

# Nachhaltigkeitsbericht

29	<b>Nachhaltigkeitsbericht</b>
30	1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten
31	2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit
36	3 Kundenorientierung
38	4 Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen
43	5 Menschen und Entwicklung
51	6 Umweltverantwortung
56	7 Geschäftsintegrität
66	8 Gesellschaftliches Engagement
67	Unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit

Anmerkung: Dieser Bericht bezieht sich auf Zahlen, Tabellen und andere detaillierte Informationen, die im «Annex to Sustainability Report 2022» offengelegt werden. Dieser Anhang wurde im März 2023 durch den Nachhaltigkeitsausschuss von Cembra genehmigt und vom Audit and Risk Committee überprüft, und ist Bestandteil unserer Offenlegung zur Nachhaltigkeit. Dieser Anhang und alle anderen Angaben sind unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit) abrufbar.

# 1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten

## Sehr geehrte Kunden, Partner, Aktionäre, Mitarbeitende und weitere Interessengruppen

Nachhaltig zu sein, bleibt für uns ein wichtiger Bestandteil der Strategie. Im Jahr 2022 haben wir nachhaltiges und verantwortungsvolles Handeln in der gesamten Organisation weiterhin gefördert. In diesem Bericht legen wir die Einzelheiten unserer Arbeit dar. Wir sind stolz auf unsere deutlichen Fortschritte und die eingeleiteten weiteren Verbesserungen.

Trotz der gegenwärtigen wirtschaftlichen Unsicherheit konnten wir dank unseres zurückhaltenden, langfristigen Risikomanagement-Ansatzes sicherstellen, dass unsere Wertberichtigungen insgesamt robust blieben, und wir haben Kunden unterstützt, wenn ihre Fähigkeit, vertragliche Rückzahlungsverpflichtungen einzuhalten, eingeschränkt war (siehe Seiten 38–42).

Im Jahr 2022 hat Cembra ihren Ansatz zur Bewertung ihrer CO<sub>2</sub>-Bilanz verbessert. Zum ersten Mal haben wir eine vollständige Bestandsaufnahme der Treibhausgasemissionen durchgeführt, um alle wesentlichen Scope-1-, Scope-2- und Scope-3-Emissionen unserer Tätigkeit als Unternehmen zu erfassen; dazu gehörte auch eine detaillierte Analyse der Emissionen unserer Wertschöpfungskette (siehe Seiten 51–55).

Unser Risikomanagement umfasst auch klimabezogene Risiken. Unmittelbare physische Klimarisiken gelten generell als auf bestimmte Aktivitäten begrenzt, da Cembra ein Finanzdienstleister ist, der ausschliesslich in der Schweiz tätig ist. Klimabedingte Übergangsrisiken könnten nach und nach in Form von Kreditrisiken zum Tragen kommen. In unserem Risikomanagementbericht beschreiben wir, wie wir diese Risiken begrenzen (Details dazu siehe Risikomanagementbericht auf Seite 26).

Der Nachhaltigkeitsausschuss unter Vorsitz des CEO hielt 2022 fünf Sitzungen ab, in denen laufende Initiativen und Projekte zur Nachhaltigkeit überwacht wurden. Darüber hinaus bestätigte und überprüfte der Ausschuss die Nachhaltigkeitsziele, die weitere Verbesserungen bringen sollen. Nachhaltigkeitsziele sind seit 2020 auch Teil der Kriterien, mit denen die variable Vergütung der Geschäftsleitung bestimmt wird (siehe Vergütungsbericht, Seite 115).

Soweit Entscheide nicht dem Verwaltungsrat vorbehalten sind, hat er eine Überwachungsfunktion mit Unterstützung durch das Audit and Risk Committee. Zum zweiten Mal haben wir eine externe Prüfung für die wichtigsten Themen in diesem Nachhaltigkeitsbericht veranlasst (Details siehe Seiten 33 und 67–69).

Unsere verstärkten Bemühungen, nachhaltiges Handeln zu fördern, wurden von führenden ESG-Ratingagenturen bestätigt. Wir freuen uns sehr, dass MSCI ESG Research uns 2022 auf AAA hochgestuft hat, womit Cembra den ersten Platz unter allen börsenkotierten Konsumkreditunternehmen weltweit einnimmt. Wir sind erneut eines von nur elf Schweizer Unternehmen, die in den Bloomberg Gender Equality Index 2023 aufgenommen wurden, und wir wurden 2023 wieder als «Great Place to Work» zertifiziert (siehe Seite 43).

Ihr Feedback ist uns wichtig, denn wir möchten unseren Dialog mit Ihnen über Nachhaltigkeit sowie unsere Leistungen in diesem Bereich fortsetzen. Bitte zögern Sie nicht, sich mit uns in Verbindung zu setzen.



**Dr. Felix Weber**  
Verwaltungsratspräsident

## 2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit

### Ziele, Werte und Richtlinien

Cembra hat ihre Ziele in Bezug auf Nachhaltigkeit formuliert. Sie sind unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit) verfügbar.

#### Ziele

Bei Cembra möchten wir langfristigen Wert schaffen, indem wir die Interessen und Erwartungen unserer Interessengruppen berücksichtigen, nachhaltiges Verhalten fördern und so am Aufbau einer nachhaltigeren Zukunft mitwirken. Wir sind uns unserer Verantwortung und der Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf unsere Kunden, Geschäftspartner, Aktionäre, Mitarbeitenden, Aufsichtsbehörden und Gemeinden bewusst. Daher streben wir stets die Einhaltung hoher Standards bei der Wahrnehmung unserer wirtschaftlichen, rechtlichen, sozialen, ökologischen und ethischen Verantwortung an. Unsere Nachhaltigkeitsengagements:

- Wir stellen sicher, dass unsere Produkte und Dienstleistungen hohen Qualitäts- und Integritätsstandards genügen, indem wir auf verantwortungsvolle Weise Finanzierungslösungen schaffen, die Ziele und Wünsche unterstützen. Bei der Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen sowie bei der Weiterentwicklung bestehender Lösungen achten wir darauf, inwieweit sie uns helfen, unsere Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.
- Als zukunftsorientierter Geschäftspartner setzen wir auf Innovation und nutzen neue Technologien, um zuverlässige, bedarfsgerechte Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die Mehrwert schaffen.
- Als glaubwürdiges Unternehmen, in das investiert wird, halten wir uns an strenge Praktiken in Bezug auf Corporate Governance und Risikomanagement.
- Als attraktive Arbeitgeberin sind wir bestrebt, unsere Mitarbeitenden zu fördern, indem wir ein gesundes Arbeitsumfeld schaffen und Vielfalt, Chancengleichheit sowie die persönliche Entwicklung unterstützen. Wir fördern zudem das Bewusstsein und das Engagement unserer Mitarbeitenden für ökologische und soziale Verantwortung.
- Als guter Corporate Citizen tragen wir zur Entwicklung der Gemeinschaft bei und nutzen Ressourcen auf nachhaltige Weise, indem wir die Auswirkungen unserer Tätigkeit auf die Umwelt minimieren.
- Im Rahmen unseres Stakeholder-orientierten Ansatzes konsultieren wir unsere Interessengruppen zu Nachhaltigkeitsthemen, überwachen kontinuierlich unsere Performance im Bereich Nachhaltigkeit und arbeiten auf unsere umwelt-, sozial- und governancebezogenen Ziele für die nächsten Jahre hin.

Diese Grundsatzerklärung gilt für alle Mitarbeitenden von Cembra und wird aktiv mit Auftragnehmern, Lieferanten sowie anderen wichtigen Geschäftspartnern geteilt. Die Mitglieder der Geschäftsleitung sind für die vollständige Einhaltung dieser Richtlinie im gesamten Unternehmen verantwortlich.

#### Werte

Die tägliche Arbeit unserer Mitarbeitenden wird durch unsere Werte bestimmt. Im Einklang mit unserer im Dezember 2021 verkündeten Strategie sind unsere Werte unsere Leitprinzipien: Customer Obsession, Trust and Team, Accountability and Empowerment sowie Change and Learning. Unser im Januar 2022 aufgelegtes Programm zur kulturellen Transformation beruht auf dem, was uns wichtig ist, so dass wir eine kundenorientierte Denkweise fördern, ebenso wie eine inspirierende und motivierende Kultur des Lernens, der Zusammenarbeit und der Neugier, in der wir Fehler als Teil der Weiterentwicklung akzeptieren.

- **Customer Obsession:** Der Kunde steht bei allem, was ich tue, im Mittelpunkt.
- **Trust and Team:** Ich handle mit Integrität und Sorgfalt; ich arbeite grenzenlos gut mit anderen zusammen.
- **Accountability and Empowerment:** Ich übernehme Verantwortung und bringe in Ordnung, was nicht funktioniert.
- **Change and Learning:** Ich treibe Wandel voran und beherrsche den Umgang mit Ungewissheiten; ich strebe einfache Lösungen an.

Einzelheiten zu unseren Werten finden Sie im Annex to Sustainability Report 2022, Kapitel 2.

#### 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 Kapitel zur Geschäftsintegrität, Seite 57).

Unsere weiteren wichtigen Richtlinien werden auf den Seiten 63 bis 65 beschrieben.

### UN Global Compact Goals und nachhaltige Entwicklungsziele

Cembra trat 2020 dem United Nations Global Compact (UNGC) als Unterzeichner bei. Cembra hat sich dazu verpflichtet, die zehn Prinzipien zu Menschenrechten, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung zu unterstützen und diese zu einem Teil unserer Strategie, unserer Kultur und unserer täglichen Arbeit zu machen.

Unsere Verpflichtung, die nachhaltigen Entwicklungsziele (Sustainable Development Goals, SDG) zu unterstützen, entspringt unserem Engagement für Nachhaltigkeit und unserer Teilnahme an UNGC seit 2020. Im Jahr 2021 haben wir neu bewertet, wo Cembra den grössten Beitrag leisten kann. Das Ergebnis dieser Gespräche war die Bestätigung, dass Cembra die grösste Wirkung bei SDG 4, 5, 8, 10, 12 und 16 ausüben kann. Wir haben ausserdem festgestellt, dass Cembra eine Rolle bei der Unterstützung von SDG 13 spielen kann (also die umgehende Ergreifung von Massnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen), indem sie den derzeit erfolgenden Übergang zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft durch Segmente unseres Fahrzeugfinanzierungsgeschäfts fördert. Die Nachfrage nach Finanzierungslösungen für Fahrzeuge mit alternativem Antrieb nimmt rasch zu und wir möchten unsere Kunden dazu ermutigen, Fahrzeuge mit geringeren Emissionen auszuwählen. Im Jahr 2022 haben wir unsere Entwicklung im Sinne der SDG fortgesetzt. Weitere Informationen zu unseren Beiträgen zu den SDG finden Sie im Annex to Sustainability Report 2022.

### Organisation, Berichterstattung, unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit und Geltungsbereich

---

#### Organisation im Verwaltungsrat

Nachhaltigkeitsthemen werden regelmässig durch den Verwaltungsrat behandelt, der die Prozesse von Cembra überwacht, um die Auswirkungen des Unternehmens auf Wirtschaft, Umwelt und Menschen zu identifizieren, einschliesslich der Leistung in diesem Bereich sowie damit in Zusammenhang stehender Ziele, die eine wichtige Ausrichtung der Gruppe widerspiegeln. Diese sind unter anderem auch Teil des Vergütungsrahmenwerks. Der Verwaltungsrat prüft regelmässig das Feedback und die Bedenken institutioneller Anleger und anderer Interessengruppen. Fragen zur Vergütung, zur Zusammensetzung der Geschäftsleitung und zu den Aktionärsrechten werden stets transparent behandelt. Der Verwaltungsrat genehmigt den Nachhaltigkeitsansatz von Cembra sowie die regelmässige Berichterstattung im Rahmen des Geschäftsberichts.

Im Berichtszeitraum überprüfte das Compensation and Nomination Committee die ESG-Leistung von Cembra im Rahmen der retrospektiven Gesamtbewertung für die langfristige leistungsorientierte Vergütung. Das Audit and Risk Committee hat den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht einer besonderen Prüfung unterzogen.

Der Verwaltungsrat wird vom Nachhaltigkeitsausschuss und von den Mitgliedern der Geschäftsleitung mindestens zweimal jährlich über alle nachhaltigkeitsbezogenen Aktivitäten (einschliesslich der Auswirkungen) bei Cembra informiert. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht einschliesslich des Wesentlichkeitsprozesses und der daraus resultierenden Matrix wurde im März 2023 durch den Verwaltungsrat mit Unterstützung durch das Audit and Risk Committee geprüft und genehmigt.

#### Organisation im Management Board

Nachhaltigkeit untersteht einem speziellen **Nachhaltigkeitsausschuss** der Geschäftsleitung. Dieser ergänzt die bestehenden Ausschüsse der Geschäftsleitung, die unter anderem das Credit Committee, das Asset & Liability Committee und das Risk & Controlling Committee umfassen. Den Vorsitz über den Nachhaltigkeitsausschuss führt der CEO. Die Mitglieder der Geschäftsleitung, der Head of Product and Innovation, der Head of Human Resources, der Head of Corporate Communication und der Head of Investor Relations and Sustainability sind ebenfalls Teil des Ausschusses. Die Aufgabe des Ausschusses ist es, die Gesamtstrategie für Nachhaltigkeit zu entwickeln und umzusetzen, einschliesslich klimarelevanter Themen, sowie wichtige Verbesserungsprojekte und Initiativen zu überwachen. Der Verwaltungsrat hat eine Überwachungsfunktion mit Unterstützung durch das Audit and Risk Committee.

2022 kam der Nachhaltigkeitsausschuss fünf Mal zusammen, im März, Mai, Juli, September und November. Darüber hinaus traf sich monatlich die unternehmensweite **Nachhaltigkeitscommunity**. Diese informelle Arbeitsgruppe, die sich aus Führungskräften sowie Fachleuten aus verschiedenen Abteilungen und Ebenen zusammensetzt, tauschte wiederum Informationen aus und arbeitete an verschiedenen Nachhaltigkeitsfragen im Unternehmen.

Die **nachhaltigkeitsorientierten Leistungskennzahlen** (siehe Seite 36) werden als wichtig für die Umsetzung angesehen und zählen seit 2020 zu den Kriterien für die Bestimmung der langfristigen leistungsorientierten Vergütung der Geschäftsleitung (siehe Vergütungsbericht, Seite 114–115).

#### Berichterstattung

Der vorliegende Bericht wurde in Übereinstimmung mit den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) und in Übereinstimmung mit deren acht Berichterstattungsgrundsätzen erstellt, wobei die aktuellsten Empfehlungen und Richtlinien der Standards Berücksichtigung fanden. Unsere Berichterstattung zur Nachhaltigkeit für das Jahr 2022

besteht aus dem Geschäftsbericht 2022 einschliesslich des vorliegenden Kapitels zur Nachhaltigkeit und dem Annex to Sustainability Report 2022 sowie dem GRI Content Index 2022 sowie zusätzlichen Offenlegungen auf unserer Website. Alle Informationen sind online verfügbar unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit).

### **Unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit**

Dieser Nachhaltigkeitsbericht 2022 wurde durch eine externe Revisionsstelle nach den GRI-Standards unabhängig mit begrenzter Sicherheit geprüft. Das Kapitel zum gesellschaftlichen Engagement wurde ausgenommen, da es als für die Beurteilung der Interessengruppen nicht wesentlich erachtet wurde. Weitere Details zur unabhängigen Prüfung mit begrenzter Sicherheit finden Sie im Prüfungsbericht auf den Seiten 67 - 69.

### **Geltungsbereich und Abgrenzung der Berichterstattung**

Dieser Bericht beschreibt die aktuelle Situation und die Fortschritte, die im Bereich der Nachhaltigkeit im Geschäftsjahr 2022 erzielt wurden. Die meisten Daten und Indikatoren sind für die drei Geschäftsjahre bis einschliesslich 2022 verfügbar. **Aufgrund der Konsolidierung von Byjuno seit November 2022 wurden die Aktivitäten und Zahlen von Byjuno nicht in den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht aufgenommen; Ausnahmen sind in Fussnoten erläutert.** Der Anwendungsbereich für die Umweltkennzahlen zu Emissionen umfasst alle Standorte von Cembra. Der Prozess der internen Harmonisierung von Umweltkennzahlen wurde 2022 fortgesetzt. Im Jahr 2022 hat Cembra ihren Ansatz zur Bewertung ihres CO<sub>2</sub>-Fussabdrucks verbessert und eine vollständige Bestandsaufnahme der Treibhausgasemissionen durchgeführt, um alle wesentlichen Scope-1-, Scope-2- und Scope-3-Emissionen unserer Tätigkeit als Unternehmen (operational Scope 3) zu erfassen (siehe Seite 53).

### **Einbeziehung der Interessengruppen**

Die wichtigsten Interessengruppen von Cembra sind Kunden, Geschäftspartner, Aufsichtsbehörden, Aktionäre, Mitarbeitende und Gemeinden. Wir sind uns der Auswirkungen unserer Aktivitäten und der Verantwortung gegenüber den Interessengruppen bewusst. Wir suchen daher im Unternehmensalltag den Dialog auf verschiedenen Ebenen und mit verschiedenen Partnern. Cembra-Mitarbeitende aus verschiedenen Geschäftsbereichen stehen in engem, regelmässigem Kontakt mit Personen aus diesen Gruppen. Die Bank interagiert von Fall zu Fall mit anderen Interessengruppen, wie Vertretern der Zivilgesellschaft, lokalen Gemeinschaften und Nichtregierungsorganisationen. Das Feedback, das wir von Investierenden, Analysten, Nachhaltigkeits-Ratingagenturen, Stimmrechtsvertretern sowie anderen Stakeholdern erhalten, nehmen wir sehr ernst. Es hilft uns dabei, über Massnahmen zur Bewältigung der wesentlichen Themen und der damit verbundenen Auswirkungen zu entscheiden sowie die Wirksamkeit dieser Massnahmen zu überprüfen.

Im Rahmen unserer laufenden Bemühungen um das Nachhaltigkeitsmanagement und nach den Fortschritten der vergangenen Jahre führte Cembra 2020 eine Beurteilung entsprechend den GRI-Standards durch die Interessengruppen durch, die in eine aktualisierte Relevanzmatrix mündete. Dieser Prozess trug dazu bei, unsere Nachhaltigkeitsagenda zu schärfen, die Erwartungen und Bedenken der Interessengruppen zu verstehen (einschliesslich der Priorisierung der Auswirkungen) und die tatsächlichen und potenziellen, negativen und positiven Auswirkungen auf die Wirtschaft, die Umwelt und die Menschen zu ermitteln.

Zur Bestimmung der wesentlichen wirtschaftlichen, ökologischen, sozialen und Governance-Themen von Cembra wurde ein Ansatz gewählt, der die aktuellen Diskussionen über Wesentlichkeit widerspiegelt und die neuen GRI Universal Standards 2021 vorwegnimmt. In der Analyse und den Stakeholder-Gesprächen wurden sowohl potenzielle Auswirkungen von Cembra auf relevante Themen als auch die Relevanz dieser Themen für die internen und externen Interessengruppen betrachtet.

