarbeiterengagement, der Bindungsrate der Mitarbeitenden oder der durchschnittlichen Anstellungsdauer sind der Schlüssel zur Messung der Leistung unserer Mitarbeitenden und ihrer Entwicklung (siehe Tabelle unten).

Geltungsbereich

Die folgend dargestellten Indikatoren und Aktivitäten beinhalten keine Zeitarbeitskräfte (da sie keinen direkten Vertrag mit Cembra haben) und **schliessen die Mitarbeitenden der Tochtergesellschaften cashgate und Swissbilling aus** (siehe auch den Abschnitt zur Abgrenzung der Berichterstattung, Seite 30). 79% aller Mitarbeitenden arbeiten an unserem Hauptsitz in Zürich-Altstetten (ohne 134 Mitarbeitende von cashgate), der Rest in unserem schweizweiten Filialnetz (ohne cashgate). Im Jahr 2019 waren 2% unserer Beschäftigten Zeitarbeitskräfte.

Personalmanagement

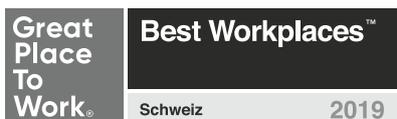
Kennzahlen zu Mitarbeitenden	Fluktuationsrate – unbefristete Verträge ¹	Fluktuationsrate – befristete Verträge	Durchschnittliche Beschäftigungsjahre	Neue Mitarbeitende 50+
2015	12%	3%	9.1	8
2016	14%	2%	9.3	8
2017	13%	1%	9.6	5
2018	13%	1%	9.3	19
2019	11%	1%	9.0	16

¹ Fluktuationsrate = Kehrwert der Bindungsrate. Die Bindungsrate ist der Leistungsindikator im Rahmenkonzept der Nachhaltigkeit von Cembra
Geltungsbereich: Cembra Money Bank ohne cashgate und Swissbilling

Im Jahr 2019 ging die durchschnittliche Fluktuationsrate im Vergleich zum Vorjahr von 13% auf 11% zurück, was vor allem auf den Effekt der Zunahme der Belegschaft in der Berichtsperiode zurückzuführen ist. Die vergleichsweise hohe Anzahl von Beschäftigungsjahren spiegelt die Loyalität und das Engagement der Mitarbeitenden wider. Die Call Center, die normalerweise eine Zwischenstation in der Karriere für junge Fachkräfte darstellen, weisen traditionell eine deutlich höhere Fluktuationsrate auf. Die Zahl der neu eingetretenen Mitarbeitenden über 50 Jahre ist 2019 leicht zurückgegangen.

Umfragen zur Mitarbeiterzufriedenheit und Massnahmen zur weiteren Verbesserung der Zufriedenheit

Wir messen die Zufriedenheit und das Engagement unserer Mitarbeitenden alle zwei Jahre. Die Ergebnisse der Umfragen werden von der Geschäftsleitung besprochen und dem Verwaltungsrat zur Kenntnisnahme vorgelegt; daraus werden geeignete Massnahmen abgeleitet. Wir arbeiten bei der Durchführung der Umfragen mit der Organisation Great Place to Work zusammen. Jedes Jahr nehmen Millionen von Arbeitnehmern in mehr als 50 Ländern an der Trust-Index-Mitarbeiterbefragung von Great Place to Work teil. Die erste Umfrage von Cembra im Herbst 2016 ergab einen gesamten Vertrauensindex von 67% bei einer Teilnahmequote von 72%. Nachdem wir verschiedene Massnahmen zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit und des Engagements eingeführt haben, stieg unsere Teilnahmequote im Herbst 2018 auf 77% und der Vertrauensindex der Mitarbeitenden auf 69%. Dank dieses ausgezeichneten Ergebnisses erreichte Cembra im April 2019 in der Kategorie Grossunternehmen (mindestens 250 Mitarbeitende) Platz fünf unter den Great Places to Work in der Schweiz 2019.



Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung von 2018 zeigen, dass wir in zwei Bereichen noch erhebliche Verbesserungen erzielen können: Unsere gemeinsame Arbeit würde von noch mehr Vertrauen profitieren, und wir müssen als Team zusammenwachsen. 2019 haben wir unter dem Motto «Trust and Team» verschiedene Massnahmen umgesetzt, um eine Kultur des Vertrauens und der Teamarbeit weiter zu fördern. Diese Massnahmen umfassten Erklärungen von Mitgliedern der Geschäftsleitung und anderen Führungskräften, regelmässige Informationsveranstaltungen, Fachvorträge, Workshops für Mitarbeitende und Führungskräfte sowie eine Überprüfung unseres Leistungsmanagementsystems (siehe unten).

Aktualisiertes Personalreglement

Das Personalreglement ist die Grundlage für die Interaktion des Unternehmens mit den Mitarbeitenden, und der Verhaltenskodex beschreibt die wichtigsten Grundsätze der Zusammenarbeit im Unternehmen. Diese Richtlinien legen auch fest, dass unser Verhalten auf gegenseitiger Wertschätzung und Respekt basieren soll. Dazu gehört der Schutz der Privatsphäre, der Integrität und der Gesundheit der Mitarbeitenden. Die Bank stellt ausserdem sicher, dass ethische und moralische Standards gewahrt werden. Wir tolerieren keinerlei diskriminierendes Verhalten, insbesondere nicht aufgrund von Rasse, Nationalität, Geschlecht, sexueller Orientierung, Religion oder Alter. Wir tolerieren auch keine Verletzung von Persönlichkeitsrechten, insbesondere kein Mobbing am Arbeitsplatz. Das bestehende Personalreglement wurde im Laufe des Berichtsjahres aktualisiert und tritt im ersten Quartal 2020 in Kraft. Die wichtigsten Änderungen betreffen den zusätzlichen Jahresurlaub für Mitarbeitende über 50 Jahre und mehr Vaterschaftsurlaub, da wir grossen Wert auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familienleben legen. Das Personalreglement wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Neuer Dialog zum Leistungsmanagement

Um eine Kultur des Vertrauens zu schaffen und den Führungskräften mehr Verantwortung zu übertragen, wird der traditionelle Leistungsbeurteilungsprozess durch einen kontinuierlichen Dialog zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten ersetzt. Leistungsbewertungen werden im Jahr 2020 abgeschafft.

Dieser «Dialog», wie der neue Ansatz genannt wird, entwickelt unsere Kulturinitiative «Trust and Team» einen Schritt weiter. Wir fördern einen offenen Dialog zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden durch kontinuierliches Feedback in beide Richtungen. Im Rahmen dieses Prozesses kommunizieren wir offen und ehrlich, lernen voneinander und helfen uns gegenseitig bei der Weiterentwicklung unserer Stärken.

Der «Dialog» legt auch mehr Gewicht auf die Ziele, die wir als Team gemeinsam erreichen wollen. Wir werden daher neue Teamziele definieren und daraus Einzel- und Teamprioritäten ableiten. Dies ermöglicht allen Mitarbeitenden auf die gleichen Ziele hinzuarbeiten. Für einzelne Mitarbeitende werden kurzfristigere Meilensteine festgelegt, damit wir agiler auf Veränderungen reagieren können. Die Regelungen für Boni wurden auf diesen neuen Leistungsmanagementprozess abgestimmt.

Neben diesem ständigen Dialog können Mitarbeitende ihre Bedenken direkt bei der Abteilung Human Resources oder Compliance vorbringen. Wenn sie möchten, können die Mitarbeitenden auch den im Verhaltenskodex festgelegte Whistleblowing-Prozess nutzen (siehe Abschnitt zur Geschäftsintegrität, Seite 48).

Entwicklung und Schulung

Obligatorische Schulungen

Cembra verlangt, dass **alle Mitarbeitenden** an einer Reihe von obligatorischen Online-Schulungen (siehe Abschnitt zur Geschäftsintegrität, Seite 47) teilnehmen, um die regulatorischen Anforderungen zu erfüllen. Diese Kurse behandeln die Themen allgemeine Compliance, Bewusstsein für operative Risiken, Berichtspflichten der Mitarbeitenden, Einhaltung der Anti-Geldwäscherei-Vorschriften, bankweite Informationssicherheit, Business Continuity Management, Datenschutz und Governance, Insiderhandel und Interessenkonflikte.

Alle **neuen Mitarbeitenden** nehmen an dem obligatorischen zweitägigen «Welcome Day» teil, der in den ersten Tagen ihrer Beschäftigung angeboten wird. Darüber hinaus nehmen die neuen Mitarbeitenden, die in einer operativen Funktion innerhalb der Bank arbeiten werden, an einer speziellen Onboarding-Schulung teil. Die zumeist obligatorischen funktionalen **Schulungen** dauern zwischen zwei Tagen und fünf Wochen. Sie sind eine Mischung aus Präsenz- und Online-Schulung, Einzelcoaching, Tests, Selbststudium, Job-Monitoring und anderen Formaten. Die Struktur ist auf die spezifischen Bedürfnisse des Mitarbeitenden abgestimmt, wobei wir eine möglichst individualisierte Gestaltung der Lerninhalte anstreben.

