

Nachhaltigkeitsbericht

27	Nachhaltigkeitsbericht
28	1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten
29	2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit
34	3 Kundenorientierung
36	4 Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen
41	5 Menschen und Entwicklung
51	6 Umweltverantwortung
55	7 Geschäftsintegrität
64	8 Gesellschaftliches Engagement

Anmerkung: Dieser Bericht bezieht sich auf Zahlen, Tabellen und andere detaillierte Informationen, die im «Annex to Sustainability Report 2020» offengelegt werden. Dieser Anhang wurde im März 2021 durch den Nachhaltigkeitsausschuss von Cembra genehmigt und ist Bestandteil unserer Offenlegung der Nachhaltigkeit. Dieser Anhang und alle anderen Angaben sind unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit abrufbar.

1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten

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

Nachhaltig zu sein ist für uns ein wichtiger Bestandteil der Strategie. Im Jahr 2020 unternahmen wir zusätzliche Massnahmen, um nachhaltiges und verantwortungsvolles Handeln in der gesamten Organisation zu fördern. In diesem Bericht legen wir die Einzelheiten unserer Arbeit dar. Wir sind stolz auf unsere deutlichen Fortschritte und auf die eingeleiteten weiteren Verbesserungen.

Trotz des Ausbruchs der Covid-19-Pandemie und des daraus entstandenen wirtschaftlichen Abschwungs konnten wir dank unseres langfristigen Risikomanagement-Ansatzes sicherstellen, dass unsere Wertberichtigungen insgesamt robust blieben. Wir haben noch keine erheblich höhere Zahl von Kunden in finanziellen Schwierigkeiten verzeichnet und Cembra unterstützte bestehende Kunden, wenn ihre Möglichkeit, vertragliche Rückzahlungsverpflichtungen einzuhalten, durch die Pandemie eingeschränkt wurde (Details siehe Seiten 36 bis 40).

Cembra ist eines der führenden Unternehmen für die Finanzierung von Elektromobilität in der Schweiz. Wir bieten Kredite und Finanzierungsleasing für Elektrofahrzeuge zu sehr günstigen Konditionen, mit einem wachsenden Anteil von finanzierten Elektrofahrzeugen. Wir verfolgen die Strategie, diesen Geschäftszweig entsprechend der Marktentwicklung weiter auszubauen (siehe Seiten 53 bis 54).

Im April 2020 haben wir unseren Verhaltenskodex aktualisiert. Die überarbeitete Version umfasst weitere Verbesserungen in Bezug auf die persönliche Integrität unserer Mitarbeitenden und unserer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt. Im September 2020 trat Cembra United Nations Global Compact bei. Wir haben uns verpflichtet, deren zehn Prinzipien zu Menschenrechten, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung zu unterstützen.

Seit Mai 2020 untersteht Nachhaltigkeit mit einem neuen speziellen Nachhaltigkeitsausschuss, der die wichtigsten Verbesserungsprojekte und Initiativen fördert, der Geschäftsleitung. Im Berichtszeitraum waren nachhaltigkeitsorientierte Leistungskennzahlen Teil der Kriterien für die Bestimmung der langfristigen Incentive-Vergütung der Geschäftsleitung (siehe Vergütungsbericht, Seite 105)

Zwischen September und November 2020 führten wir mit unseren wichtigsten Interessengruppen eine erneute Beurteilung durch und haben unsere Relevanzmatrix aktualisiert. Unser Nachhaltigkeitsansatz wird weiterhin von fünf Nachhaltigkeitsthemen bestimmt, die Sie – unsere Interessengruppen – als für unseren zukünftigen Erfolg wichtig bestätigt haben. Für die kommenden Jahre haben wir uns auf der Grundlage unserer Verpflichtungen auch interne Ziele für die Nachhaltigkeitsleistung gesteckt, um weitere Verbesserungen erzielen zu können.

Mit diesem Bericht erhöhen wir die Transparenz der Nachhaltigkeitsleistung unserer relevantesten Themen. Unsere Verpflichtungen, Leistungsmessgrössen sowie die Beurteilung der Leistung im Jahr 2020 werden auf Seite 33 zusammengefasst.

Unsere verstärkten Bemühungen, nachhaltiges Handeln zu fördern, wurden von führenden ESG Rating-Agenturen bestätigt. Im Berichtszeitraum haben sich die Nachhaltigkeitsbewertungen von Cembra erheblich verbessert. Wir freuen uns auch sehr, dass Cembra in den SXI Switzerland Sustainability 25 Index und – als eines von acht Schweizer Unternehmen – in den 2021 Bloomberg Gender Equality Index aufgenommen wurde.

Ausserdem haben eine Million Kunden in der Schweiz Cembra als ihre Finanzpartnerin gewählt. Für uns ist dies ein Zeichen dafür, dass unsere Kunden unsere Produkte und Dienstleistungen zu schätzen wissen. Als eine führende Anbieterin von Konsumkreditprodukten und -dienstleistungen in der Schweiz ist es jedoch unsere Pflicht, unsere Nachhaltigkeitsleistung weiter zu verbessern.

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
Präsident des Verwaltungsrats

2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit

Ziele, Werte und Richtlinien

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

Ziele

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

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

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

Werte

Die tägliche Arbeit unserer Mitarbeitenden wird durch unsere vier Werte bestimmt: Engagement, Kundenfokus, Verantwortung und Vielfalt. Seit ihrer Einführung im Jahr 2017 sind diese Werte Teil unserer internen Kommunikation für alle Mitarbeitenden geworden.

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

Richtlinien

Cembra hält hohe Standards in den Bereichen Corporate Governance, Risikomanagement und interne Kontrollen ein. Entscheide und das Verhalten aller unserer Mitarbeitenden und Geschäftspartner werden durch Richtlinien geregelt. Die Mitglieder der Geschäftsleitung sind dafür verantwortlich, die vollständige Einhaltung der Richtlinien von Cembra zu gewährleisten. Die Abteilung Legal & Compliance unterstützt insbesondere die interne Umsetzung und Entwicklung wirksamer Richtlinien und Vorgaben in diesem Bereich. Der Verwaltungsrat überwacht die Verhaltensweise der Geschäftsleitung durch Corporate Governance-Mechanismen mit wirksamen gegenseitigen Kontrollen (siehe Kapitel zur Geschäftsintegrität, Seite 55).

2020 haben wir unseren Verhaltenskodex (siehe Seite 56) und unsere Verhaltensprinzipien für Geschäftspartner aktualisiert (Lieferantenstandards, siehe Seite 58). Unsere sonstigen wichtigen Richtlinien werden auf den Seiten 61 bis 63 beschrieben.

UN Global Compact Goals und nachhaltige Entwicklungsziele

Im September 2020 trat Cembra United Nations Global Compact 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 UN Global Compact, wofür wir 2020 unterzeichnet haben. Im vergangenen Jahr haben wir darüber hinaus begonnen zu definieren, wie unser Unternehmen zum Erreichen der SDG beiträgt, indem wir die Ziele mit unseren Werten abgeglichen und jene SDG identifiziert haben, auf die Cembra die grösste Wirkung ausüben kann. Diese sind: SDG 4, 5, 8, 10, 12, 16. Für die sechs identifizierten SDG haben wir auch die entsprechenden zugrunde liegenden Ziele priorisiert. In diesem Zusammenhang werden wir weiter untersuchen, wie wir unsere Aktivitäten mit den entsprechenden SDG abgleichen können, um unseren positiven Beitrag zu verbessern.

Organisation, Berichterstattung und Geltungsbereich

Organisation auf der Funktionsstufe Geschäftsführung

Nachhaltigkeitsfragen werden regelmässig durch den Verwaltungsrat behandelt, der die Leistung in Bezug auf Nachhaltigkeit von Cembra sowie damit in Zusammenhang stehende Ziele als Teil des Vergütungsrahmenwerks überwacht. 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 betrachtete der Verwaltungsrat insbesondere die Art und Weise der Organisation von Nachhaltigkeit, verantwortungsvolle Möglichkeiten, um die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie abzumildern, sowie die Zielvereinbarung im Rahmen des langfristigen Incentive-Programms. Der Nachhaltigkeitsbericht wurde im Februar 2021 durch den Verwaltungsrat genehmigt.

Organisation auf der Funktionsstufe Executive Management

Seit 2020 untersteht Nachhaltigkeit über einen neuen speziellen **Nachhaltigkeitsausschuss** der Geschäftsleitung. Dieser ergänzt die bestehenden Ausschüsse der Geschäftsleitung, die unter anderem das Credit Committee, das Asset & Liability Management Committee und das Risk & Controllershship Committee umfassen. Der Vorsitz über den Ausschuss führt der CEO. Die Mitglieder der Geschäftsleitung, der Head of Human Resources, Head of Communications & PR und der Head of Investor Relations & Sustainability sind ebenfalls Teil des Ausschusses. Die Aufgabe des Ausschusses ist die Entwicklung und Umsetzung der Gesamtstrategie für Nachhaltigkeit, einschliesslich klimarelevanter Themen und die Überwachung von wichtigen Verbesserungsprojekten und Initiativen.

2020 kam der Nachhaltigkeitsausschuss vier Mal zusammen, im Mai, Juli, September und November. Darüber hinaus traf sich monatlich die unternehmensweite **Arbeitsgruppe Nachhaltigkeit**. Die Gruppe, die sich aus Managern und Mitarbeitenden aus verschiedenen Abteilungen zusammensetzt, arbeitete weiter an verschiedenen Nachhaltigkeitsfragen.

Seit 2020 wurden die Kriterien für die Bestimmung des langfristigen Anreizplans der Geschäftsleitung um neue **nachhaltigkeitsorientierte Leistungskennzahlen** ergänzt (siehe Vergütungsbericht, Seite 105)

Berichterstattung

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit der Kernoption der GRI-Standards und in Übereinstimmung mit den Prinzipien der Relevanz, Transparenz und Vergleichbarkeit erstellt, wobei die aktuellsten Empfehlungen und Richtlinien der Standards Berücksichtigung fanden. Unsere Berichterstattung zur Nachhaltigkeit für das Jahr 2020 besteht aus dem Geschäftsbericht 2020, einschliesslich dieses Kapitels zur Nachhaltigkeit, und dem Annex to Sustainability Report 2020 sowie dem GRI Content Index 2020 und zusätzlichen Offenlegungen. Alle Informationen sind online verfügbar unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit.

Geltungsbereich und Abgrenzung der Berichterstattung

Der Bericht beschreibt die aktuelle Situation und die Fortschritte, die im Bereich der Nachhaltigkeit im Geschäftsjahr 2020 erzielt wurden. Die meisten Daten und Indikatoren sind für die drei Geschäftsjahre bis einschliesslich 2020 verfügbar. Nach der Übernahme von cashgate im September 2019 wurden die Tätigkeiten und Zahlen von cashgate ab 1. Januar 2020 in diesen Bericht aufgenommen. Ausnahmen wurden in den Fussnoten gekennzeichnet. Die Umweltzahlen zu den Emissionen beziehen sich auf den Hauptsitz in Zürich, an dem 76% aller Mitarbeitenden tätig sind. Der Prozess der internen Harmonisierung von Umweltkennzahlen wurde 2020 fortgesetzt.

Erneute Beurteilung der Interessengruppen und der Relevanzmatrix im Jahr 2020

Die wichtigsten Interessengruppen von Cembra sind Kunden, Geschäftspartner, Aufsichtsbehörden, Aktionäre, Mitarbeitende und Gemeinden. Wir sind uns der Auswirkungen unserer Aktivitäten und unserer Verantwortung gegenüber unseren Interessengruppen bewusst. Wir suchen daher im Alltagsgeschäft den Dialog auf verschiedenen Ebenen mit verschiedenen Partnern. Cembra-Mitarbeitende aus verschiedenen Geschäftsbereichen stehen in engem und 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.