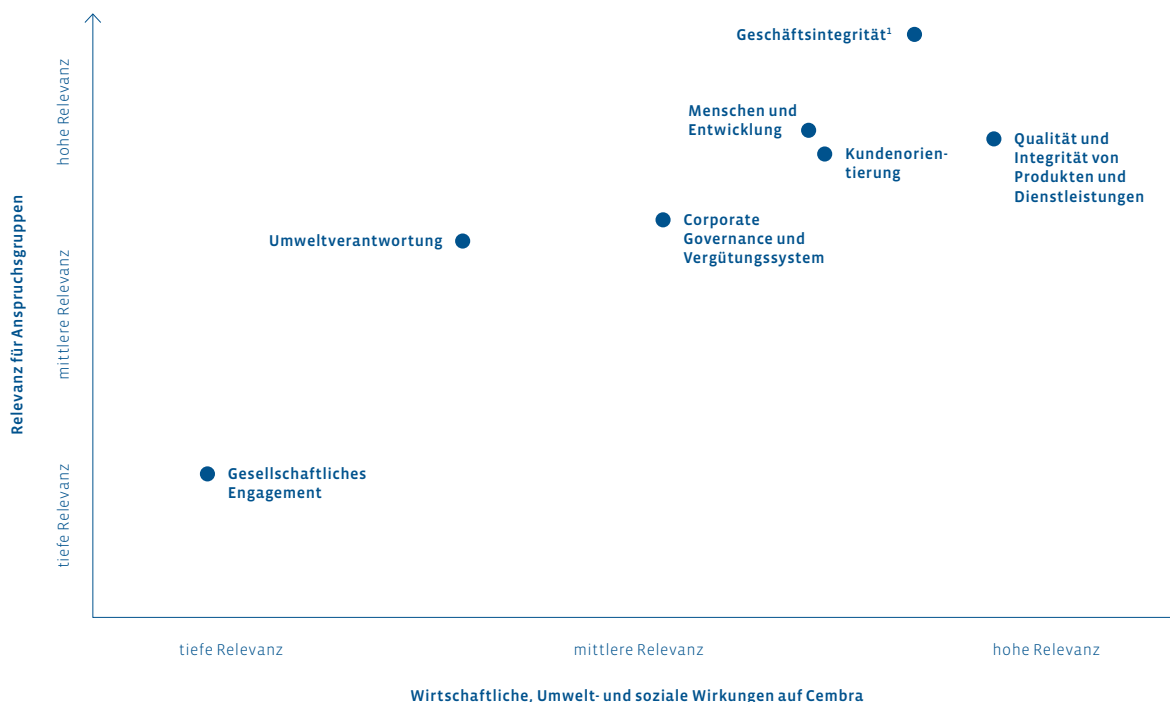
Zuerst hat Cembra eine lange Liste von Themen zusammengestellt, die im Zusammenhang mit möglichen Wirkungsbereichen stehen. Dann wurden die Themen und ihre potenziellen Auswirkungen anhand der Beurteilung der Interessengruppen evaluiert und nach Prioritäten geordnet. Personen, die die Perspektiven von Investoren, ESG-Analysten, Geschäftspartnern, Kunden, lokalen Behörden, Mitarbeitenden und der Zivilgesellschaft sowie Digitalisierungs- und Umweltexperten repräsentieren, wurden mit Unterstützung externer Fachleute befragt und gebeten, die Relevanz von Cembras Nachhaltigkeitsthemen aus ihrer Sicht zu bewerten. Intern nahmen Mitarbeitende aus verschiedenen Funktionsbereichen an einem Workshop teil, um die Relevanz der Themen aus interner Sicht zu bewerten. Sämtliche Feedbacks ermöglichten es Cembra, die Themen zu identifizieren, die für Interessengruppen von Bedeutung sind, und den Grund dafür zu verstehen. Entsprechend den neuesten GRI-Standards bat Cembra darüber hinaus alle internen und externen Teilnehmenden, Cembras Auswirkungen auf das soziale, ökologische und wirtschaftliche Umfeld hinsichtlich der verschiedenen Nachhaltigkeitsthemen zu bewerten. Anhand der Rückmeldungen der Interessengruppen wurden die Themen nach Priorität geordnet.

Die formelle Einbeziehung der Interessengruppen ermöglichte es, Cembras Relevanzmatrix zu aktualisieren. Vor allem aber erhielt das Unternehmen wertvolles Feedback zu seinen Schwerpunkten im Nachhaltigkeitsmanagement (einschliesslich der entsprechenden positiven und negativen Auswirkungen), wertvolle Anregungen für seine weitere Entwicklung und pflegte die Beziehungen zu seinen internen und externen Interessengruppen.

## Nachhaltigkeitsbericht

Die Bewertung umfasste folgende Themen: Kundenorientierung, Qualität und Integrität von Produkten und Vertrieb, Personalmanagement und -entwicklung («Menschen und Entwicklung»), Umweltverantwortung, gesellschaftliches Engagement und lokale Gemeinschaften, Geschäftsintegrität (einschliesslich Datenschutz und Datensicherheit), Corporate Governance und das Rahmenwerk für Anreize und Vergütung. Das bisherige Thema «Demografischer Wandel» wurde in die Bewertung nicht einbezogen, denn sowohl die Interessengruppen als auch Cembra betrachteten es eher als eine Schnittmenge anderer Themen.

### Relevanzmatrix 2022



¹ einschliesslich Datenschutz und Datensicherheit

Die Bedeutung der Themen für externe und interne Interessengruppen wird auf der vertikalen Achse der Relevanzmatrix kenntlich gemacht. Die zusammengefassten Ansichten zu den wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Auswirkungen von Cembra werden auf der horizontalen Achse dargestellt. Im Berichtszeitraum gab es keine Änderungen an der Relevanzmatrix.

#### Weiterhin starke ESG-Bewertungen

Cembra nimmt aktiv an mehreren ESG-Bewertungen von führenden ESG-Ratingagenturen teil, einerseits, um die Nachhaltigkeitsperformance des Unternehmens zu zeigen, andererseits, um herauszufinden, in welchen Bereichen Verbesserungen möglich sind. Im Mai 2022 stufte MSCI das ESG-Rating von A auf AAA hoch, und unser starkes Rating von Sustainalytics wurde erneut bekräftigt. Ausgewählte ESG-Rating-Einstufungen sind auf Seite 207 aufgeführt.

#### Aufnahme in den MSCI ESG Leaders Index und den 2023 Bloomberg Gender Equality Index

Nach der Hochstufung auf AAA durch MSCI ESG Research im Mai 2022 wurde Cembra zum ersten Mal als MSCI ESG Leaders Constituent 2022 aufgenommen und ist in mehreren ESG-Indizes des Indexanbieters MSCI vertreten. Cembra zählt weiterhin zu den rund 400 Unternehmen weltweit, die in den 2023 Bloomberg Gender Equality Index aufgenommen werden; dies ist das dritte Jahr in Folge, dass wir in diesem Index genannt werden, der auf geschlechtsbezogenen Kriterien wie weibliche Führungskräfte, Lohngleichheit, Kultur und Transparenz der Offenlegung basiert. Infolge des Ausscheidens der Cembra-Aktie aus dem Schweizer Small-Mid-Cap-Index SMIM im September 2022 wurde Cembra ebenfalls aus dem SXI Switzerland Sustainability 25 Index ausgeschlossen. Die Cembra-Aktie ist in weiteren ESG-Indizes der Schweizer Börse und anderer Indexanbieter enthalten.

#### Wichtigste Nachhaltigkeitsthemen

Als Ergebnis unseres Engagements mit unseren wichtigsten Interessengruppen konzentriert sich Cembra auf die fünf wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen.

- **Kundenorientierung** (Kapitel 3) befasst sich mit dem von Cembra verfolgten Ziel, hohen Kundennutzen zu bieten und sich durch hervorragenden und transparenten Service und operative Exzellenz abzuheben. Die Angebote von Cembra sind darauf ausgerichtet, aktuelle Kundenbedürfnisse zu erfüllen und Veränderungen im Finanzverhalten der Kunden zu berücksichtigen. Als zuverlässige Anbieterin für den Zugang zu Finanzdienstleistungen bieten wir unseren Privatkunden hohen Mehrwert, insbesondere im Kreditkartengeschäft.
- **Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen** (Kapitel 4) umfasst die verantwortungsvolle Erbringung von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen mit strengen Sicherheitsstandards. Wir sind uns der Tatsache bewusst, dass unsere Produkte erhebliche Auswirkungen auf die finanzielle Situation unserer Kunden haben können und dass wir deshalb eine grosse Verantwortung für die finanzielle Situation unserer Kunden tragen.
- **Menschen und Entwicklung** (Kapitel 5) umfasst Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung, Work-Life-Balance, Diversity Management, Gesundheitsförderung, persönliche Entwicklung sowie die Kommunikation und Verankerung der Unternehmenswerte von Cembra. Diese Aspekte wirken sich unmittelbar auf das Leben der Mitarbeitenden und von deren Familien aus.
- **Umweltverantwortung** (Kapitel 6) wird durch die Optimierung von Prozessen und Outputs erreicht, die sich auf die Umwelt auswirken. Sie wird in der ganzen Bank (direkte Auswirkung) und in der Fahrzeugfinanzierung (indirekte Auswirkung) thematisiert.
- **Geschäftsintegrität** (Kapitel 7) befasst sich mit der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften sowie mit der Unternehmensführung, der Risikomanagementpraxis und ethischem Geschäftsgebaren. Sie umfasst auch den Schutz der Privatsphäre der Kunden, indem die potenziellen negativen Auswirkungen im Hinblick auf deren personenbezogene Daten beschränkt werden.

Gesellschaftliches Engagement (Kapitel 8) wurde von unseren Interessengruppen nicht als wesentliches Thema eingestuft. Dennoch verfolgt Cembra seit 2003 eine Reihe von Aktivitäten in Bezug auf Gesellschaft und Philanthropie. Wir berichten weiterhin über dieses Engagement. «Corporate Governance» und «Anreize & Vergütungsstruktur» wurden kombiniert, da Anreize und Vergütung allgemein von externen Interessengruppen, insbesondere von Aktionärsberatern und anderen Governance-Spezialisten, als ein Aspekt von Corporate Governance betrachtet werden. Details zu diesen Themen finden Sie im Bericht zur Corporate Governance (siehe Seite 67) und im Vergütungsbericht (siehe Seite 96).

Der Nachhaltigkeitsausschuss hat im Januar 2023 die relevantesten Nachhaltigkeitsthemen überprüft und bestätigt.

### Verpflichtungen, Leistungskennzahlen und Bewertung 2022

Wir haben für die fünf relevantesten Themen Selbstverpflichtungen formuliert und Leistungskennzahlen entwickelt.

Relevanteste Themen	Kundenorientierung	Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen	Menschen und Entwicklung	Umweltverantwortung	Geschäftsintegrität
Selbstverpflichtung und Ziel	Wir wollen zufriedene Kunden, die uns durch hohe Kundenbindung und Loyalität belohnen	Wir sind eine verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen	Wir sind ein «Great Place to Work» (GPTW) <sup>1</sup>	Wir reduzieren unseren ökologischen Fussabdruck pro Mitarbeitendem	Wir sind dafür bekannt, dass wir bei Nichteinhaltung einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgen
Leistungskennzahlen	Net Promoter Score von mindestens +30 auf einer Skala von -100 bis +100	Qualitative Beurteilung der Qualitätsmessgrössen des Kreditportfolios	GPTW-Vertrauensindex der Mitarbeitenden von mindestens 70%	Reduktion der Emissionen in Scope 1 und 2 um 75% bis 2025 (gegenüber 2019)	Qualitative Beurteilung der gemeldeten Beschwerden und Fälle
Bewertung 2022	Net Promoter Score: 26 (2021: 28)	Weiter solide Qualitätskennzahlen der Aktiven	Vertrauensindex der Mitarbeitenden 71% im Jahr 2022 (2020: 71%), alle zwei Jahre gemessen	Gemeldete Emissionen in Scope 1 und 2 auf gutem Weg, um das Ziel für 2025 zu erreichen	Keine Fälle gemeldet
Verweis und Details	Seite 36	Seite 38	Seite 43	Seite 51	Seite 56

<sup>1</sup> [www.greatplacetowork.ch](http://www.greatplacetowork.ch)

Details zu den fünf relevantesten Themen und zu unserem gesellschaftlichen Engagement finden Sie in den folgenden Kapiteln.

### Chancen und Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit

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

- 2022 waren 93% des Gesamtvermögens von Cembra in liquiden Mitteln oder in ungesicherten und besicherten Krediten (Nettoforderungen) in Schweizer Franken und fast ausschliesslich in der Schweiz angelegt.
- Obwohl wir eine Bank sind, bieten wir keine Anlagefonds oder Finanzierungen für internationale Projekte an. Cembra verwaltet keine Vermögen Dritter, daher sind verantwortungsvolle Fonds-Investmentüberlegungen für das Unternehmen nicht wesentlich.
- Wir sind bestrebt, klimabezogene Chancen und Risiken in unserer Geschäftsplanung zu berücksichtigen.
- Umweltrisiken werden im Kapitel zu klimabezogenen Risiken beschrieben (siehe Risikomanagementbericht, Seite 27). Unser Fahrzeugfinanzierungsportfolio ändert sich laufend in Richtung Finanzierung von Elektromobilität.
- Kreditanträge, die unseren strengen Standards nicht entsprechen, werden abgelehnt (siehe Kapitel 4 über die Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen, Seite 39).
- Unsere Verhaltensprinzipien für Geschäftspartner (Lieferantenstandards, siehe Seite 60) und unsere Teilnahme an UN Global Compact (siehe Seite 32) helfen uns dabei, internationale Nachhaltigkeitsrisiken zu lenken und abzumildern.

Dies bildet eine solide Grundlage für unser nachhaltiges und verantwortungsvolles Geschäftsmodell. Wir sind uns der Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit bewusst. Wir sind bestrebt, solche Risiken zu identifizieren und ihre Auswirkungen im Rahmen des allgemeinen Risikomanagements von Cembra zu steuern (siehe Risikomanagementbericht, Seiten 20 bis 21).

## 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 sind bestrebt, unseren Kunden transparente und verantwortungsvolle Lösungen anzubieten, die ihren Bedürfnissen entsprechen und nachhaltiges Verhalten fördern.

Eine kundenorientierte Denkweise ist einer unserer vier Werte (siehe Seite 29). Damit unterstreichen wir die Bedeutung, die wir den Bedürfnissen der Kunden beimessen. Wir sind uns der Tatsache bewusst, dass unsere Produkte erhebliche Auswirkungen auf die finanzielle Situation unserer Kunden haben können. Verantwortung dafür zu übernehmen, dass unsere Kunden unsere Produkte und Dienstleistungen gut verstehen, ist von höchster Bedeutung. Wir verfügen über interne Richtlinien, die unsere Geschäftspraktiken bestimmen und festlegen, wie sich unsere Mitarbeitenden gegenüber Kunden verhalten sollen. Während unser Verhalten gegenüber unseren Kunden sehr wichtig ist, müssen wir gleichzeitig sicherstellen, dass wir mit den sich weiter entwickelnden Bedürfnissen Schritt halten. Das Kundenverhalten verändert sich, mit einer zunehmenden Nutzung digitaler Services und wechselnden Finanzierungsanforderungen. Dies wirkt sich auch auf die Art und Weise aus, wie wir Kunden ansprechen und mit ihnen interagieren.

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.

Wir möchten unseren NPS verbessern, indem wir in unseren drei Hauptgeschäftsbereichen – Privatkredite, Fahrzeugfinanzierungen und Kreditkarten – jährliche Umfragen durchführen. Die Umfragen identifizieren auch die Faktoren, welche die Kundenzufriedenheit fördern, sowie Bereiche, in denen die Kunden Verbesserungsmöglichkeiten sehen. Net Promoter Scores wurden 2016 bei Cembra eingeführt, und werden von der Geschäftsleitung verantwortet.



## Fortschritt im Jahr 2022

2022 lag der gewichtete NPS-Gesamtwert bei +26 (2021: +28), auf einer Skala von -100 bis +100. Im Vergleich zum Jahr 2021 war der NPS aufgrund von Transformationsprojekten im Karten- und im Fahrzeugleasinggeschäft vorübergehend niedriger. Durch unsere laufenden und geplanten Initiativen (unter anderem eine häufigere interne Berichterstattung) streben wir wieder einen NPS von mindestens +30 an.

## Transparente, bedarfsorientierte Angebote

---

Als eine führende Anbieterin von Finanzierungslösungen in der Schweiz stellen wir transparente und bedarfsgerechte Angebote in allen Geschäftsbereichen bereit.

- **Erstklassiger individueller Service bei Privatkrediten.** Informationen zu unserem Kreditvergabeprozess und unseren Dienstleistungen finden Sie im Kapitel zu Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen (Seite 36).
- **Individueller und flexibler Service bei Fahrzeugfinanzierungen.** Wir bieten personalisierte, flexible und effiziente Fahrzeugfinanzierungen durch unsere engagierte Verkaufsabteilung und andere Teams in unseren vier Servicezentren in der deutsch-, französisch- und italienischsprachigen Schweiz.
- **Hoher Kundennutzen im Kreditkartengeschäft.** Über Partnerprogramme und unsere eigenen Angebote stellen wir eine Reihe von Kreditkarten mit hohem Kundennutzen bereit. Für die meisten Karten wird keine Jahresgebühr erhoben und in mehreren unabhängigen Verbraucherbewertungen gehören unsere Kreditkarten regelmässig zu den besten in Bezug auf den Kundennutzen.

Wir bieten den Kunden massgeschneiderte Finanzierungslösungen. Die finanzielle Situation unserer Kunden kann je nach ihren persönlichen Umständen variieren und einige unserer Kunden benötigen Finanzmittel für Umzug, Mobilität und Bildung.

## Investitionen in digitale Plattformen und Schulung

---

Um die Bedürfnisse der Kunden von morgen zu erfüllen, investieren wir in intuitive Zahlungs- und Finanzierungslösungen, durch den Einsatz von Technologie und einen weiterhin starken Kundenservice, einschliesslich einer benutzerfreundlichen und bedarfsbasierten digitalen Plattform. Unser Kundenfokus wird auch durch die Auswahl, Motivation und Schulung von Mitarbeitenden gefördert (siehe Seiten 46-48).

## Entwicklung in Richtung allgemein zugänglicher Produkte («access to finance»)

---

Im vergangenen Jahrzehnt haben wir erfolgreich eine langfristige strategische Verlagerung hin zu einem ausgewogenen Produktportfolio verfolgt. In allen Geschäftsbereichen, insbesondere aber im Kreditkartengeschäft, bieten wir unseren Kunden ein sehr gutes Wertversprechen. Kreditkarten sind ein Teil des täglichen Lebens unserer Kunden, und wir unterstützen sie bei ihrem Zahlungsverkehr und bieten bequeme und sichere bargeldlose Zahlungslösungen. Weitere Informationen zu unseren Produkten geben wir auf den Seiten 5 und 11.

## Verschiebung im Mix der Geschäftsfelder von 2012 bis 2023 (in % der Nettoerträge)

	2012	2017	2022
Privatkredite	56%	45%	36%
Fahrzeugfinanzierungen	34%	20%	25%
Kreditkarten	10%	34%	35%
Sonstige	0%	1%	4%

Seit dem Börsengang im Jahr 2013 konnte Cembra die Anzahl Kunden in der Schweiz um mehr als 60 % auf 1.1 Millionen im Jahr 2022 erhöhen, was unter anderem das sehr gute Wertversprechen unserer Produkte und die Verschiebung des Geschäftsfelder-Mix in Richtung zu Produkten und Dienstleistungen, die einen einfachen und sicheren Zugang zu Finanzmitteln widerspiegeln. Weitere Informationen bezüglich des Zugangs zu Finanzmitteln finden Sie im Kapitel 4 und im Kapitel 7 sowie im Annex to Sustainability Report 2022, Abschnitt 7.

## 4 Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen

### Ziel und Vorgehensweise

---

Wir wollen von unseren Interessengruppen als verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen anerkannt werden. Umfassende und transparente Informationen über Finanzprodukte und die damit verbundenen Möglichkeiten und Risiken unterstützen und beeinflussen den Entscheidungsprozess der Kunden. Unser übergeordnetes Ziel besteht darin, Kunden den Kreditbetrag zu gewähren, der ihrer individuellen Situation entspricht. Der Zugang zu Finanzdienstleistungen unter Berücksichtigung der individuellen Situation kann sich positiv auf das persönliche Leben der Kunden auswirken. Cembra will verhindern, dass Kunden sich überschulden, da dies negative Auswirkungen auf das Leben unserer Kunden hätte, sowie auch das Kreditausfallrisiko von Cembra beeinträchtigen könnte. Darüber hinaus unterliegen unsere Tätigkeiten in der Kreditvergabe Schweizer Gesetzen und Vorschriften, die uns dazu verpflichten, dass wir unsere Produkte und Dienstleistungen mit angemessener Sorgfaltspflicht zum Schutz der Kunden handhaben. Das Risiko unvorhergesehener Ereignisse im Leben unserer Kunden bleibt bestehen, und es kann immer vorkommen, dass diese zu einer zu hohen Verschuldung führen. In solchen Fällen arbeiten wir eng mit unseren Kunden zusammen, um eine für beide Seiten vorteilhafte Lösung zu finden. Um Qualität und Integrität zu gewährleisten, überwachen wir verschiedene Leistungsmessgrößen, die sich auf die Qualität des Kreditportfolios beziehen.

Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die Sicherstellung der Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen.

### Fortschritt im Jahr 2022

Die wichtigsten wirtschaftlichen Ereignisse im Geschäftsjahr 2022 waren die Aufhebung der Beschränkungen nach der Covid-19-Pandemie in der ersten Jahreshälfte und der Anstieg der Inflation, der Zinssätze sowie Unsicherheit über die wirtschaftliche Entwicklung in der zweiten Jahreshälfte. Die Arbeitslosigkeit blieb das ganze Jahr über sehr niedrig (siehe Seite 10). Wie im vorangehenden Berichtszeitraum hatte Cembra keine signifikant grössere Anzahl von Kunden in finanziellen Schwierigkeiten zu verzeichnen. Die staatlichen Massnahmen zur sozialen Absicherung und das umsichtige Risikomanagement von Cembra haben dazu beigetragen, die negativen wirtschaftlichen Folgen für die Kunden zu begrenzen. Cembra schränkte die Kreditvergabe in bestimmten, wahrscheinlich von dem Konjunkturrückgang betroffenen Kundensegmenten proaktiv ein und unterstützte auch Bestandskunden, wenn die Pandemie deren Fähigkeit beeinträchtigte, ihren vertraglichen Rückzahlungsverpflichtungen nachzukommen. Verschiedene Instrumente, wie Kreditverlängerungen und -stundungen, wurden eingesetzt, um Kunden vorübergehend finanzielle Erleichterung zu verschaffen und sie dabei zu unterstützen, ihre Zahlungspläne neu zu gestalten oder ihre Zahlungsrückstände zu verwalten.

2022 verzeichneten wir erneut eine günstige Performance bei den Wertberichtigungen (siehe Lagebericht, Seite 16). Unser Risikomanagement-Ansatz half uns, erneut diese Performance zu erreichen, da wir spezifische Massnahmen wie Beschränkungen für wesentlich von makroökonomischem Stress betroffene Segmente umsetzten und Kunden in Schwierigkeiten unterstützten.

### Verantwortungsvoller Umgang mit Kunden im Kreditvergabeprozess

---

Wir nehmen unsere Verantwortung gegenüber Kunden und der Gesellschaft sehr ernst. Unsere Prinzipien für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe sind in unserem Verhaltenskodex festgelegt. Im Kreditvergabeprozess sind wir bestrebt, eine mögliche Überschuldung zu erkennen und zu verhindern, wobei wir uns auf folgende Punkte konzentrieren:

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

Jeder Schritt in diesem Prozess wird im Folgenden detailliert beschrieben.

### Schutz der Konsumenten durch das Schweizer Konsumkreditgesetz und Vertragsbedingungen

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

#### Das Schweizer Konsumkreditgesetz

Das Konsumkreditgesetz (KKG) soll Kunden vor Überschuldung schützen. Das KKG deckt verschiedene Arten von Konsumkrediten an natürliche Personen ab. Die Hauptpunkte des KKG 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 Jahr 2022 lag der Höchstzinssatz bei 10% für Privatkredite und 12% für Kreditkarten.
- **Widerrufsrecht innert 14 Tagen** («Widerrufsfrist»): Kunden können den Vertrag innert 14 Tagen nach Erhalt ihrer Ausfertigung des Vertrags widerrufen.
- **Vorzeitige Rückzahlung:** Kunden haben das Recht, ihren Kredit vorzeitig zurückzuzahlen und in diesem Fall von der Zahlung weiterer Zinsen befreit zu werden und eine angemessene Reduzierung der Gebühren für den nicht genutzten Teil des Kredits zu erhalten.
- **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 verpflichtet sich, nach geltenden Gesetzen und Vorschriften zu handeln und ergreift auch zusätzliche Massnahmen und nutzt die umfassende Erfahrung der Bank. Die meisten Massnahmen sind präventiv und liegen sowohl im Interesse des Kunden als auch der Bank. Unser Ziel besteht darin, verantwortungsvolle Kreditvergabebedingungen festzulegen, anstatt aus den Vertragsbedingungen und Rückzahlungsfristen grösstmöglichen Nutzen zu ziehen. Rechtsverstösse, sofern überhaupt eingetreten, wurden 2022 als unbeabsichtigt sowie in Anzahl und Bedeutung unwesentlich eingestuft (gleiche Bewertung wie 2021).

### Verantwortungsvolle Produktentwicklung

Als verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungslösungen verpflichten wir uns, die Qualität und Integrität aller unserer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten (siehe den Abschnitt zu unserem Nachhaltigkeitsengagement und unseren Leistungsmessgrössen, Seite 33). Durch bestimmte Merkmale der von uns angebotenen Produkte wollen wir Kunden vor den negativen Aspekten von Konsumkrediten und Schulden schützen. Dies erreichen wir auch, indem wir die finanzielle Kompetenz der Kunden in Bezug auf die Frage fördern, was vor dem Abschluss eines Produkts zu beachten ist. Wenn es um Finanzierung und verwandte Themen geht, wollen wir unseren Kunden einen konsequenten Mehrwert bieten, der über das Produkt hinausgeht. Wir setzen auf Digitalisierung und finden dabei die richtige Balance zwischen Nutzen und einem strengen Compliance-Rahmen, der die Privatsphäre und Sicherheit unserer Kunden schützt. Bei Produktentwicklung und Genehmigungsprozessen werden verschiedene Risikofaktoren, wie Kredit-, Betriebs- und Reputationsrisiken, berücksichtigt. Details zu neuen Produkten und der Performance bestehender Produkte werden an das Credit Committee berichtet, das Risiken und Produktmerkmale kritisch überprüft (siehe Risikomanagementbericht, Seite 20).

### Marketing und Vertrieb

Unser Ziel besteht darin, 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 «Werbekonvention 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 von den Mitgliedern der Swiss Payment Association eine ähnliche Übereinkunft verabschiedet und trat am 1. Januar 2022 in Kraft. Diese überarbeitete Übereinkunft ersetzte die frühere Vereinbarung zum Kreditkartengeschäft von 2016. Die Vereinbarungen sind unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit) in deutscher Sprache verfügbar. Cembra ist Mitglied dieser Verbände und verpflichtet sich, deren Richtlinien einzuhalten. Im Jahr 2022 gab es keine Fälle oder Verstösse gegen die Richtlinien (2021: ein Fall). Die Richtlinien und Prozesse in Bezug auf Marketingaktivitäten sind in einer internen Richtlinie zu Marketingaktivitäten und externer Korrespondenz ausführlich beschrieben (Details siehe Seite 65).

Seit 2018 konzentrierten sich unsere Werbekampagnen auf besondere Ereignisse im Leben. Mit anderen Worten: Ein Kredit sollte eine angemessene Reaktion auf Lebensumstände und Ereignisse sein. Kampagnen sprechen bestimmte Lebenssituationen an, in denen ein Kredit eine Option sein könnte. Die Themenbereiche umfassen Bildung, Wohnen und Fahrzeugkauf.

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. Partner (unabhängige Vermittler, Autohändler und Kreditkarten-Partner) werden ebenfalls regelmässig geschult (weitere Einzelheiten finden Sie im Kapitel 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 abgestimmte Informationen zur Verfügung: Laut den schweizerischen Vorschriften (wie dem Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, UWG) müssen Banken für alle Online- und Offline-Marketingmaterialien Berechnungsbeispiele für Kredite angeben. Darüber hinaus sieht das KKG vor, dass alle Kosten genau und sichtbar im Vertrag dargestellt werden. Alle Marketingmaterialien für Privatkredite enthalten einen rechtlichen Haftungsausschluss über das Überschuldungsrisiko.

Zu jedem Vertrag werden Informationen zu den vom Verband Konsumfinanzierung Schweiz (KFS) definierten Grundsätzen für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe geliefert. Diese Informationen sind auch auf der Website von Cembra in deutscher und französischer Sprache verfügbar ([www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit)).

Die Richtlinien und Prozesse bezüglich der Kundeninformation sind in der internen Richtlinie über Marketingaktivitäten und externe Korrespondenz festgelegt (siehe Seite 65).

### **Bewertung von Kreditanträgen und Kundenverhalten**

Wir bewerten jeden Antrag für 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 gesetzliche Anforderungen gewissenhaft zu erfüllen, benötigt die Bank für gewöhnlich zusätzliche Unterlagen, damit die Richtigkeit der angegebenen Einnahmen und Ausgaben (zum Beispiel 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 dessen persönlicher Situation verkürzt nicht nur den Underwriting-Prozess, 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 Schlüsselverfahren, die die Bank zur Begrenzung von Ausfallrisiken 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. Es gibt fünf Kunden-Ratings, die jeweils auf historischen Erfahrungen basierende Ausfallwahrscheinlichkeiten spiegeln. Auch das Verhalten eines Kunden kann die Bewertung der Kreditwürdigkeit beeinflussen (weitere Details siehe Seite 139).

Die **Bewertung der Kreditwürdigkeit** 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 basierend auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen über die laufenden Einnahmen und Ausgaben. 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, welche 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 Kreditvergabeprodukten. Alle Underwriting-Entscheidungen ergehen unter Berücksichtigung der in der Bank geltenden Anforderungen an die Risikotoleranz und die Risikobegrenzung (siehe Risikomanagementbericht, Seite 19).

### **Kreditvergabe und -auszahlung**

Nach Abschluss des Darlehensvertrags erfolgt die Auszahlung des Darlehens nach einer «Widerrufsfrist» von 14 Tagen (diese beginnt, wenn der Kunde die Vertragskopie erhält) unter der Voraussetzung, dass der Kunde in dieser Zeit sein gesetzliches Widerrufsrecht nicht ausgeübt hat.

### **Kundenservice und Rückzahlung**

Kunden mit Zahlungsrückständen werden bei Zahlungsschwierigkeiten frühzeitig durch Benachrichtigungen der Inkassoabteilung auf die fälligen Zahlungen aufmerksam gemacht. Dies ermöglicht es ihnen, allfällige Rückzahlungsprobleme frühzeitig anzugehen, und gibt den Kunden die Möglichkeit, ihre Zahlungspläne neu zu gestalten.

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 Kunde Anspruch auf eine Zinsminderung und auf eine angemessene Verringerung der Kosten, die der nicht genutzten Kreditlaufzeit zuzurechnen sind.

### **Management von Kundenbeschwerden**

Cembra verpflichtet sich, auf Kundenbeschwerden zeitnah und mit Respekt und Fairness zu reagieren. Zusätzlich zu Kapitel III. 2 des Verhaltenskodex zur verantwortungsvollen Kreditvergabe – in dem festgelegt ist, dass wir auf Kundenbeschwerden umgehend und respektvoll reagieren – haben wir einen Managementprozess zur Lösung von externen Beschwerden mit monatlicher Berichterstattung an das Risk & Controlling Committee implementiert.

Misstände und/oder Rechtsverletzungen werden sorgfältig geprüft und gemäss geltendem Recht und unseren internen Vorschriften behandelt. Der Prozess ist in einer internen Richtlinie formalisiert. Wir verfügen über Mechanismen zur Entgegennahme und Untersuchung von Beschwerden und zur Umsetzung von Korrekturmaassnahmen. Kundenbeschwerden (also Reklamationen) werden in der Regel schriftlich abgewickelt: Wir erhalten Kundenbeschwerden in schriftlicher Form und geben eine formelle schriftliche Antwort. Beschwerden, die per Telefon eingehen, werden separat verfolgt. (Siehe auch den Abschnitt über Beschwerden im Kapitel Geschäftsintegrität, Seite 59.)

2022 entsprach die Anzahl der Beschwerden 0.2% des gesamten Kundenstamms von 1.1 Millionen (2021: 0.2%; 2020: 0.3%).

### **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, um Entscheidungen zu verhindern, die zu unerwünschten Ergebnissen wie Zahlungsschwierigkeiten der Kunden führen könnten.

Die Überwachung der Produkt- und Servicequalität ist Teil unserer Net Promoter Score (NPS)-Bewertung. (Siehe Kapitel zur Kundenorientierung, Seite 34.) Schliesslich führt Cembra Ad-hoc-Kundenbefragungen durch und überwacht regelmässig die Qualität der Call-Center-Services.

### Schulung zur Produktsicherheit

Um die Produktsicherheit für die Kunden zu gewährleisten, bietet Cembra Schulungen zur Sicherstellung eines verantwortungsvollen Produktangebots und Marketings sowie zu verantwortungsvollen Verkaufspraktiken, verantwortungsvollen Erklärungen und kundengerechten Dienstleistungen an. Hilfsmittel (zum Beispiel Handbücher) ergänzen diese Schulungen und ein internes Schulungsteam kümmert sich um funktionale Onboarding-Massnahmen. Der Know-how-Transfer zu Richtlinien und Vorschriften ist verbindlich und standardisiert. Alle neu eingestellten Mitarbeitenden im Kundenkontaktzentrum durchlaufen massgeschneiderte Einarbeitungsprogramme. Diese bereiten neue Mitarbeitende auf ihre Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen in Bezug auf Produktsicherheit, Anlagen- und Prozesswissen vor und unterstützen sie dabei (Details zu Fachschulungen siehe Seite 45).

### Kunden in finanziellen Schwierigkeiten

---

#### Verantwortungsvolle Praktiken in Fällen potenzieller Überschuldung

Auch wenn unser Portfolio dank unserer vorbeugenden Massnahmen von gleichbleibend hoher Qualität ist, helfen wir gegebenenfalls auch bei der Schuldnerberatung und ermöglichen eine faire Rückzahlung.

- **Regelmässiger Kontakt mit der Ombudsperson:** 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:** In jedem Fall steht allen Kunden auch der reguläre Kundenbeschwerdeprozess zur Verfügung (siehe Seite 39).

#### Verantwortungsvolle Praktiken in Ausnahmefällen

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

- **Suche nach erschwinglichen Rückzahlungslösungen:** Die Bank ist stets bestrebt, faire und erschwingliche Rückzahlungslösungen für alle betroffenen Kunden zu finden. Unsere interne Inkassoabteilung kann auf ungewöhnliche Situationen angemessen und schnell reagieren. Die Experten im Inkasso-Team von Cembra verfügen durchschnittlich über rund 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 Schuldbetreibungs- 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.
- **Umstrukturierungen von Krediten:** Cembra nutzt eine Reihe von Tools, die darauf abzielen, Kunden in finanziell schwierigen Situationen zu unterstützen, indem sie anbieten, Zahlungspläne umzugestalten. Diese Tools zielen in der Regel auf kurzfristige Zahlungsschwierigkeiten bei Privatkrediten ab. Sie werden vorsichtig eingesetzt, nachdem der Kundenbedarf ermittelt und begründet wurde. Kreditverlängerungen oder Stundungen werden in finanziell schwierigen Situationen genutzt, um dem Kunden die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen zu ermöglichen. Cembra hat nur in einem sehr begrenzten Ausmass sanierungsbedürftige Forderungen gegenüber Kunden (TDR) und diese Art der Restrukturierung würde nur in Ausnahmefällen gewährt werden (weitere Details siehe Seite 135).
- **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 Kreditvergabeportfolios

---

Dank der internen 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 sieben Jahren und einschliesslich des Geschäftsjahres 2022 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 Risikomanagementbericht, Seite 19).

## 5 Menschen und Entwicklung

### Ziel und Vorgehensweise

---

Unsere Mitarbeitenden sind eine unserer wichtigsten Interessengruppen, und dank ihrem Engagement sind wir eine in der Schweiz erfolgreiche Bank. Daher sind wir entschlossen, unseren Mitarbeitenden einen attraktiven Arbeitsplatz zu bieten, wie er von der weltweiten 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 rekrutieren, zu binden und zu fördern. Wir erkennen und berücksichtigen auch die Vorteile einer vielfältigen Belegschaft in Bezug auf Geschlecht, Nationalität oder kulturellen Hintergrund. Wir sind der festen Überzeugung, dass vielfältige Teams vielfältigere Lösungen liefern, was uns wiederum in die Lage versetzt, unserer ebenso vielfältigen Kundschaft bessere Lösungen zu bieten. In den Bereichen Work-Life-Balance, Gesundheitsförderung, Vielfalt und Entwicklung wirken sich unsere Initiativen direkt auf das Leben unserer Mitarbeitenden und ihrer Familien aus.

### Zielwerte

Unser wichtigster Leistungsindikator in diesem Bereich ist das Mitarbeiterengagement. Unser Ziel ist es, einen GPTW (greatplacetowork.org)-Vertrauensindex unter unseren Mitarbeitenden von mindestens 70% zu erreichen. Im Jahr 2022 erreichte Cembra einen Vertrauensindexwert von 71% (siehe Tabelle auf Seite 36). Der GPTW-Vertrauensindex, der alle zwei Jahre gemessen wird, blieb im Vergleich zur letzten Bewertung im Jahr 2020 stabil. Wir erachten dies als ein gutes Ergebnis, auch angesichts der laufenden Umsetzung der neuen Strategie und des kulturellen Wandels (siehe Kapitel Strategie auf Seite 18).

Wir haben ausserdem für eine Reihe weiterer Indikatoren interne Ziele festgelegt, wie die Bindungsrate der Mitarbeitenden, die Absenkrate oder Kennzahlen zur Vielfalt.

### Verantwortlichkeiten

Der Bereich Human Resources (HR) ist für Einstellung und Entwicklung von Mitarbeitenden, für interne Schulungsprogramme und für die Gestaltung effektiver Mitarbeiterbeziehungen verantwortlich. Die Head of Human Resources untersteht direkt dem CEO.

### Fortschritt im Jahr 2022

Das waren die wichtigsten Fortschritte im Bereich Menschen und Entwicklung im Geschäftsjahr 2022:

- Ende 2022 führten wir die alle zwei Jahre stattfindende Umfrage zum Mitarbeiterengagement von «Great Place To Work» durch und konnten den Vertrauensindex von 71% beibehalten (2020: 71%).
- Nach der Einführung unserer neuen Strategie (siehe Seite 18) Ende 2021, zu der auch der kulturelle Wandel gehört, wurden 2022 verschiedene Führungstrainings, Initiativen, Kanäle und Instrumente eingesetzt, um den Wandel zu fördern und zu erleichtern.
- Auf der Grundlage unserer geschlechtsbezogenen Leistung und Offenlegung im letzten Berichtszeitraum (2021) wurde Cembra im Januar 2023 zum dritten Mal in den Bloomberg Gender Equality Index 2023 aufgenommen.
- Unsere Richtlinie in Bezug auf flexible Arbeitszeitmodelle, die während der Covid-19-Pandemie überarbeitet wurde, ist gut etabliert. Viele Mitarbeitende machen davon Gebrauch und arbeiten nun in einem hybriden Modell.

### Berücksichtigte Bereiche

Die im Folgenden dargestellten Indikatoren und Aktivitäten berücksichtigen nicht: Temporärmitarbeitende, die über Personalvermittlungsagenturen angestellt sind (6% der Mitarbeitenden; 2021: 2%), da sie keinen direkten Vertrag mit Cembra haben; Mitarbeitende von Drittanbietern, die für die Bank Dienstleistungen erbringen; externe Berater für spezifische Projekte; Mitarbeitende der Tochtergesellschaften Swissbilling und Byjuno.

### Temporärmitarbeitende

Temporärmitarbeitende werden in der Regel von einer Personalvermittlungsagentur beschäftigt, die sich auf die Vermittlung von temporären Arbeitskräften spezialisiert hat. Diese Arbeitskräfte werden meist eingestellt, um die bestehenden Mitarbeitenden in Zeiten von Arbeitsspitzen, bei zeitlich begrenzten Projekten oder in Abwesenheit von Mitarbeitenden zu ergänzen oder zu vertreten. Das Personaldienstleistungsunternehmen zahlt das Gehalt und die Sozialleistungen für diese Arbeitskräfte, obwohl die Bank oder eine Tochtergesellschaft im Allgemeinen die tägliche Anweisung und Kontrolle übernimmt. Am Ende des Berichtszeitraums beschäftigte die Bank 81 Temporärmitarbeitende (VZÄ: 77) gegenüber 30 (29 VZÄ) im Jahr 2021. Der signifikante Anstieg im Vergleich zum Vorjahr ist vor allem auf die Entwicklung und Einführung unserer neuen Kreditkarte Certo! sowie auf verschiedene IT-Projekte im Rahmen unseres strategischen Programms im Bereich Operational Excellence zurückzuführen. Dementsprechend arbeitet die Mehrheit dieser Beschäftigten entweder in einem Call-Center oder im technischen Bereich.