Darüber hinaus erhalten bei Bedarf **bestimmte Gruppen von Mitarbeitenden** funktionale Auffrischungsschulungen, um ihre Einsatzfähigkeit zu verbessern und ihr Augenmerk auf relevante Themen zu lenken (z.B. Änderungen von Compliance-Anforderungen, Technologien und Prozessen oder neue Produkte). Weiterbildung findet in Fällen statt, in denen das Management Qualifikationslücken bei Mitarbeitenden im Kundenservice feststellt, beispielsweise im Umgang mit Kundenbeschwerden, im Verhandlungsgeschick oder im Umgang mit Fragen der Kundenbindung.

Die Schulungsprogramme werden von sieben internen funktionalen Ausbildern und einem Leiter entwickelt und durchgeführt. 2019 wurden insgesamt 1'639 Teilnehmer in 63 verschiedenen Kursen geschult.

Entwicklung von Führungskompetenzen und Soft Skills

Wir möchten unseren Mitarbeitenden nicht nur die Möglichkeit geben, berufliche Fähigkeiten zu entwickeln, sondern ihnen auch bei der persönlichen Entwicklung helfen. Anhand der Bedürfnisse der Mitarbeitenden und der Organisation wird ein jährliches Schulungsprogramm mit Management- und Führungskursen sowie Schulungen in Soft Skills zusammengestellt, das die Themenbereiche Kommunikation, geschäftliche und persönliche Effektivität sowie Gesundheit und Wohlbefinden abdeckt. Im Jahr 2019 wurden 30 Schulungstage aus dem bankinternen Schulungsprogramm angeboten, und 35,5% der Mitarbeitenden hatten die Möglichkeit, an mindestens einem Kurs teilzunehmen.

	2019	2018	2017
Schulungstage zu Management und Soft Skills	30.0	27.5	29.5
Angebotene Programme	17	16	17
Anzahl der Mitarbeitenden, die an Schulungen zu Management und Soft Skills teilgenommen haben	289	267	228
% der Mitarbeitenden, die in Management und Soft Skills geschult sind	35.5%	35.3%	29.5%

Cembra ohne cashgate und Swissbilling

Programm zur Entwicklung von Nachwuchstalenten

Im Jahr 2016 starteten wir das Programm Radix für Nachwuchstalente. Seit 2018 wird das Programm in Zusammenarbeit mit der Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) als Bestandteil des CAS (Certificate of Advanced Studies) durchgeführt und wurde um ein Modul in General Management erweitert. Das neue bankweite Programm umfasst 22 Schulungstage über einen Zeitraum von acht Monaten. Es soll den Teilnehmern helfen, ihre beruflichen und persönlichen Fähigkeiten weiterzuentwickeln. Die Absolventen haben die Möglichkeit, ihr Geschäftsverständnis zu vertiefen, neue Perspektiven zu gewinnen und anhand anspruchsvoller Fälle zu lernen, Lösungen zu entwickeln, sowie ihr Netzwerk zu erweitern.

Im Jahr 2018 wurden neun junge Mitarbeitende aufgrund ihres Engagements und ihrer Fähigkeiten ausgewählt, und alle Teilnehmer schlossen das Programm 2019 erfolgreich ab. Im August 2019 wurden weitere acht Mitarbeitende ausgewählt, und sie starteten im neuen Zyklus des Radix-Programms.

Lernende

Ein wichtiger Pfeiler der Bank, um neue Talente für die Zukunft zu entwickeln, ist unser internes Ausbildungsprogramm. Wir stellen in der Regel jedes Jahr neue Lernende ein. Nach der Ausbildung versuchen wir, alle Lernenden zu übernehmen und ihnen ihre gewünschte Stelle anzubieten, oft mit Erfolg. Darüber hinaus helfen wir jungen Mitarbeitenden nach der Ausbildung, ihre Weiterbildung abzuschliessen, wobei die Möglichkeit einer Teilzeitbeschäftigung besteht.

In den letzten neun Jahren haben 36 Lernende ihre Ausbildung bei der Bank erfolgreich abgeschlossen; von ihnen sind 16 noch immer bei uns beschäftigt. Vier der Lernenden, die 2019 ihren Abschluss gemacht haben, arbeiten noch immer in der Bank, zwei von ihnen arbeiten in Teilzeit, während sie ihre Berufsausbildung abschliessen.

Arbeitsbedingungen

Cembra möchte ein attraktiver Arbeitgeber sein und bietet attraktive monetäre und nichtmonetäre Leistungen sowie ein gesundes Arbeitsumfeld, in dem sich Mitarbeitende wohlfühlen und ihr Potenzial voll ausschöpfen können.

Gesundes Arbeitsumfeld und Work-Life-Balance

Wir wollen unseren Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, ihre Fähigkeiten nicht nur beruflich, sondern auch persönlich weiterzuentwickeln, um ein gesundes Arbeitsumfeld und einen gesunden Lebensstil zu fördern. Cembra hat im Berichtszeitraum zahlreiche Kurse angeboten und Massnahmen durchgeführt, die der physischen und der psychischen Gesundheit ihrer Mitarbeitenden dienen: Agilität, Business Networking, Konfliktmanagement, Achtsamkeit, Belastbarkeit und Stressbewältigung sowie Gesundheit und Führung, Digital Detox, guter Schlaf und ein kostenloses Fitnessstudio am Hauptsitz. Es gibt Seminare zu verschiedenen Gesundheitsthemen, wie Raucherentwöhnung sowie Informationsveranstaltungen und Sensibilisierungskampagnen zu Themen wie Ernährung, Wohlbefinden und Erste Hilfe. Am Hauptsitz wurde das Catering verbessert und bietet gesunde Alternativen an (zum Beispiel eine vergrösserte Auswahl an vegetarischem Essen und Mitnahmemöglichkeiten ohne Plastik). Cembra verfügt auch über ein Notfallsystem. In allen Filialen und am Hauptsitz wurden Notfall-Ersthelfer ernannt. Sie erhalten regelmässig alle zwei Jahre eine Schulung, um ihre Fähigkeiten zu verbessern und auf dem neuesten Stand zu bleiben.

2019 wurde Cembra's Managementsystem für Gesundheit und Sicherheit nach den Qualitätskriterien des Best-Practice-Benchmarks von Friendly Work Space® für das betriebliche Gesundheitsmanagement in der Schweiz extern analysiert. Die Bewertung ergab, dass Cembra ein breites Spektrum von Massnahmen umsetzt, und es wurden Bereiche für weitere Verbesserungen identifiziert, an denen wir im Jahr 2020 arbeiten werden.

Die Linienvorgesetzten stellen sicher, dass die gesetzlichen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen erfüllt werden. Der HR Director, der an den CEO berichtet, koordiniert die Aktivitäten des Gesundheits- und Sicherheitsmanagements.

Flexible Arbeitsgestaltung

Die Bank bietet flexible Arbeitszeitmodelle zur Förderung einer gesunden Work-Life-Balance. Die Möglichkeiten beinhalten Regelungen zur Teilzeit und Telearbeit, da die Geschäftsleitung davon überzeugt ist, dass flexible Arbeitsformen die Arbeitszufriedenheit, das Engagement der Mitarbeitenden, die Produktivität und die Bindung an das Unternehmen steigern können. Ende 2019 arbeiteten 25% aller Mitarbeitenden in Teilzeit (siehe Tabelle unten). Bei vielen unserer Teilzeitbeschäftigten handelt es sich um berufstätige Eltern.

Cembra fördert flexible Arbeitszeitregelungen, die in unserem Rahmenkonzept Arbeitsgestaltung/Flexible Arbeitszeitmodelle dargelegt sind. Die Schlüsselemente des Rahmenkonzepts werden auf Seite 53 beschrieben.

Teilzeitarbeit

	2019	2018	2017
Männer			
Senior Management	0	0	0
Management	0	2	2
Senior Employee	11	13	8
Mitarbeitende	28	35	35
Männer gesamt	39	50	45
Frauen			
Senior Management	0	0	0
Management	7	6	6
Senior Employee	34	24	26
Mitarbeitende	135	142	140
Frauen gesamt	176	172	172
Insgesamt	215	222	217
In % aller Mitarbeitenden	25%	27%	28%

Cembra ohne cashgate und Swissbilling

Ferien und Abwesenheitsreglement

Die Gesundheit unserer Mitarbeitenden und ihrer Familien hat für die Bank eine hohe Priorität. Ferien und andere freie Tage haben positive Auswirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden, begrenzen die Ausfallzeiten der Beschäftigten aufgrund von Krankheit und verbessern auch die Moral und Produktivität am Arbeitsplatz. Alle unsere Mitarbeitenden haben Anspruch auf 25 Tage bezahlte Ferien. Dies liegt über der gesetzlichen Mindestregelung von 20 Tagen und entspricht dem Branchenstandard in der Schweiz. Darüber hinaus haben Mitarbeitende über 50 Jahre ab 2020 Anspruch auf fünf zusätzliche Tage Ferien. Ausserdem gewähren wir Mitarbeitenden auch aus familiären Gründen bezahlte freie Tage.