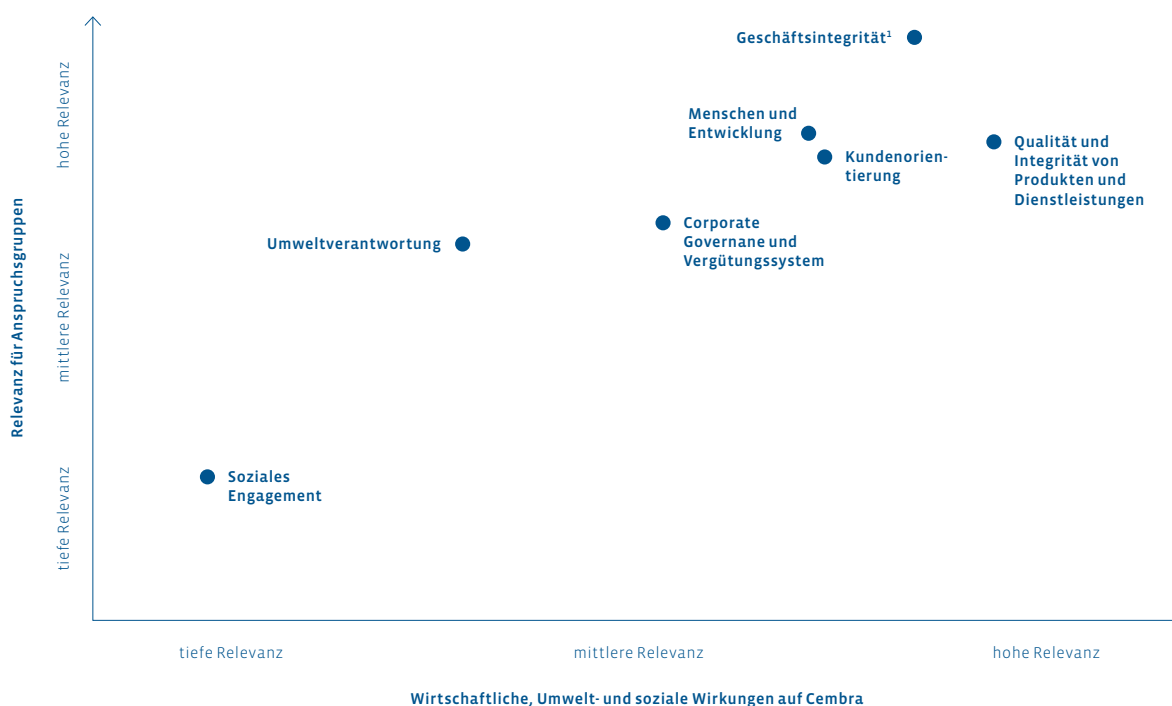
Im Rahmen unserer laufenden Bemühungen, unser Nachhaltigkeitsmanagement zu systematisieren und nach den Fortschritten der vergangenen Jahre führten wir in der zweiten Jahreshälfte 2020 eine neuerliche Beurteilung unserer Nachhaltigkeitsthemen entsprechend den GRI-Standards durch die Interessengruppen durch. Die bisherige Relevanzmatrix wurde 2018 erstellt. Das Verfahren wurde von externen Spezialisten unterstützt.

Zwischen September und November 2020 wurden zwölf externe Interessengruppen befragt und gebeten, die Relevanz von Cembras Nachhaltigkeitsthemen aus ihrer Sicht zu bewerten. Unter den Befragten waren Investoren, ESG-Analysten, Geschäftspartner, Kunden, örtliche Behörden, Mitarbeitende und Vertreter der Zivilgesellschaft sowie Experten für Digitalisierung und Umwelt. Für eine interne Perspektive wurde ein Workshop mit zwölf Mitarbeitenden aus verschiedenen Funktionsbereichen veranstaltet. Entsprechend den neuesten GRI-Standards bat Cembra alle Befragten und Teilnehmer des Workshops, die möglichen positiven oder negativen wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Auswirkungen von Cembra in Bezug auf die verschiedenen Nachhaltigkeitsthemen zu bewerten. Das Feedback ermöglichte es Cembra, die Themen zu identifizieren, die für Interessengruppen am wichtigsten sind, und zu verstehen, warum diese von Bedeutung sind.

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, Corporate Governance und das Rahmenwerk für Incentives und Vergütung. Das bisherige Thema «Demografischer Wandel» wurde in die Bewertung nicht einbezogen, denn die Interessengruppen und Cembra betrachteten es eher als eine Schnittmenge anderer Themen.

Aktualisierte Relevanzmatrix 2020

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.

Fünf relevanteste Themen bestätigt

Im Vergleich zur 2018 definierten Relevanzmatrix bestätigten die internen und externen Interessengruppen die fünf wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen von Cembra. Die Interessengruppen wurden auch gefragt, ob es andere Themen gibt, die Cembra in Zukunft berücksichtigen sollte. Kein solches Thema wurde genannt und es konnten keine grösseren Lücken festgestellt werden, die eine Anpassung der Themen erforderlich gemacht hätten. Einige der spezifischen Kommentare von Interessengruppen werden in zukünftige Aktivitäten und strategische Überlegungen einbezogen.

ESG-Bewertungen erheblich verbessert

Cembra nimmt aktiv an mehreren ESG-Bewertungen von führenden ESG Rating-Agenturen teil, einerseits, um die Nachhaltigkeitsperformance des Unternehmens zu zeigen, andererseits um herauszufinden, in welchen Bereichen Verbesserungen möglich sind. Im Berichtszeitraum verbesserten sich unsere Bewertungen von MSCI ESG, Sustainalytics, Corporate Sustainability Assessment von Dow Jones Sustainability Index/S&P Global erheblich.

Aufnahme in den SXI Switzerland Sustainability 25 Index und den 2021 Bloomberg Gender Equality Index

Im September 2020 wurde Cembra in den SXI Switzerland Sustainability 25 Index aufgenommen, der von der Schweizer Börse erstellt wird. Im Januar 2021 wurde Cembra erstmals in den 2021 Bloomberg Gender Equality Index aufgenommen, der insgesamt 380 Unternehmen weltweit umfasst. Diese Bewertung umfasst geschlechtsbezogene Kriterien wie weibliche Führungskräfte, gleicher Lohn, inklusive Kultur und Transparenz der Offenlegung.

Wichtigste Nachhaltigkeitsthemen

Ein Ergebnis unseres oben beschriebenen Engagements mit unseren wichtigsten Interessengruppen war die Bestätigung und genauere Ausarbeitung unserer wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen im Jahr 2020.

- **Kundenorientierung** (Kapitel 3) befasst sich mit verantwortungsvollen Produkten und Dienstleistungen im Bereich der Konsumfinanzierung in der Schweiz.
- **Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen** (Kapitel 4) umfasst Finanzierungsprodukte und -dienstleistungen mit hoher Produktsicherheit, den verantwortungsvollen Umgang mit den Kunden sowie den Zugang zu erschwinglichen Produkten und Dienstleistungen.
- **Menschen und Entwicklung** (Kapitel 5) umfasst Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung, Work-Life-Balance, Diversity Management, Gesundheitsförderung, persönliche Entwicklung sowie die Kommunikation und Verankerung der vier Unternehmenswerte von Cembra.
- **Umweltverantwortung** (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 Unternehmensführung, Risikomanagementpraxis und ethischem Geschäftsgebaren. Sie umfasst auch den Schutz der Privatsphäre der Kunden im Hinblick auf ihre Daten.

Gesellschaftliches Engagement (Kapitel 8) ist zwar nicht als wesentliches Thema eingestuft, doch verfolgt Cembra seit 2003 eine Reihe von Aktivitäten in Bezug auf Gesellschaft und Philanthropie. Wir berichten weiterhin über dieses Engagement.

Die bisher getrennt geführten Themen «Corporate Governance» und «Incentives & Vergütungsstruktur» wurden kombiniert, da sie von externen Interessengruppen, insbesondere Bevollmächtigten und anderen Governance-Spezialisten, häufig als ein Aspekt der Corporate Governance betrachtet werden. Details zu den einzelnen Managementsystemen finden Sie im Corporate Governance Bericht (siehe Seite 65) und im Vergütungsbericht (siehe Seite 94).

Verpflichtungen, Leistungskennzahlen und Bewertung 2020

Wir haben für die fünf relevantesten Themen Selbstverpflichtungen formuliert und Leistungsmessgrössen entwickelt. Diese wurden im ersten Quartal 2020 vom Verwaltungsrat genehmigt. Die Bewertung für den Berichtszeitraum wurde im ersten Quartal 2021 vom Verwaltungsrat genehmigt.

Relevanteste Themen	Kundenorientierung	Qualität und Integrität von Produkten und Vertrieb	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» ¹	Wir reduzieren unseren ökologischen Fussabdruck pro Mitarbeitendem	Wir sind dafür bekannt, dass wir bei Nichteinhaltung einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgen
Leistungs-kennzahlen	Net Promoter Score	Qualitätsmessgrössen des Kreditportfolios und Messgrössen für verantwortungsbewusste Finanzierung	Bindungsrate der Mitarbeitenden Vertrauensindex der Mitarbeitenden	Messgrössen für Emissionen und Energieverbrauch	Anzahl der gemeldeten Beschwerden und Fälle
Bewertung 2020	Net Promoter Score: 30 (2019: 31)	Solide Qualitätskennzahlen der Aktiven trotz Covid-19-Pandemie. Nutzung von Support-Tools (wie Kreditverlängerungen) für betroffene Kunden in finanziellen Schwierigkeiten	Bindungsrate der Mitarbeitenden von 88% (2019: 89%) Vertrauensindex der Mitarbeitenden 71% (2018: 69%)	Scope 1+2-Emissionsintensität seit 2018 um 25% reduziert	2020 wurde kein Fall an die Regulierungsbehörde gemeldet
Verweis und Details	Seite 34	Seite 36	Seite 41	Seite 51, 53	Seite 55

¹ www.greatplacetowork.ch

Details zu fünf der 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 sehr strengen regulatorischen Umfeld erfüllt unser Ansatz in Bezug auf viele ökologische, wirtschaftliche und soziale Aspekte bereits relativ hohe Standards.

- 2020 waren 94% des Gesamtvermögens von Cembra fast ausschliesslich in der Schweiz in liquiden Mitteln oder in ungesicherten und besicherten Krediten (Nettoforderungen) in Schweizer Franken angelegt. Cembra verwaltet keine Vermögen Dritter, daher sind verantwortungsvolle Fonds-Investmentüberlegungen für das Unternehmen nicht von wesentlicher Bedeutung.
- Obwohl wir eine Bank sind, **bieten wir keine Anlagefonds oder Finanzierungen für internationale Projekte an.**
- Umweltrisiken werden als Teil der strategischen Risiken angesehen (siehe Risikomanagementbericht, Seite 26). Unser Fahrzeugfinanzierungsportfolio ändert sich laufend in Richtung Finanzierung von Elektromobilität. 2020 bezogen sich 14% der Forderungen im Bereich Fahrzeugfinanzierungen auf Elektrofahrzeuge (2019: 10.5%) und der Anteil von Cembra an finanzierten Neuwagen lag 2020 erheblich über dem Marktdurchschnitt (siehe Seite 54).
- Klimabezogene Chancen und Risiken sind zum Teil in der Unternehmensplanung berücksichtigt.
- Kreditanträge, die unseren strengen Standards nicht entsprechen, werden abgelehnt (siehe Kapitel 4 über die Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen, Seite 38).
- Unsere Verhaltensprinzipien für Geschäftspartner (Lieferantenstandards, siehe Seite 58) und unsere Teilnahme an UN Global Compact (siehe Seite 30) helfen uns dabei, internationale Nachhaltigkeitsrisiken zu lenken und abzumildern.

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

3 Kundenorientierung

Ziel und Vorgehensweise

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

Der Kundenfokus ist einer unserer vier Werte (siehe Seite 29). Damit unterstreichen wir die Bedeutung, die wir den Bedürfnissen der Kunden beimessen. Wir verfügen über interne Richtlinien, die unsere Geschäftspraktiken und die Art und Weise bestimmen, wie sich unsere Mitarbeitenden gegenüber Kunden verhalten sollten.

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, die die Kundenzufriedenheit fördern, sowie Bereiche, in denen die Kunden Verbesserungsmöglichkeiten sehen. NPS wurden 2016 bei Cembra eingeführt und von der Geschäftsleitung verantwortet.

Fortschritt im Jahr 2020

2020 lag der gewichtete NPS-Gesamtwert bei +30 (2019: +31), auf einer Skala von -100 bis +100. Wir betrachten das in einem Jahr, in dem der Kundenservice durch die Covid-19-Pandemie beeinträchtigt wurde, als zufriedenstellendes Ergebnis.

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 bieten wir eine Reihe von Kreditkarten mit hohem Kundennutzen an. 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. In jährlichen unabhängigen Erhebungen von moneyland.ch wird die Migros Cumulus-Kreditkarte, die von Cembra ausgegeben wird, unter den beliebtesten Kartenprogrammen der Schweiz angeführt.

Wir ermöglichen unseren Kunden, unsere Finanzierungslösungen zu nutzen und die Kontrolle über ihre Finanzen zu behalten. Die finanzielle Situation unserer Kunden kann je nach ihren persönlichen Umständen variieren und einige unserer Kunden benötigen Finanzmittel für Umzug, Mobilität oder Bildung.