Die Mehrheit unserer Mitarbeitenden ist an unserem Hauptsitz in Zürich (80%) tätig und die übrigen in unseren Filialen und Servicezentren in der ganzen Schweiz (20%).

## A. Human Resources Management

### Mitarbeiterfluktuationsrate

Eine unserer wichtigsten Leistungskennzahlen für das wichtige Thema «Menschen und Entwicklung» ist die Bindungsrate der Mitarbeitenden. Die Bindungsrate wird in Prozent gemessen und entspricht 100 abzüglich der Fluktuationsrate in Prozent.

Kennzahlen zur Mitarbeiterfluktuation <sup>1</sup>	Bindungsrate – unbefristete Verträge	Fluktuationsrate – unbefristete Verträge	Fluktuationsrate – freiwillig <sup>2</sup>	Fluktuationsrate – unbefristete Verträge	Durchschnittliche Beschäftigungsjahre
2020	88%	12%	8%	1%	9.2
2021	88%	12%	9%	1%	9.7
2022	85%	15%	12%	1%	7.4

<sup>1</sup> Die Fluktuationsrate und die Beschäftigungsjahre nach Geschlecht finden Sie im Annex to Sustainability Report 2022 von Cembra

<sup>2</sup> Betrachtet nur die von Mitarbeitenden selbst veranlassten Austritte, ohne Entlassungen durch den Arbeitgeber oder Pensionierungen  
Berücksichtigte Bereiche: Cembra ohne Swissbilling und Byuno

Der Anstieg der Fluktuationsrate erklärt sich durch den Wettbewerb um Talente, die laufende Umsetzung einer neuen Strategie und den damit verbundenen kulturellen Wandel im Rahmen der Strategie bis 2026 (siehe Seite 18). Die Mitarbeiterfluktuation war in operativen Funktionen unter Mitarbeitenden, die sich häufig auf Zwischenstation in ihrer Karriere befinden, vergleichsweise höher. Die Anzahl der Beschäftigungsjahre spiegelt die Loyalität und das Engagement der Mitarbeitenden und ging aufgrund der höheren Fluktuation zurück. Die Anzahl der Neuzugänge ist unten in der Tabelle zur Vielfalt und Lohnleichheit dargestellt.

Im Jahr 2022 wurden bei Cembra keine Massenentlassungen (also Reduktionen, die über 5% der gesamten Belegschaft betreffen) umgesetzt. Seit unserem Börsengang 2013 gab es keine Massenentlassungen.

### Umfragen zur Mitarbeiterzufriedenheit und Massnahmen zur weiteren Verbesserung der Zufriedenheit

Wir messen die Zufriedenheit und das Engagement unserer Mitarbeitenden alle zwei Jahre. Für die Durchführung standardisierter Umfragen zum Vertrauensindex und um uns selbst mit Benchmarks vergleichen zu können, arbeiten wir mit der weltweiten Organisation Great Place to Work zusammen ([greatplacetowork.ch](https://www.greatplacetowork.ch)).

Mitarbeiterzufriedenheit («Great Place to Work»)	2022	2020	2018
Vertrauensindex	71%	71%	69%
Teilnahmequote	73%	72%	77%

Die letzte Erhebung wurde 2022 durchgeführt mit einer Teilnahmequote von 73% (2020: 72%), die einen Vertrauensindex von 71% (2020: 71%) ergab. Mit einem Vertrauensindex von 71% haben wir die erneute Zertifizierung als «Great Place to Work» erreicht. Das Feedback aus dieser Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit wird im ersten Quartal 2023 genauer analysiert, um Optimierungsbereiche zu ermitteln.

### Rekrutierung mit Fokus auf Teamfähigkeit und kultureller Kompatibilität

Wir sind der Ansicht, dass Rekrutierung auf Grundlage unserer Werte uns dabei hilft, unsere langfristigen Ziele zu erreichen und unsere Werte zu unterstützen (siehe Seite 31). Es ist uns wichtig, dass potenzielle neue Mitarbeitende sich mit unserer Unternehmenskultur identifizieren können. Im Interviewverlauf prüfen wir daher nicht nur technische und funktionelle Fähigkeiten von Kandidaten. Wir beurteilen auf der Grundlage unseres Verhaltenskodex auch, wie sie sich in das Team und unsere Kultur einfügen.

### Personalreglement

Das Personalreglement ist die Grundlage für unsere Interaktion mit den Mitarbeitenden, wobei der Verhaltenskodex die wichtigsten Grundsätze der Zusammenarbeit im Unternehmen beschreibt. 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. Unser Verhaltenskodex 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 (siehe Kapitel zu Vielfalt unten). Wir tolerieren auch keine Verletzung von Persönlichkeitsrechten, insbesondere kein Mobbing am Arbeitsplatz. 2022 wurden zwei Fälle gemeldet (2021: ein Fall).



### Unser Ansatz zum Leistungsmanagement: «Dialog»

Die vier Elemente von «Dialog» sind ein laufender Dialog über Prioritäten statt jährlicher Ziele, Fokus auf die Teamleistung, Diskussion von Verhalten und Feedback für die Vorgesetzten durch Mitarbeitende. Mit diesem Ansatz wollen wir durch kontinuierliches Feedback in beide Richtungen einen offenen und ehrlichen Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden fördern, um voneinander zu lernen und uns gegenseitig dabei zu unterstützen, unsere Stärken weiterzuentwickeln. Unsere Mitarbeitenden sind gehalten, ihren Vorgesetzten regelmässig subjektives Feedback in Bezug auf ihr wahrgenommenes Führungsverhalten zu geben. «Dialog» legt auch mehr Gewicht auf die Ziele, die wir als Team gemeinsam erreichen wollen. Für die einzelnen Mitarbeitenden werden kurzfristigere Meilensteine festgelegt, damit wir agiler auf Veränderungen reagieren können. Die Regeln für die variable Vergütung wurden für Mitarbeitende, die unserem Plan für Incentive-Vergütung unterliegen, an diesen Ansatz angepasst. Der Ansatz «Dialog» wurde im Jahr 2020 eingeführt und ersetzt die herkömmliche Leistungsbewertung (Management nach Jahreszielen).

## B. Entwicklung und Schulung

---

Wissen ist eine wichtige Ressource. Mit dem internen Schulungsprogramm von Cembra unterstützen wir Mitarbeitende auf allen Funktionsstufen beim Auf- und Ausbau ihres Wissens.

### Obligatorische Schulung

Cembra verlangt, dass **alle Mitarbeitenden** an einer Reihe von obligatorischen Online-Schulungen (siehe Abschnitt zu Schulungen zu nachhaltigen Verkaufspraktiken, Seite 42, und zu regulatorischen und internen Praktiken, Seite 57) teilnehmen, um regulatorische Anforderungen zu erfüllen. Diese Trainings behandeln die Themen allgemeine Compliance, Bewusstsein für operative Risiken, Berichtspflichten der Mitarbeitenden, Einhaltung der Anti-Geldwäscherei-Vorschriften, unternehmensweite Informationssicherheit, Business Continuity Management, Datenschutz und Governance, Insiderhandel und Interessenkonflikte. Bestimmte Gruppen von Mitarbeitenden erhalten gegebenenfalls zusätzliche obligatorische Online-Schulungen zu Themen wie Benutzerszugriffsverwaltung, hochprivilegierter Zugang und Schweizer Bestimmungen in Bezug auf Arbeits- und Ruhezeiten.

Kennzahlen obligatorischer Schulungen	2022	2021	2020
Anzahl der obligatorischen E-Learning-Kurse (11 davon waren 2022 für alle Mitarbeitenden obligatorisch)	20	19	21
Durchschnittliche Gesamt-Schulungsstunden pro Mitarbeitendem	4.1	4.2	4.7

Cembra ohne Swissbilling und Byjuno

Der leichte Rückgang der obligatorischen Schulungsstunden pro Mitarbeitendem im Jahr 2022 erklärt sich durch geringfügige Verschiebungen in der Zusammensetzung der Schulungen im Vergleich zu 2021.

Alle **neuen Mitarbeitenden** nehmen an der obligatorischen «Onboarding-Schulung» teil, die in der Regel in den ersten zwei bis drei Monaten ihrer Beschäftigung angeboten wird. Die Schulung behandelt Themen wie Compliance, Risikomanagement, Nachhaltigkeit, unsere Vision und unsere Kultur sowie unsere Produkte, Leistungen für Mitarbeitende und die Marke Cembra.

Diejenigen neuen Mitarbeitenden, die in einer operativen Funktion innerhalb der Bank arbeiten werden, nehmen an speziellen Onboarding-Schulungen teil. Diese umfassen unter anderem monatliche Schulungen für Neuzugänge zu den Themen Vertrieb, Originations, Kundenservice und Rechts- und Betreuungskosten. Die Schulungen behandeln nicht nur Produkte, Systeme und Prozessfähigkeiten, auch soziale Kompetenzen werden gestärkt, um eine hervorragende Kundenerfahrung während der gesamten Interaktion mit den Kunden sicherzustellen.

Diese meist obligatorischen **Fachschulungen für neue Mitarbeitende in operativen Rollen** dauern zwischen zwei Tagen und fünf Wochen. Sie sind eine Mischung aus Präsenz- und webbasierten Schulungen, Einzelcoaching, Tests, Selbststudium und Job-Monitoring-Formaten. Die Struktur ist auf die spezifischen Bedürfnisse des Mitarbeitenden abgestimmt, wobei wir eine möglichst individualisierte Gestaltung der Lerninhalte anstreben. Die Schulungen für neue Mitarbeitende werden in den Deutsch, Französisch und Italienisch sprechenden Teilen der Schweiz abgehalten, um so alle Mitarbeitenden erreichen zu können.

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

Die obligatorischen funktionellen Schulungsprogramme werden von sieben internen funktionellen Ausbildenden und einer Führungskraft entwickelt und durchgeführt. 2022 wurden insgesamt 1'112 Teilnehmende (2021: 1'241) in 50 verschiedenen Kursen (2021: 69) geschult.

### Freiwillige Schulungen

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 Bank werden regelmässig neue Kursangebote angekündigt. Dazu nutzen wir eine Vielzahl von Lernformaten: Ob im Klassenzimmer, virtuell, als «Lunch & Learn» oder als Teamlerneinheiten: Cembra bietet relevante, moderne und praktische Schulungen, die darauf abzielen, Aufgaben kompetenter und effizienter anzugehen.

Einige der im Jahr 2022 angebotenen Kurse waren: Coaching für Führungskräfte, Führung bei Veränderungen, Stärkung von Stärken, Flexible Arbeitsstrukturen, Psychische Gesundheit, Performance und Gesundheit sowie Absenzenmanagement, um unsere Linienvorgesetzten in die Lage zu versetzen, eine Sensibilität für das Thema zu entwickeln und gesundheitliche Angelegenheiten von Mitarbeitenden einschätzen zu können.

### Kennzahlen zu freiwilligen internen Schulungen

	2022	2021	2020
Schulungstage zu Management und Soft Skills	16	7	7
Angebote Kurse	20	12	6
Anzahl der Mitarbeitenden, die an Schulungen zu Management und Soft Skills teilgenommen haben	224	238	100
% der Mitarbeitenden, die in Management und Soft Skills geschult sind	24%	25%	10%
Summe Schulungskosten in CHF 1'000	300	32	60

Zahlen nach Geschlecht und Beschäftigungsjahren – siehe Annex to Sustainability Report 2022, Abschnitt 5  
Cembra ausgenommen Swissbilling und Byjuno

Zu Beginn des Jahres wurden die letzten pandemiebedingten Einschränkungen aufgehoben, so dass wir das Schulungsangebot entsprechend erweitern konnten. 2022 nutzten 24% der Mitarbeitenden das Angebot (2021: 25%). Der starke Anstieg der Schulungskosten ist hauptsächlich auf Schulungskosten im Zusammenhang mit dem kulturellen Wandel zurückzuführen (siehe Strategie, Seite 18), beispielsweise die Entwicklung und Durchführung spezifischer Schulungen und Coaching durch externe Anbieter.

### Externe Schulungen

Die Schulung der Mitarbeitenden ist wichtig für deren Leistung, Zufriedenheit und für die Mitarbeiterbindung. Indem wir die Mitarbeitenden gut weiterbilden, befähigen wir sie, ihr Potenzial voll auszuschöpfen.

2022 wurden CHF 0.17 Millionen für technische und funktionelle Schulungen und Zertifizierungen durch externe Anbieter ausgegeben (2021: CHF 0.14 Millionen) und insgesamt 85 Mitarbeitende erhielten solche Schulungen. Bei diesen Schulungen handelt es sich in der Regel um ein- bis zweitägige Kurse, die sicherstellen, dass unsere Mitarbeitenden und Spezialisten angesichts der sich ständig ändernden beruflichen und technischen Bedingungen auf dem neuesten Stand bleiben.

Darüber hinaus unterstützen wir Mitarbeitende bei der Entwicklung ihrer Sprachkenntnisse und ihrer beruflichen Weiterentwicklung. Alle Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, eine Finanzierung für einen Kurs oder eine Schulung bei einer externen Bildungseinrichtung zu beantragen. 2022 haben wir 25 Mitarbeitenden CHF 0.03 Mio. für Sprachkurse und 35 Mitarbeitenden CHF 0.11 Millionen für externe Weiterbildungen wie DAS (Diploma of Advanced Studies) und CAS (Certificate of Advanced Studies) erstattet.

Als Gründungsmitglied des «Advance»-Netzwerks für die Gleichstellung der Geschlechter in der Wirtschaft erhalten wir Zugang zu verschiedenen Schulungen zur Kompetenzbildung (Einzelheiten siehe Seite 50). 2022 nahmen 13 Mitarbeitende an Kursen zu Themen wie "Grundlegende Führung", "Präsenz & Einfluss", "Mut – Überwindung von Selbstzweifeln" und "Echtes Selbstvertrauen" erfahren teil.

### **Nachfolgeplanung und Entwicklung von Talenten**

Die Entwicklung von internen Talenten ist Cembra wichtig, da wir versuchen, wo es möglich ist, Management- und Expertenpositionen mit internen Kandidaten zu besetzen. Interne Nachfolgepläne unterstützen uns dabei, diesen Prozess zu steuern. Im Berichtszeitraum wurden mögliche Nachfolgelösungen für alle Rollen auf der oberen Managementebene und eine Funktionshierarchieebenen darunter, sowie wesentliche Abhängigkeiten von einzelnen Personen oder Schlüsselpersonen für die gesamte Bank diskutiert.

### **Entwicklungsprogramme für Nachwuchs- und erfahrene Talente**

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 durchgeführt und wurde um ein Modul in General Management erweitert. Das unternehmensweite Programm umfasst 22 Schulungstage über einen Zeitraum von neun Monaten. 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.

Am letzten Programm, das von Juni 2021 bis März 2022 dauerte, nahmen zehn jüngere Mitarbeitende teil. Alle zehn haben das Programm erfolgreich abgeschlossen, sind weiterhin in der Bank beschäftigt und konnten sich teilweise bereits innerhalb der Organisation weiterentwickeln.

Im Rahmen des kulturellen Wandels wurde auch beschlossen, unser internes Programm zur Entwicklung von Nachwuchstalente zu überprüfen. Ein neues Programm wird derzeit erarbeitet.

Ende 2022 starteten wir unser neues internes Entwicklungsprogramm für 18 talentierte und erfahrene Mitarbeiter (Cembra Impact Programm oder CIP). Mit diesem Programm wollen wir die angesprochenen Talente entwickeln und an uns binden, indem wir ihnen Unterstützung in Form von verschiedenen Möglichkeiten und Instrumenten anbieten. Das CIP beinhaltet die Durchführung eines Entwicklungszentrums als Standortbestimmung für jeden Teilnehmenden/jedes Talent, das die Grundlage für die Erstellung individueller Entwicklungspläne und damit für die Erarbeitung entsprechender Entwicklungsmaßnahmen ist.

### **Ausbildungsprogramm**

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 zehn Jahren haben 47 Lernende ihre Ausbildung bei der Bank erfolgreich abgeschlossen; von ihnen sind 16 noch immer bei uns beschäftigt. Drei der vier Lernenden, die 2022 ihren Abschluss gemacht haben, arbeiten noch immer in der Bank.

## **C. Arbeitsbedingungen**

---

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

Während der letzten Monate der Covid-19-Einschränkungen im ersten Quartal des Berichtszeitraums hat Cembra die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden jederzeit gewährleistet. Einen Überblick über die getroffenen Massnahmen finden Sie im Geschäftsbericht 2021, Seite 46.

Die Verantwortung für Arbeitsbedingungen und dafür, ein gesundes Arbeitsumfeld sicherzustellen, liegt bei der Geschäftsleitung, die regelmässig den Fortschritt prüft. Die Head of Human Resources, die an den CEO berichtet, koordiniert die Aktivitäten des Gesundheits- und Sicherheitsmanagements. Die Linienvorgesetzten stellen sicher, dass die gesetzlichen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen erfüllt werden. Massnahmen zum Erhalt und zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen umfassen folgende Themen, die hier detailliert beschrieben werden:

- Gesundes Arbeitsumfeld und Work-Life-Balance
- Programm zur Mitarbeiterberatung und psychisches Gesundheitsmanagement
- Flexible Arbeitsgestaltung
- Ferien und Abwesenheitsreglement
- Beurlaubung zur Betreuung abhängiger Personen und Mutterschaftsurlaub
- Sicherheit am Arbeitsplatz

- Gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen
- Überwiegend unbefristete Arbeitsverträge
- Kein massgebliches Sub-contracting von Mitarbeitenden

### **Absenzratenmessung und Zielvorgaben**

Absenzraten verwenden wir als Indikator, um mehr über das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden zu erfahren. Die Absenzrate wird berechnet als der Prozentsatz der Arbeitszeit, während der ein Mitarbeitender aufgrund von Krankheit oder Unfall abwesend ist. Krankheit umfasst sowohl kurzfristige als auch langfristige Krankheit sowie Krankheit während der Schwangerschaft. Im Jahr 2022 lag die Absenzrate bei 4.8% (2021: 3.8%). Die fortdauernde Covid-19-Situation im ersten Quartal 2022 und die laufende Umsetzung einer neuen Strategie und des damit verbundenen kulturellen Wandels im gesamten Unternehmen wirkten sich auf diesen Anstieg aus. Auch andere Unternehmen verzeichneten einen Anstieg der Absenzrate. Cembra hat sich interne Ziele gesetzt, um die Absenzrate zu senken, und hat fünf Schulungsworkshops zum Absenzmanagement für 34 Führungskräfte durchgeführt.

### **Gesundes Arbeitsumfeld und Work-Life-Balance**

Die Gesundheit unserer Mitarbeitenden ist uns wichtig, und wir arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung unseres Gesundheitsmanagements. Die aktuellen Massnahmen umfassen:

- **Workshops zu Absenzprävention und Absenzmanagement** für Vorgesetzte und das obere Management einschliesslich der Geschäftsleitung. Diese Schulungen bieten Vorgesetzten einen klaren Prozess für die Zeit vor, während und nach einer Absenz aufgrund einer persönlichen Krise, einer Krankheit oder eines Unfalls (siehe auch Absatz oben).
- **Work-Life-Balance-Schulungen**, etwa zu den Themen Gesundheit und Leadership sowie flexible Arbeitsstrukturen werden online angeboten. Im internen Fitnessstudio im Hauptsitz bieten wir Fitness- und Yoga-Kurse an.
- **Seminare zu Gesundheitsthemen**, wie «Treibstoff für Leistung» (im Sport und im Alltag), Rückengesundheit im Büro oder Tipps rund um Gesundheit und Laufen. Cembra verfügt auch über ein Notfallsystem.

Cembra stellt sicher, dass **Gesundheitsrisiken** und Probleme wirksam gehandhabt und entsprechende Aktionspläne priorisiert behandelt werden. Wir bieten Unterlagen zu Gesundheitsrisiken an und führen zu diesem Thema regelmässig Gespräche mit Human Resources und Managern; auch die Geschäftsführung ist an der Vermeidung von Gesundheitsproblemen beteiligt.