Absenzrate

Absenzzraten verwenden wir als Indikator, um mehr über das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden zu erfahren. Im Jahr 2019 lag die Absenzzrate bei 3.3% (2018: 3.1%).

Gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen

Den Mitarbeitenden werden verschiedene gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen (Nebenleistungen) angeboten. Nach einer Überprüfung im Jahr 2018 erweiterte die Bank die Leistungen, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden gleichermassen davon profitieren. Die angebotenen Leistungen sind mit denen anderer Banken in der Schweiz vergleichbar. Die Leistungen tragen neben den branchenüblichen Gehältern zu unserer Attraktivität als Arbeitgeber bei.

Zu den Lohnnebenleistungen gehören Gutscheine für öffentliche Verkehrsmittel, zusätzliche finanzielle Unterstützung für Mitarbeitende mit Kindern und erhöhte Beträge für Reka-Checks. Eine Übersicht über alle Mitarbeitervergünstigungen wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Verhältnis von höchstem Lohn zum Medianlohn

Das Verhältnis der höchsten Vergütung zur mittleren Vergütung (Median) beträgt 12.3 (2018: 12.5; 2017: 12.7). Der Median basiert auf dem jährlichen Grundgehalt plus der variablen Zielvergütung für das vorangegangene Geschäftsjahr. Das jährliche Grundgehalt wird auf Vollzeitäquivalente hochgerechnet.

Nachhaltigkeitsbericht

Vielfalt

Vielfalt ist einer unserer vier Unternehmenswerte (siehe Seite 29); Cembra schätzt und fördert Vielfalt in Bezug auf Geschlecht, Alter, Nationalität und kulturellen Hintergrund.

Wir und unsere Interessengruppen profitieren in vielerlei Hinsicht von einer vielfältigen Belegschaft, etwa durch ein besseres Verständnis der Kundenbasis, ein breiteres Kompetenzspektrum, Verbesserungen beim Onboarding und der Bindung von Mitarbeitenden, einen grösseren Talent-Pool und erhöhte Produktivität.

Geschlecht und Alter

Insgesamt sind 48% der Belegschaft Frauen. In der Funktionsstufe «Employee» (einschliesslich der Ebene Employee/Senior Employee) beträgt der Anteil weiblicher Mitarbeitender 50%. In der Funktionsstufe «Management» (einschliesslich der Ebene Management/Senior Management) liegt er bei 25%. Der Frauenanteil im Verwaltungsrat beträgt 29% bzw. zwei von sieben Mitgliedern.

Alter und Geschlecht der Belegschaft nach dem Funktionsstufe (Personalbestand):

	2019			2018				
	Alter < 30	Alter 30-50	Alter > 50	Total (Personen)	Alter < 30	Alter 30-50	Alter > 50	Total (Personen)
Männer								
Senior Management		1	7	8		3	8	11
Management		34	18	52		27	13	40
Senior Employee	6	120	51	177	7	107	48	162
Mitarbeitende	84	91	43	218	75	103	39	217
Total Männer	90	246	119	455	82	240	108	430
Frauen								
Senior Management		1	1	2				
Management		17	1	18		18	4	22
Senior Employee	3	65	21	89	2	52	14	68
Mitarbeitende	81	159	65	305	74	157	72	303
Total Frauen	84	242	88	414	76	227	90	393
Total 31.12.	174	488	207	869	158	467	198	823

Cembra ohne cashgate und Swissbilling

Definition Senior Management: per 31.12.2019: 7 Management Board und 3 Mitglieder der erweiterten Leitung

Definition Senior Management: per 31.12.2018: 7 Management Board members und 4 Mitglieder der erweiterten Leitung

Netzwerkgruppen nur für Frauen

Den Mitarbeiterinnen die Möglichkeit zu geben, sich an Netzwerkgruppen zu beteiligen, ist eine effiziente Möglichkeit für Frauen, sich zu treffen und sich gegenseitig Unterstützung anzubieten, ein wertvolles Netzwerk aufzubauen und Ideen auszutauschen. Hier erhalten sie auch einen Raum, in dem sie über Geschlechterfragen und Gleichberechtigung frei diskutieren können.

Unser internes «Connect»-Programm stellt Frauen über verschiedene Funktionen und Hierarchien hinweg verschiedene Plattformen zur Verfügung, die persönliches Wachstum ermöglichen und den beruflichen Aufstieg und den Gedankenaustausch entsprechend den Werten der Bank fördern. Ein Team von zehn Frauen trägt zur Organisation der Vorträge, Podiumsdiskussionen mit internen und externen Rednern sowie Veranstaltungen zu Themen wie Vielfalt, Networking und Mut bei. Darüber hinaus unterstützt das Programm die Teilnahme am jährlichen Pink Ribbon Charity Walk, um auf das Thema Brustkrebs aufmerksam zu machen, und spendet an das Frauenhaus Zürich (siehe auch den Abschnitt zum gesellschaftlichen Engagement, Seite 54). 2019 lautete das Motto der Veranstaltungen «Vertrauen». Das Programm steht allen Mitarbeiterinnen innerhalb der Organisation offen, an einige Veranstaltungen können auch Männer teilnehmen. Das Programm wird von einem Mitglied der Geschäftsleitung unterstützt.

Darüber hinaus ist Cembra Gründungsmitglied des «Advance»-Netzwerks für die Gleichstellung der Geschlechter in der Wirtschaft. Seinen mehr als 100 Mitgliedsunternehmen bietet Advance Qualifikations- und Mentorenprogramme sowie den Kontakt zu Vorbildern und den Austausch über Best Practices in Bezug auf innovative Arbeitsmodelle. Advance organisiert Veranstaltungen und setzt die innovativsten Talentmanagement-Tools der angeschlossenen Organisationen ein. Als Premium-Mitglied haben wir Anspruch auf 17 exklusive Schulungstage für talentierte Frauen im mittleren und oberen Management, das Mentorenprogramm für eine ausgewählte Mitarbeiterin sowie verschiedene Workshops, Seminare und Networking-Events, die das ganze Jahr hindurch angeboten werden.

Internationalität und kultureller Hintergrund

Die Internationalität und der kulturelle Hintergrund der Mitarbeitenden werden als Teil der Vielfalt von Cembra betrachtet. Obwohl es sich um ein relativ kleines Unternehmen handelt, beschäftigt Cembra Mitarbeitende aus 36 verschiedenen Ländern (2018: 37, 2017: 38; mehrfache Staatsangehörigkeit nicht mitgezählt) und mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund.

Nationalität der Belegschaft	2019		2018	
	Schweizer	Nichtschweizer	Schweizer	Nichtschweizer
Senior Management	7	3	7	4
Management	45	25	36	26
Senior Employees	167	99	148	82
Mitarbeitende	402	121	388	132
Insgesamt	621	248	579	244

Cembra ohne cashgate und Swissbilling.

6 Umweltverantwortung

Ziel und Vorgehensweise

Da wir nur in unserem Heimatmarkt Schweiz Kredit-, Einlagen- und Anlageprodukte anbieten, ist unser ökologischer Fussabdruck vergleichsweise klein. Wir haben uns jedoch verpflichtet, die Ressourcen auf nachhaltige Weise zu nutzen, negative Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren und den Übergang zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft zu fördern. Dieses Thema wird derzeit mit einem zweistufigen Ansatz behandelt, der die beiden wichtigsten **Chancen zur Förderung des Umweltschutzes** einbezieht:

- **Operatives Umweltmanagement:** Wir bemühen uns laufend um den Schutz der Umwelt durch die Erhaltung der natürlichen Ressourcen und die Vermeidung von Umweltverschmutzung unter Berücksichtigung spezifischer Auswirkungen der Lieferketten.
- **Förderung der Finanzierung von Elektromobilität:** Ein wachsender Anteil unserer Finanzierung entfällt auf Elektromobilität. Angesichts der steigenden Nachfrage nach klimafreundlichen Produkten beinhaltet die Strategie von Cembra die Entwicklung innovativer Lösungen.

Was die **Umweltrisiken** anbelangt, so sind wir bestrebt, die Auswirkungen klimabezogener Risiken auf das Unternehmen, wie zum Beispiel physische, regulatorische und Reputationsrisiken, im Rahmen unseres strategischen Risikomanagements zu steuern (siehe Bericht zum Risikomanagement, Seite 19).