Investitionen in digitale Plattformen und Schulung

Um die Bedürfnisse der Kunden von morgen zu erfüllen, investieren wir in eine zukunftsorientierte Infrastruktur, einschliesslich einer benutzerfreundlichen und bedarfsgerechten digitalen Plattform. Unser Kundenfokus wird auch durch die Auswahl, Motivation und Schulung von Mitarbeitenden gefördert (siehe Seite 44).

Entwicklung in Richtung allgemein zugänglicher Produkte

Seit 2010 verfolgen wir erfolgreich eine langfristige strategische Verlagerung hin zu einem ausgewogenen Produktportfolio, wobei der Anteil der Kreditkarten an diesem Portfolio stark zunimmt. In allen Geschäftsbereichen, insbesondere aber im Kreditkartengeschäft, bieten wir unseren Kunden ein sehr gutes Wertversprechen. Kreditkarten werden immer mehr zu einem Teil des täglichen Lebens unserer Kunden und wir unterstützen Kunden bei ihrem täglichen Zahlungsverkehr und bieten bequeme und sichere bargeldlose Zahlungslösungen. Weitere Informationen zu unserem Anteil an kontaktlosen Kartenzahlungen finden Sie im Abschnitt «Produktmärkte» (Seite 11).

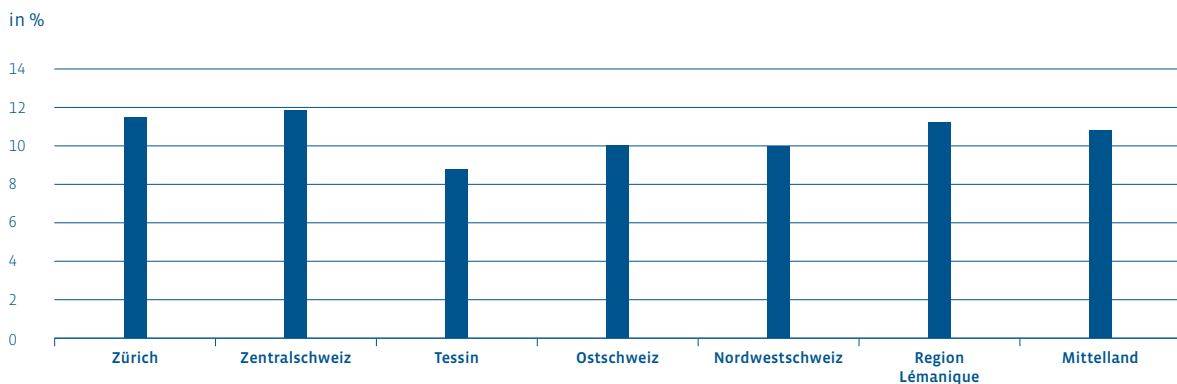
Verschiebung im Mix der Geschäftsfelder von 2010 bis 2020 (in % der Nettoerträge)

	2010	2015	2020
Privatkredite	69%	56%	42%
Fahrzeugfinanzierungen	23%	19%	25%
Kreditkarten	8%	25%	31%
Sonstige	–	–	2%

Gleicher Zugang zu Finanzierungen in der ganzen Schweiz

Die Produkte von Cembra sind in der ganzen Schweiz für eine Vielzahl von Personen zugänglich. Wir sind stolz darauf, rund eine Million der sieben Millionen Menschen über 18 Jahren, die in der Schweiz leben, zu betreuen. Unsere Angebote sind in allen Regionen des Landes verfügbar. Der Anteil an Kunden von Cembra ist in allen sieben Schweizer Regionen sehr gleichmässig und entspricht zwischen 9% und 12% der jeweiligen Bevölkerung.

Anteile der Cembra-Kunden in den sieben Landesregionen der Schweiz



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**. Unser übergeordnetes Ziel besteht darin, Kunden den Kreditbetrag zu gewähren, der ihrer individuellen Situation entspricht und zu verhindern, dass sie sich überschulden. Unsere Leistungsmessgrößen für Qualität und Integrität umfassen verschiedene Messgrößen, 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 2020

Das wichtigste Ereignis im Geschäftsjahr 2020 war die Covid-19-Pandemie und der daraus resultierende Konjunkturrückgang. Trotz der Konjunkturabkühlung hat Cembra bisher 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 Kundensegmenten, die von dem Konjunkturrückgang betroffen sein könnten, proaktiv ein und unterstützte auch Bestandskunden, wenn die Pandemie deren Fähigkeit beeinträchtigte, ihren vertraglichen Rückzahlungsverpflichtungen nachzukommen. Verschiedene Instrumente, wie Kreditverlängerungen oder -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.

2020 verzeichneten wir trotz der Auswirkungen von Covid-19 auf die Schweizer Wirtschaft eine solide Performance bei den Wertberichtigungen (siehe Lagebericht, Seite 16). Unser Risikomanagement-Ansatz trug dazu bei, dass unsere Performance bei den Wertberichtigungen insgesamt robust war, da wir schnell reagierten, Massnahmen wie Beschränkungen für wesentlich von Konjunkturstress betroffene Segmente umsetzten und Kunden in Schwierigkeiten unterstützten.

Mitte 2020 entwickelte eine von den Mitgliedern des Nachhaltigkeitsausschusses eingesetzte Arbeitsgruppe ein Konzept zur Weiterentwicklung von verantwortungsbewusster Finanzierung. Das Ziel der Gruppe besteht darin, Beratung und Lösungen für eine verantwortungsvolle Finanzierung über den gesamten Lebenszyklus des Kunden anzubieten.

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:

- 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 2003 in Kraft getretene revidierte 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 2020 lag der Höchstzinssatz bei 10% für Privatkredite und 12% für Kreditkarten.
- **Widerrufsrecht innert 14 Tagen** («Widerrufsfrist»): Kunden können den Konsumkreditvertrag 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 handelt nicht nur nach den strengen gesetzlichen Vorgaben, sondern ergreift auch zusätzliche Massnahmen und nutzt die umfangreiche 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.

Verantwortungsvolle Produktentwicklung

Als verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungslösungen verpflichten wir uns, die Qualität und Integrität aller unserer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten (siehe unser Nachhaltigkeitsengagement und Leistungsmessgrössen, Seite 33). Mit unseren Produkten wollen wir Kunden vor den negativen Aspekten von Konsumkrediten und Schulden schützen, indem wir entsprechende Dienstleistungen anbieten und 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 Komfort 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 2016 eine ähnliche Konvention vom Schweizerischen Kreditkartenverband verabschiedet. Die

Vereinbarungen sind unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit in deutscher und französischer Sprache verfügbar. Cembra ist Mitglied dieser Verbände und verpflichtet sich, deren Richtlinien einzuhalten. Die Richtlinien und Prozesse in Bezug auf Marketingaktivitäten sind in einer internen Weisung zu Marketingaktivitäten und externer Korrespondenz ausführlich beschrieben (Details finden Sie im Kapitel zur Geschäftsintegrität, Seite 62).

Seit 2018 konzentrieren sich unsere Werbekampagnen auf besondere Ereignisse im Leben. Mit anderen Worten: Ein Kredit sollte eine angemessene Reaktion auf Lebensumstände und Ereignisse sein. Die Kampagne spricht bestimmte Lebenssituationen an, in denen ein Kredit eine Option sein könnte. Die Themenbereiche umfassen Ausbildung, Kauf von Wohneigentum und Fahrzeugen. Das Bildmaterial der Kampagne ist im Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2020 verfügbar unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit.

Cembra verpflichtet sich auch zur Einhaltung verantwortungsvoller Verkaufspraktiken. Um einen verantwortungsvollen Verkauf und Kundenservice zu gewährleisten, werden sowohl für Mitarbeitende als auch für Partner regelmässige Schulungen durchgeführt. Alle Mitarbeitenden mit Kundenkontakt erhalten regelmässig (einmal pro Jahr) Schulungen zu den gesetzlichen Bestimmungen und zum Kundenservice. Abschluss-tests 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 ausgewogene Informationen zur Verfügung: Laut den schweizerischen Vorschriften (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 der Bank in deutscher und französischer Sprache verfügbar (www.cembra.ch/nachhaltigkeit).

Die Richtlinien und Prozesse bezüglich der Kundeninformation sind in der internen Weisung über Marketingaktivitäten und externe Korrespondenz festgelegt (siehe Seite 63).

Bewertung von Kreditanträgen und Kundenverhalten

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

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

Underwriting (einschliesslich der Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit)

Das Underwriting und die Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit sind 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. Auch das Verhalten eines Kunden kann die Bewertung der Kreditwürdigkeit beeinflussen.

Die **Bewertung der Kreditfähigkeit** basiert auf: a) den gesetzlichen Bestimmungen des KKG; b) den verfügbaren Kundendaten der Zentralstelle für Kreditinformation der Schweiz (ZEK), und c) kundenspezifischen Merkmalen gemäss internen Vorschriften, zusätzlich zu den gesetzlichen Anforderungen. Der Underwriting-Prozess erfordert detaillierte **Budgetberechnungen** 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, die die erforderlichen Kriterien nicht erfüllen, erhalten keinen Kredit.

Der Underwriting-Prozess wird durch regelmässige Plausibilitätsprüfungen, die Überwachung von Scorecards und fall-spezifische Kontrollen hinsichtlich der Konsistenz und Vollständigkeit der Bewertung unterstützt. Die Kombination aus diesen regelbasierten Instrumenten und der fundierten Erfahrung der Mitarbeitenden gewährleistet eine konsistente und systematische Entscheidungsfindung bei allen Kreditvergabeprodukten. Alle **Underwriting**-Entscheide ergehen unter Berücksichtigung der in der gesamten 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 (beginnend mit dem Erhalt der Vertragskopie durch den Kunden) 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 Inkasso-Benachrichtigungen 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 Konsument 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 «Verantwortungsvolle Kreditvergabe» des Verhaltenskodex – 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 & Controllershship Committee eingerichtet.

Misstände und/oder Rechtsverletzungen werden sorgfältig geprüft und gemäss geltendem Recht und unseren Weisungen und Richtlinien behandelt. Der Prozess ist in einer internen Weisung formalisiert. Wir verfügen über Mechanismen zur Entgegennahme und Untersuchung von Beschwerden und zur Umsetzung von Korrekturmassnahmen. 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 57).

Im Jahr 2020 erhielt Cembra Beschwerden in Bezug auf 0.3% des gesamten Kundenstamms von 1.0 Millionen (2019: 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 Entscheide zu verhindern, die zu unerwünschten Ergebnissen 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 regelmässigen Schulungen. Ein internes Schulungsteam kümmert sich um regelmässige funktionale Onboarding-Massnahmen. Der Know-how-Transfer zu Weisungen 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.

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 dem Ombudsmann:** In der Schweiz haben alle Kunden und ihre Vertreter Zugang zum Schweizerischen Bankenombudsman, an den sie sich bei Problemen mit Banken wenden können. Wir stehen in regelmässigem Kontakt mit dem Schweizerischen Bankenombudsman, um Lösungen für relevante Fälle zu finden.
- **Informationsunterstützung für Schuldnerberatungsstellen:** Cembra unterstützt externe Schuldnerberatungsstellen, wenn diese Informationen anfordern, um Lösungen für Kunden mit Schuldenrückzahlungsproblemen 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 oben).

Verantwortungsvolle Praktiken in Ausnahmefällen

Wir haben eine Reihe von Massnahmen getroffen für den Fall, dass es aufgrund unvorhergesehener Ereignisse wie Arbeitslosigkeit, Krankheit oder Scheidung dennoch zu Schwierigkeiten bei der 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, wenngleich nur ein kleiner Teil der Kunden von diesen Tools Gebrauch gemacht hat. Cembra hat nur in einem sehr begrenzten Ausmass sanierungsbedürftige Forderungen gegenüber Kunden (TDR) und diese Art der Restrukturierung würde nur in Ausnahmefällen gewährt werden. Für weitere Details verweisen wir auf die Konzernrechnung auf Seite 124.
- **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 fünf Jahren und einschliesslich des Geschäftsjahres 2020 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. Dank ihrem Engagement sind wir eine der erfolgreichsten Banken der Schweiz. 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 binden und zu fördern. Wir erkennen und berücksichtigen auch die Vorteile einer vielfältigen Belegschaft in Bezug auf Geschlecht, Nationalität oder kulturellen Hintergrund.