### **Mitarbeiterberatung und psychisches Gesundheitsmanagement**

Cembra hat rund 1'000 Mitarbeitende. Die Grösse des Unternehmens ermöglicht es uns, jeden Fall verantwortungsvoll und auf individueller Basis zu behandeln. Cembra arbeitet mit einem externen Anbieter, der Beratung für Mitarbeitende und Management unterstützt und anbietet. Behandelt werden persönliche Themen (zum Beispiel Familie, Ehe, Migration), berufliche Probleme (zum Beispiel Konflikte am Arbeitsplatz, Spannungen innerhalb des Teams, sexuelle Belästigung, Kündigung, Mobbing), Gesundheitsfragen (zum Beispiel Stress, Burnout, längerfristige Krankheit, Sucht, Behinderung) und persönliche Finanzen (zum Beispiel Budgetberatung, Schuldenlast, Ruhestand). Die Beratung von Mitarbeitenden erfolgt immer in einem vertraulichen Rahmen und ist auf Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar. 2022 wurden 22 Fälle durch den externen Anbieter betreut. Bei medizinischen Fragen und langfristigen Absenzen arbeiten wir mit unserem Versicherungsanbieter und der verbundenen Invalidenversicherung zusammen. 2022 wurden zwölf medizinische und/oder langfristige Absenzen bearbeitet.

### **Flexible Arbeitsgestaltung**

Die Bank bietet flexible Arbeitszeitmodelle zur Förderung einer gesunden Work-Life-Balance. Die Möglichkeiten beinhalten Regelungen zur Teilzeit und Telearbeit, da Cembra davon überzeugt ist, dass flexible Arbeitsformen die Arbeitszufriedenheit, das Engagement der Mitarbeitenden, die Produktivität und die Bindung an das Unternehmen steigern können. Die meisten unserer Mitarbeitenden haben die technischen Voraussetzungen, um mobil arbeiten zu können, und viele von ihnen entscheiden sich für eine hybride Lösung. Wir haben unsere Richtlinie in Bezug auf flexible Arbeitszeitmodelle überarbeitet, so dass unsere Mitarbeitenden bis zu 60% ihrer Arbeitszeit von zu Hause aus nachgehen können, ohne komplizierte Genehmigungsverfahren durchlaufen zu müssen. Die flexiblen Arbeitszeitregelungen werden in unserer Richtlinie Arbeitsgestaltung dargelegt. Die Schlüsselemente des Rahmenkonzepts werden auf Seite 65 beschrieben.

Bei vielen unserer Teilzeitbeschäftigten handelt es sich um berufstätige Eltern. Zum Jahresende 2022 arbeiteten 24% der Mitarbeitenden (2021: 25%) in Teilzeit (genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2022).

### **Ferien und Abwesenheitsreglement**

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

### **Sicherheit am Arbeitsplatz und Notfallsystem**

Gemeinsam mit zahlreichen kantonalen Samariternverbänden bietet Cembra allen Mitarbeitenden die Möglichkeit, für einen Notfall an einem Erste-Hilfe-Kurs teilzunehmen. Diese Kurse werden Mitarbeitenden auf freiwilliger Basis angeboten, um sicherzustellen, dass wir ausreichend Personen haben, die in Erster Hilfe ausgebildet sind und einen AED (automatisierter externer Defibrillator) einsetzen können. Wir haben eine eigens eingerichtete «Safety Point»-Webseite im Intranet, die alle Notfallinformationen auf einer Seite zusammenfasst. Auf dieser Seite sind der Standort aller interner Sicherheits-Kits und eine Liste aller zertifizierten Ersthelfer nach Standort und Stockwerk, Informationen zu Fluchtwegen und Defibrillatoren sowie alle Notrufnummern aufgeführt.

### **Beurlaubung zur Betreuung abhängiger Personen und Mutterschaftsurlaub**

Cembra bietet voll bezahlten Mutterschaftsurlaub, dessen Dauer die gesetzlichen Vorgaben übersteigt. Der voll bezahlte Vaterschaftsurlaub beträgt entsprechend gesetzlichen Vorgaben zehn Werktage. Details finden Sie im Annex to Sustainability Report 2022.

Im Berichtszeitraum nahmen insgesamt 18 Frauen Mutterschaftsurlaub (drei sind noch im Urlaub) und 16 Männer Vaterschaftsurlaub. Im Jahr davor nahmen 15 Frauen Mutterschaftsurlaub und 11 Männer Vaterschaftsurlaub. Von den 15 Frauen sind 10 zurückgekehrt; alle von diesen 10 Frauen waren Ende 2022 noch in der Bank beschäftigt.

### **Gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen**

Die gehaltsunabhängigen Mitarbeitervergünstigungen (Nebenleistungen) tragen neben den branchenüblichen Gehältern zu unserer Attraktivität als Arbeitgeberin bei. Die Bank bietet eine Reihe von Vergünstigungen; diese beinhalten Reisegutscheine für öffentliche Verkehrsmittel, finanzielle Unterstützung für Mitarbeitende mit Kindern und zusätzliche Reisegutscheine (Reka-Checks). Unsere Broschüre mit den Nebenleistungen, die einen Überblick über alle Leistungen für Mitarbeitende bietet, ist auf Anfrage erhältlich.

### **Überwiegend unbefristete Arbeitsverträge und keine massgebliche Unterauftragsvergabe von Mitarbeitenden**

Alle unsere Mitarbeitenden sind nach Schweizer Recht angestellt. Unser Ziel besteht darin, den Einsatz von nicht-regulärer Beschäftigung auf bestimmte Projekte und zur Deckung des kurzfristigen Bedarfs in Spitzenzeiten in operativen Abteilungen wie Kundenservice und Originations zu beschränken.

Die Anzahl der Personen, die für Cembra arbeiten, um kurzfristigen Bedarf zu decken, entspricht 6% der Belegschaft (2021: 2%). Diese Temporärmitarbeitenden werden über Vermittlungsagenturen in der Regel für wenige Wochen oder Monate kurzfristig eingestellt und sind im vorliegenden Bericht nicht enthalten. Darüber hinaus arbeitet Cembra bei projektbezogenen Arbeiten auch mit IT- und anderen Fachberatern zusammen.

Jedes massgebliche Outsourcing wird jährlich an die Regulierungsbehörde FINMA gemeldet. Dies beinhaltet umfangreicheres IT-Outsourcing an sachverständige Unternehmen wie Swisscom und IBM. Unsere Due-Diligence- und Aufsichtspraxis entsprechen den strengen Anforderungen der FINMA-Verordnung «Outsourcing – Banken».

## **D. Vielfalt und Lohngleichheit**

---

Cembra fördert Vielfalt und bietet allen Mitarbeitenden Chancengleichheit. Insbesondere diskriminieren wir nicht aufgrund von Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Religion, Herkunft, sexueller Orientierung, Alter, Familienstand, genetischen Informationen, Fähigkeiten, Behinderung oder allfälligen anderen Merkmalen. Dies ist in unserem Personalreglement und unserem Verhaltenskodex festgehalten (siehe Abschnitt II. «Die Verantwortung von Cembra als Arbeitgeberin»).

Wir sind der Ansicht, dass wir und unsere Interessengruppen in vielerlei Hinsicht von Vielfalt profitieren, 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

48% der Mitarbeitenden sind Frauen (2021: 49%). In der Funktionsstufe «Employee» (einschliesslich der Ebene Employee/Senior Employee) beträgt der Anteil weiblicher Mitarbeitender 50% (2021: 51%). In der Funktionsstufe «Management» (einschliesslich der Ebene Management/Senior Management) liegt er bei 24% (2021: 23%). Genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2022.

## Innerbetriebliche Karrieremobilität

HR Kennzahlen	2022	2021	2020
Neuzugänge insgesamt	140	101	113
– davon weiblich	51	44	53
– davon Neuzugänge insgesamt 50+ (ohne cashgate bis 2021)	17	9	12
Interne Abteilungswechsel	56	15	52
Interne Beförderungen (Änderung der Gehaltsklasse)	51	36	26
– davon weiblich	25	21	12

Cembra ohne Swissbilling und Byjuno

### Netzwerkgruppen nur für Frauen

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 unterschiedliche Plattformen zur Verfügung, die persönliche Entwicklung, den beruflichen Aufstieg und den Gedankenaustausch ermöglichen. Ein freiwilliges Team trägt zur Organisation der Vorträge, Podiumsdiskussionen mit internen und externen Referenten sowie Veranstaltungen zu Themen wie Vielfalt, Networking und Mut bei. Das Programm steht allen Mitarbeiterinnen innerhalb der Organisation offen; an einigen Veranstaltungen können auch Männer teilnehmen.

Darüber hinaus ist Cembra Gründungsmitglied des «Advance»-Netzwerks für die Gleichstellung der Geschlechter in der Wirtschaft. Als Advance Gender Equality in Business Gold Member hat Cembra Zugang zu jährlich 17 Schultagen für Kompetenzbildung für talentierte Frauen im mittleren und oberen Management sowie zu einem Mentorenprogramm und Workshops mit Kontakt zu Vorbildern und Austausch über Best Practices in Bezug auf innovative Arbeitsmodelle.

## 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 über 40 verschiedenen Ländern (mehrfache Staatsangehörigkeit nicht mitgezählt) und mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund. Genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2022.

## Lohnleichheit zwischen Männern und Frauen

Im Berichtszeitraum 2020 führten wir eine interne Analyse der Lohnleichheit auf der Grundlage gesetzlicher Vorgaben durch, um Unterschiede in der Bezahlung zwischen Männern und Frauen, die gleichwertige Arbeit für die Bank verrichten, feststellen zu können. Die Analyse bestätigte, dass Cembra den Grundsatz «Gleicher Lohn für gleichwertige Arbeit» erfüllt. Die Analyse wurde von KPMG als unabhängiger Stelle geprüft (siehe Geschäftsbericht 2020). Auf Grundlage dieser Analyse wurde Cembra 2021 vom Kompetenzzentrum für Diversity und Inklusion der Universität St. Gallen, Schweiz, das Zertifikat «We Pay Fair» verliehen.

Anders als Lohngefälle-Modelle in einigen anderen Ländern betrachtet das Tool Faktoren, die ein Lohngefälle erklären können, darunter arbeitsplatzbezogene Kriterien wie die Hierarchieebene der Mitarbeitenden und Elemente der persönlichen Qualifikation wie beispielsweise Ausbildung, um ein bereinigtes Lohngefälle zu berechnen.

## Lohnquartile

Im Jahr 2022 waren 23.8% unserer Spitzenverdiener Frauen (also Personen, deren Lohn im 1. Quartil lag). 55% unserer Umsatz-wirksamen Rollen entfielen auf Frauen (2021: 55%).

### Lohnquartile von Cembra: Anteil an Frauen (Bloomberg-Offenlegungsstandard)

Lohnquartile	2022	2021	2020
1. Quartil	23.8%	24.7%	25.0%
2. Quartil	42.6%	44.8%	46.3%
3. Quartil	58.9%	60.3%	58.2%
4. Quartil	65.8%	65.1%	64.5%

### Verhältnis CEO-Gehalt zu Mitarbeitergehalt

Das Verhältnis der höchsten Vergütung zur mittleren Vergütung (Median) lag 2022 bei 11.6 und entsprach damit dem Niveau der Vorjahre (2021: 12.1, 2020: 12.3). Der Medianlohn (ohne den höchsten Lohn) lag 2022 bei 103'167 CHF und der höchste Lohn bei 1'197'000 CHF. Die Gehaltsquote wird auf der Grundlage des Jahresgrundgehalts zuzüglich der variablen Zielvergütung berechnet, wobei das Jahresgrundgehalt auf Vollzeitäquivalente hochgerechnet wird. Weitere Informationen zur Vergütung des höchsten Gehalts sind im Vergütungsbericht ab Seite 119 aufgeführt.

## 6 Umweltverantwortung

### Ziel und Vorgehensweise

---

Umweltverantwortung ist ein wichtiges Element unserer Nachhaltigkeitsziele. Um die negativen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren und den Übergang zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft zu unterstützen, verpflichten wir uns zu einem nachhaltigen Umgang mit Ressourcen (siehe Seite 31). Wie in unserer Wesentlichkeitsbewertung festgestellt, messen unsere wichtigsten Interessengruppen dem Umweltmanagement eine «mittlere Relevanz» bei (siehe Seite 34).

Cembra behandelt ihre Umweltauswirkungen mit einem zweistufigen Ansatz:

- **Operatives Umweltmanagement:** Wir konzentrieren uns weiterhin auf den Schutz der Umwelt durch die Erhaltung der natürlichen Ressourcen und die Vermeidung von Umweltverschmutzung durch unsere Geschäftstätigkeit und unsere Partner in der Lieferkette. Darüber hinaus ist Cembra bestrebt, klimabezogene Risiken für das Unternehmen zu steuern und alle sich aus dem Klimawandel ergebenden Chancen zu identifizieren. Wo dies als wesentlich erachtet wird, beziehen wir Umweltrisiken und ökologische Chancen in unsere Unternehmensplanung mit ein. Wir beabsichtigen auch, diese Auswirkungen in unser Rahmenwerk zur Szenarioanalyse zu integrieren.
- **Förderung der Finanzierung der Elektromobilität:** Cembra ist eines der führenden Unternehmen für die Finanzierung von Elektromobilität in der Schweiz, wobei Elektrofahrzeuge einen immer grösseren Anteil unserer Finanzierungstätigkeit ausmachen. Der starke Anstieg der Nachfrage nach klimafreundlichen Produkten wird von unserem Unternehmen als Chance gesehen und wir bieten Kredite und Finanzierungsleasing für Elektrofahrzeuge zu sehr vorteilhaften Konditionen.

### Fortschritt im Jahr 2022

Im Jahr 2022 verzeichneten wir positive Fortschritte bei der Erreichung unseres Ziels, unsere Scope 1- und Scope 2-Emissionen bis 2025 um 75% im Vergleich zum Basisjahr 2019 zu reduzieren. Die Scope 1- und Scope 2-Emissionsintensität sank von durchschnittlich 0.59 tCO<sub>2</sub>e/Vollzeitäquivalent im Jahr 2021 auf durchschnittlich 0.34 tCO<sub>2</sub>e/Vollzeitäquivalent im Jahr 2022, was einem Rückgang von 42% entspricht. Diese Reduktion war das Ergebnis mehrerer Faktoren, von denen die Umstellung von Gasheizung auf Fernwärme an unserem Hauptsitz ein wichtiger Faktor war (Einzelheiten siehe Abschnitt Operatives Umweltmanagement auf Seite 56).

Unsere Initiativen zum operativen Energiemanagement waren ein wichtiger Faktor für die Reduktion unserer Emissionen. Die Umstellung auf Fernwärme an unserem Hauptsitz im Jahr 2022 hat zu einem Rückgang des Gasverbrauchs beigetragen. Cembra hat ihren Stromverbrauch (um 4%) und den Gasverbrauch (um 73%) pro durchschnittlichem Vollzeitäquivalent im Laufe des Jahres 2022 im Vergleich zu 2021 reduziert.

Wir haben den Anteil der Elektrofahrzeuge in unserer Firmenflotte im Laufe des Jahres mehr als verdoppelt, so dass der Anteil dieses Fahrzeugtyps an der Gesamtflotte im Jahr 2022 bei 22% lag (2021: 10%). Aufgrund unserer Verpflichtung, die Treibhausgasemissionen zu reduzieren, wird Cembra den Anteil von Elektrofahrzeugen und anderen emissionsarmen Fahrzeugen in unserer Unternehmensflotte weiter ausbauen.

Was die Berichterstattung über unseren CO<sub>2</sub>-Fussabdruck betrifft, so hat Cembra im Jahr 2022 ihre Angaben zu den Treibhausgasemissionen weiter verbessert (siehe nachstehenden Absatz).

### **Verbesserter Ansatz zur Bewertung des CO<sub>2</sub>-Fussabdrucks**

Im Jahr 2022 hat Cembra ihren Ansatz zur Bewertung ihres CO<sub>2</sub>-Fussabdrucks in Übereinstimmung mit internationalen Best Practices verbessert. Wir haben erstmals ein vollständiges Inventar der Treibhausgasemissionen erstellt, um alle wesentlichen Scope 1-, Scope 2- und Scope 3-Emissionen aus unserer Tätigkeit als Unternehmen zu erfassen (das heisst ohne Scope 3-Emissionen aus Investitionen, Kategorie 15). Dazu gehörte eine detaillierte Analyse der Emissionen aus unserer Wertschöpfungskette.

Zur Anpassung an internationale Best-Practice-Richtlinien, einschliesslich GHG Protocol: Corporate Standard (2004:2015), Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) Financed Emissions (Part A, 2022) und Science Based Targets initiative's (SBTi) Financial Institutions (2022), wurde die organisatorische Grenze von Cembra definiert, um den Umfang aller Aktivitäten von Cembra (Hauptsitz, alle Niederlassungen und Tochtergesellschaft Swissbilling) auf der Grundlage eines Finanzkontrollansatzes zu erfassen. Dieser Ansatz konzentriert sich auf die Elemente, die Cembra beeinflussen kann, wobei Aktivitäten basierend auf dem Grad der finanziellen Kontrolle und der Fähigkeit, die mit diesen Aktivitäten verbundenen Prozesse zu kontrollieren, als signifikant eingestuft werden.

Der neu berechnete **Scope 1- und Scope 2-Fussabdruck** von Cembra für das Jahr 2021 und der jüngste Fussabdruck für das Jahr 2022 enthalten nun alle relevanten Scope 1- und Scope 2-Kategorien (erweitert um Kältemittel bzw. markt-basierten Strom).

Die operative **Scope 3**-Berichterstattung von Cembra für das Jahr 2021 war bisher auf Geschäftsflüge der Mitarbeitenden beschränkt. Seit dem Berichtszeitraum 2021 umfassen die betrieblichen Scope 3-Emissionen von Cembra nun sieben wesentliche Scope 3-Kategorien: eingekaufte Güter und Dienstleistungen, Kapitalgüter, Geschäftsreisen, Pendeln der Beschäftigten und Arbeiten im Homeoffice, brennstoff- und energiebezogene Aktivitäten sowie im Betrieb anfallende Abfälle (einschliesslich Abwasser). Derzeit analysieren wir die Scope 3-Emissionen, die mit unserem Fahrzeugleasing verbunden sind (Investitionen – Kategorie 15 des GHG-Protokolls), und wir beabsichtigen, diese Zahlen in Zukunft öffentlich bekannt zu geben.

Die jüngste SBTi-Leitlinie für Finanzinstitute (2022) schlägt vor, dass Fahrzeug- und Privatkredite, einschliesslich Kreditkartendarlehen, nicht in den Anwendungsbereich fallen, da der Kreditgeber nur begrenzte Kontrolle oder Einfluss auf die Verwendung der Produkte hat. Gemäss den Leitlinien der SBTi werden die Provisionen und Gebühreneinnahmen von Cembra sowie Privatkredite aufgrund der Ungenauigkeit bei der Berechnung der damit verbundenen Emissionen ebenfalls nicht für die Berichterstattung über Scope 3-Emissionen herangezogen.

### **Erfassungsbereich und Grenzen**

Entsprechend den Best-Practice-Grundsätzen, einschliesslich des GHG-Protokolls (2004:2015) und des SBTi-Net-Zero-Standards, sowie zur Unterstützung unserer Initiativen zur Kohlenstoffreduktion haben wir ein Screening der THG-Emissionen und eine Bestandsanalyse für alle wesentlichen Scope 1- und Scope 2-Emissionen sowie alle wesentlichen betrieblichen Scope 3-Emissionen durchgeführt. Unsere Emissionsberichterstattung umfasst den Konzern und 100% unserer Mitarbeitenden.<sup>1</sup>

Für einige Kennzahlen, z.B. Fernwärme, verwendet Cembra hochgerechnete und durchschnittliche jährliche Werte. Weitere Verfeinerungen der Scope 1- und Scope 2-Berichterstattung haben zu einer Anpassung der THG-Emissionen von Cembra für 2021 geführt: Scope 1-Emissionen stiegen um 4%, während Scope 2-Emissionen um 12% zurückgingen.