Operatives Umweltmanagement

Das Umweltmanagement von Cembra basiert auf den Schweizer Gesetzen zu Umweltschutz, Energieeinsparung und CO₂-Emissionsminderung. Wir nehmen unsere Verantwortung für die Umwelt vor allem durch eine Optimierung von Prozessen und Leistungen wahr, die sich auf die Umwelt auswirken. Dabei betrachten wir Prozesse und Leistungen innerhalb der Bank und in der gesamten Finanzdienstleistungsbranche. Wir senken durch die Optimierung und Reduzierung unseres Energie- und Geräteeinsatzes zudem unsere Kosten.

Energie und Emissionen

Cembra bemüht sich um eine effizientere Nutzung der natürlichen Ressourcen und um die Reduzierung der Treibhausgasemissionen. Seit 2012 sind wir Teil des freiwilligen Energieprogramms der Energie-Agentur der Schweizerischen Wirtschaft (EnAW) in Zürich, einer offiziellen Partnerin des Bundes und der Kantone zur Steigerung der Energieeffizienz und zum Klimaschutz, mit dem wir uns zur aktiven Reduktion von Kohlendioxidemissionen und zur Optimierung der Energieeffizienz verpflichtet haben. Durch die Zusammenarbeit mit der EnAW konnten wir unseren Energieverbrauch senken und durch kosteneffiziente Massnahmen Geld sparen. Im Jahr 2013 war es unser Ziel, bis 2020 eine CO₂-Reduktion um 14% zu erreichen. Dieses Ziel wurde übererfüllt, da wir unseren Gasverbrauch seit 2013 um 62% reduziert und 2016 vollständig auf erneuerbare Energie umgestellt haben.

- **Energie- und Flüssiggasverbrauch** sind Bereiche, in denen die Geschäfte der Bank die grössten direkten Auswirkungen auf die Umwelt haben. An unserem Hauptsitz (79% aller Mitarbeitenden, gleicher Bereich wie für die CO₂-Bilanz) verbrauchen wir seit 2016 ausschliesslich Strom aus erneuerbaren Quellen (zu 100% aus europäischer Wasserkraft). Die Wasserkraft hat von allen Energieerzeugungstechnologien die höchste Energierückgewinnung über die gesamte Lebensdauer und gilt gemäss Definition des Bundesamtes für Umwelt (BAFU) als CO₂-neutral. Die Einsparung von Energie ist für Cembra von entscheidender Bedeutung, da wir dadurch Ressourcen schonen und kosteneffizienter arbeiten können. Um unsere Umweltauswirkungen zu reduzieren und Kosten zu senken, führen wir kontinuierlich eine Vielzahl von Massnahmen durch, die darauf abzielen, die Emissionen und den Treibhauseffekt des Energieverbrauchs zu minimieren.

Seit 2013 ist der Stromverbrauch pro Vollzeitäquivalent (VZÄ) um 25% und der von flüssigem Erdgas um 62% zurückgegangen.

		2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Elektrizität	Durchschn. kWh/VZÄ	2'570	2'633	2'525	2'649	2'944	3'188	3'409
Gas	Durchschn. kWh/VZÄ	850	1'231	1'220	1'695	2'351	1'983	2'679

Abdeckung: Hauptsitz Zürich (79% der Gesamtbelegschaft im Jahr 2019, ohne cashgate)

- **Fuhrpark des Unternehmens:** Im Jahr 2019 sank die Zahl der Fahrzeuge um 9% auf 57 Fahrzeuge (2018: 63). Trotz der wachsenden Zahl von Vollzeitstellen ging die Gesamtzahl der gefahrenen Kilometer im Jahr 2019 um 4% zurück (2018: +9%).
- **Förderung der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel:** Wir fördern die Fahrt zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Rahmen unserer Mitarbeitervergünstigungen. Für die meisten Mitarbeitenden übernehmen wir einen Grossteil der Kosten für die Fahrt zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (siehe Seite 42).

- **Flexible Arbeitsgestaltung:** Die Arbeit von zu Hause aus und Fahrten zum Arbeitsplatz während der Nebenverkehrszeiten reduzieren die Emissionen und die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel zu Spitzenzeiten. Wir fördern daher Home Office und flexible Arbeitszeiten und sorgen für die notwendige IT-Infrastruktur, wo immer dies möglich ist. Das «Rahmenkonzept flexible Arbeitszeitmodelle» (Seite 53) definiert unsere verschiedenen Modelle.

Materialien:

Wir achten besonders darauf, woher wir Materialien beziehen und wie wir Papier, IT-Ausrüstung und Infrastruktur nutzen.

- **Energieeffiziente IT-Ausrüstung und -Infrastruktur:** Beschaffung von IT-Ausrüstung für das Büro: Wir wollen die Energieeffizienz in unseren eigenen Betrieben verbessern, streben aber auch hohe Standards in unserer Wertschöpfungskette an. Laut Gesetz muss die IT-Ausrüstung strengen Standards entsprechen. Wir entsorgen Altgeräte über die üblichen Schweizer Kanäle, was im Kaufpreis inbegriffen ist. Wir nutzen Infrastructure Services, und der Grossteil unserer IT wird von Swisscom verwaltet und betrieben, die ein strenges Umweltüberwachungsprogramm betreibt.
- **Geringer Papierverbrauch:** Im Vergleich zu anderen Unternehmen der gleichen Branche ist der Papierverbrauch insgesamt und pro Mitarbeitendem bei Cembra gering. Wir verwenden für die interne Arbeit in grossem Umfang elektronische Geräte (z.B. Laptops und Videobildschirme in Besprechungsräumen) anstelle von Ausdrucken auf Papier. Die Mitarbeitenden sind gehalten, nach Möglichkeit auf den Druck von Dokumenten zu verzichten. Im Januar 2020 haben wir begonnen, FSC®-zertifiziertes Papier für alle gedruckten Dokumente für den internen Gebrauch sowie für Kundensendungen zu verwenden. Viele Dokumente existieren ausschliesslich als Online-Versionen.
- **Verpflegung ohne Plastik:** Um unseren ökologischen Fussabdruck zu verringern, arbeiten wir an einer nachhaltigeren Gestaltung der Verpflegung für Mitarbeitende an unserem Hauptsitz, wo 79% der Belegschaft arbeiten. Das Ziel für 2020 besteht darin, den Einsatz von Kunststoff und Pappbechern deutlich zu reduzieren und die Mitarbeitenden von Cembra für die Bedeutung von Nachhaltigkeit zu sensibilisieren. Diese Aufgabe wurde einem internen Projektteam im Rahmen unseres Programms Radix für Nachwuchstalente übertragen (siehe Seite 40).

Tabelle: Wichtige Umweltkennzahlen

	Einheit	2019	2018	2017
Verbrauch				
Elektrizität	kWh	1'553'193	1'453'998	1'332'000
Gas	kWh	513'900	679'500	643'500
Wasser	m ³	3'342	3'284	3'219
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte) ¹	km	1'756'734	1'787'277	1'808'045
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte) / VZÄ ¹	Durchschn. km/VZÄ	2'258	2'355	2'579
Treibhausgasemissionen				
Direkte Emissionen (Scope 1)	CO₂-Tonnen	369	396	393
Direkte Emissionen / VZÄ	CO ₂ -Tonnen	0.51	0.59	0.62
Gas	CO ₂ -Tonnen	104	137	130
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte)	CO ₂ -Tonnen	265	259	263
Indirekte Emissionen (Scope 2)	CO₂-Tonnen	0	0	0
Elektrizität ²	CO ₂ -Tonnen	0	0	0
Anzahl der Mitarbeitenden (Emissionsbereich (Scope))	Durchschn. VZÄ	604	552	527

¹ Cembra ohne cashgate und Swissbilling

² Geltungsbereich: Hauptsitz in Zürich (79% der Mitarbeitenden im Jahr 2019), wo Cembra zu 100% klimaneutrale erneuerbare Energiequellen nutzt.

Förderung der Finanzierung der Elektromobilität

Im Jahr 2019 hat sich der Anteil der in der Schweiz neu zugelassenen Autos mit Elektroantrieb auf 4.2% mehr als verdoppelt (2018: 1.7%).

Wir bieten Kredite und Finanzierungsleasing für Elektrofahrzeuge zu vorteilhaften Bedingungen an. Sinkende Preise für Elektrofahrzeuge und ein grösseres Angebot an Gebrauchtfahrzeugen werden ebenso wie strengere Vorschriften in Bezug auf CO₂ die Beliebtheit der Elektromobilität weiter steigern. Langfristig erwarten wir, dass das Leasing von Elektrofahrzeugen einen deutlich grösseren Anteil an den Einnahmen ausmachen wird. Wir wollen dieses Geschäft ausbauen, damit Cembra-Kunden von Produkten profitieren können, die es ihnen ermöglichen, Energie einzusparen.