Zielwerte

Unsere wichtigsten Leistungsindikatoren in diesem Bereich sind die Bindungsrate der Mitarbeitenden und der Vertrauensindex der Mitarbeitenden. Wir betrachten bei der Bewertung unserer Leistung auch verschiedene andere Indikatoren wie die durchschnittliche Anzahl der Beschäftigungsjahre.

Verantwortungen

Die Abteilung Human Resources (HR) ist für Einstellung und Entwicklung von Mitarbeitenden, für interne Schulungsprogramme und für die Gestaltung effektiver Mitarbeiterbeziehungen verantwortlich. Der Head of Human Resources untersteht dem CEO und nimmt nach Erfordernis an Verwaltungsratssitzungen und Workshops teil und liefert Know-how im Bereich HR Management.

Fortschritt im Jahr 2020

Das waren die wichtigsten Fortschritte im Bereich Menschen und Entwicklung im Geschäftsjahr 2020:

- Während der Covid-19-Pandemie konnte Cembra die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeitenden sicherstellen (siehe Seite 46).
- Wir haben die Integration der bisherigen Mitarbeitenden von cashgate aus der Übernahme im September 2019 abgeschlossen.
- Wir haben einen neuen Ansatz für das Leistungsmanagement eingeführt (siehe Seite 43).
- In der alle zwei Jahre stattfindenden Umfrage zum Mitarbeiterengagement von «Great Place To Work», die in der zweiten Hälfte 2020 stattfand, verbesserte sich unserer Vertrauensindex auf 71% (2018: 69%, siehe Seite 42).
- 2020 wurde von Cembra eine interne Analyse zur Lohngleichheit durchgeführt, die im ersten Quartal 2021 von KPMG als unabhängiger Stelle geprüft wurde. Diese Analyse bestätigte, dass Cembra den Grundsatz «Gleicher Lohn für gleichwertige Arbeit» erfüllt. Zudem wurde Cembra vom Kompetenzzentrum für Diversity und Inklusion der Universität St. Gallen, Schweiz, das Zertifikat «We Pay Fair» verliehen.
- Auf der Grundlage unserer geschlechtsbezogenen Offenlegung und Leistung im Jahr 2020 wurde Cembra im Januar 2021 in den Bloomberg Gender Equality Index 2021 aufgenommen.

Im Jahr 2020 wurden bei Cembra keine Massenentlassungen (also Reduktionen, die über 5% der gesamten Belegschaft betreffen) umgesetzt. Seit unserem Börsengang 2013 gab es keine Massenentlassungen.

Geltungsbereich

Die im Folgenden dargestellten Indikatoren und Aktivitäten beinhalten ehemalige Mitarbeitende von cashgate für das Geschäftsjahr 2020 (siehe auch den Abschnitt zur Abgrenzung der Berichterstattung, Seite 30). Der Bericht beinhaltet keine Temporärmitarbeitende, die über Personalleih-Agenturen angestellt sind (2% der Mitarbeitenden, 2019: 2%), da sie keinen direkten Vertrag mit Cembra haben, sowie keine Mitarbeitenden von Drittanbietern, die für die Bank Dienstleistungen erbringen, keine externen Berater für spezifische Projekte und keine Mitarbeitenden der Tochtergesellschaft Swissbilling. Die Mehrheit unserer Mitarbeitenden ist an unserem Hauptsitz in Zürich Altstetten tätig und die übrigen in unseren Filialen und Servicezentren in der ganzen Schweiz.

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	Fluktuationsrate – unbefristete Verträge	Fluktuationsrate – freiwillig ¹	Fluktuationsrate – befristete Verträge	Durchschnittliche Beschäftigungs- jahre
2018	13%	9%	1%	9.3
2019	11%	7%	1%	9.0
2020	12%	8%	1%	9.2

¹ «Fluktuationsrate – freiwillig» betrachtet nur die von Mitarbeitenden selbst veranlassten Austritte, ohne Entlassungen durch den Arbeitgeber oder Pensionierungen. Geltungsbereich: Cembra, ausgenommen Swissbilling; einschliesslich cashgate seit 2020

Insgesamt blieben die Mitarbeiterfluktuationsraten 2020 auf den Niveaus der Vorjahre. Die Fluktuation war in den operativen Funktionen mit 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 lag 2020 etwas höher. Die Anzahl der Neuzugänge ist weiter unten in der Tabelle zur Diversität dargestellt.

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)	2020	2018	2016
Vertrauensindex	71%	69%	67%
Teilnahmequote	72%	77%	72%

2020 führte Cembra eine Erhebung mit einer Teilnahmequote von 72% durch, die einen Vertrauensindex von 71% ergab. Das entspricht einer Verbesserung von zwei Prozentpunkten gegenüber der letzten Umfrage 2018 (69%). Aufgrund dieser Bewertung und da wir die Beurteilung des Prüfberichts durch Great Place to Work bestanden hatten, wurde Cembra in der Kategorie Grosse Unternehmen (über 250 Mitarbeitende) neuerlich als «Great Place To Work 2021» zertifiziert. Wir haben dieses Zertifikat erstmals im April 2019 erhalten.

Auf Grundlage der Ergebnisse der Umfragen ergreift die Geschäftsleitung entsprechende Massnahmen, um die Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu verbessern. Massnahmen vorheriger Umfragen umfassten ab 2019 die Förderung einer Kultur des Vertrauens und der Teamarbeit sowie die Einführung eines neuen Ansatzes zum Leistungsmanagement unter dem Titel «Dialogue» (siehe unten) im Jahr 2020, der unser bisheriges System des Leistungsmanagements ersetzte. Massnahmen aus der aktuellen Umfrage zeigten, dass wir weiter an dem Aufbau einer Kultur des Vertrauens und der Teamarbeit arbeiten müssen. Weitere Verbesserungsmassnahmen werden 2021 in laufenden vertiefenden Sitzungen auf Grundlage der Ergebnisse besprochen und definiert.

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 vier Werte zu unterstützen (siehe Seite 29). Es ist uns wichtig, dass potenzielle neue Mitarbeitende sich mit unserer Unternehmenskultur identifizieren können. Im Interviewverlauf prüfen wir nicht nur technische und funktionelle Fähigkeiten. Wir beurteilen auf der Grundlage unseres Verhaltenskodex auch, wie sich Kandidaten in das Team und unsere Kultur einfügen.

Aktualisiertes Personalreglement 2020

Das Personalreglement ist die Grundlage für unsere Interaktion mit den Mitarbeitenden, und der Verhaltenskodex beschreibt die wichtigsten Grundsätze der Zusammenarbeit im Unternehmen. Diese Richtlinien legen auch fest, dass unser Verhalten auf gegenseitiger Wertschätzung und Respekt basieren soll. Dazu gehört der Schutz der Privatsphäre, der Integrität und der Gesundheit der Mitarbeitenden. 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. Das aktualisierte Personalreglement trat im ersten Quartal 2020 in Kraft. Die wichtigsten Änderungen betreffen den zusätzlichen Jahresurlaub für Mitarbeitende über 50 Jahre und mehr Vaterschaftsurlaub. Das Personalreglement wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Unser neuer Ansatz zum Leistungsmangement «Dialogue»

Um eine Kultur des Vertrauens zu schaffen und den Führungskräften mehr Verantwortung zu übertragen, wurde der traditionelle Leistungsbeurteilungsprozess durch unser neues System «Dialogue» ersetzt, um ab 2020 einen kontinuierlichen Dialog zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten zu fördern. Die herkömmliche Leistungsbeurteilung (Management nach Jahreszielen) wurde abgeschafft.

Die vier Elemente von «Dialogue» 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 fördern wir durch kontinuierliches Feedback in beide Richtungen einen offenen Dialog zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden. Im Rahmen dieses Prozesses kommunizieren wir offen und ehrlich, lernen voneinander und helfen uns gegenseitig bei der Weiterentwicklung unserer Stärken. Unsere Mitarbeitenden sind gehalten, ihren Vorgesetzten regelmässig subjektives Feedback in Bezug auf ihr wahrgenommenes Führungsverhalten zu geben.

«Dialogue» legt auch mehr Gewicht auf die Ziele, die wir als Team gemeinsam erreichen wollen. Wir definieren daher Teamziele und leiten daraus Einzel- und Teamprioritäten ab. Dies ermöglicht allen Mitarbeitenden, auf die gleichen Ziele hinzuarbeiten. Für den 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 neuen Ansatz angepasst.

Neben diesem ständigen Dialog zwischen den Mitarbeitenden und ihren Vorgesetzten können Mitarbeitende ihre Bedenken direkt bei Human Resources vorbringen. Wenn sie möchten, können die Mitarbeitenden auch den im Verhaltenskodex festgelegten Whistleblowing-Prozess nutzen (siehe Seiten 56 bis 57).

Alle Mitarbeitenden besuchten im Rahmen der Einführung im Jahr 2020 eine obligatorische Schulungseinheit zum neuen Prozess. Darüber hinaus wurde eine Fokusgruppe mit Vertretern aus allen Bereichen und Ebenen eingerichtet. Nach jeder Phase lieferte die Gruppe Feedback und Input, wie die Umsetzung am besten unterstützt werden kann. Das Feedback zum neuen System war im Berichtszeitraum positiv.

B. Entwicklung und Schulung

Obligatorische Schulung

Cembra **verlangt, dass alle Mitarbeitenden** an einer Reihe von obligatorischen Online-Schulungen (siehe Abschnitt zu Schulungen zu nachhaltigen Verkaufspraktiken, Seite 37, und zu regulatorischen und internen Praktiken, Seite 56) teilnehmen, um regulatorische Anforderungen zu erfüllen. Diese Kurse 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. Darüber hinaus erhalten bestimmte Gruppen von Mitarbeitenden gegebenenfalls zusätzliche obligatorische Online-Schulungen zu Themen wie Benutzierzugriffsverwaltung, hochprivilegierter Zugang oder Schweizer Bestimmungen in Bezug auf Arbeits- und Ruhezeiten.

Alle **neuen Mitarbeitenden** nehmen an der obligatorischen zweitägigen «Onboarding-Schulung» teil, die zu Beginn ihrer Beschäftigung angeboten wird. Die Schulung behandelt Themen wie Compliance, Risikomanagement, unsere Vision und unsere Kultur sowie unsere Produkte, Leistungen für Mitarbeitende und die Marke Cembra. Während der Covid-19-Pandemie 2020 wurden diese Schulungseinheiten in reduziertem Format abgehalten.

Darüber hinaus nehmen die neuen Mitarbeitenden, die in einer operativen Funktion innerhalb der Bank arbeiten werden, an speziellen Onboarding-Schulungen teil. Diese umfassen unter anderem monatliche Schulungen für Neuzugänge zu den Themen Vertrieb, Originations, Kundenservice und Rechts- und Betriebskosten. Die Schulungen behandeln nicht nur Produkte, Systeme und Prozessfähigkeiten, auch Soft Skills 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 Online-Schulung, 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 zu Änderungen von Compliance-Anforderungen, Technologien und Prozessen oder neue Produkte). Weiterbildung findet in Fällen statt, in denen das Management Qualifikationslücken bei Mitarbeitenden im Kundenservice feststellt, beispielsweise im Umgang mit Kundenbeschwerden, im Verhandlungsgeschick oder im Umgang mit Fragen der Kundenbindung.

Kennzahlen obligatorischer Schulungen	2020	2019	2018
Anzahl der obligatorischen E-Learning-Kurse (zehn davon waren 2020 für alle Mitarbeitenden obligatorisch)	21	24	25
Durchschnittliche Gesamt-Schulungstunden pro Mitarbeitendem	4.7	4.2	5.3

Cembra, ausgenommen Swissbilling, einschliesslich cashgate seit 2020.

Die obligatorischen funktionellen Schulungsprogramme werden von acht internen funktionellen Ausbildern und einem Leiter entwickelt und durchgeführt. 2020 wurden insgesamt 1'041 Teilnehmer (2019: 1'639) in 49 verschiedenen Kursen (2019: 63) geschult. Die geringere Anzahl an Schulungen lässt sich auf die Covid-19-Pandemie zurückführen und wir planen, die Schulungen nach der Pandemie im selben Ausmass wie im Jahr 2019 fortzusetzen.

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 wird ein jährliches Schulungsprogramm mit Management- und Führungskursen sowie Schulungen in Soft Skills zusammengestellt.

Im Berichtszeitraum bot Cembra Schulungen an und setzte Massnahmen unter anderem zu folgenden Themen um: Feedback, Empathie, Achtsamkeit, Belastbarkeit sowie Gesundheit und Wohlbefinden (zum Beispiel «Watch your back»). Für Mitarbeitende in Führungspositionen bietet Cembra eigene interne **Schulungen zu Management-Fähigkeiten**. Aufgrund der Covid-19-Pandemie mussten einige Schulungen abgesagt oder auf 2021 verschoben werden.