### **Wichtige Umweltkennzahlen**

Die gesamten THG-Emissionen von Cembra im Jahr 2022 (für Scope 1, Scope 2 und die betrieblichen Kategorien von Scope 3) beliefen sich auf 28.622 tCO<sub>2</sub>e. Der betriebliche CO<sub>2</sub>-Fussabdruck von Cembra im Jahr 2021 betrug 24.934 tCO<sub>2</sub>e (siehe Tabelle unten.)

<sup>1</sup> Mit Ausnahme der Bereiche Abfall und Wasser, für die der Geltungsbereich auf den Hauptsitz von Cembra (etwa 75% der Mitarbeitenden) beschränkt ist. In den Jahren bis 2020 wurde in der Emissionsberichterstattung nur der Hauptsitz von Cembra erfasst

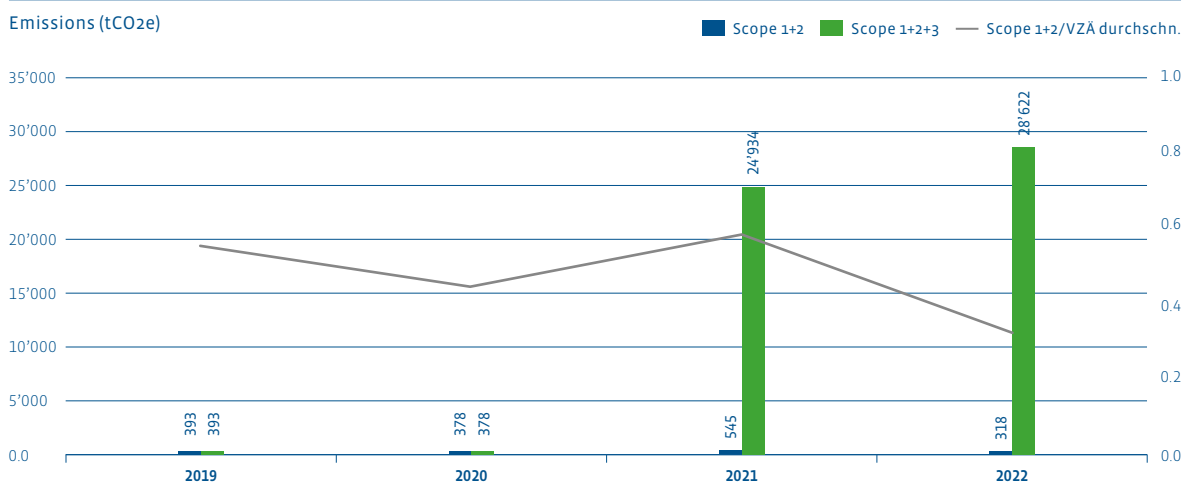


# Nachhaltigkeitsbericht

Tabelle: Kennzahlen zur betrieblichen Emissionsintensität von Cembra in Scope 1, Scope 2 und Scope 3:

	Einheit	2022	2021	2020
Scope 1- und 2-Emissionen/VZÄ durchschn.	tCO2e	0.34	0.59 <sup>2</sup>	0.46 <sup>3</sup>
Scope 1-, 2- und 3-Emissionen/Durchschn. VZÄ	tCO2e	31.04	27.04	-
Scope 1-, 2- und 3-Emissionen/Durchschn. VZÄ	tCO2e	57.24 <sup>4</sup>	51.20	-
Anzahl Beschäftigte (Scope Emissionen)	Durchschn. VZÄ	922	922	664

Betriebliche Emissionen und Emissionsintensität von Cembra (tCO2e/Durchschn. VZÄ) 2019–2022<sup>5</sup>



Aufschlüsselung der Scope 1-, Scope 2- und betrieblichen Scope 3-Emissionen von Cembra

	Einheit	2022	2021 <sup>6</sup>	2020
<b>Verbrauch</b>				
Kühlmittel	kg	29	30	-
Kraftstoff für Fahrzeuge	km	1'016'452	1'583'692	1'583'747
Gas und Heizöl	kWh	342'740	1'255'490	578'700
Fernwärme	kWh	705'680	8'237	-
Strom	kWh	1'641'633	1'704'739	1'538'548
Wasser	m3	2'822	2'635	3'454
Abfall	Tonnen	836	927	596
Erworbene Waren	Euro	93'049'040	76'893'600	-
Kapitalgüter	Euro	2'359'961	873'906	-
Brennstoff- und energiebezogene Aktivitäten	kWh	2'690'053	2'968'466	-
Geschäftsreisen – Transport	p.km	145'209	61'521	34'000 <sup>7</sup>
Geschäftsreisen – Hotelaufenthalte	Zimmer pro Nacht	132	65	-
Pendeln der Beschäftigten	p.km	6'639'629	6'589'599	-
Pendeln der Beschäftigten – Arbeiten im Homeoffice	VZÄ Arbeitstag	85'804	85'158	-

<sup>2</sup> Die durchschnittliche Scope 1- und Scope 2-Emissionsintensität pro VZÄ im Jahr 2021 wurde von Cembra zuvor mit 0.57 angegeben. Cembra hat ihre Offenlegung erweitert, indem sie ihre Scope 1- und Scope 2-Emissionen leicht angepasst und verbessert hat, um neue Datenquellen und Erkenntnisse zu berücksichtigen

<sup>3</sup> Für die Berechnung der Intensität der THG-Emissionen in Scope 1 und Scope 2 in den Jahren 2019 und 2020 wird die Zahl der Vollzeitäquivalente (VZÄ) zum Jahresende verwendet. Ab 2021 haben wir für die Berechnung der Treibhausgasemissionen die durchschnittlichen Vollzeitäquivalente der Gruppe zugrunde gelegt. Dies erklärt die Abweichung der gemeldeten Ergebnisse

<sup>4</sup> Der Nettoumsatz 2022 wurde durch Verdoppelung des Nettoumsatzes von Cembra im ersten Halbjahr 2022 (CHF 250,0 Millionen) geschätzt. Die tatsächlichen Nettoeinnahmen im Geschäftsjahr 2022 beliefen sich auf CHF 508,9 Millionen

<sup>5</sup> Die betrieblichen Emissionen von Cembra enthalten keine Scope 3-Emissionen aus Investitionen (Kategorie 15)

<sup>6</sup> Berichtigungen für das Jahr 2021 siehe Abschnitt «Ein verbesserter Ansatz zur Bewertung unserer CO2-Bilanz»

<sup>7</sup> Nur Flugreisen enthalten

### Treibhausgasemissionen

Direkte Emissionen (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> e	253	524	357
Kraftstoff für Fahrzeuge	tCO <sub>2</sub> e	142	239	240
Brennstoff für Heizkessel (Erdgas und Heizöl)	tCO <sub>2</sub> e	69	243	117
Kühlmittel	tCO <sub>2</sub> e	42	42	-
Indirekte Emissionen (Scope 2)	tCO <sub>2</sub> e	65	21	22
Gekaufter Strom (standortbezogen)	tCO <sub>2</sub> e	20	20	22
Gekaufter Strom (marktbezogen)	tCO <sub>2</sub> e	10	11	-
Gekaufte Heizung	tCO <sub>2</sub> e	45	0,36	-
Indirekte, operative Emissionen (Scope 3)	tCO <sub>2</sub> e	28'304	24'388	n/a
Eingekaufte Güter und Dienstleistungen (Kategorie 1)	tCO <sub>2</sub> e	26'714	23'372	-
Kapitalgüter (Kategorie 2)	tCO <sub>2</sub> e	907	333	-
Brennstoff- und energiebezogene Aktivitäten (Kategorien 3)	tCO <sub>2</sub> e	90	96	-
Im Betrieb anfallende Abfälle (Kategorie 5)	tCO <sub>2</sub> e	19	21	-
Geschäftsreisen (Kategorie 6)	tCO <sub>2</sub> e	11	8	5
Pendelnde Mitarbeitende (Kategorie 7)	tCO <sub>2</sub> e	563	559	-
Scope 1-, 2- und 3-Emissionen	tCO <sub>2</sub> e	28'622	24'934	5

### Operatives Umweltmanagement

Cembras operatives Umweltmanagement basiert auf Schweizer Recht zu Umweltschutz, Energie und CO<sub>2</sub>. Wir nehmen weiterhin unsere Umweltverantwortung durch eine Optimierung von Prozessen und von Leistungen wahr, die sich signifikant auf die Umwelt auswirken. Wir senken durch die Optimierung unseres Energie- und Geräteeinsatzes zudem unsere Kosten.

Erworbene Waren und Dienstleistungen waren die zweitgrösste Emissionsquelle im Jahr 2022. Insbesondere entfielen 92% der Emissionen auf fünf Ausgabenbereiche: IT-Anbieter, Softwarelizenzen (und Wartung der Software), Marketing, Porto und Materialverbrauch. Die Gesamtemissionen dieser Kategorie stiegen im Vergleich zu 2021 um 14%, was auf den erheblichen Anstieg der Marketingausgaben im Zusammenhang mit der Einführung unserer neuen Kreditkartenfamilie im zweiten Halbjahr 2022 zurückzuführen ist (siehe Seite 17).

### Energie und Emissionen

Cembra hat es sich zum Ziel gesetzt, ihre Treibhausgasemissionen zu reduzieren und energieeffizienter zu werden. Als Teilnehmende des Energieprogramms der Energie-Agentur der Schweizerischen Wirtschaft (EnAW) in Zürich haben wir uns seit 2012 zur Optimierung der Energieeffizienz und zur aktiven Reduktion von Kohlendioxidemissionen verpflichtet. Durch die Zusammenarbeit mit der EnAW, einem offiziellen Partner der schweizerischen Bundesregierung und der Kantone für Energieeinsparung und Klimaschutz, konnte Cembra ihren Energieverbrauch senken und die Kosteneffizienz zu erhöhen.

- **Geringerer Gesamtenergieverbrauch:** Bezogen auf die Geschäftstätigkeit von Cembra hat unser Energieverbrauch die grössten Auswirkungen auf die Umwelt. Seit 2016 nutzen wir in unserem Hauptsitz (drei Viertel aller Mitarbeitenden) ausschliesslich Strom aus erneuerbaren Quellen. Zudem nutzen unsere neun Filialen einen 100% Nativa-Strommix, bei dem der Grossteil des Stroms aus erneuerbaren Quellen stammt. Der Hauptsitz von Cembra wurde 2022 auf Fernwärme umgestellt. Die meisten unserer Filialen heizen mit Erdgas, vier Filialen mit Heizöl. Damit unsere Geschäftstätigkeit nicht beeinträchtigt wird, haben wir ein starkes Interesse an der Aufrechterhaltung einer stabilen Energiebeschaffung. Cembra implementiert kontinuierlich verschiedene Massnahmen zur Reduktion der Treibhausgasemissionen im Zusammenhang mit der Energienutzung, um so unsere Umweltbelastungen und Kosten zu senken. Seit 2019 ist der Stromverbrauch pro durchschnittlichem Vollzeitäquivalent (VZÄ) um 31% und der Energieverbrauch für Heizung (Gas und Fernwärme) um 56% gesunken. Dieser Rückgang wurde teilweise kompensiert durch den deutlichen Anstieg der Fernwärme-Intensität, die hauptsächlich aufgrund des Wechsels zu Fernwärme (von Gas) an unserem Hauptsitz in der Berichtsperiode zurückzuführen war.

		2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Strom	kWh/FTE avg	1'767	1'845	2'317	2'570	2'633	2'525	2'649	2'944	3'188	3'409
Gas	kWh/FTE avg	372	1'361	871	850	1'231	1'220	1'695	2'351	1'983	2'679
Fernwärme	kWh/FTE avg	765	9	-	-	-	-	-	-	-	-

**Erfassungsbereich:** 100% der Gesamtbelegschaft ab 2021 und etwa 75% der Gesamtbelegschaft bis 2020. Ab 2021 umfasst die Heizenergie auch Öl und Erdgas. Bis 2020 umfasste die Heizenergie nur die Gasheizung am Hauptsitz.

- **Deutliche Reduktion der Kohlendioxid-Emissionen im Hauptsitz im Jahr 2022:** Der Eigentümer des Gebäudes, in dem sich der Hauptsitz von Cembra befindet, ist zum Januar 2022 auf Fernwärme umgestiegen. Diese umweltfreundlichen und energieeffizienten thermischen Netze, die grösstenteils mit Abfällen und Biomasse betrieben werden, haben die Gasheizung an unserem Hauptsitz ersetzt. Dadurch konnten wir unsere direkten Kohlenstoffemissionen im Jahr 2022 weiter deutlich senken.
- **Fuhrpark des Unternehmens:** Im Jahr 2020 hatte sich Cembra ein neues internes Ziel gesteckt, die Kohlendioxidemissionen aus ihren eigenen Fahrzeugen erheblich zu reduzieren. Im Jahr 2022 betrug die Anzahl der Fahrzeuge in unserer Flotte 58 (2021: 62). Der Anteil der Elektrofahrzeuge in unserem Fuhrpark stieg auf 22% (2021: 10%). Die Gesamtkilometerzahl unserer Unternehmensflotte ging von 2021 bis 2022 um 36% zurück, was auf die geringere Anzahl Fahrzeuge und weiteren Faktoren zurückzuführen war; unter anderem die tiefere Anzahl Filialen (2022: 9, 2021: 13) sowie die vermehrte Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel und von Heimarbeit durch unsere Mitarbeitenden.
- **Mitarbeitervergünstigungen zur Förderung der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel:** Wir fördern die Fahrt zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Rahmen unserer Mitarbeitervergünstigungen. Tatsächlich werden für die meisten Mitarbeitenden die Kosten für die Fahrt zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln von Cembra übernommen (siehe Seite 50). Im Jahr 2022 legten unsere Mitarbeitenden 6.6 Millionen Kilometer zurück, was einem CO<sub>2</sub>-Fussabdruck von 563 tCO<sub>2</sub>e beziehungsweise 0.61 tCO<sub>2</sub>e pro VZÄ entspricht.

### Förderung der Finanzierung der Elektromobilität

Cembra setzt sich für die Finanzierung von Elektromobilität in der Schweiz ein und bietet Kredite und Finanzierungsleasings für Elektrofahrzeuge zu äusserst vorteilhaften Konditionen. Es wird erwartet, dass das Leasing von Elektrofahrzeugen einen zunehmend grösseren Anteil am Gesamtertrag von Cembra haben wird, wobei das Angebot an Gebrauchtfahrzeugen weiter steigen dürfte. Unsere Strategie besteht darin, diesen Geschäftszweig entsprechend dem Markttrend weiter auszubauen, um eine anhaltende Diversifikation in unserem Fahrzeug-Leasing-Portfolio sicherzustellen.

Laut dem Verband Swiss eMobility ist die Nachfrage nach Elektrofahrzeugen 2022 weiter angestiegen. 25% der in der Schweiz gekauften Neuwagen sind als vollelektrische oder Plug-in-Hybrid-Modelle eingestuft. Dies entspricht einem Anstieg von insgesamt 5% im Vergleich zu 2021.

Bei der Analyse der mit unserem Fahrzeugleasing verbundenen Emissionen haben wir festgestellt, dass die gesamten Scope 3-Emissionen unseres Fahrzeugleasings im Jahr 2022 zwar entsprechend den finanzierten Vermögenswerten gestiegen sind, die Emissionsintensität jedoch abgenommen hat (d. h. die Menge der THG-Emissionen, die pro Vertragskilometer ausgestossen werden). Der leichte Rückgang ist auf Veränderungen im Portfoliomix hin zu einem höheren Anteil an schadstoffarmen Fahrzeugen zurückzuführen, was die Marktentwicklung spiegelt.

Cembra überprüft und verbessert derzeit die Erfassung von Scope 3-Daten, einschliesslich Fahrzeugleasingdaten, in Übereinstimmung mit den Leitlinien der Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF 2022). Sobald Cembra den Datensatz weiter konsolidiert und geprüft hat, werden wir die Notwendigkeit einer erweiterten Scope 3-Berichterstattung in Übereinstimmung mit den Best-Practice-Leitlinien der Branche weiter prüfen.

## 7 Geschäftsintegrität

### Ziel und Vorgehensweise

---

Als unabhängige, seit 2013 börsenkotierte Bank müssen wir strenge aufsichtsrechtliche Anforderungen erfüllen. Es ist stets unser Ziel, für mehr Transparenz zu sorgen als die meisten unserer Mitbewerber, die weder börsenkotiert sind noch über eine Banklizenz verfügen. Als Marktführer sind wir jedoch davon überzeugt, dass strenge aufsichtsrechtliche Anforderungen und transparente Informationen ein guter Weg sind, um mehr Vertrauen zu fördern, insbesondere bei Kunden und anderen wichtigen Interessengruppen, die die finanziellen und nichtfinanziellen Dienstleistungen und Geschäftspraktiken der Bank kennenlernen wollen. Für uns bedeutet geschäftliche Integrität in vielerlei Hinsicht, dass wir über die blossen gesetzlichen Anforderungen, die wir erfüllen müssen, hinausgehen und so handeln, dass wir als transparenter und vertrauenswürdiger Geschäftspartner wahrgenommen werden, indem wir beispielsweise eine verantwortungsvolle Zusammenarbeit sicherstellen oder Kunden in finanziell schwierigen Situationen unterstützen.

Unsere Finanzierungsprodukte und -dienstleistungen bringen es mit sich, dass wir eine grosse Menge an sensiblen und personenbezogenen Daten handhaben müssen. Es ist daher unsere Pflicht, Daten mit Sorgfalt zu behandeln und zu speichern und angemessene Schutzmassnahmen zu ergreifen. Daher umfasst unsere Geschäftsintegrität auch den Schutz und die Sicherheit der Privatsphäre unserer Kunden und begrenzt die potenziell negativen Auswirkungen in Bezug auf ihre persönlichen Daten.

Klar definierte Strukturen, Zuständigkeiten und Prozesse sowie deren regelmässige Überprüfung bilden die Grundlage unseres Ansatzes zur Kontrolle von Compliance- und Reputationsrisiken in einem stark regulierten und wettbewerbsorientierten Markt mit steigenden Erwartungen von Kunden und Interessengruppen. Auf diese Weise wollen wir uns den Ruf eines vertrauenswürdigen Geschäftspartners erwerben, der sich integer verhält und bei Verstössen einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgt.

Damit können wir uns am Markt differenzieren.

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 (diesbezügliche Richtlinien und Prozesse finden Sie unten).

Unsere Verpflichtung zur Geschäftsintegrität «Wir verfolgen eine Null-Toleranz-Politik bei Verstössen» (siehe Tabelle Seite 34) bedeutet, dass die Mitarbeitenden stets im besten Interesse von Cembra und ihren Kunden handeln sollen. Die Mitarbeitenden sind für ihre Handlungen verantwortlich, sollten vollständige Transparenz gewährleisten und müssen sich integer verhalten. Durch unser Schulungs- und Leistungsmanagementsystem erwerben unsere Mitarbeitenden fundierte Kenntnisse über Produkte, Prozesse und Marktbedingungen und bleiben über die neuesten Trends, Innovationen und Vorschriften auf dem Laufenden.

Wir informieren unsere Aufsichtsbehörden über selbst identifizierte Probleme aufsichtsrechtlicher Relevanz offen, transparent und proaktiv.

### Fortschritt im Jahr 2022

Die bestehende Richtlinie zur Bekämpfung der Geldwäscherei (Anti-Money-Laundering Policy, AML) wurde überarbeitet und ergänzt (siehe Seiten 59–60), und die Verfahren wurden entsprechend angepasst.

Im Jahr 2022 wurden den Regulierungsbehörden keine Fälle gemeldet (2021: keine Fälle).

### Rahmenrichtlinie Compliance und Risiko

Cembra verfügt über mehrere detaillierte interne Vorschriften, die dazu dienen, Bestechung und Korruption zu verhindern. Hierzu gehören der Verhaltenskodex und die Verhaltensgrundsätze für Geschäftspartner, die Richtlinie über betrügerische Praktiken externer Parteien, die Richtlinie über die Annahme und Gewährung von Geschenken und die Richtlinie über Sponsoring und Zuwendungen (Zusammenfassungen der wichtigsten Richtlinien sind am Ende dieses Kapitels verfügbar). Cembra verpflichtet sich vollumfänglich zur Einhaltung globaler Vorschriften wie den Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) und den automatischen Informationsaustausch (AIA), um Steuerhinterziehung zu verhindern.