7 Geschäftsintegrität

Ziel und Vorgehensweise

Als unabhängige Bank, die seit 2013 an der Börse kotiert ist, erfüllen wir strenge aufsichtsrechtliche Anforderungen und bieten mehr Transparenz als die meisten unserer Wettbewerber, von denen viele weder börsenkotiert sind noch eine Banklizenz haben. Als Marktführer sind wir jedoch davon überzeugt, dass strenge aufsichtsrechtliche Anforderungen und transparente Informationen ein guter Weg sind, um mehr Vertrauen zu schaffen, insbesondere bei Kunden und anderen wichtigen Interessengruppen, die die finanziellen und nichtfinanziellen Dienstleistungen und Geschäftspraktiken der Bank kennenlernen wollen. Damit können wir uns vom Markt differenzieren. Wir informieren unsere Aufsichtsbehörden über selbst identifizierte Probleme offen, transparent und proaktiv.

Cembra ist nur in der Schweiz tätig, wo das Korruptionsrisiko im Vergleich zu anderen Ländern relativ gering ist (gemäss Angaben von Transparency International und der Weltbank). Jedoch muss die Bank als Finanzintermediär die Geldwäscherisiken berücksichtigen und illegale Transaktionen verhindern (unten sind diesbezügliche Richtlinien und Prozesse erwähnt).

Verantwortung, einer der vier Werte der Gruppe, bedeutet, dass die Mitarbeitenden stets im besten Interesse der Gruppe und unserer Kunden handeln sollen. Die Mitarbeitenden sind für ihre Handlungen verantwortlich, sollten vollständige Transparenz gewährleisten und müssen sich integer verhalten. Durch unser Schulungs- und Leistungsmanagementsystem ermutigen wir unsere Mitarbeitenden dazu, sich hervorragende Kenntnisse über Produkte, Prozesse und Marktbedingungen anzueignen und sich über die neuesten Trends, Innovationen und Vorschriften auf dem Laufenden zu halten.

Auf diese Weise möchten wir wahrgenommen werden, dass wir, was Verstösse anbetrifft, einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgen.

Bewährtes Governance-Rahmenwerk

Die Bank nutzt die dreistufige Überwachung – «Three Lines of Defence» (siehe Risikomanagementbericht Seite 21) – um die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen und der internen Vorschriften zu überwachen und Risiken zu kontrollieren (weitere Einzelheiten finden Sie im Bericht zum Risikomanagement auf Seite 20). Ausserdem stellen verbindliche, laufend aktualisierte Prozesse sicher, dass die Bank alle geltenden Gesetze und Vorschriften einhält. Es gibt verschiedene Richtlinien, die ein hohes Mass an Geschäftsintegrität und ein konformes, verantwortungsbewusstes Verhalten gewährleisten.

Obligatorische Schulungen für Mitarbeitende

Cembra hat ein umfassendes Programm zur obligatorischen Schulung aller Mitarbeitenden über die regulatorischen Auflagen für die Bank verabschiedet. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, diese obligatorische Schulung einmal im Jahr zu absolvieren und ihre Kenntnisse durch das Bestehen eines Online-Tests zu bestätigen.

- **Jährliche obligatorische Schulungen für alle Mitarbeitenden zu neun Themen:** allgemeine Einhaltung von Regeln, Bewusstsein für operative Risiken, Berichtspflichten der Mitarbeitenden, Einhaltung der Geldwäschereigesetze, bankweite Informationssicherheit, Bewusstsein für Business Continuity Management, Datenschutz und Data Governance, Insiderhandel und Interessenkonflikte
- **Jährliche Pflichtschulungen für bestimmte Zielgruppen:** Weisungen zu Kreditkarten, Vermittlungen von Versicherungen, Risiko- und Kontrolldatenmanagement, Identitäts- und Zugriffsmanagement sowie Arbeitszeitregelungen
- **Obligatorische Schulungen für alle neuen Mitarbeitenden:** «Onboarding-Tage», die zwei Tage zu Arbeitsbeginn und einen Tag nach zwei Monaten umfassen

Die Abteilung HR Learning & Development von Cembra ist dafür verantwortlich, dass alle betroffenen Mitarbeitenden die Schulung nach internen Weisungen absolvieren.

Verhaltenskodex

Die Bank hat 2005 einen Verhaltenskodex eingeführt, der mehrfach aktualisiert wurde, zuletzt 2016. Die nächste Aktualisierung ist für 2020 geplant. Der Kodex fasst die Vision, die ethischen Grundsätze, die professionellen Standards und die Unternehmenswerte zusammen, die den langfristigen Erfolg der Bank vorantreiben. Er beschreibt die Rechte und Pflichten der Mitarbeitenden und den Prozess für die Meldung sämtlicher vermuteter Verstösse gegen Gesetze, Vorschriften und den Kodex selbst (Whistleblowing-Prozess). Er ist unter www.cembra.ch/governance verfügbar.

Geltungsbereich

Die Einhaltung des Kodex ist für alle Mitarbeitenden der Bank, für die Mitglieder des Verwaltungsrats und für die Tochtergesellschaften obligatorisch. Der Verhaltenskodex ist integraler Bestandteil aller Arbeitsverträge und ist in drei Sprachen verfügbar (Deutsch, Französisch und Englisch).

Umsetzung und Schulung

Die jährliche Schulung zum Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeitenden verpflichtend und ist Teil des obligatorischen Onboarding-Workshops für alle neuen Mitarbeitenden.

- Alle neuen Mitarbeitenden erhalten den Verhaltenskodex mit ihrem Arbeitsvertrag und nehmen an zwei obligatorischen Workshops über die Unternehmenswerte und den Verhaltenskodex der Bank teil.
- Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, jährliche Schulungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex zu besuchen, die sich mit den wichtigsten Komponenten des Kodex befassen. Sie absolvieren jährliche (Online-)Tests, um nachzuweisen, dass sie den Inhalt des Verhaltenskodex, den Whistleblowing-Prozess und alle damit verbundenen Verfahren verstanden haben.
- Regelmässige Kontrollen im Rahmen der dreistufigen Überwachung stellen sicher, dass Risiken bezüglich der Einhaltung des Verhaltenskodex identifiziert und bei Bedarf aktiv reduziert werden.
- Vermutete Verstösse von Mitarbeitenden gegen Gesetze, Vorschriften oder den Verhaltenskodex sind dem Vorgesetzten, der Compliance-Abteilung, der Abteilung Human Resources oder der Ombudsperson (intern oder extern) anzuzeigen. Verstösse durch die Geschäftsführung sind dem Verwaltungsratspräsidenten anzuzeigen.
- Verstösse gegen den Kodex haben negative Auswirkungen auf die Leistungsbeurteilungen der Mitarbeitenden und können sich auf Bonuszahlungen auswirken. Verstösse gegen den Kodex können eine Kündigung des Arbeitsverhältnisses nach sich ziehen.
- Im Jahr 2019 schlossen alle Mitarbeitenden, auch alle neuen Mitarbeitenden, die obligatorische Online-Schulung zum Verhaltenskodex ab, in der sie bestätigten, dass sie den Kodex verstanden haben und sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Kodex verpflichten.
- Weitere Einzelheiten zu den Schulungen finden Sie im Abschnitt zu Menschen und Entwicklung, Seite 40.

Whistleblowing-Prozess

Der Verhaltenskodex, verschiedene Weisungen und das Intranet der Bank informieren über den Whistleblowing-Prozess für Mitarbeitende sowie über die Verfahren und Verantwortlichkeiten, die bei tatsächlichen oder vermuteten Verstössen gegen Gesetze, Vorschriften, administrative oder gerichtliche Anordnungen und interne Richtlinien oder Verfahren gelten.

- Cembra duldet keine Repressalien gegen Personen, die in gutem Glauben mutmassliche Verstösse melden.
- Mitarbeitende können vermutete Verstösse intern (an ihren Vorgesetzten, Human Resources, Compliance, interne Ombudspersonen) oder an eine unabhängige externe Ombudsperson melden. Ein anonymes Formular ist auch auf der Cembra-Website verfügbar.
- Alle Mitarbeitenden werden über die Ombudsperson informiert und darüber aufgeklärt, was zu tun ist und an wen sie sich wenden können, wenn sie mögliche Verstösse entdecken.
- Die operativen Tochtergesellschaften der Bank müssen diesen Personen und Abteilungen ebenfalls Whistleblowing-Berichte vorlegen.
- «Whistleblower» können ihre Bedenken vertraulich und anonym melden. Der Whistleblowing-Prozess wird regelmässig durch Compliance überprüft. Verstösse gegen den Verhaltenskodex durch Mitglieder der Geschäftsleitung, die Geschäftsleitung oder Mitarbeitende können Disziplinar massnahmen nach sich ziehen. Strafrechtlich relevante Verstösse werden den zuständigen Behörden gemeldet. Bei mutmasslichen Verstössen gegen den Verhaltenskodex wird Compliance die Angelegenheit untersuchen. Bestätigt sich der Verstoss, so informiert Compliance den zuständigen Vorgesetzten sowie das entsprechende Mitglied der Geschäftsleitung.
- Im Jahr 2019 wurden keine Fälle gemeldet.