Kennzahlen zu freiwilligen Schulungen

	2020	2019	2018
Schulungstage zu Management und Soft Skills	7	30	28
Angebotene Kurse	6	17	16
Anzahl der Mitarbeitenden, die an Schulungen zu Management und Soft Skills teilgenommen haben	100	289	267
% der Mitarbeitenden, die in Management und Soft Skills geschult sind	10 %	36 %	35 %
Summe Schulungskosten in CHF 1'000	60	150	113

Cembra, ausgenommen Swissbilling; einschliesslich cashgate seit 2020

Im Jahr 2020 wurden sieben Schulungstage (2019: 30) aus dem bankinternen Schulungsprogramm angeboten, und 10% der Mitarbeitenden (2019: 36%) hatten die Möglichkeit, an mindestens einem Kurs teilzunehmen. Die geringere Anzahl der Schulungstage und der angebotenen Programme sowie die niedrigeren Schulungskosten lassen sich auf Einschränkungen durch die Pandemie zurückführen. Um das reduzierte Programm zu kompensieren, bot Cembra ihren Mitarbeitenden Webinare und andere Online-Schulungsformate.

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 vollumfänglich auszuschöpfen.

Aufgrund der Covid-19-Einschränkungen wurden 2020 CHF 0.03 Millionen für technische und funktionelle Schulungen durch externe Anbieter ausgegeben (2019: CHF 0.2 Millionen) und insgesamt 26 Mitarbeitende erhielten externe Schulungen.

Darüber hinaus unterstützen wir Mitarbeitende bei der Entwicklung ihrer Sprachkenntnisse und ihrer beruflichen Weiterentwicklung. 2020 wurden CHF 0.12 Millionen für diese Art von Weiterbildung ausgegeben (2019: CHF 0.13 Millionen).

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 im oberen Management und zwei Funktionshierarchieebenen darunter, sowie wesentliche Abhängigkeiten von einzelnen Personen oder Schlüsselpersonen für die gesamte Bank diskutiert.

Programm zur Entwicklung von Nachwuchstalenten

Im Jahr 2016 starteten wir das Programm Radix für Nachwuchstalente. Seit 2018 wird das Programm in Zusammenarbeit mit der Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) als Bestandteil des CAS (Certificate of Advanced Studies) durchgeführt und wurde um ein Modul in General Management erweitert. Das unternehmensweite Programm umfasst 22 Schulungstage über einen Zeitraum von acht 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.

2020 schlossen acht junge Mitarbeitende das Radix-Programm erfolgreich ab. Das gemeinsame Hauptprojekt und Ergebnis der Gruppe war, Wasserflaschen und Kunststoffbecher im Hauptquartier zu ersetzen (siehe Seite 52 und im Annex to Sustainability Report 2020).

Lernende

Ein wichtiger Pfeiler der Bank, um neue Talente für die Zukunft zu entwickeln, ist unser internes Ausbildungsprogramm. Wir stellen in der Regel jedes Jahr neue Lernende ein. Nach der Ausbildung versuchen wir, alle Lernenden zu übernehmen und ihnen ihre gewünschte Stelle anzubieten, oft mit Erfolg. Darüber hinaus helfen wir jungen Mitarbeitenden nach der Ausbildung, ihre Weiterbildung abzuschliessen, wobei die Möglichkeit einer Teilzeitbeschäftigung besteht. Aufgrund der Covid-19-Pandemie suchten wir 2020 besonders sorgfältig nach einer angemessenen Nachfolgelösung für alle Lernenden, nachdem diese ihre Ausbildung abgeschlossen hatten.

In den letzten zehn Jahren haben 46 Lernende ihre Ausbildung bei der Bank erfolgreich abgeschlossen; von ihnen sind 15 noch immer bei uns beschäftigt. Sechs der neun Lernenden, die 2020 ihren Abschluss gemacht haben, arbeiten noch immer in der Bank, zwei von ihnen arbeiten in Teilzeit, während sie ihre Berufsausbildung abschliessen.

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.

Gewährleistung der Gesundheit und Sicherheit von Mitarbeitenden während der Covid-19-Pandemie

Im Berichtszeitraum stellte Cembra zu jedem Zeitpunkt die Gesundheit und die Sicherheit der Mitarbeitenden sicher. Bereits Ende Februar 2020 wurde eine bankweite «Covid-19 Task Force» eingerichtet; zuerst traf sich diese täglich, ab Juni 2020 zweimal pro Woche. Das Hauptziel dieser Task Force bestand darin, die Sicherheit der Mitarbeitenden und die Kontinuität der operativen Geschäftsprozesse zu gewährleisten. Die Massnahmen seit der ersten Welle der Pandemie im Jahr 2020 umfassten:

- Cembra informierte zeitnah über die aktuelle Lage und beriet alle Mitarbeitenden zu Sicherheitsaspekten. Mitarbeitende wurden zu relevanten Informationen und Massnahmen in Bezug auf Covid-19 mit Beiträgen auf verschiedenen internen Kommunikationskanälen auf dem Laufenden gehalten.
- Ein Case Management wurde eingerichtet, um sofort die Nachverfolgung und Handhabung von potenziellen Infektionen gemäss den Empfehlungen des Bundesamts für Gesundheit (BAG) sicherzustellen.
- Zusätzliche Hygienemassnahmen wurden in der Büroumgebung umgesetzt und Mitarbeitende arbeiteten wenn möglich von zu Hause aus: Rund 70% der Mitarbeitenden konnten von zu Hause arbeiten.
- Mitarbeitende, die nicht von zu Hause aus arbeiten konnten, wurden physisch voneinander getrennt, indem der gesamte verfügbare Büroraum genutzt wurde, um die soziale Distanzierung zu gewährleisten. Für Menschen mit besonders hohem Risiko wurden entsprechend den Empfehlungen des BAG zusätzliche Massnahmen getroffen.
- Mitarbeitenden, die noch am Hauptsitz arbeiteten, wurden kostenlose Mittagessen zur Verfügung gestellt, als das Personalrestaurant aufgrund von nationalen Vorschriften schliessen musste.
- Unser Krankenversicherungspartner bot eine Hotline an, um unsere Mitarbeitenden zu unterstützen, die mit den Herausforderungen der Arbeit von zu Hause aus zu kämpfen hatten.
- Eltern von Schulkindern wurde Flexibilität gewährt, um die Arbeit von zu Hause und die Kinderbetreuung während der Schulschliessungen zu erleichtern. Darüber hinaus wurden bis zu drei Arbeitstage für die Kinderbetreuung genehmigt. In Einzelfällen wurden bis zu sieben zusätzliche Tage gewährt.
- 2020 wurden während der Covid-19-Pandemie keine Massnahmen zur Kurzarbeit eingeführt.

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:

- Messung Absenzzaten und Zielvorgaben
- Gesundes Arbeitsumfeld und Work-Life-Balance
- Programm zur Mitarbeiterberatung und psychisches Gesundheitsmanagement
- Flexible Arbeitsgestaltung
- Ferien und Abwesenheitsreglement
- Pflege- und Mutterschaftsurlaub
- Sicherheit am Arbeitsplatz
- Gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen
- Überwiegend unbefristete Arbeitsverträge
- Kein massgebliches sub-contracting von Mitarbeitenden

Absenzzatenmessung und Zielvorgaben

Absenzzaten verwenden wir als Indikator, um mehr über das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden zu erfahren. Die Absenzzate basiert auf monatlichen Daten und wird jährlich berechnet. Absenzen aufgrund von Schwangerschaft sind in der Berechnung für den Berichtszeitraum enthalten. Im Jahr 2020 lag die Absenzzate bei 3.2%. Da eine neue Berechnungsmethode eingesetzt wurde, kann diese Zahl nicht direkt mit den Zahlen der Vorjahre verglichen werden (2019: 3.3% und 2018: 3.1%). Cembra hat sich interne Ziele zur Verringerung der Absenzzate gesteckt.

Gesundes Arbeitsumfeld und Work-Life-Balance

Nach einer Beurteilung unserer verschiedenen Gesundheitsprogramme und Aktionen im Jahr 2019, schufen wir 2020 ein umfassendes betriebliches Gesundheitsmanagement-Programm. Diese Massnahmen beinhalten:

- **Workshops zu Absenzprävention und Absenzmanagement** für Vorgesetzte. Diese Schulung bietet Vorgesetzten einen klaren Prozess vor, während und nach einer Absenz aufgrund einer persönlichen Krise, einer Krankheit oder eines Unfalls.
- **Work-Life-Balance-Schulung**, wie Gesundheit und Leadership, Belastbarkeit, Atemtraining und Stressmanagement. Im internen Fitnessstudio im Hauptsitz bieten wir Fitness- und Yoga-Kurse an.
- **Seminare zu Gesundheitsthemen** wie Raucherentwöhnung sowie Informationsveranstaltungen und Sensibilisierungskampagnen zu Themen wie Ernährung, Wohlbefinden und Erste Hilfe. Cembra verfügt auch über ein Notfallsystem.
- **Catering am Hauptsitz** bot mehr gesunde Alternativen (zum Beispiel grössere Auswahl an vegetarischem Essen).
- **Notfallsystem**. In allen Filialen und am Hauptsitz wurden Notfall-Ersthelfer benannt. Sie erhalten regelmässig alle zwei Jahre eine Schulung, um ihre Fähigkeiten zu verbessern und auf dem neuesten Stand zu bleiben.

Cembra stellt sicher, dass **Gesundheitsrisiken** und Probleme wirksam gehandhabt werden und dass 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. Bei medizinischen Fragen und langfristigen Absenzen arbeiten wir mit unserem Versicherungsanbieter und der verbundenen Invalidenversicherung zusammen. 2020 bearbeitete Cembra 19 Fälle.

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. Wir wissen, dass eine wachsende Anzahl von Mitarbeitenden flexible Arbeitszeiten, längere freie Zeiten und familienfreundliche Rahmenbedingungen wünscht, und wir sind uns bewusst, dass wir diesen Trend unterstützen müssen, ohne die Bedürfnisse und den Erfolg des Unternehmens zu gefährden. Die flexiblen Arbeitszeitregelungen werden in unserem Rahmenkonzept Arbeitsgestaltung dargelegt. Die Schlüsselemente des Rahmenkonzepts werden auf Seite 63 beschrieben.

Bei vielen unserer Teilzeitbeschäftigten handelt es sich um berufstätige Eltern. Zum Jahresende 2020 arbeiteten 25% der Mitarbeitenden (2019: 25%) in Teilzeit (genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2020).

Ferien und Abwesenheitsreglement

Die Gesundheit unserer Mitarbeitenden und ihrer Familien hat für die Bank eine hohe Priorität. Ferien und andere freie Tage haben positive Auswirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden, begrenzen die Ausfallzeiten der Beschäftigten aufgrund von Krankheit und verbessern auch die Moral und Produktivität am Arbeitsplatz. Alle unsere Mitarbeitenden haben Anspruch auf 25 Tage bezahlte Ferien. Dies liegt über der gesetzlichen Mindestregelung von 20 Tagen und entspricht dem Branchenstandard in der Schweiz. Darüber hinaus haben Mitarbeitende über 50 Jahren Anspruch auf fünf zusätzliche Tage Jahresurlaub; dieser Anspruch galt bisher erst ab einem Alter von 60 Jahren. Ausserdem gewähren wir Mitarbeitenden auch aus familiären Gründen bezahlte freie Tage.

Sicherheit am Arbeitsplatz

Gemeinsam mit zahlreichen kantonalen Samariterverbänden 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 eigene «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.

Pflege- und Mutterschaftsurlaub

Cembra bietet voll bezahlten Mutterschaftsurlaub, der die gesetzlichen Vorgaben übersteigt. Der voll bezahlte Vaterschaftsurlaub beträgt entsprechend gesetzlichen Vorgaben zehn Werkstage. Details finden Sie im Annex to Sustainability Report 2020.

Gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen

Die gehaltsunabhängigen Mitarbeitervergünstigungen (Nebenleistungen) tragen neben den branchenüblichen Gehältern zu unserer Attraktivität als Arbeitgeberin bei. Die Bank möchte sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden gleichermaßen von diesen Vorteilen profitieren und ermutigt Mitarbeitende, öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen. Vorteile umfassen Reisegutscheine für öffentliche Verkehrsmittel (diese decken die vollen Kosten für das Pendeln innerhalb der Stadt Zürich) und beinhalten zusätzliche Vorteile wie finanzielle Unterstützung für Mitarbeitende mit Kindern und zusätzliche Reisegutscheine (Reka-Checks).