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

Betriebsanweisungen zur Meldung von Unregelmässigkeiten oder verdächtigen Transaktionen- sind in verschiedenen Richtlinien festgelegt (zum Beispiel in der AML-Richtlinie) (siehe Seite 61).

### **Führungsverantwortung**

Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung geben die Richtung vor und schaffen eine Kultur, in der sich die Mitarbeitenden ihrer Verantwortung bewusst sind und Bedenken äussern können, ohne Repressalien befürchten zu müssen. Die Geschäftsleitung fördert ethisches Verhalten, geht mit gutem Beispiel voran und stellt ausreichende Ressourcen für das Compliance-Programm der Bank zur Verfügung.

Alle Mitglieder der Geschäftsleitung tragen letztlich die Verantwortung für die Einhaltung der Geschäftsethik in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich. Die Führungsverantwortung für den Umgang mit Bestechungs- und Korruptionsfällen liegt bei den Mitgliedern der Geschäftsleitung, und in den internen Vorschriften sind Richtlinien für die Aufbewahrung von Unterlagen festgelegt. Darüber hinaus verfügt Cembra über ein internes und externes Ombudssystem. Die Mitarbeitenden haben das Recht und die Pflicht, Compliance-Verstösse zu melden.

Die Geschäftsleitung ist die höchste Führungsebene, die das Programm zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption des Unternehmens sowie die Geschäftsethik überwacht. Im Auftrag der Geschäftsleitung wird jährlich eine Compliance-Risikobewertung durchgeführt und an den Verwaltungsrat gemeldet.

Die Compliance-Abteilung ist in der Geschäftsleitung durch den General Counsel vertreten.

### **Obligatorische Schulungen für Mitarbeitende**

Cembra hat ein umfassendes Programm zur obligatorischen Schulung aller Mitarbeitenden, das sowohl auf regulatorischen als auch auf internen Auflagen basiert (weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Menschen und Entwicklung, Seite 44). Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, diese obligatorische Schulung einmal im Jahr zu absolvieren und ihre Kenntnisse durch das Bestehen mehrerer 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, Interessenkonflikte.
- **Jährliche Pflichtschulungen für bestimmte Zielgruppen:** Kreditkarten, Versicherungen (Vermittlung), Risiko- und Kontrolldatenmanagement, Identitäts- und Zugriffsmanagement.
- **Obligatorische Schulung für alle neuen Mitarbeitenden:** «Onboarding-Tag» in der Regel bei Antritt des Arbeitsverhältnisses.

Die Leiterin der Abteilung Human Resources von Cembra ist dafür verantwortlich, dass alle vorgeschriebenen Schulungen den Mitarbeitenden zugänglich gemacht werden. Die Mitglieder der Geschäftsleitung sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass alle betroffenen Mitarbeitenden die obligatorischen Schulungen erfolgreich absolvieren.

### **Verhaltenskodex**

---

Cembra hat 2005 einen Verhaltenskodex eingeführt, der mehrfach aktualisiert wurde. Die aktuelle Version wurde im März 2020 vom Verwaltungsrat verabschiedet, im April 2020 veröffentlicht und im Mai 2022 auf seine Aktualität überprüft. In unserem Verhaltenskodex haben wir interne Regeln definiert, die die Einhaltung von Gesetzen und professionellen Standards beinhalten. Sie bilden die Grundlage für unser Verhalten und damit unseren langfristigen Erfolg und wir sind von deren Richtigkeit überzeugt. Der Verhaltenskodex soll allen Mitarbeitenden klare Vorgaben dazu geben, welche Prinzipien einzuhalten sind und nach welchen Regeln Cembra geführt wird. Der Verhaltenskodex behandelt die Bereiche grundsätzliche Verhaltensanforderungen, die Verantwortung von Cembra als Arbeitgeberin, die Verantwortung von Cembra im Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Dritten, die persönliche Integrität der Mitarbeitenden von Cembra, die Vermögenswerte von Cembra sowie die Verantwortung von Cembra gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt.

Cembra führt gelegentlich Audits durch, um die interne Einhaltung des Verhaltenskodex über Kontrollen der ersten, zweiten und dritten Ebene (Drei-Linien-Modell, siehe Seite 21 im Risikomanagement-Bericht) zu überprüfen. Der Verhaltenskodex ist abrufbar unter [www.cembra.ch/corporategovernance](http://www.cembra.ch/corporategovernance).

### **Geltungsbereich**

Die Einhaltung des Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeitenden und für die Mitglieder des Verwaltungsrats obligatorisch. Der Verhaltenskodex ist integraler Bestandteil aller Arbeitsverträge und ist in drei Sprachen verfügbar (Deutsch, Französisch und Englisch). Er wurde von den Tochtergesellschaften von Cembra angenommen.

### **Umsetzung und Schulung**

Die jährliche Schulung zum Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeitenden verpflichtend.

- Alle neuen Mitarbeitenden erhalten den Verhaltenskodex als Teil ihres Arbeitsvertrags.
- Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, jährliche Online-Schulungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex zu absolvieren, die sich mit den wichtigsten Komponenten des Kodex befassen. Alle Mitarbeitenden absolvieren einen jährlichen Online-Test, um nachzuweisen, dass sie den Inhalt des Verhaltenskodex, den Whistleblowing-Prozess und die 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 General Counsel oder dem Audit and Risk Committee anzuzeigen. Verstösse durch den CEO sind dem Verwaltungsratspräsidenten anzuzeigen.
- Verstösse gegen den Verhaltenskodex haben negative Auswirkungen auf die Leistungsbeurteilungen der Mitarbeitenden und können sich auf die variable Vergütung auswirken. Solche Verstösse können eine Kündigung des Arbeitsverhältnisses nach sich ziehen.
- Alle betroffenen Mitarbeitenden schlossen die obligatorische Online-Compliance-Schulung zum Verhaltenskodex ab und bestätigten, dass sie den Kodex verstanden haben und sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Kodex verpflichten.
- Weitere Einzelheiten zu den vorgeschriebenen Schulungen finden Sie im Abschnitt zu Entwicklung und Schulung, Seite 56.

### **Whistleblowing-Prozess**

Der Verhaltenskodex, verschiedene Richtlinien 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, die Compliance-Abteilung, interne Ombudspersonen) oder an die unabhängige externe Ombudsperson melden. Ein Formular ist auch im Cembra-Intranet 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 verfügen über eigene Whistleblowing-Prozesse, und vermutete Verstösse können intern und extern gemeldet werden.
- 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.
- 2022 wurden zwei Fälle gemeldet (2021: kein Fall).

### **Politisches Engagement**

Cembra leistet keine politischen Beiträge, wie in Kapitel 3, Absatz 5, des Verhaltenskodex von Cembra angegeben. Ausserdem besagt die Richtlinie zu Sponsoring, Beiträgen und Spenden, dass politische Parteien nicht unterstützt werden können (weitere Informationen zu dieser Richtlinie finden Sie unten).

### **Freigabe von Richtlinien**

Es erfolgt eine jährliche Freigabe der wichtigsten Richtlinien als Teil des E-Learning-Programms, das für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist. Ein internes Überwachungssystem ist durch die Kontrollfunktionen implementiert (Risiko und Compliance). Dies ist auch Teil des Whistleblowing-Prozesses, der zur Aufdeckung von Korruption genutzt wird (Ombudssystem).

### **Beschwerdeverfahren**

Informationen und allgemeine Richtlinien zu den Beschwerdemechanismen von Cembra in Bezug auf Angelegenheiten der persönlichen Interessen der Mitarbeitenden (einschliesslich der Vereinigungsfreiheit) finden sich im Verhaltenskodex selbst sowie im Intranet der Bank, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden das geltende Meldeverfahren der Bank kennen (einschliesslich des internen und externen Ombudssystems). Darüber hinaus bestärkt das Personalreglement von Cembra alle Mitarbeitenden, Verstösse (einschliesslich vermuteter Verstösse) oder unethisches Verhalten zu melden. Verstösse können anonym per Telefon oder per E-Mail an eine externe Ombudsperson gemeldet werden.

### **Menschenrechte**

---

Mit der Unterzeichnung des UN Global Compact 2020 hat sich Cembra öffentlich zur Beachtung und Einhaltung der zehn Prinzipien verpflichtet, zu denen auch die Menschenrechte gehören. Darüber hinaus anerkennen, unterstützen und respektieren wir die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte (UNGP), die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte und die grundlegenden Arbeitsrechte, die in der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit dargelegt sind. Innerhalb unseres Einflussbereichs unterstützen wir den Schutz und die Förderung der Menschenrechte und stellen sicher, dass alle Mitarbeitenden im Einklang mit den international anerkannten Menschenrechten handeln. Wir dulden weder Kinderarbeit noch Zwangsarbeit noch irgendeine andere Form der Ausbeutung von Menschen. Dies gilt für unsere eigenen Betriebe, Mitarbeitenden, Produkte und Dienstleistungen und wir verlangen dies auch von unseren Lieferanten und Partnern.

In der Sitzung des Nachhaltigkeitsausschusses im September 2022 prüfte die Geschäftsleitung tatsächliche oder potenzielle Menschenrechtsthemen und verpflichtete sich, die zehn Prinzipien des UN Global Compact weiterhin zu erfüllen.

### **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 eine Reihe von verbesserten Standards und Werten für Lieferanten herausgegeben.

#### **Lieferantenstandards**

Durch unsere Lieferantenstandards – die Verhaltensgrundsätze unserer Geschäftspartner (verfügbar unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit)) – verpflichten sich unsere Geschäftspartner und ihre Subunternehmer, alle geltenden Gesetze, Vorschriften, Industriestandards, Vereinbarungen und Richtlinien in Bezug auf Sozialstandards (einschliesslich Arbeitsrecht und Arbeitsschutzbestimmungen) einzuhalten. Unsere Lieferantenstandards basieren auf unseren Werten. Dazu gehört die Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung, die die körperliche und geistige Unversehrtheit der Mitarbeitenden jederzeit gewährleistet.

Unsere Lieferantenstandards sind aus dem Verhaltenskodex ersichtlich. Sie umfassen ausdrücklich Integrität, Korruptionsbekämpfung sowie Sozial- und Umweltstandards und entsprechen den Grundsätzen des UN Global Compact. Mit unserem 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 ausdrücklich, dass unsere Lieferanten Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Diskriminierung, Belästigung und missbräuchliches Verhalten verbieten und dass die Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen in ihrer gesamten Wertschöpfungskette (einschliesslich der vorgelagerten Subunternehmer und Hilfskräfte in allen geografischen Regionen) erfüllt werden.

#### **Geltungsbereich**

Neben der Sicherstellung, dass unsere Hauptlieferanten unsere Nachhaltigkeitserwartungen kennen und erfüllen, zielen unsere Lieferantenstandards darauf ab, auch bei unseren übrigen Lieferanten das Bewusstsein zu schärfen und diese bezüglich Nachhaltigkeit zu entwickeln, insbesondere diejenigen, die noch keine eigenen Nachhaltigkeitsprogramme haben.

Die überwiegende Mehrheit unserer Lieferanten sind in der Schweiz ansässige Unternehmen mit umfassenden Lieferantenstandards, die implizit unsere Anforderungen bereits erfüllen. Cembra hat die Vorlagen des Rahmenvertrags aktualisiert, um diese Standards zu berücksichtigen. Die Vorlagen werden nun bei jeder Erneuerung von Rahmenverträgen oder bei der Vergabe grösserer neuer Aufträge, basierend auf Cembra-Vorlagen, verwendet. Das bedeutet, dass die Standards nach einem risikobasierten Ansatz vertraglich abgesichert werden: Grössere Lieferanten (vor allem solche, die in Regionen mit niedrigeren Standards als in der Schweiz tätig sind) haben die Standards bereits übernommen und die verbleibenden werden, soweit notwendig (zum Beispiel im Rahmen des Erneuerungszyklus) angegangen. In Situationen, in denen ein erhöhtes Nachhaltigkeitsrisiko festgestellt wurde und die Auftragsvergabe nicht auf Cembra-Vorlagen basiert, wenden wir einen für den Einzelfall risikobasierten Ansatz an. Wir sind bemüht, einen Verweis auf unsere Standards aufzunehmen, es sei denn, wir erkennen, dass unsere Grundsätze grundsätzlich auf andere Weise abgedeckt sind (zum Beispiel durch eigene Nachhaltigkeitsprogramme).

### Prozesse des Lieferantenmanagements

Wir setzen auf ein mehrstufiges Durchsetzungssystem:

- Unsere Lieferantenstandards sind auf unserer Website verfügbar; die Lieferanten werden während des gesamten Beschaffungszyklus aktiv und regelmässig auf unsere Anforderungen hingewiesen.
- Für unsere Hauptlieferanten – das heisst alle Dritten, die der Bank Produkte oder Dienstleistungen liefern, welche die Bereitstellung von Kernbankprozessen direkt unterstützen können – werden die Lieferantenstandards zu einem integralen Bestandteil des vertraglichen Rahmens, der die Geschäftsbeziehung regelt. Wir erweitern den Geltungsbereich kontinuierlich und nehmen die Lieferantenstandards in alle relevanten Lieferantenvereinbarungen auf indem wir bestehende Verträge erneuern und erweitern und damit zu einer vertraglichen Verpflichtung machen. Eine sehr kleine Anzahl unserer Hauptlieferanten akzeptiert keine Abweichungen von ihren Standardvertragsklauseln (grosse Softwareunternehmen und einige spezielle Nischenproduktlieferanten). In einer sehr kleinen Anzahl von Fällen musste Cembra Verträge akzeptieren, die auf Lieferantenvorlagen basieren. Häufig haben diese Partner ihre eigenen Programme für Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung der Unternehmen, die die meisten unserer Standards abdecken. Wir haben jedoch festgestellt, dass es eine Abdeckungslücke geben könnte, und werden im Jahr 2023 an der Einführung eines formellen Ausnahmeprozesses arbeiten, um die Ersetzung bzw. die Nichteinbeziehung unserer Standards zu kontrollieren und gleichzeitig das zugrundeliegende Risikomanagement durch unsere Hauptlieferanten sicherzustellen.
- Unsere Hauptlieferanten sind verpflichtet, und von allen anderen Lieferanten wird erwartet, Verstösse gegen die Lieferantenstandards zu melden und abzumildern, sobald ein Problem festgestellt wird. Verstösse werden von Cembra überwacht und weiterverfolgt.
- Die meisten Anforderungen an unsere Lieferanten gesetzliche Vorgaben, die einem weithin akzeptierten Branchenstandard entsprechen. In vielen Bereichen wird deren Einhaltung von Behörden, Branchenverbänden, Regulierungsbehörden und anderen Institutionen unabhängig überwacht und durchgesetzt.

Unser Abteilungen Sourcing und Vendor Management sind für die kontinuierliche Sensibilisierung aller relevanten internen Interessengruppen für die Anforderungen, den Durchsetzungsansatz und die Kontrollen von Cembra verantwortlich.

### Kontrollen

Wir verlangen von unseren Hauptlieferanten, dass sie über ein solides Kontrollsystem verfügen, um Verstösse gegen 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, und regelmässige Überprüfungen der Hauptlieferanten durchzuführen. Bei Verstössen überprüfen wir die Schwere des jeweiligen Falls und ergreifen entsprechende Korrekturmassnahmen. Darüber hinaus werden alle neuen Lieferanten überprüft, durch ein Watchlist-Screening und weitere Überprüfungen, die von den Dienstleistungen und dem Umfang abhängig sind, in dem Daten weitergegeben werden. 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 beziehungsweise eine Outsourcing-Beziehung besteht. Die Risikobewertung wird regelmässig überprüft. Wichtige Lieferanten werden mindestens einmal jährlich einer Leistungsbewertung unterzogen, die alle wesentlichen Aspekte der Lieferantenleistung berücksichtigt.

Wir planen, unseren Kontrollrahmen im Jahr 2023 anzupassen, um auch die vorstehend erwähnten geplanten Verbesserungen einzubeziehen, insbesondere im Hinblick auf die Risikoeinstufung und die Ausnahmeprozesse im Zusammenhang mit der Ersetzung bzw. der Nichteinbeziehung der Verhaltensgrundsätze unserer Geschäftspartner.

Wir werden weiterhin zusammen mit unseren Partnern an der kontinuierlichen Verbesserung der Kontrollqualität arbeiten und schätzen alle diesbezüglichen Bemühungen.



### Audits

Die Hauptlieferanten 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 Hauptlieferanten 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).

### Schulung

In der Abteilung Sourcing & Vendor Management sind leitende Mitarbeitende tätig, die Cembra-Richtlinien und -Lieferantenstandards selbst erarbeitet haben (und daher keine Schulung benötigen). Neue und bestehende Mitarbeitende der Abteilung Sourcing durchlaufen Cembra-weite und abteilungsspezifische Onboarding-Prozesse und erhalten Schulungen über die Anforderungen der Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung.

### Schutz der Persönlichkeit und Datenschutz

---

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

- Die Bank implementiert dieses Rahmenwerk mit der übergeordneten Absicht, den Schutz kritischer Informationen, personenbezogener Daten (wie Kundendaten) und für die Datenverarbeitung relevanter Informationstechnologie zu gewährleisten. Dieses Rahmenwerk reguliert auch den Schutz von durch Dienstleister verarbeiteten Daten. Solche Dienstleister werden sorgfältig ausgewählt, instruiert und kontrolliert.
- Alle Mitarbeitenden werden regelmässig zum Thema Datenschutz, Informationssicherheit und Cyber-Kriminalität (zum Beispiel Bewusstsein für Phishing) geschult. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über vorgeschriebene Schulungen, Seite 44.
- Cembra hat eine Datenschutzerklärung veröffentlicht, in der die Regeln für die Datenverarbeitung in der Bank und die entsprechenden Rechte der Kunden dargelegt sind. Die Datenschutzerklärung der Bank ist auf der Website von Cembra ([www.cembra.ch/de/datenschutzerklärung/](http://www.cembra.ch/de/datenschutzerklärung/)) veröffentlicht und gilt für alle relevanten Geschäftsbereiche. Sie informiert die Kunden über die Datenverarbeitung der Bank und gibt ihnen alle Informationen zur Ausübung ihrer Rechte.

Cembra hält sich an die Meldepflicht von Cyber-Attacks gemäss Art. 29 Abs. 2 FINMAG. Solche Cyber-Attacks könnten zu potenziell schwerwiegenden Vorfällen in der Informationssicherheit führen, einschliesslich der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten. Im Sinne einer grösstmöglichen Transparenz teilte Cembra der Aufsichtsbehörde 2022 einen Vorfall mit.

Darüber hinaus hat die Bank Reaktionspläne in Übereinstimmung mit den Anforderungen der FINMA, des Schweizer Bundesgesetzes über den Datenschutz und der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der EU implementiert und hält diese bereit. Dazu gehören auch Reaktionspläne mit Benachrichtigungspflichten gegenüber dem Kunden.

Cembra führt regelmässig Audits ihrer Rahmenwerke zur Informationssicherheit, Cybersicherheit und Datenschutz sowie die Wirksamkeit der damit verbundenen Verfahren und Technologien durch. Die Häufigkeit der Audits wird in Übereinstimmung mit den internen und externen Richtlinien festgelegt, und die Audits werden in der Regel mindestens einmal jährlich durchgeführt.

### 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 wurden Partnerschaften über mehrere Jahrzehnte entwickelt. Zum Jahresende 2022 vergaben 95 (2021: etwa 115) unabhängige Vermittler Privatkredite für die Bank. Im Bereich Fahrzeugfinanzierungen arbeiten wir mit rund 3'700 Autohändlern zusammen. Im Kreditkartensegment verfügen wir in der Schweiz über langjährige Beziehungen zu Conforama (seit 2008, erneuert 2022), Touring Club Suisse (seit 2011) und Fnac (seit 2016, erneuert 2022). 2019 und 2020 wurden neue Partnerschaften mit LIPO und IKEA Schweiz geschlossen sowie in 2022 mit SPAR Schweiz. Im September 2022 gaben wir bekannt, dass wir eine Partnerschaft mit der führenden Schweizer Bezahl-App TWINT vereinbart haben.

## 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, gute Unternehmensführung und Risikomanagement sowie 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
<b>Qualitätssicherung</b> 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.	Kreditkarten-Partner und ihre Filialen werden regelmässig von einem Überprüfungs-Team besucht.
<b>Schulung</b> Wir bieten regelmässige Schulungen an, um die Geschäftsintegrität zu gewährleisten.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance.  Rund 95 unabhängige Vermittler erhalten jedes Jahr Schulungen. 2022 wurden alle Schulungen durchgeführt.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance.  Die Schulung unserer Händler erfolgt meist vor Ort durch unsere 24 Sales Area Manager.	Die Kreditkarten-Partner im Einzelhandel werden regelmässig geschult und neue Partnerschaften erhalten zusätzlich Onboarding-Schulungen.  Die Anzahl der Point-of-Sale-Schulungen für die rund 90 Filialen unserer Partner beläuft sich auf ca. 300, was den wachsenden Bedarf widerspiegelt. 2022 wurden die Schulungen sowohl vor Ort bei den Partnern als auch virtuell durchgeführt.
<b>Verantwortlichkeiten und Überwachung</b> An den Qualitätssicherungsprozessen sind verschiedene Abteilungen (darunter Compliance, Underwriting sowie – durch Richtlinien und Eskalationsprozesse – das Risk Management) beteiligt.  Die Abteilungen der Bank wickeln die Budgetberechnungen und die Underwriting-Prozesse intern ab. Die letztliche Verantwortung für die Genehmigung eines Kredits, eines Leasingvertrags oder einer Kreditkarte 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 24 Sales Area Managern der Bank besucht, die ihre Erkenntnisse mithilfe eines Online-Tools melden. Auffällige Ergebnisse werden untersucht, und im Falle von Verstössen seitens des Händlers wird die Partnerschaft beendet.	Kreditkarten-Partner und ihre Filialen werden regelmässig von einem Überprüfungs-Team besucht. Sie bieten Unterstützung und führen stichprobenartige Überprüfungen von Kundenanwendungen durch. Allfällige Unregelmässigkeiten werden gemeinsam mit den Partnern untersucht und intern gemeldet. Zusätzliche Schulungen werden angeboten, wenn dies als notwendig erachtet wird.

## Andere Aspekte der Geschäftsintegrität abdeckende Richtlinien

Neben dem Verhaltenskodex und den Verhaltensgrundsätzen unserer Geschäftspartner (beide auf unserer Website verfügbar) hat Cembra weitere Richtlinien eingeführt.

- Jede Richtlinie wird regelmässig überprüft und aktualisiert.
- Wie beim Verhaltenskodex gibt es auch hier ein jährliches E-Learning-Programm, das für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist und die wichtigsten Themen und andere damit zusammenhängende Richtlinien abdeckt.

- Ein internes Überwachungssystem ist durch die Kontrollfunktionen implementiert (Risiko und Compliance). Es ist auch Teil des Whistleblowing-Prozesses, der zur Aufdeckung von Korruption genutzt wird (Ombudssystem).
- Die Richtlinien sind für alle Mitarbeitenden relevant.

Die wichtigsten Richtlinien sind im Folgenden beschrieben.

### **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 Abschluss 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 AML-Programm der Bank und nehmen dann in den folgenden Jahren regelmässig an Auffrischungsschulungen teil (siehe Kapitel zu Menschen und Entwicklung, Seite 44).

### **Richtlinie zur Verhinderung betrügerischer Praktiken externer Parteien**

Diese Richtlinie regelt die Zuständigkeiten, Massnahmen und Kontrollen zur Verhinderung betrügerischer Praktiken, inkl. Cyber-Kriminalität, die sich nachteilig auf die Bank auswirken können.

- Cembra definiert die Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten, die erforderlich sind, um mutmassliche Betrugsfälle durch externe Parteien zu verhindern und solche Fälle entsprechend zu untersuchen.
- Innerhalb der Bank ist es in erster Linie die Risikoabteilung, die 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 Business-to-Consumer-Geschäftsbereichs unterstützt.

### **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 Richtlinie 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.

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

### **Richtlinie zu Sponsoring, Beiträgen und Spenden**

Diese Richtlinie 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; sie gilt für alle Mitarbeitenden der Bank. Bei der Zusammenarbeit mit Dritten (zum Beispiel Werbeagenturen) muss sichergestellt werden, dass auch diese Dritten die Vorschriften dieser Richtlinie 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 Richtlinie Folgendes fest:

- Sponsoring-Aktivitäten richten sich nach den Prioritäten, die einige Abteilungen im Rahmen ihrer jeweiligen Kommunikations-, Marketing- und Markenstrategien setzen.
- Zuwendungen dürfen nur Institutionen und Organisationen gewährt werden, mit denen im besonderen Interesse der Bank oder einer Tochtergesellschaft und ihrer Vertriebskanäle Firmenwert geschaffen wird.
- Politische Parteien dürfen nicht unterstützt 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 die folgenden Elemente:

- Jedes Jahr kann ein bestimmter Betrag aus dem Public-Relations-Budget für Spenden zur Verfügung gestellt werden. Spenden müssen als Teil von Public-Relations-Massnahmen verbindlich festgelegt werden.
- Alle Anträge auf Sponsoring und Zuwendungen werden nach den oben genannten Kriterien geprüft und bewertet.
- Jede Spende und jede wohltätige Zuwendung muss vom General Counsel und vom CFO genehmigt werden.

### **Richtlinie zur Offenlegung, Berichterstattung und zum Wertpapierhandel**

Der Zweck dieser Richtlinie ist es, die Einhaltung der entsprechenden Gesetze, Regeln und Vorschriften zu gewährleisten und jegliche Form von Insiderhandel zu verhindern. Die Richtlinie definiert anwendbare Verfahren, um Folgendes sicherzustellen: einen geordneten Informationsfluss und sonstige Meldepflichten; unverzügliche Kapitalmarktinformation über nicht öffentliche, potenziell kursrelevante Tatsachen in Übereinstimmung mit dem Kotierungsreglement; und Verhinderung von Marktmissbrauch. Die Richtlinie gilt für alle Mitarbeitenden der Gruppe sowie die Mitglieder des Verwaltungsrats. Darüber hinaus definiert sie die Regeln und Verfahren, die für Dritte gelten, die Dienstleistungen für eine Tochtergesellschaft erbringen und Zugang zu Insiderinformationen haben. Sie gilt für alle schriftlichen und mündlichen Äusserungen.

### **Richtlinie zu Marketingaktivitäten und externer Korrespondenz**

Cembra verfügt über eine Richtlinie für Marketingaktivitäten und externe Korrespondenz. Diese Richtlinie 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 Richtlinie gilt für alle Mitarbeitenden der Bank. Bei der Beauftragung von Dritten (zum Beispiel Werbeagenturen) ist sicherzustellen, dass die Anforderungen dieser Richtlinie auch von diesen Dritten eingehalten und umgesetzt werden.

Insbesondere legt die Richtlinie Folgendes fest:

- Konsumkreditverträge (einschliesslich Leasing- und Kreditverträgen, Kredit- und Kundenkarten) dürfen nicht aggressiv beworben werden.
- Bei der Produktwerbung muss der betreffende Anbieter (Unternehmen) klar angegeben werden und in jedem Fall muss ein Berechnungsbeispiel einschliesslich des effektiven Zinssatzes und der Gesamtkosten angegeben werden.
- Es muss eine Überschuldungswarnung aufgenommen werden, die darauf hinweist, dass jeder Kredit, der zu einer Überschuldung des Konsumenten führen würde, verboten ist.
- Alle Antragsformulare für die von der Bank oder ihren Tochtergesellschaften angebotenen Produkte müssen einen Hinweis zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung, insbesondere zu Marketingzwecken, enthalten.
- Es müssen angemessene Kontrollen durchgeführt werden, um die Einhaltung der Vorschriften der Richtlinie sicherzustellen.

### **Das «Rahmenkonzept flexible Arbeitszeitmodelle»**

Die Bank setzt sich für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit ein und unterstützt flexible Arbeitsformen, sofern sich die persönlichen Bedürfnisse der Mitarbeitenden mit den Unternehmenszielen in Einklang bringen lassen. Infolgedessen hat die Bank dem Wunsch nach mehr Flexibilität und Arbeit von zu Hause entsprochen und sich an die veränderten Arbeitsbedingungen angepasst. Die Richtlinie zeigt die verschiedenen Arbeitszeitmodelle, die die Bank anbietet, und liegt in der Verantwortung von Human Resources.

Insbesondere:

- gilt die Richtlinie 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 Richtlinie die Leitprinzipien für die effektive Umsetzung einer flexiblen Arbeitskultur fest (zum Beispiel keine Beeinträchtigung des Kundenfokus) und beschreibt verschiedene Arbeitsoptionen (flexible(r) Ort/Zeit, Teilzeitarbeit, Jobsharing). Mitarbeitende können ihre Arbeitsweise in Absprache mit ihren Vorgesetzten frei wählen, wobei die Grundprinzipien der Bank zu berücksichtigen sind.
- behandelt die Richtlinie den Umgang mit Datenschutz sowie Bank- und Geschäftsgeheimnis, sowie die Arbeitsmittel und Kosten, wenn ausserhalb der Räumlichkeiten der Bank gearbeitet wird.

## 8 Gesellschaftliches Engagement

### Ziel und Vorgehensweise

---

Unser gesellschaftliches Engagement zielt darauf ab, positiven Einfluss auf die Gesellschaft zu nehmen, wird aber von unseren Interessengruppen nicht als wesentliches Thema eingestuft. Es ist jedoch unseren Mitarbeitenden und Kontakten in der Schweiz wichtig, deshalb wird es in diesem Kapitel separat betrachtet.

Wir bei Cembra sehen uns als Teil eines grösseren sozialen Netzwerks und als Teil der Gemeinschaft. Teil der lokalen Gemeinschaft zu sein, bringt grossartige Vorteile, aber auch Verantwortung. Wir nehmen unsere soziale Verantwortung ernst, wollen ein guter Corporate Citizen sein und engagieren uns in wichtigen sozialpolitischen Fragen. Wir betrachten uns als gleichberechtigte Partner und legen grossen Wert darauf, Projekte und Initiativen langfristig zu unterstützen.

Unser gesellschaftliches Engagement hat drei Ziele:

- **Erhöhen des Verständnisses 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:** Wir sind davon überzeugt, dass soziales Engagement die Loyalität unserer Mitarbeitenden zum Unternehmen stärkt.

### Fortschritte im Jahr 2022

2022 setzten wir unsere langfristig ausgerichteten Aktivitäten im Bereich des gesellschaftlichen Engagements fort. Mit Blick auf die Zukunft sehen wir insbesondere Potenzial für Synergien zwischen sozialem Engagement und entsprechenden geschäftlichen Fertigkeiten. In diesem Zusammenhang unterstützt Cembra in ihrer Zusammenarbeit mit YES fähigkeitsbasierte ehrenamtliche Arbeit, in deren Rahmen Mitarbeitende helfen, die finanziellen Kompetenzen von Schülerinnen und Schülern sowie Berufsschülerinnen und -schülern zu verbessern.

### Projekte und Initiativen mit ehrenamtlicher Arbeit

---

Die unternehmensweite Initiative Cembra Volunteers ist Teil des gesellschaftlichen Engagements von Cembra und bietet allen Mitarbeitenden die Möglichkeit zu ehrenamtlicher Arbeit. Wir sind stolz auf unsere langjährigen Partnerschaften und das kontinuierliche Engagement unserer Mitarbeitenden. Cembra unterstützt ehrenamtliche Tätigkeiten, indem sie diese als Arbeitszeit anrechnet, wenn sie werktags stattfinden.

Neben unseren anderen Aktivitäten (zum Beispiel Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Roten Kreuz bei der Organisation von Blutspendenaktionen und dem Pink Ribbon Charity Walk) arbeiten wir mit Schweizer Schulen (Klassen eins bis neun) im Rahmen des YES-Programms «Personal Economics» zusammen. Als Cembra Volunteer können Mitarbeitende für einige Unterrichtseinheiten die Rolle von Lehrenden übernehmen und so einen wichtigen Beitrag für die unternehmerische Bildung von Kindern und Jugendlichen leisten. Jedes Jahr im Sommer unterstützen Mitarbeitende die Stiftung Theodora beim Kid's Day, um Mittel einzuwerben, mit denen Besuche der «Traumdoktoren» bei Kindern in Krankenhäusern finanziert werden. Mit viel Engagement und Enthusiasmus unterstützen Cembra Volunteers auch die Kinderkrebshilfe Schweiz in den Ferienlagern in Lenzerheide und Engelberg bei der Betreuung der Kinder, damit die Eltern auch mal vom Alltag abschalten und Zeit für sich haben können.

Eine Tabelle mit Details zu den einzelnen Projekten, die wir 2022 verfolgten, finden Sie im Annex to Sustainability Report 2022.

Cembra informiert alle Mitarbeitenden regelmässig über ehrenamtliche Tätigkeiten. Wir stehen auch in ständigem Austausch mit unseren Partnern. Seit der Covid-Pandemie haben der Beitrag von Unternehmen zur Gesellschaft und philanthropische Aktivitäten an Bedeutung gewonnen, weshalb wir bei Cembra unsere Aktivitäten im Bereich des gesellschaftlichen Engagements derzeit bewerten und neu gestalten.



# Bericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über die betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit ausgewählter Nachhaltigkeitsinformationen der Cembra Money Bank AG

## **An den Verwaltungsrat der Cembra Money Bank AG, Zürich**

Wir haben auftragsgemäss die Nachhaltigkeitsinformationen der Cembra Money Bank AG (nachfolgend «Cembra») in den folgenden Abschnitten des Nachhaltigkeitsberichts als Teil des Geschäftsberichts für das am 31. Dezember 2022 abgeschlossene Geschäftsjahr (nachfolgend «Nachhaltigkeitsinformationen») einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen:

- Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit
- Kundenorientierung
- Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen
- Menschen und Entwicklung
- Umweltverantwortung
- Geschäftsintegrität

Der Gegenstand unseres Auftrages erstreckt sich nicht auf Informationen, die sich auf frühere Zeiträume oder auf andere Informationen im Geschäftsbericht 2022 beziehen. Ebenso sind Verweise aus den Nachhaltigkeitsinformationen oder dem Geschäftsbericht 2022, einschliesslich aller Bilder, Audiodateien oder eingebetteter Videos, nicht Gegenstand unseres Auftrages.

## **Unsere Schlussfolgerung zur betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit**

Auf Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen, welche unter *'Zusammenfassung der von uns durchgeführten Arbeiten als Grundlage für unsere Schlussfolgerung'* beschrieben sind, und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die Nachhaltigkeitsinformationen in den oben erwähnten Abschnitten für das am 31. Dezember 2022 abgeschlossene Geschäftsjahr nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Anforderungen der GRI Sustainability Standards (GRI SRS) aufgestellt wurden.

Diese Schlussfolgerung erstreckt sich nicht auf Informationen, die sich auf frühere Zeiträume oder auf andere Informationen im Geschäftsbericht 2022 beziehen. Ebenso bezieht sich diese Schlussfolgerung nicht auf Verweise aus den Nachhaltigkeitsinformationen oder dem Geschäftsbericht 2022, einschliesslich aller Bilder, Audiodateien oder eingebetteter Videos.

## **Verständnis, wie Cembra die Nachhaltigkeitsinformationen aufbereitet hat**

Die GRI SRS wurden als Berichtskriterien für die themenspezifischen Angaben verwendet. Daher gilt es, die Nachhaltigkeitsinformationen zusammen mit den GRI SRS zu lesen und zu verstehen.



### **Inhärente Grenzen bei der Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen**

Aufgrund der inhärenten Beschränkungen jeder internen Kontrollstruktur ist es möglich, dass Fehler oder Unregelmässigkeiten in den Nachhaltigkeitsinformationen auftreten und nicht aufgedeckt werden können. Unser Auftrag ist nicht darauf ausgerichtet, alle Schwachstellen der internen Kontrollen bei der Aufstellung der Nachhaltigkeitsinformationen aufzudecken, da der Auftrag nicht kontinuierlich während des gesamten Zeitraums ausgeführt wurde und die durchgeführten Prüfungshandlungen auf einer Testbasis durchgeführt wurden.

### **Cembra's Verantwortung**

Der Verwaltungsrat ist verantwortlich für:

- Die Auswahl oder Festlegung geeigneter Berichtskriterien für die Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen unter Berücksichtigung der geltenden Gesetze und Vorschriften für die Berichterstattung über die Nachhaltigkeitsinformationen;
- Die Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien GRI SRS;
- Die Konzeption, die Umsetzung und Aufrechterhaltung interner Kontrollen für Informationen, die für die Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen relevant sind, sodass diese frei von wesentlichen Falschaussagen sind, unabhängig davon, ob diese auf Betrug oder Fehler zurückzuführen sind.

### **Unsere Verantwortung**

Wir sind verantwortlich für:

- Die Planung und Durchführung einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit darüber, ob die Nachhaltigkeitsinformationen frei von wesentlichen Fehlaussagen sind, sei es aufgrund von Betrug oder Fehlern;
- Die Abgabe einer Schlussfolgerung mit begrenzter Sicherheit auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfungshandlungen und erlangten Nachweise; und
- Die Berichterstattung über unsere Schlussfolgerung an den Verwaltungsrat von Cembra.

Da wir beauftragt sind, eine unabhängige Schlussfolgerung über die vom Management erstellten Nachhaltigkeitsinformationen abzugeben, ist es uns nicht gestattet, an der Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen mitzuwirken, da dies unsere Unabhängigkeit beeinträchtigen könnte.

### **Verwendete Standards**

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung in Übereinstimmung mit dem International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) *Betriebswirtschaftliche Prüfungen, die weder Prüfungen noch Reviews von vergangenheitsorientierten Finanzinformationen darstellen*, herausgegeben vom International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), durchgeführt.

### **Unabhängigkeit und Qualitätssicherung**

Wir haben die Unabhängigkeits- und sonstigen beruflichen Verhaltensanforderungen des *International Code of Ethics for Professional Accountants (including Independence Standards)* des International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA Kodex) eingehalten. Der IESBA Kodex legt fundamentale Grundsätze für das berufliche Verhalten bezüglich Integrität, Objektivität, beruflicher Kompetenz und erforderlicher Sorgfalt, Verschwiegenheit und berufswürdigen Verhaltens fest.

Unser Unternehmen wendet den International Standard on Quality Control 1 an und unterhält dementsprechend ein umfassendes Qualitätssicherungssystem mit dokumentierten Regelungen und Massnahmen zur Einhaltung der beruflichen Verhaltensanforderungen, beruflichen Standards und anwendbaren gesetzlichen und anderen rechtlichen Anforderungen.

Unsere Arbeit wurde von einem unabhängigen und multidisziplinären Team durchgeführt, das sich aus Wirtschaftsprüfern und Nachhaltigkeitsexperten zusammensetzt. Die Verantwortung für unsere Schlussfolgerung liegt allein bei uns.





### Zusammenfassung der von uns durchgeführten Arbeiten als Grundlage für unsere Schlussfolgerung

Wir sind verpflichtet, unsere Arbeit so zu planen und durchzuführen, dass sie sich mit den Bereichen befasst, in denen wir festgestellt haben, dass eine wesentliche Fehldarstellung der Nachhaltigkeitsinformationen wahrscheinlich ist. Die von uns durchgeführten Prüfungshandlungen erfolgten auf der Grundlage unseres pflichtgemässen Ermessens. Die Durchführung unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit in Bezug auf die Nachhaltigkeitsinformationen umfasste unter anderem:

- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen, Prozessen und internen Kontrollen zur Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zur Nachhaltigkeitsleistung, einschliesslich der Konsolidierung der Daten;
- Befragungen von Mitarbeitenden, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der ausgewählten Angaben verantwortlich sind;
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente, um zu bestimmen, ob qualitative und quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;
- Einschätzung der Datenerhebungs-, Validierungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten durch eine Stichprobenerhebung und Überprüfung ausgewählter Kalkulationen;
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben für die im Prüfungsumfang enthaltenen Nachhaltigkeitsinformationen;
- Einschätzung der Konsistenz der für Cembra anwendbaren Angaben mit anderen Angaben und Kennzahlen sowie der Gesamtdarstellung der Angaben durch kritisches Lesen des Berichts nach den GRI-Standards im Geschäftsbericht 2022.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird.

KPMG AG

Silvan Jurt  
Zugelassener Revisionsexperte

Cyrill Kaufmann  
Zugelassener Revisionsexperte

Zürich, 14. März 2023