Lieferantenstandards und Lieferantenmanagement

Die Auswahl der Lieferanten von Cembra basiert auf einem umfassenden Kriterienkatalog, der gegebenenfalls auch Nachhaltigkeit und Risikokontrolle beinhaltet. Um die sozialen, ökologischen und wirtschaftlichen Auswirkungen unserer erweiterten Lieferkette zu sichern, haben wir kürzlich eine Reihe von verbesserten Standards und Werten, Durchsetzungsverfahren und Kontrollen für Lieferanten verabschiedet, die wir 2020 erstmalig umsetzen.

Lieferantenstandards

Von den Lieferanten, einschliesslich der Outsourcing-Dienstleister, wird erwartet, dass sie die Lieferantenstandards von Cembra einhalten. Unsere Lieferantenstandards sind aus dem Cembra-Verhaltenskodex ersichtlich. Zusätzlich haben wir ein spezielles Dokument herausgegeben, in dem wir unsere spezifischen Erwartungen an die Lieferanten darlegen. Die verbesserten Standards umfassen ausdrücklich Integrität, Korruptionsbekämpfung sowie Sozial- und Umweltstandards und entsprechen den Grundsätzen des UN Global Compact. Mit unserem aktualisierten Ansatz bemühen wir uns, Bereiche einzubeziehen, die nicht umfassend durch das Gesetz abgedeckt sind oder in denen unsere Lieferanten strengere Standards einhalten müssen als an ihren jeweiligen Standorten.

Beispielsweise fordern wir mit den verbesserten Standards ausdrücklich, dass unsere Lieferanten Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Diskriminierung, Belästigung und missbräuchliches Verhalten verbieten und dass die Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen in ihrer gesamten Wertschöpfungskette (d. h. einschliesslich der vorgelagerten Subunternehmer und Hilfskräfte in allen geografischen Regionen) erfüllt werden.

Prozesse des Lieferantenmanagements

Unsere Lieferantenstandards basieren auf unseren Werten. Wir setzen auf ein mehrstufiges Durchsetzungssystem:

- In der Schweiz, in der EU und in vielen anderen Märkten sind die meisten Anforderungen an unsere Lieferanten gesetzliche Vorgaben, die einem weithin akzeptierten Branchenstandard entsprechen. In vielen Bereichen wird deren Einhaltung von Behörden und anderen Institutionen unabhängig überwacht und durchgesetzt.
- Unsere verbesserten Lieferantenstandards sind auf unserer Website verfügbar, und die Lieferanten werden während des gesamten Beschaffungszyklus aktiv und regelmässig auf unsere Anforderungen hingewiesen.
- Für unsere Hauptlieferanten werden die Lieferantenstandards ein integraler Bestandteil des vertraglichen Rahmens, der die Geschäftsbeziehung regelt. Wir planen, den Geltungsbereich zu erweitern und die Lieferantenstandards sukzessive in die meisten Lieferantenvereinbarungen aufzunehmen, indem wir bestehende Verträge in Zukunft erneuern und erweitern und damit zu einer vertraglichen Verpflichtung machen.
- Unsere wichtigsten Lieferanten sind verpflichtet, und von allen anderen Lieferanten wird es erwartet, Verstösse gegen die Lieferantenstandards zu melden und zu mildern, sobald ein Problem festgestellt wird.

Unser Sourcing & Vendor Management-Team ist für die kontinuierliche Sensibilisierung aller relevanten internen Interessengruppen für die Cembra-Anforderungen, den Durchsetzungsansatz und die Kontrollen verantwortlich.

Geltungsbereich

Unsere aktualisierten Lieferantenstandards sollen für diejenigen Lieferanten gelten, die nicht bereits über eigene Nachhaltigkeitsprogramme verfügen. Eine Analyse im Jahr 2019 ergab, dass die überwiegende Mehrheit unserer Lieferanten in der Schweiz ansässig sind mit umfassenden Lieferantenstandards, die implizit unsere Anforderungen bereits erfüllen.

Kontrollen

Wir verlangen von unseren Lieferanten, dass sie über ein solides Kontrollsystem verfügen, um Verstösse gegen die Standards zu entdecken und sicherzustellen, dass Korrekturmassnahmen ergriffen werden. Ergänzt wird dies durch die Verpflichtung für Cembra-Mitarbeitende, die für eine bestimmte Dienstleistung oder einen bestimmten Lieferanten verantwortlich sind, jeden beobachteten Verstoß zu melden und zu eskalieren, sowie durch regelmässige Überprüfungen der wichtigsten Lieferanten. Bei Verstössen überprüfen wir die Schwere des jeweiligen Falls und leiten entsprechende Korrekturmassnahmen ein. Darüber hinaus werden alle neuen Lieferanten überprüft, durch ein Watchlist-Screening und weitere Überprüfungen, die von den Dienstleistungen und dem Umfang der Datenweitergabe abhängig sind. Die Intensität dieser Kontrollen hängt von der Art der Beziehung und der Verflechtung mit Cembra ab. Das höchste Mass an Sorgfalt wird angewendet, wenn kritische oder sensible Daten weitergegeben werden und/oder eine Outsourcing-Beziehung besteht. Die Risikobewertung wird regelmässig überprüft.

Wichtige Lieferanten (diejenigen, die gemäss der Cembra-Weisung für Sourcing & Vendor Management als «Anbieter» eingestuft werden) werden mindestens einmal jährlich einer Leistungsbewertung unterzogen, die alle wesentlichen Aspekte der Lieferantenleistung berücksichtigt.

Schulungen

Die Abteilung Sourcing besteht aus leitenden Mitarbeitenden, die die Cembra-Weisungen und die Lieferantenstandards selbst erarbeitet haben (und daher keine Schulung benötigen). Neue und bestehende Mitarbeitende des Vendor-Managements durchlaufen offizielle und abteilungsspezifische Onboarding-Prozesse und erhalten Schulungen über die Anforderungen der Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung.

Prüfungen

Lieferanten sind vertraglich verpflichtet, (vermutete) Verstösse unverzüglich zu melden. Verstösse gegen Vorschriften werden von Fall zu Fall behandelt, wobei die Folgen von der Entwicklung des Lieferanten bis zur Kündigung des Vertrags reichen. Für unsere wichtigsten Anbieter führen wir regelmässige Leistungsbeurteilungen durch, und die Einhaltung der Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit wird durch einen risikobasierten Ansatz überwacht (Kontrollen, die je nach den Umständen von der Selbstdeklaration bis hin zu Prüfungen vor Ort reichen).

Schutz der Persönlichkeit und Datenschutz

Der Schutz personenbezogener Daten sowie eine rechtmässige und transparente Datenverarbeitung sind uns wichtig. Wir überprüfen und verbessern Prozesse und Kontrollen regelmässig, um persönliche Daten, namentlich Kundendaten sowie Geschäftsdaten, zu schützen. Wir haben ein umfassendes Rahmenwerk zur Gewährleistung des Datenschutzes, des Bankgeheimnisses und der Informationssicherheit eingeführt, entsprechend der geltenden Gesetze und Vorschriften.

- Die Gruppe hat dieses Rahmenwerk mit dem übergeordneten Ziel implementiert, den Schutz kritischer Informationen, wie zum Beispiel Kundendaten und datenverarbeitungsrelevante Informationstechnologie, zu gewährleisten. Dieses Rahmenwerk reguliert in gleicher Weise den Schutz der Datenverarbeitung durch Dienstleister. Solche Dienstleister werden sorgfältig ausgewählt, instruiert und kontrolliert.
- Mitarbeiterschulungen zum Datenschutz: Alle Mitarbeitenden werden regelmässig zum Thema Datenschutz geschult. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über interne Ausbildung, Mitarbeitende und Entwicklung, auf Seite 40.
- Cembra hat eine Datenschutzerklärung veröffentlicht, die eine Erklärung über die Regelungen der Datenverarbeitung in der Bank sowie eine Aufzählung der Kundenrechte enthält. Diese ist auf der Website von Cembra (<https://www.cembra.ch/de/datenschutzerklärung/>) veröffentlicht und informiert die Kunden über die Datenverarbeitungen von Cembra und gibt ihnen alle Informationen zur Ausübung ihrer Rechte.

Gewährleistung der geschäftlichen Integrität der Partner

Die Bank betreibt ihr Geschäft in allen Schweizer Landesteilen über ein Netz von Filialen sowie über alternative Vertriebskanäle wie Online, Kreditkarten-Partner, unabhängige Vermittler (Privatkredite) und Autohändler (Fahrzeugfinanzierungen).

Langjährige aktive Beziehungen

Wir pflegen enge, langjährige Beziehungen zu unseren Vertriebspartnern. In vielen Fällen haben sich die Partnerschaften über mehrere Jahrzehnte hinweg entwickelt. Über 50% des Geschäftsvolumens werden über Autohändler abgewickelt, die seit mindestens 20 Jahren Partner der Bank sind. Unsere Sales Area Manager sind im Durchschnitt seit 18 Jahren bei der Bank. Zum Jahresende 2019 vergaben 181 unabhängige Vermittler (einschliesslich cashgate) Privatkredite für die Bank. Im Bereich Fahrzeugfinanzierungen arbeiten wir mit rund 4'000 Autohändlern zusammen. Im Kreditkartensegment verfügen wir in der Schweiz über langjährige Beziehungen zu Migros (seit 2006), Conforama (seit 2008), Touring Club Suisse (seit 2011) und Fnac (seit 2016, erneuert 2019). 2019 wurden neue Partnerschaften mit Lipo Einrichtungsmärkte und der Migros Bank, einer hundertprozentigen Tochter der Migros, geschlossen.

Prozesse zur Gewährleistung von Geschäftsintegrität und ethischem Geschäftsgebaren

Wir wollen mit unseren Geschäftspartnern zusammenarbeiten, um den Interessen unserer Kunden zu dienen. Die Partnerschaften sollen die Servicequalität und die Produktintegrität sicherstellen. Cembra verfügt über verschiedene Prozesse, um die Einhaltung von Vorschriften, optimale Unternehmensführung, Risikomanagement und ethisches Geschäftsgebaren in Partnerschaften zu gewährleisten.

- Unsere Zusammenarbeit mit unabhängigen Vermittlern und Autohändlern erfolgt nach einheitlichen Vorgehensweisen, um die Risiken eines nicht regelkonformen Verhaltens zu minimieren.
- Formale Prozesse regeln die Auswahl, Schulung, Anweisung und Überwachung von unabhängigen Vermittlern und Autohändlern. Geschäfte der Bank mit unabhängigen Vermittlern unterliegen besonders strengen Vorsichtsmassregeln und Anforderungen.
- Alle Partner durchlaufen einen Prüfungsprozess zur Bekämpfung der Geldwäscherei («AML») (siehe oben).

Übersicht: Qualitätssicherung, Schulung, Verantwortlichkeiten und Überwachung von Geschäftspartnern

	Unabhängige Vermittler	Autohändler	Kreditkarten-Partner
Qualitätssicherung Wir verlangen von unseren Geschäftspartnern, dass sie hohe Integritätsstandards erfüllen.	Die Qualität wird monatlich überprüft, wobei vierteljährlich gründlichere Überprüfungen durchgeführt werden.	Die Qualität wird jährlich oder mindestens alle drei Jahre überprüft.	Unsere Kreditkarten-Partner befolgen bereits sehr hohe Qualitäts- und Verantwortungsstandards.
Schulungen Wir bieten regelmässige Schulungen an, um die Geschäftsintegrität zu gewährleisten.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance. 140 unabhängige Vermittler erhalten jedes Jahr Schulungen.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance. 70 bis 80 Autohäuser nehmen jedes Jahr an einer zentralen eintägigen Schulung teil.	Die Kreditkarten-Partner im Einzelhandel werden regelmässig geschult und neue Partnerschaften erhalten zusätzlich Onboarding-Schulungen. 30 bis 40 Point-of-Sale-Schulungen werden jedes Jahr durchgeführt.
Verantwortungen und Überwachung An den oben beschriebenen Qualitätssicherungsprozessen sind verschiedene Abteilungen (u.a. Compliance, Underwriting sowie – durch Richtlinien und Eskalationsprozesse – Risikomanagement) beteiligt. Die Abteilungen der Bank wickeln die Budgetberechnungen und die Underwriting-Prozesse intern ab. Die letztliche Verantwortung für die Genehmigung eines Kredits oder Autoleasings liegt immer bei der Bank; sie trägt das Risiko für mögliche Verluste durch Ausfälle.	Spezielle Richtlinien für unabhängige Vermittler gewährleisten die professionelle Erbringung von Dienstleistungen und die vollständige Einhaltung der ethischen Anforderungen. Diese Richtlinien sind in jeder Geschäftsbeziehung enthalten, um das Compliance-Risiko zu minimieren.	Autohändler werden regelmässig von den 25 Sales Area Managern der Bank besucht, die ihre Erkenntnisse mithilfe eines Online-Tools melden. Auffällige Ergebnisse werden untersucht, und im Falle der Nichteinhaltung durch den Händler wird die Partnerschaft beendet.	Kreditkarten-Partner und ihre Filialen werden regelmässig von drei Mitarbeitenden besucht. Sie bieten Unterstützung und führen stichprobenartige Überprüfungen von Kundenanwendungen durch. Etwaige Unregelmässigkeiten werden gemeinsam mit den Partnern untersucht und intern gemeldet. Zusätzliche Schulungen werden angeboten, wenn dies als notwendig erachtet wird.

Andere Richtlinien, die Aspekte der Geschäftsintegrität abdecken

Cembra hat unter anderm folgende Richtlinien eingeführt. Jede Richtlinie wird regelmässig überprüft und aktualisiert.

Richtlinie zur Bekämpfung der Geldwäscherei (AML)

Als Finanzintermediär unterliegt die Bank dem Geldwäschereigesetz und betreibt daher ein Programm zur Verhinderung illegaler Transaktionen.

- Wir bewerten Kunden und Partner systematisch, bevor wir einen Vertrag oder eine Geschäftsbeziehung eingehen.
- Dieser umfassende Onboarding-Prozess schützt die Bank davor, Beziehungen mit Personen oder Organisationen einzugehen, die auf internationalen Sanktionslisten stehen.
- Politisch exponierte Persönlichkeiten (PEP) und Beziehungen mit erhöhtem Risiko werden gründlich analysiert.
- Kunden und Partner werden auch nach dem Zustandekommen des Vertrags oder der Geschäftsbeziehung regelmässig überprüft. Neben der kontinuierlichen Überprüfung der Kunden werden Transaktionen und Zahlungspraktiken ständig überwacht. Verdächtige Transaktionen werden markiert und von den Compliance-Beauftragten der Bank überprüft.
- Alle neuen Mitarbeitenden der Bank erhalten eine Einführungsschulung zum Anti-Geldwäscherei-Programm der Bank und nehmen dann in den folgenden Jahren regelmässig an Auffrischkursen teil (siehe Abschnitt zu Menschen und Entwicklung, Seite 40).

Richtlinie zur Verhinderung betrügerischer Praktiken externer Parteien

Diese Weisung regelt die Zuständigkeiten, Massnahmen und Kontrollen zur Verhinderung betrügerischer Praktiken, die sich nachteilig auf die Bank auswirken können.

- Cembra definiert Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten, um mutmassliche Betrugsfälle durch externe Parteien zu verhindern oder solche Fälle entsprechend zu untersuchen.
- Innerhalb der Bank ist es in erster Linie die Risikoabteilung, die mithilfe eines Teams von engagierten Experten eine Strategie zur Betrugsprävention erarbeitet und weitere Untersuchungen durchführt.
- Um eine zeitnahe Überwachung der operativen Aktivitäten zu gewährleisten und aufgrund der Komplexität des Kreditkartengeschäfts wird die Risikoabteilung von anderen Abteilungen innerhalb des B2C-Geschäftsbereichs unterstützt.
- Diese Weisung gilt für alle Mitarbeitenden der Bank.

Richtlinie über die Annahme und Gewährung von Geschenken

Neben dem Personalreglement und dem Verhaltenskodex gibt es auch eine Richtlinie für die Annahme und Gewährung von Geschenken. Diese Weisung legt die Verhaltensstandards fest, die von allen Mitarbeitenden bei der Gewährung und Annahme von Geschenken oder bei der Annahme oder Gewährung von Bewirtungen einzuhalten sind. Interessenkonflikte müssen vermieden und der Ruf der Bank geschützt werden. Darüber hinaus werden die Kompetenzen hinsichtlich der Verwaltung von Kunden- und Partnergeschenken jeglicher Art festgelegt. Die Weisung gilt für alle Mitarbeitenden von Cembra.

Sie regelt die Entgegennahme und Gewährung von Geschenken und Einladungen zu Veranstaltungen. Die Weisung regelt insbesondere, unter welchen Umständen Geschenke und Einladungen angenommen werden können, welche Grundsätze bei der Gewährung von Geschenken an Dritte einzuhalten sind und wie sich die Bank als Gastgeberin von Veranstaltungen oder Mitarbeitende als Gäste bei Veranstaltungen ethisch korrekt verhalten. Ferner legt sie fest, dass die Gewährung oder Annahme von «Beschleunigungszahlungen» – auch in Form von Sachwerten – streng verboten ist. Für Änderungen dieser Weisung sind Legal & Compliance verantwortlich.

Richtlinie zu Sponsoring, Beiträgen und Spenden

Diese Weisung legt die Anforderungen fest, die im Zusammenhang mit Sponsoringaktivitäten und der Vergabe von Beiträgen und Spenden zu beachten sind. Sie definiert Kriterien für Sponsoring- und Spendenzwecke sowie entsprechende Überprüfungs- und Genehmigungsverfahren und gilt für alle Mitarbeitenden der Bank. Bei der Zusammenarbeit mit Dritten (z. B. Werbeagenturen) muss sichergestellt werden, dass auch diese Dritten die Vorschriften dieser Weisung einhalten und umsetzen.

Sponsoring und Zuwendungen oder Spenden an Organisationen, Interessengruppen und Verbände soll das Ansehen von Cembra stärken. Solche Aktivitäten sind auch eine Gelegenheit, eine Plattform für aktive Kundenbetreuung zu schaffen.

Insbesondere legt die Weisung Folgendes fest:

- Unterstützte Aktivitäten müssen in das gesamte Sponsoringkonzept passen, das einmal pro Jahr überprüft wird.
- Zuwendungen dürfen nur Institutionen und Organisationen gewährt werden, mit denen im besonderen Interesse der Bank oder einer Tochtergesellschaft und ihrer Vertriebskanäle Firmenwert geschaffen werden soll.
- Politische Parteien dürfen nicht unterstützt werden.
- Es muss auf Themen geachtet werden, die von der breiten Öffentlichkeit positiv aufgenommen werden.
- Zuwendungen mit rein persönlichem Bezug sind nicht erlaubt. Darüber hinaus dürfen keine Zuwendungen gewährt werden, die ausschliesslich unter Bezugnahme auf eine laufende oder beendete Kundenbeziehung beantragt werden.

Der Überprüfungs- und Genehmigungsprozess wird ausführlich beschrieben und enthält folgende Elemente:

- Jedes Jahr kann ein bestimmter Betrag für Spenden zur Verfügung gestellt werden. Spenden müssen im Rahmen eines Konzepts verbindlich festgelegt werden.
- Alle Anträge auf Sponsoring und Zuwendungen werden nach den oben genannten Kriterien geprüft und bewertet.
- Jede Spende und jede wohlthätige Zuwendung muss vom General Counsel und Chief Financial Officer genehmigt werden.

Richtlinie zu Marketingaktivitäten und externer Korrespondenz

Cembra hat sich verpflichtet, Produkte verantwortungsvoll zu vermarkten (siehe Seite 35) und hat eine Richtlinie für Marketingaktivitäten und externe Korrespondenz verabschiedet. Diese Weisung beschreibt sowohl die regulatorischen als auch die internen Anforderungen, die für Marketing- und Werbeaktivitäten gelten. Die regulatorischen Anforderungen, wie beispielsweise das Konsumkreditgesetz, das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), die Datenschutzgesetze und weitere Bestimmungen, die Preisangabenverordnung und deren Relevanz für die Mitarbeitenden, werden ausführlich beschrieben. Darüber hinaus werden in dieser Richtlinie die Entwicklung von Marketing- und Werbeaktivitäten/Materialien sowie die entsprechenden Designanforderungen und das Genehmigungsverfahren dargelegt. Diese Weisung gilt für alle Mitarbeitenden der Bank. Bei der Beauftragung von Dritten (z. B. Werbeagenturen) ist sicherzustellen, dass die Anforderungen dieser Weisung auch von diesen Dritten eingehalten und umgesetzt werden.

Insbesondere legt die Richtlinie Folgendes fest:

- Konsumkreditverträge (einschliesslich Leasingverträge sowie Kredit- und Kundenkarten) dürfen nicht aggressiv beworben werden
- bei der Werbung für Produkte muss sichergestellt werden, dass der betreffende Anbieter (Unternehmen) klar angegeben wird und dass in jedem Fall ein Berechnungsbeispiel einschliesslich des effektiven Zinssatzes und der Gesamtkosten angegeben wird
- es muss eine Überschuldungswarnung aufgenommen werden, die darauf hinweist, dass jede Kreditvergabe, die zu einer Überschuldung des Verbrauchers führen würde, verboten ist
- alle Antragsformulare für die von der Bank oder ihren Tochtergesellschaften angebotenen Produkte müssen einen entsprechenden Hinweis zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung, insbesondere zu Marketingzwecken, enthalten
- es müssen angemessene Kontrollen durchgeführt werden, um die Einhaltung der Vorschriften der Weisung und der zugehörigen Arbeitsanweisungen sicherzustellen.

Das «Rahmenkonzept flexible Arbeitszeitmodelle»

Durch die Bereitstellung flexibler Arbeitszeitregelungen, wo dies möglich ist, hilft Cembra den Mitarbeitenden, die richtige Work-Life-Balance zu finden. Die Weisung zeigt die verschiedenen Arbeitszeitmodelle, die die Bank anbietet; verantwortlich dafür ist Human Resources.

Insbesondere:

- gilt die Weisung für alle Mitarbeitenden der Bank. Allerdings sind nicht alle Arbeitszeitmodelle für alle Mitarbeitenden geeignet; daher müssen Vorgesetzte und Mitarbeitende die für ihren jeweiligen Geschäftsbereich machbare(n) Option(en) wählen.
- legt die Weisung die Leitprinzipien für die effektive Umsetzung einer flexiblen Arbeitskultur fest (z. B. keine Beeinträchtigung der Kundenorientierung) und beschreibt verschiedene Arbeitsoptionen (Teilzeit, Gleitzeit, Jobsharing, Flex-Place). Management und Mitarbeitende können sich für eine Vereinbarung entscheiden, die mehr als ein Modell (Hybrid) umfasst, zum Beispiel Teilzeit mit Gleitzeit. Darüber hinaus behandelt die Weisung den Umgang mit Datenschutz, Bank- und Geschäftsgeheimnis, wenn ausserhalb der Räumlichkeiten der Bank gearbeitet wird. Schliesslich werden die Kriterien, das Verfahren und die Beantragung einer Prüfung des Ersuchens um ein Arbeitszeitmodell in der Weisung festgelegt.

8 Gesellschaftliches Engagement

Ziel und Vorgehensweise

Bei Cembra nehmen wir unsere soziale Verantwortung ernst und engagieren uns in wichtigen sozialpolitischen Fragen. Indem wir uns auf benachteiligte Menschen konzentrieren, wollen wir die Wahrnehmung von Cembra auf dem Markt stärken. Wir betrachten uns als gleichberechtigte Partner und legen grossen Wert darauf, Projekte und Initiativen langfristig zu unterstützen.

Unser gesellschaftliches Engagement hat drei Ziele:

- **Verständnis für soziale Verantwortung im Allgemeinen:** Unser soziales Engagement dient nicht nur dazu, unsere Verantwortung gegenüber der Gesellschaft ernst zu nehmen, sondern auch das Verständnis für soziale Verantwortung zu fördern.
- **Bewusstsein für die soziale Verantwortung von Cembra:** Unser Engagement in sozialen Projekten wirkt sich positiv auf das Zusammengehörigkeitsgefühl im Unternehmen aus und trägt zu einem stärkeren Bewusstsein für die soziale Verantwortung von Cembra bei.
- **Stärkung der Loyalität der Mitarbeitenden:** Schliesslich sind wir davon überzeugt, dass soziales Engagement die Loyalität unserer Mitarbeitenden zum Unternehmen stärkt.

Projekte und Initiativen mit ehrenamtlicher Beteiligung

Wir sind stolz auf unsere langjährigen Partnerschaften und das kontinuierliche Engagement unserer Mitarbeitenden. Die Mitarbeitenden von Cembra können sich an zwei Arbeitstagen pro Jahr für ihre ehrenamtlichen Verpflichtungen freistellen lassen.

Partner	Seit	Aktivitäten	Anzahl der teilnehmenden Mitarbeitenden (2019)	Aufgewendete Stunden (2019)
Stiftung Theodora	2015	Kinder in Krankenhäusern Die «Traumdoktoren» der Stiftung schaffen magische Momente für Kinder in Spitälern. Jedes Jahr im Juni findet ein Kindertag statt, der von Cembra-Mitarbeitenden mitorganisiert wird	20	130
YES	2004	Geschäftswelt und Schulen YES betreut praxisorientierte Wirtschaftsbildungsprogramme für Schülerinnen und Schüler. Mitarbeitende der Bank lehren an Schulen wirtschaftliche Themen, um den Schülern praktisches wirtschaftliches Wissen zu vermitteln	4	50
Kinderkrebshilfe Schweiz	2006	Krebserkrankungen bei Kindern Unsere Mitarbeitenden arbeiten mit betroffenen Familien in den Feriencamps in Engelberg und Lenzerheide	22	300
Schweizerisches Rotes Kreuz	2005	Blutspendeaktionen Wir organisieren zweimal jährlich Blutspendenaktionen an unserem Hauptsitz	154	85
Pink Ribbon Charity Walk	2010	Der Charity Walk wird von Cembra für bis zu 100 Mitarbeitende mit ihren Familien, Partnern und Freunden gesponsert. Alle Einnahmen gehen an die Brustkrebsforschung der Krebsliga Zürich	90	0 (ausserhalb der Arbeitszeit)