Überwiegend unbefristete Arbeitsverträge und kein massgebliches Überlassen von Mitarbeitenden

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

Es gibt kein massgebliches Überlassen von Mitarbeitenden. Die Anzahl der Personen, die für Cembra arbeiten, um kurzfristigen Bedarf zu decken, entspricht 2% der Belegschaft (2019: 2%). Diese Zeitarbeitskräfte werden über Vermittlungsagenturen in der Regel für ein paar Wochen oder Monate kurzfristig eingestellt und sind in diesem 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 Aufsichtsprozesse entsprechen den strengen Anforderungen der FINMA-Verordnung «Outsourcing – Banken».

D. Vielfalt und Lohngleichheit

Vielfalt ist einer unserer vier Unternehmenswerte (siehe Seite 29). 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. Das wird in unserem Personalreglement beschrieben (Abschnitt II. «Die Verantwortung von Cembra als Arbeitgeber»).

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

49% der Mitarbeitenden sind Frauen (2019: 48%). In der Funktionsstufe «Employee» (einschliesslich der Ebene Employee/ Senior Employee) beträgt der Anteil weiblicher Mitarbeitender 51% (2019: 50%). In der Funktionsstufe «Management» (einschliesslich der Ebene Management/Senior Management) liegt er bei 21% (2019: 25%). Genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2020.

Innerbetriebliche Karrieremobilität

HR Kennzahlen	2020	2019	2018
Neuzugänge insgesamt	113	156	168
- davon weiblich	53	65	80
- davon Neuzugänge insgesamt 50+ (ohne cashgate)	12	18	22
Interne Abteilungswechsel	52	175 ¹	77
Interne Beförderungen (Änderung der Gehaltsklasse)	26	66	43
- davon weiblich	12	25	16

Cembra, ausgenommen Swissbilling, einschliesslich cashgate seit 2020

¹ Neuorganisation

Netzwerkgruppen nur für Frauen

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

Unser internes «Connect»-Programm stellt Frauen über verschiedene Funktionen und Hierarchien hinweg 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 Rednern 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. Wegen der Versammlungsbeschränkungen aufgrund von Covid-19 wurde das Programm im Jahr 2020 reduziert. 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 Schulungstagen 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 39 verschiedenen Ländern (2019: 36, 2018: 37, 2017: 38; mehrfache Staatsangehörigkeit nicht mitgezählt) und mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund. Genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2020.

Lohnleichheit zwischen Mann und Frau und geschlechtsspezifische Lohnkennzahlen

Lohnleichheit

Im Jahr 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. Cembra setzte für die Analyse das Tool «Logib» des Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann ein. Die Analyse bestätigte, dass Cembra den Grundsatz «Gleicher Lohn für gleichwertige Arbeit innerhalb des Schwellenwerts von 5%» erfüllt. Die Analyse wurde von KPMG als unabhängiger Stelle geprüft (siehe auch Jahresrechnung Stammhaus, Seite 182). Auf Grundlage dieser Analyse wurde Cembra vom Kompetenzzentrum für Diversity und Inklusion der Universität St. Gallen, Schweiz, das Zertifikat «We Pay Fair» verliehen.

Im Unterschied zu Lohngefälle-Modellen 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 2020 waren 25% unserer Spitzenverdiener Frauen (also Personen, deren Lohn im 1. Quartil lag). 41% unserer einnahmenwirksamen Rollen entfielen auf Frauen.

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

Lohnquartile	2020	2019
1. Quartil	25.0%	27.2%
2. Quartil	46.3%	42.4%
3. Quartil	58.2%	58.5%
4. Quartil	64.5%	62.4%

Verhältnis von höchstem Lohn zum Medianlohn

Das Verhältnis der höchsten Vergütung zur mittleren Vergütung (Median) betrug 2020 12.3 (2019: 12.3; 2018: 12.5). Der Median basiert auf dem jährlichen Grundgehalt plus der variablen Zielvergütung für das vorangegangene Geschäftsjahr. Das jährliche Grundgehalt wird auf Vollzeitäquivalente hochgerechnet.

6 Umweltverantwortung

Ziel und Vorgehensweise

Umweltverantwortung ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Nachhaltigkeitsziele (siehe Seite 29). Wir haben uns verpflichtet, Ressourcen auf nachhaltige Weise zu nutzen, negative Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren und den Übergang zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft zu unterstützen.

Laut der Relevanzmatrix, die wir in der zweiten Hälfte 2020 entwickelt haben, waren unsere Interessengruppen der Ansicht, Umweltverantwortung habe «mittlere Auswirkungen» (siehe Seite 30). Da wir uns auf Kredite, Kundeneinlagen und Sparprodukte in der Schweiz spezialisieren, wurde der ökologische Fussabdruck von Cembra von unseren Interessengruppen im Vergleich zu anderen Unternehmen als relativ klein eingestuft.

Cembra behandelt Umweltverantwortung mit einem zweistufigen Ansatz:

- **Operatives Umweltmanagement:** Wir bemühen uns laufend um den Schutz der Umwelt durch die Erhaltung der natürlichen Ressourcen und die Vermeidung von Umweltverschmutzung unter Berücksichtigung spezifischer Auswirkungen der Lieferketten.
- **Förderung der Finanzierung von Elektromobilität:** Cembra ist eines der führenden Unternehmen für die Finanzierung von Elektromobilität in der Schweiz und Elektrofahrzeuge bilden einen immer grösseren Teil unserer Finanzierungstätigkeit. Wir betrachten den Anstieg der Nachfrage nach klimafreundlichen Produkten als eine Chance und wir bieten Kredite und Finanzierungsleasing für Elektrofahrzeuge zu äusserst günstigen Konditionen.

Was **ökologische Chancen und Umweltrisiken** angeht, so sind wir bestrebt, die Auswirkungen klimabezogener Risiken auf das Unternehmen im Rahmen unseres strategischen Risikomanagements zu steuern (siehe Bericht Risikomanagement zu strategischem Risiko, Seite 26). Wo dies als angemessen 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.

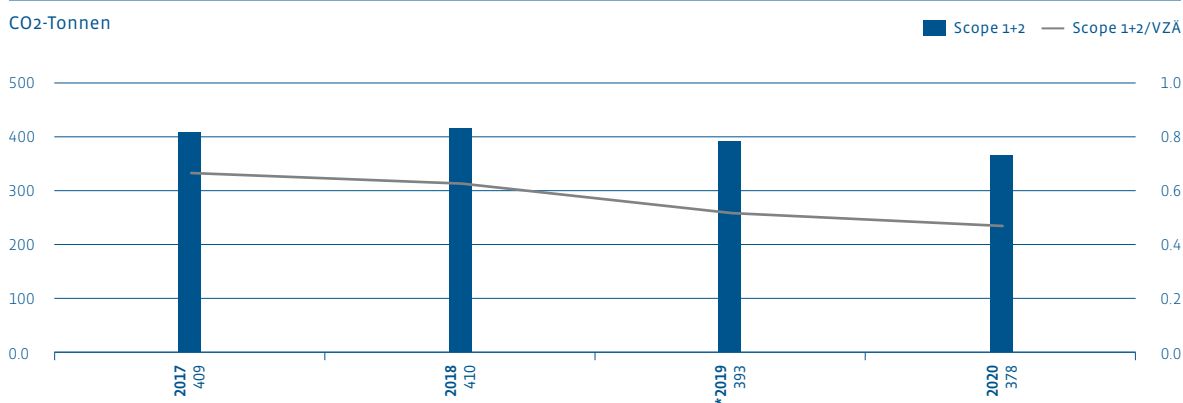
Fortschritt im Jahr 2020

Im Jahr 2020 wurden klimabezogene Richtlinien in den aktualisierten Verhaltenskodex und die neu erschienenen Verhaltensprinzipien für Geschäftspartner eingearbeitet (siehe Seiten 56 und 58). Im zweiten Halbjahr 2020 begann Cembra, die Emissionen der eigenen Flotte zu reduzieren, indem Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor durch Elektrofahrzeuge ersetzt wurden. Verschiedene operative Verbesserungen wurden eingeführt, um 2020 die Kohlendioxidemissionen zu verringern (Details siehe unten und im Annex to Sustainability Report 2020).

Schliesslich verbesserten wir unsere CO₂-Offenlegung, indem die Scope 1 und Scope 2-Emissionen neue, genauere Datenquellen und neue Erkenntnisse berücksichtigen. Wir führen auch geschäftliche Flugreisen als neues Scope 3-Element hinzu.

Im Zeitraum 2017 bis 2019 konnten wir unsere Scope 1+2-Emissionsintensität (CO₂/Vollzeitäquivalente) deutlich reduzieren. Dieser Trend setzte sich im Jahr 2020 fort, auch aufgrund der Einschränkungen wegen Covid-19.

Scope 1+2-Emissionen (CO₂-Tonnen) und Emissionsintensität (CO₂-Tonnen/VZÄ) 2017–2020



* 2019 ohne cashgate

Geltungsbereich und Abgrenzung

Die Anstrengungen von Cembra in Bezug auf Umweltverantwortung konzentrieren sich auf Energie und Emissionsintensität am Hauptsitz. So wurden 2020 76% der Mitarbeitenden abgedeckt (einschliesslich Swissbilling und cashgate seit 2020). Über unsere Verhaltensprinzipien für Geschäftspartner berücksichtigen wir auch die Umweltmanagementsysteme unserer Lieferanten (siehe Kapitel zu Geschäftsintegrität, Seite 58).

Operatives Umweltmanagement

Das operative Umweltmanagement von Cembra basiert auf den Schweizer Gesetzen zu Umweltschutz, Energieeinsparung und CO₂-Emissionsminderung. Wir nehmen unsere Verantwortung für die Umwelt vor allem durch eine Optimierung von Prozessen und Leistungen wahr, die sich auf die Umwelt auswirken. Wir senken durch die Optimierung und Reduzierung unseres Energie- und Geräteeinsatzes zudem unsere Kosten.

Energie und Emissionen

Cembra bemüht sich um eine effizientere Nutzung von Energie und um die Reduktion der Treibhausgasemissionen. Seit 2012 sind wir Teil des freiwilligen Energieprogramms der Energie-Agentur der Schweizerischen Wirtschaft (EnAW) in Zürich, einer offiziellen Partnerin des Bundes und der Kantone zur Steigerung der Energieeffizienz und zum Klimaschutz, mit dem wir uns zur aktiven Reduktion von Kohlendioxidemissionen und zur Optimierung der Energieeffizienz verpflichtet haben. Durch die Zusammenarbeit mit der EnAW, einem offiziellen Partner der schweizerischen Bundesregierung und der Kantone für Energieeinsparung und Klimaschutz, konnten wir unseren Energieverbrauch senken und die Kosteneffizienz zu erhöhen.

- **Geringerer Energieverbrauch.** Energie ist der Bereich, in dem die Geschäfte der Bank die grössten Auswirkungen auf die Umwelt haben. In unserem Hauptsitz (76% aller Mitarbeitenden) nutzen wir seit 2016 ausschliesslich Strom aus erneuerbaren Quellen. Die Einsparung von Energie ist für Cembra von entscheidender Bedeutung, da wir dadurch Ressourcen schonen und kosteneffizient arbeiten können. Wir haben auch ein starkes Interesse daran, stabile Energiesysteme für den ungehinderten Betrieb unseres Geschäfts sicherzustellen. Um unsere Umweltauswirkungen zu reduzieren und Kosten zu senken, führen wir kontinuierlich eine Vielzahl von Massnahmen durch, die darauf abzielen, den Treibhauseffekt des Energieverbrauchs zu reduzieren.

		2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Elektrizität	Durchschn. kWh/VZÄ	2'317	2'570	2'633	2'525	2'649	2'944	3'188	3'409
Gas	Durchschn. kWh/VZÄ	871	850	1'231	1'220	1'695	2'351	1'983	2'679

Abdeckung: 76% der Mitarbeitenden im Jahr 2020

Seit 2013 ist der Stromverbrauch pro Vollzeitäquivalent (VZÄ) um 32% (2019: -25%) und der von Erdgas um -67% zurückgegangen (2019: -62%).

- **Nächste deutliche Reduktion der Kohlendioxid-Emissionen im Hauptsitz:** Der Besitzer des Gebäudes, in dem sich der Hauptsitz von Cembra befindetet, hat beschlossen, bis 2021 auf Fernwärme und bis 2022 auf Fernkälte umzusteigen. Diese umweltfreundlichen und energieeffizienten thermischen Netze werden die Gasheizung ersetzen und es Cembra ermöglichen, ihre direkten Treibhausgas-Emissionen in den kommenden Jahren signifikant zu reduzieren.
- **Fuhrpark des Unternehmens:** 2020 hat Cembra sich ein neues internes Ziel gesteckt, die Kohlendioxidemissionen aus eigenen Fahrzeugen erheblich zu reduzieren. Die Anzahl der Fahrzeuge in der Flotte betrug 60 (2019: 57, 2018: 63). Der Zuwachs erklärt sich aus der Akquisition von cashgate. Die Gesamtkilometerzahl sank 2020 weiter um 11% (siehe Tabelle unten), in erster Linie aufgrund der Pandemie.
- **Mitarbeitervergünstigungen zur Förderung der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel:** Wir fördern die Fahrt zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Rahmen unserer Mitarbeitervergünstigungen. Für die meisten Mitarbeitenden übernehmen wir einen Grossteil der Kosten für die Fahrt zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (siehe Seite 48). 2020 wurde erheblich weniger mit Privatautos und öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit gefahren.
- **Flexible Arbeitsgestaltung:** Die Arbeit von zu Hause aus und Fahrten zum Arbeitsplatz während der Nebenverkehrszeiten reduzieren die Emissionen und die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel zu Spitzenzeiten. In unserem «Rahmenkonzept flexible Arbeitszeitmodelle» (siehe Zusammenfassung auf Seite 63) fördern wir Telearbeit und flexible Arbeitszeiten.

Nachhaltigkeitsbericht

Materialien

Im Rahmen unserer Nachhaltigkeitsbestrebungen versuchen wir, die Nutzung natürlicher Ressourcen zu reduzieren und zu optimieren. Wir achten besonders darauf, woher wir Materialien für unsere Produkte beziehen und wie wir Papier, IT-Ausrüstung und Infrastruktur nutzen. Unser Fortschritt im Jahr 2020 wird wie folgt zusammengefasst (detaillierte Beschreibungen finden Sie im Annex to Sustainability Report 2020 unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit):

- Laufender Wechsel zu energieeffizienter IT-Ausrüstung und Infrastruktur.
- Kostenlose Wasserspender für alle Mitarbeitenden am Hauptsitz ersetzen Wasserflaschen.
- Wechsel auf Verpflegung ohne Plastik für unsere Mitarbeitenden am Hauptsitz.
- Elektronische Displays in Konferenzräumen für vergleichsweise geringeren Papierverbrauch mit FSC-zertifiziertem Papier für alle gedruckten Dokumente.
- Weitere Verbesserungen umfassen die Mülltrennung am Hauptsitz, die für 2021 geplant ist.

Wichtige Umweltkennzahlen

	Einheit	2020	2019	2018
Verbrauch				
Elektrizität	kWh	1'538'548	1'553'193	1'453'998
Gas	kWh	578'700	513'900	679'500
Wasser	m ³	3'454	3'342	3'284
Papier	kg	18'166	24'335	21'920
Abfall	Liter	596'000	819'600	833'600
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte) ^{1,2}	km	1'583'747	1'783'526	1'743'065
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte) / VZÄ ^{1,2}	Durchschn. km/VZÄ	1'674	2'292	2'297
Geschäftliche Flugreisen	km	34'000	565'600	369'700
Treibhausgasemissionen				
Direkte Emissionen (Scope 1)³	Tonnen CO₂	357	371	390
Gas	Tonnen CO ₂	117	104	137
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte) ³	Tonnen CO ₂	240	267	252
Indirekte Emissionen (Scope 2)³	Tonnen CO₂	22	22	20
Elektrizität ²	Tonnen CO ₂	22	22	20
Indirekte Emissionen (Scope 3)	Tonnen CO₂	n/a	n/a	n/a
Geschäftliche Flugreisen (Kat. 6)	Tonnen CO ₂	5	78	49
Scope 1+2-Emissionen / FZÄ ³	Tonnen CO ₂	0.46	0.55	0.62
Anzahl der Mitarbeitenden (Scope Emissionen) ²	Durchschn. VZÄ	664	604	552

¹ Ohne Swiszbilling

² Geltungsbereich: Hauptsitz in Zürich (76% der Mitarbeitenden im Jahr 2020), wo Cembra zu 100% klimaneutrale erneuerbare Energiequellen nutzt.

³ Die Scope 1 und 2-Emissionen wurden für frühere Jahre leicht angepasst, siehe "Fortschritt im Jahr 2020" für Details.

Unser Scope 3-Reporting beschränkt sich gegenwärtig auf Flugreisen unserer Mitarbeitenden. Andere Kategorien (wie die Nutzung verkaufter Produkte, erworbene Waren und Dienstleistungen, Investitionsgüter, Mitarbeitende, die mit privaten Autos oder Zug pendeln) werden gegenwärtig nicht gemessen. Es ist uns bewusst, dass unsere Produkte und Dienstleistungen erhebliche Auswirkungen auf die Umwelt haben. Die Notwendigkeit für weitere Berichterstattung wird 2021 bewertet werden.

Förderung der Finanzierung der Elektromobilität

Cembra ist eines der führenden Unternehmen für die Finanzierung von Elektromobilität in der Schweiz. Wir bieten Kredite und Finanzierungsleasing für Elektrofahrzeuge zu äusserst vorteilhaften Konditionen. Es wird erwartet, dass das Leasing von Elektrofahrzeugen langfristig einen deutlich grösseren Anteil am Gesamtertrag haben wird. Sinkende Preise für Elektrofahrzeuge und ein grösseres Angebot an Gebrauchtfahrzeugen werden die Bedeutung der Elektromobilität weiter stärken, ebenso wie strengere CO₂-Anforderungen und Vorschriften. Letztlich sollen die Kunden von Cembra von Produkten profitieren können, die es ihnen ermöglichen, Energie einzusparen. Unsere Strategie lautet, diesen Geschäftszweig entsprechend der Marktentwicklung weiter auszubauen, um die Diversifikation im Leasing-Portfolio sicherzustellen.

Der Anteil von Elektrofahrzeugen in der Schweiz wächst schnell. Rund 14% der in der Schweiz zugelassenen Neuwagen waren Elektroautos, einschliesslich am Stromnetz ladende Plug-In-Hybridfahrzeuge (Quelle: auto schweiz).

Der Anteil der von Cembra finanzierten neu zugelassenen Elektroautos in der Fahrzeugfinanzierung lag 2020 erheblich über dem Marktdurchschnitt.

7 Geschäftsintegrität

Ziel, Vorgehensweise und Fortschritt

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

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

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

Verantwortung, einer unserer vier Werte, 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 ermutigen wir unsere Mitarbeitenden dazu, sich hervorragende Kenntnisse über Produkte, Prozesse und Marktbedingungen anzueignen und sich über die neuesten Trends, Innovationen und Vorschriften auf dem Laufenden zu halten.

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

Fortschritt im Jahr 2020

Im April 2020 haben wir unseren Verhaltenskodex aktualisiert und veröffentlicht und wir haben die Verhaltensgrundsätze unserer Geschäftspartner veröffentlicht. Darüber hinaus haben wir unser Personalreglement aktualisiert.

Im Jahr 2020 wurden den Regulierungsbehörden keine Fälle gemeldet.

Rahmenrichtlinie Compliance und Risiko

Cembra verfügt über mehrere detaillierte interne Vorschriften, die dazu dienen, Bestechung und Korruption zu verhindern, zum Beispiel den 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 erfüllt alle globalen Vorschriften wie den Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) und den automatischen Informationsaustausch (AIA), um Steuerhinterziehung zu verhindern.

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

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

Führungsverantwortung

Die Geschäftsleitung gibt die Richtung vor und schafft 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.

In der Geschäftsleitung ist die Compliance-Abteilung durch den General Counsel vertreten.

Obligatorische Schulungen für Mitarbeitende

Cembra hat ein umfassendes Programm zur obligatorischen Schulung aller Mitarbeitenden verabschiedet, 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 und Interessenkonflikte.
- **Jährliche Pflichtschulungen für bestimmte Zielgruppen:** Weisungen zu Kreditkarten, Vermittlungen von Versicherungen, Risiko- und Kontrolldatenmanagement, Identitäts- und Zugriffsmanagement sowie Arbeitszeitregelungen.
- **Obligatorische Schulungen für alle neuen Mitarbeitenden:** «Onboarding-Tage», die zwei Tage zu Arbeitsbeginn und einen Tag nach zwei Monaten umfassen. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurden die Onboarding-Tage im Jahr 2020 vorübergehend auf einen Tag verkürzt.

Der Leiter 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, dass alle betroffenen Mitarbeitenden die Pflichtschulungen erfolgreich absolvieren.

Aktualisierter Verhaltenskodex

Die Bank hat 2005 einen Verhaltenskodex eingeführt, der mehrfach aktualisiert wurde. Die aktuelle Version wurde im März 2020 vom Verwaltungsrat verabschiedet und im April 2020 veröffentlicht. In unserem überarbeiteten 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, das Vermögen 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 (dreistufige Überwachungsstruktur) zu überprüfen. Der Verhaltenskodex ist abrufbar unter www.cembra.ch/governance.

Geltungsbereich

Die Einhaltung des Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeitenden der Bank 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 angenommen.

Umsetzung und Schulung

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

- Alle neuen Mitarbeitenden erhalten den Verhaltenskodex als Teil ihres Arbeitsvertrags und nehmen an zwei obligatorischen Schulungen über die Unternehmenswerte und den Verhaltenskodex der Bank teil.
- Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, jährliche Online-Schulungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex zu besuchen, die sich mit den wichtigsten Komponenten des Kodex befassen. Wir planen, verschiedene Aspekte von Vielfalt, Nachhaltigkeit und Menschenrechten in zukünftige verpflichtende Compliance-Schulungen aufzunehmen. 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.
- Im Jahr 2020 schlossen alle Mitarbeitenden, auch alle neuen Mitarbeitenden, die obligatorische Online-Schulung zum Verhaltenskodex ab, in der sie bestätigten, dass sie den Kodex verstanden haben und sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Kodex verpflichten.
- Weitere Einzelheiten zu den vorgeschriebenen Schulungen finden Sie im Abschnitt zu Entwicklung und Schulung, Seite 56.

Whistleblowing-Prozess

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

- Cembra duldet keine Repressalien gegen Personen, die in gutem Glauben mutmassliche Verstösse melden.
- Mitarbeitende können vermutete Verstösse intern (an ihren Vorgesetzten, Human Resources, Compliance, interne Ombudspersonen) oder an 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.
- Im Jahr 2020 wurde ein Fall gemeldet.

Politisches Engagement

Cembra leistet keine politischen Beiträge, wie in Kapitel 3, Absatz 3, 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 Risiko und Compliance implementiert. 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 auf der internen Online-Plattform der Bank, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden das 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 im September 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 2020 prüfte die Geschäftsleitung, welche tatsächlichen oder potenziellen Menschenrechtsthemen von Belang sein könnten und verpflichtete sich, die zehn Prinzipien des UN Global Compact 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 im April 2020 eine Reihe von verbesserten Standards und Werten für Lieferanten herausgegeben. Im Jahr 2020 haben wir damit begonnen, die entsprechenden neuen Durchsetzungsmassnahmen und Kontrollen einzuführen.

Lieferantenstandards

Durch unsere Lieferantenstandards – die Verhaltensgrundsätze unserer Geschäftspartner (verfügbar unter 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. Dazu gehört die Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung, die die körperliche und geistige Unversehrtheit der Mitarbeitenden jederzeit gewährleistet.

Unsere Lieferantenstandards sind aus dem Cembra-Verhaltenskodex ersichtlich. Im April 2020 haben wir ein spezielles Dokument herausgegeben, in dem wir unsere spezifischen Erwartungen an die Lieferanten darlegen. Die verbesserten Standards umfassen ausdrücklich Integrität, Korruptionsbekämpfung sowie Sozial- und Umweltstandards und entsprechen den Grundsätzen des UN Global Compact. Mit unserem aktualisierten Ansatz bemühen wir uns, Bereiche einzubeziehen, die nicht umfassend durch das Gesetz abgedeckt sind oder in denen unsere Lieferanten strengere Standards einhalten müssen als an ihren jeweiligen Standorten.

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

Cembra ist auch an der ökologischen Performance und den internen Managementsystemen der Lieferanten interessiert. Für das Jahr 2021 planen wir, eine Umfrage unter den wichtigsten Lieferanten von Cembra zum Status ihrer Umweltmanagementsysteme durchzuführen.

Prozesse des Lieferantenmanagements

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

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

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

Geltungsbereich

Unsere Lieferantenstandards sollen für diejenigen Lieferanten gelten, die nicht bereits über eigene Nachhaltigkeitsprogramme verfügen. Eine Analyse im Jahr 2019 ergab, dass die überwiegende Mehrheit unserer Lieferanten in der Schweiz ansässig sind mit umfassenden Lieferantenstandards, die implizit unsere Anforderungen bereits erfüllen. Im Laufe des Jahres 2020 hat Cembra 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 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 dies während des nächsten Erneuerungszyklus tun. Im Jahr 2020 enthielten alle erneuerten Verträge (mit Ausnahme von Lizenzen) der wichtigen Lieferanten eine Verpflichtung zu den neuen Verhaltensgrundsätzen unserer Geschäftspartner.

Kontrollen

Wir verlangen von unseren wichtigen Lieferanten, dass sie über ein solides Kontrollsystem verfügen, um Verstösse gegen die Standards zu entdecken und sicherzustellen, dass Korrekturmaassnahmen ergriffen werden. Ergänzt wird dies durch die Verpflichtung für Cembra-Mitarbeitende, die für eine bestimmte Dienstleistung oder einen bestimmten Lieferanten verantwortlich sind, jeden beobachteten Verstoß zu melden und zu eskalieren, sowie durch regelmässige Überprüfungen der wichtigsten Lieferanten. Bei Verstössen überprüfen wir die Schwere des jeweiligen Falls und ergreifen entsprechende Korrekturmaassnahmen. 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.

Schulungen

In der Abteilung Sourcing & Vendor Management sind leitende Mitarbeitende tätig, die die Cembra-Weisungen und die 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.

Prüfungen

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

Schutz der Persönlichkeit und Datenschutz

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

- Die Gruppe hat dieses Rahmenwerk mit der übergeordneten Absicht implementiert, den Schutz kritischer Informationen, personenbezogener Daten (wie Kundendaten) und für die Datenverarbeitung relevanter Informationstechnologie zu gewährleisten. Dieses Rahmenwerk reguliert in gleicher Weise den Schutz der Datenverarbeitung durch Dienstleister. Solche Dienstleister werden sorgfältig ausgewählt, instruiert und kontrolliert.
- Alle Mitarbeitenden werden regelmässig zum Thema Datenschutz und Informationssicherheit 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/) 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.

Die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA) konkretisiert in ihrer Aufsichtsmitteilung 05/2020 die Meldepflicht von Cyber-Attacken gemäss Art. 29 Abs. 2 FINMAG. Solche Cyber-Attacken könnten zu potenziell schwerwiegenden Vorfällen in der Informationssicherheit führen, einschliesslich der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten. Im Laufe des Jahres 2020 wurden keine derartigen Vorfälle in Übereinstimmung mit der oben genannten Aufsichtsmitteilung und ihren Meldepflichten gemeldet.

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

Cembra führt regelmässig Audits ihrer Richtlinien und Systeme zur Informationssicherheit 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 haben sich die Partnerschaften über mehrere Jahrzehnte entwickelt. Über 50% des Geschäftsvolumens werden über Autohändler abgewickelt, die seit mindestens 20 Jahren Partner der Bank sind. Unsere Sales Area Manager sind im Durchschnitt seit 15 Jahren bei der Bank. Zum Jahresende 2020 vergaben 135 (2019: 181 einschliesslich cashgate) unabhängige Vermittler Privatkredite für die Bank. Im Bereich Fahrzeugfinanzierungen arbeiten wir mit rund 4'000 Autohändlern zusammen. Im Kreditkartensegment verfügen wir in der Schweiz über langjährige Beziehungen zu Migros (seit 2006), Conforama (seit 2008), Touring Club Suisse (seit 2011) und Fnac (seit 2016, erneuert 2019). 2019 und 2020 wurden neue Partnerschaften mit LIPO und IKEA Schweiz geschlossen.

Prozesse zur Gewährleistung von Geschäftsintegrität und ethischem Geschäftsgebaren

Wir wollen mit unseren Geschäftspartnern zusammenarbeiten, um den Interessen unserer Kunden zu dienen. Die Partnerschaften sollen die Servicequalität und die Produktintegrität sicherstellen. Cembra verfügt über verschiedene Prozesse, um die Einhaltung von Vorschriften, optimale Unternehmensführung 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
Qualitätssicherung Wir verlangen von unseren Geschäftspartnern, dass sie hohe Integritätsstandards erfüllen.	Die Qualität wird monatlich überprüft, wobei vierteljährlich gründlichere Überprüfungen durchgeführt werden.	Die Qualität wird jährlich oder mindestens alle drei Jahre überprüft.	Unsere Kreditkarten-Partner befolgen bereits sehr hohe Qualitäts- und Verantwortungsstandards.
Schulungen Wir bieten regelmässige Schulungen an, um die Geschäftsintegrität zu gewährleisten.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance. Rund 125 unabhängige Vermittler erhalten jedes Jahr Schulungen. 2020 wurden alle Schulungen trotz der Einschränkungen aufgrund von Covid-19 durchgeführt.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance. 70 bis 80 Autopartner nehmen jedes Jahr an einer zentralen eintägigen Schulung teil. Aufgrund der Einschränkungen im Zusammenhang mit Covid-19 im Jahr 2020 fanden im ersten Quartal zehn zentrale Schulungen statt, danach wurden die Schulungen lokal bei den Partnern durchgeführt.	Die Kreditkarten-Partner im Einzelhandel werden regelmässig geschult und neue Partnerschaften erhalten zusätzlich Onboarding-Schulungen. Rund 200 Point-of-Sale-Schulungen werden jedes Jahr für die mehr als 70 Filialen unserer Partner durchgeführt. Im Jahr 2020 wurden die Schulungen überwiegend per Videoanruf durchgeführt.
Verantwortungen und Überwachung 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 letzte 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 25 Sales Area Managern der Bank besucht, die ihre Erkenntnisse mithilfe eines Online-Tools melden. Auffällige Ergebnisse werden untersucht, und im Falle der Nichteinhaltung durch den Händler wird die Partnerschaft beendet.	Kreditkarten-Partner und ihre Filialen werden regelmässig von drei Mitarbeitenden besucht. Sie bieten Unterstützung und führen stichprobenartige Überprüfungen von Kundenanwendungen durch. Auffällige 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 erfolgt eine jährliche Freigabe der wichtigsten Richtlinien als Teil des E-Learning-Programms, das für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist.
- Ein internes Überwachungssystem ist durch Kontrollfunktionen (Risiko und Compliance) implementiert. Es ist auch Teil des Whistleblowing-Prozesses, der zur Aufdeckung von Korruption genutzt wird («Ombudssystem»).

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

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

Richtlinie über die Annahme und Gewährung von Geschenken

Neben dem Personalreglement und dem Verhaltenskodex gibt es auch eine Richtlinie für die Annahme und Gewährung von Geschenken.

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

Sie regelt die Entgegennahme und Gewährung von Geschenken und Einladungen zu Veranstaltungen. Die Weisung 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 Weisung sind Legal & Compliance verantwortlich.

Richtlinie zu Sponsoring, Beiträgen und Spenden

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

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

Insbesondere legt die Weisung Folgendes fest:

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

Der Überprüfungs- und Genehmigungsprozess wird ausführlich beschrieben und enthält die folgenden Elemente:

- Jedes Jahr kann ein bestimmter Betrag für Spenden zur Verfügung gestellt werden. Spenden müssen im Rahmen eines Konzepts verbindlich festgelegt werden.

- Alle Anträge auf Sponsoring und Zuwendungen werden nach den oben genannten Kriterien geprüft und bewertet.
- Jede Spende und jede wohlthätige Zuwendung muss vom General Counsel und Chief Financial Officer genehmigt werden.

Richtlinie 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 Mitglieder des Verwaltungsrats sowie für alle Mitarbeitenden des Konzerns. 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 Weisung beschreibt sowohl die regulatorischen als auch die internen Anforderungen, die für Marketing- und Werbeaktivitäten gelten. Die regulatorischen Anforderungen, wie beispielsweise das Konsumkreditgesetz, das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), die Datenschutzgesetze und weitere Bestimmungen, die Preisangabenverordnung und deren Relevanz für die Mitarbeitenden, werden ausführlich beschrieben. Darüber hinaus werden in dieser Richtlinie die Entwicklung von Marketing- und Werbeaktivitäten/Materialien sowie die entsprechenden Designanforderungen und das Genehmigungsverfahren dargelegt. Diese Weisung gilt für alle Mitarbeitenden der Bank. Bei der Beauftragung von Dritten (zum Beispiel Werbeagenturen) ist sicherzustellen, dass die Anforderungen dieser Weisung auch von diesen Dritten eingehalten und umgesetzt werden.

Insbesondere legt die Richtlinie Folgendes fest:

- Konsumkreditverträge (einschliesslich Leasingverträgen und Kredit- und Kundenkarten) dürfen nicht aggressiv beworben werden.
- Bei der Produktwerbung muss sichergestellt werden, dass der betreffende Anbieter (Unternehmen) klar angegeben wird und dass in jedem Fall ein Berechnungsbeispiel einschliesslich des effektiven Zinssatzes und der Gesamtkosten angegeben wird.
- Es muss eine Überschuldungswarnung aufgenommen werden, die darauf hinweist, dass 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»

Durch die Bereitstellung flexibler Arbeitszeitregelungen, wo immer dies möglich ist, hilft Cembra den Mitarbeitenden, die richtige Work-Life-Balance zu finden. Die Weisung zeigt die verschiedenen Arbeitszeitmodelle, die die Bank anbietet, und liegt in der Verantwortung von Human Resources.

Insbesondere:

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

8 Gesellschaftliches Engagement

Ziel und Vorgehensweise

Gesellschaftliches Engagement wird von unseren Interessengruppen nicht als wesentliches Thema eingestuft. Da dieses Thema jedoch unseren Mitarbeitenden und Kontakten in der Schweiz wichtig ist, wird es in diesem Kapitel getrennt betrachtet.

Wir bei Cembra sehen uns als Teil eines grösseren sozialen Netzwerks und als Teil der Gemeinschaft. Teil der lokalen Gesellschaft 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. Indem wir uns mit unserem gesellschaftlichen Engagement auf benachteiligte Menschen konzentrieren, wollen wir die Wahrnehmung von Cembra auf dem Markt stärken. Wir betrachten uns als gleichberechtigte Partner und legen grossen Wert darauf, Projekte und Initiativen langfristig zu unterstützen.

Unser gesellschaftliches Engagement hat drei Ziele:

- **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:** Schliesslich sind wir davon überzeugt, dass soziales Engagement die Loyalität unserer Mitarbeitenden zum Unternehmen stärkt.

Fortschritt im Jahr 2020

2020 haben wir unser gesellschaftliches Engagement neu bewertet. In Zukunft wollen wir unser Engagement überarbeiten und uns auf Initiativen mit Bezug zu unserem Kerngeschäft konzentrieren. Wir sehen gute Chancen und Potenzial für Synergien zwischen sozialem Engagement und entsprechenden geschäftlichen Fertigkeiten. Cembra unterstützt in ihrer Zusammenarbeit mit YES bereits fähigkeitsbasierte ehrenamtliche Arbeit. In diesem Zusammenhang helfen Mitarbeitende, die finanzielle Allgemeinbildung von Schülern und Berufsschülern zu verbessern.

Projekte und Initiativen mit ehrenamtlicher Arbeit

Die unternehmensweite Cembra Volunteers-Initiative 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. Die Mitarbeitenden von Cembra können sich an zwei Arbeitstagen pro Jahr für ihre ehrenamtlichen Verpflichtungen freistellen lassen.

Neben unseren anderen Aktivitäten arbeiten wir über das Programm «Fit für die Wirtschaft» mit Schweizer Schulen (Schuljahr eins bis neun) zusammen. Als Cembra Volunteer können Mitarbeitende für einige Unterrichtseinheiten die Rolle des Lehrers übernehmen und so einen wichtigen Beitrag für die unternehmerische Bildung von Kindern und Jugendlichen leisten.

Eine Tabelle mit Details zu den einzelnen Projekten und den Gesamtkosten der Initiativen, die wir 2020 verfolgt haben, finden Sie im Annex to Sustainability Report 2020.

Cembra bittet Mitarbeitende regelmässig um Feedback zu ihrer freiwilligen Arbeit. Wir stehen auch in ständigem Austausch mit unseren Partnern. Diese Prozesse helfen uns dabei, unsere Aktivitäten zu bewerten und zu überwachen, Verbesserungen umzusetzen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen.