



# Home-Office

## Der neue Arbeitsalltag. Zwei Betriebe berichten

SEITE 2





# HOME-OFFICE: Der neue Arbeitsalltag

DIE PANDEMIE HAT DEN ALLTAG GRUNDLEGENDE VERÄNDERT. VIELE FIRMEN HABEN IHRE MITARBEITENDEN DIESES JAHR VON ZUHAUSE AUS ARBEITEN LASSEN. OFT MUSSTEN SIE DAS HOME-OFFICE INNERHALB WENIGER WOCHEN EINFÜHREN, UND DOCH GEHÖRT ES MITTLERWEISE SCHON FAST ZUM ALLTAG. WIE IST DIES DEN EINZELNEN FIRMEN GELUNGEN?

Das Coronavirus hat den Arbeitsalltag, wie wir ihn kennen, auf den Kopf gestellt. Es mussten Schutzmassnahmen umgesetzt, laufend neue Regeln beachtet und zwischenzeitlich Mitarbeitende sogar verpflichtend ins Home-Office geschickt werden. Wir stellen zwei unterschiedliche Betriebe vor, die zeigen, wie sie die vielen Herausforderungen rund ums Home-Office angehen, und beantworten die häufigsten rechtlichen Fragen.



# “Laborarbeit von zuhause aus geht nicht”



**Arnoud Middel** ist Geschäftsleitungsmitglied und Personalchef der Siegfried Gruppe, eines internationalen Pharma-Unternehmens mit über 3500 Mitarbeitenden. Nicht alle können ihre Arbeit während der Pandemie im Home-Office erledigen.

## Herr Middel, wie hat Covid-19 Ihre Arbeitswelt verändert?

Bei der Umstellung auf «mobile working» oder «remote working» stellten sich zwei Fragen: Was machen wir mit der Belegschaft, die in den Fabriken und Labors arbeitet, und wie

befähigen und rüsten wir die Büromitarbeitenden fürs Home-Office aus? Home-Office ist in der Produktion und den Labors nicht möglich. Der Vorteil war dort, dass die Mitarbeitenden schon vorher gewohnt waren, mit Schutzanzügen und Masken zu arbeiten. Das an Covid-19 angepasste Schutzkonzept konnten wir daher schnell umsetzen.

## Und das Officepersonal?

Für sie haben wir die Infrastruktur bereitgestellt und gemeinsam mit ihnen die Befähigung für das Homeoffice erarbeitet. Denn mit der Hardware allein ist die Arbeit noch lange nicht getan. Wir haben in diesem Prozess erkannt, dass Homeoffice eine klare Struktur benötigt. Diese ist normalerweise durch die Trennung von Arbeit und Privatleben gegeben. Sie sicherzustellen ist Voraussetzung für gesundes Arbeiten. Auch der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen vor Ort ist dafür ein wichtiger Faktor.

## Was heisst das für Führungskräfte?

Sie hatten vorher ihr Team immer in Sichtweite. Durch das Home-Office nehmen der informelle Austausch und die Nähe zu den Mitarbeitenden ab. Wenn schlagartig eine räumliche Distanz entsteht, wird der Aufbau von «digitaler Nähe» zum Erfolgsfaktor.

## Was haben Sie gemacht?

Wir haben das Programm «Stay closer» eingeführt. Unsere Führungskräfte haben wir dafür sensibilisiert, dass sich ihre Rolle bei der Führung auf Distanz ändert und sie sich weiterhin um ihre Mitarbeitenden kümmern müssen. Insbesondere darf der persönliche Austausch nicht verloren gehen. Sich nach dem Wohlbefinden der Mitarbeitenden und den Familien zu erkundigen, gehört zum Konzept.

## Wo sehen Sie noch Handlungsbedarf?

Arbeit und Freizeit drohen total zu verschmelzen. Wir wissen heute noch nicht, wie sich dieser Umstand zum Beispiel auf das Gemüt und die Identifikation mit der Firma auswirkt. Wenn die übliche Tagesstruktur und Blockzeiten komplett wegfallen, können Mitarbeitende das Gefühl

entwickeln, immer erreichbar sein zu müssen. Dies kann den Stress deutlich erhöhen. Zudem müssen wir uns auch die Frage stellen: Wie verändert Home-Office die Unternehmenskultur?

## Was machen Sie, wenn Mitarbeitende nicht im Home-Office bleiben möchten?

Es gibt kein Patentrezept. Wir müssen vielmehr den Einzelfall anschauen. Das Wichtigste ist das Wohlbefinden der Mitarbeitenden. Am Arbeitsort können wir überall ein sicheres Arbeiten ermöglichen. Langes Pendeln mit den öffentlichen Verkehrsmitteln kann aber beispielsweise ein Risikofaktor sein. Gerade in der ersten Phase mussten wir die Home-Office-Pflicht auch schon mal durchsetzen, weil im konkreten Fall die Gesundheit des Mitarbeitenden klare Priorität hatte. Dies galt in Einzelfällen auch für Mitarbeitende in der Produktion, die wir während einer gewissen Phase von der Arbeit freigestellt haben.

## In Bezug auf Home-Office stellen sich viele rechtliche Fragen. Was liegt Ihnen am Herzen?

Unternehmen dürfen nie ihre Fürsorgepflicht vergessen. Auch wenn Mitarbeitende im Home-Office arbeiten, liegt es in der Verantwortung der Arbeitgeber, dass ein sicheres und gesundes Arbeiten sichergestellt ist und die gesetzlichen Regeln für Pausen und Höchstarbeitszeiten eingehalten werden. Unsicherheiten sehe ich bei der Abrechnung von Pauschalspesen oder Pendelpauschalen. Ich gehe davon aus, dass Kantone und Juristen dazu noch konkrete Empfehlungen abgeben werden. Zum Beispiel, ob die Tage im Home-Office neu auf dem Lohnausweis auszuweisen sind.

WÄHREND DIE BANKSCHALTER GEÖFFNET BLEIBEN, IST FÜR DIE RESTLICHEN DER RUND 530 MITARBEITENDEN DER WALLISER KANTONALBANK DIE ARBEIT VON ZUHAUSE AUS TAGEWEISE MÖGLICH. ÉLIANE GASPOZ, LEITERIN HR, ERKLÄRT IM INTERVIEW, WELCHE REGELN FÜR DAS HOME-OFFICE BEI DER BANK GELTEN UND WO DIE HERAUSFORDERUNGEN LIEGEN.

# “Wir nehmen auch Positives aus dieser Krise mit”

## **Wie haben Sie das Home-Office umgesetzt?**

Wir haben aus dem ersten Lockdown gelernt und ein alternierendes System von Anwesenheit und Home-Office eingeführt. Die Mitarbeitenden wurden in Teams eingeteilt, die jeweils festgelegte Tage von zuhause aus und im Büro arbeiten. So sind immer die gleichen Mitarbeitenden vor Ort anwesend. Wir können damit auch den Austausch gewährleisten, der für unsere Arbeit enorm wichtig ist. Es wurden alle freien Räume wie Meetingräume und Schulungssäle in Büros umfunktioniert, damit die Arbeit vor Ort möglichst im Einzelbüro erledigt werden kann.

## **Hat sich mit der Pflicht zum Home-Office etwas geändert?**

Die Anzahl Tage zuhause wurde erhöht. Wir folgen den Massnahmen des Bundesrats und haben das Maximum an möglichem Home-Office eingeführt, ohne den Austausch zwischen den Mitarbeitenden zu gefährden. Gesundheit hat oberste Priorität. Dazu zählen aber auch die psychische Gesundheit und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, die wir berücksichtigen müssen.

## **Was waren die grössten Herausforderungen?**

Die IT-Sicherheit hat für eine Bank hohe Priorität. Wir hatten Glück, bereits vorbereitet zu sein. Unser IT-System war so angepasst, dass Fernarbeit möglich war. Eine grosse Herausforderung ist auch das Führen auf Distanz. Die Manager müssen das richtige Mass an Kontakt finden. Dazu werden wir entsprechende Schulungen durchführen.

## **Wie planen Sie die nächsten Monate?**

Wir erwarten bis im Sommer keine grossen Veränderungen. Auch wenn die formelle Home-Office-Pflicht fällt, werden wir die Massnahmen fortführen, solange sie sinnvoll sind. Vielleicht werden kleinere Sitzungen möglich sein oder die Tage im Büro wieder erhöht, aber mehr wohl nicht.

## **Wird Home-Office längerfristig bei Ihnen eingeführt?**

Ja, wir hatten dies bereits geplant. Das entsprechende Reglement ist nun fertiggestellt. Zukünftig können die Mitarbeitenden bis zu 40 Prozent ihrer Arbeitszeit im Home-Office arbeiten, wenn sie dies wünschen. Sie erhalten alle drei Jahre 500 Franken, um sich zuhause entsprechend einzurichten.

## **Was nehmen Sie Positives aus dieser Krise mit?**

Die Krise hat uns vieles gelehrt. Unsere Mitarbeitenden haben Flexibilität und grosse Offenheit für Neuerungen gezeigt. Bei der Einführung des Home-Office waren einige überrascht, wie gut es funktionierte. Wenn wir die Wahl gehabt hätten, hätte es sicher mehr Hindernisse gegeben. Auch haben wir uns neue Fähigkeiten angeeignet. Wir kommunizieren einige News per Video, haben kurze Schulungsmodule aufgezeichnet und führen Videositzungen durch. Das werden wir beibehalten und dadurch auch in Zukunft einiges an Zeit und Reisen einsparen.



# Welche Rechte und Pflichten haben Arbeitgeber bezüglich Home-Office?

Erläuterungen dazu von  
**Roger Rudolph**,  
Professor für Arbeitsrecht



Die sich laufend ändernden Corona-Regeln, die die Arbeitswelt betreffen, werfen insbesondere für Arbeitgeber viele Fragen auf.

Die drei häufigsten davon beantwortet Roger Rudolph, Professor für Arbeitsrecht an der Universität Zürich.

## **Arbeitsort: Welche Regeln gelten, wenn Arbeitnehmende nicht ins Home-Office oder im Gegenteil nicht zurück ins Büro wollen?**

Solange die Home-Office-Pflicht gilt, sind Arbeitnehmende, die unter diese Vorschrift fallen, verpflichtet, die entsprechenden Weisungen der Arbeitgebenden zu befolgen und im Home-Office zu arbeiten. Tun sie es nicht, droht ihnen spätestens nach einer Verwarnung die Kündigung. Die Arbeitgebenden ihrerseits müssen die Mitarbeitenden auch dann ins Home-Office schicken, wenn diese lieber im Büro arbeiten möchten. Anders ist es dann, wenn keine Home-Office-Pflicht besteht, zum Beispiel weil die Tätigkeit zwingend nur im Betrieb geleistet werden kann. Sind die besonderen Corona-Regeln einmal aufgehoben, gilt wieder der Grundsatz, dass weder ein Recht noch eine Pflicht besteht, im Home-Office zu arbeiten. Demzufolge haben Arbeitnehmende dann auch wieder zur Arbeit im Betrieb zu erscheinen, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist.

## **Muss der Arbeitgeber im verpflichtenden Home-Office Kosten übernehmen?**

Das Obligationenrecht verpflichtet Arbeitgebende, alle durch die Ausführung der Arbeit notwendigerweise entstehenden Auslagen zu ersetzen, also zum Beispiel geschäftlich anfallende Telefonkosten, ein beruflich notwendiges Upgrade der Internetverbindung und unter Umständen sogar einen Anteil an Mietkosten. Während der Corona-bedingten Home-Office-Pflicht gilt allerdings eine Sonderregelung, die die Unternehmen von der Pflicht zum Auslagenersatz befreit. Nach den Erläuterungen des Seco sind Stromkosten, Beiträge an Mietkosten oder Ähnliches von dieser Befreiung erfasst.

## **Krank im Home-Office: Darf vom Arbeitnehmenden erwartet werden, dass zumindest ein Teil der Aufgaben erledigt wird?**

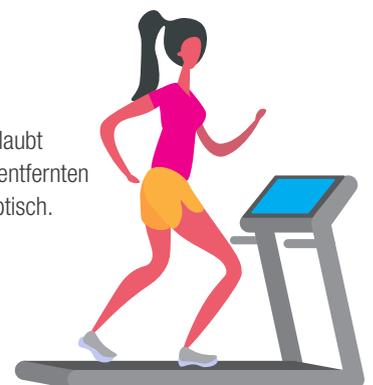
Der Grundsatz ist klar: Wer krankheitsbedingt an der Arbeit verhindert ist, darf sich erholen und muss nicht arbeiten. Das gilt auch im Home-Office. Wenn allerdings eine Restarbeitsfähigkeit besteht, die ohne Gefährdung des Genesungsverlaufs die Übernahme einzelner Aufgaben im Home-Office erlaubt, kann dies von Mitarbeitenden gestützt auf ihre Treuepflicht erwartet werden.

## **Groupe Mutuel Move Challenge Laufen Sie mit uns quer durch Europa**

Die Zeiten der Home-Office-Pflicht sind hoffentlich bald für immer vorbei. Die Groupe Mutuel glaubt daran und bringt mit ihrer Move Challenge Bewegung ins Büro. Das Ziel: einen möglichst weit entfernten Ort in Europa zu erreichen. Doch wie soll das gehen? Ganz einfach: mit einem Laufbandschreibtisch.

### **Mitmachen und einen Laufbandschreibtisch gewinnen**

Bewegung ist das A und O für ein gesundes Leben. Sitzen hingegen ist Ursache für zahlreiche Krankheiten. In Zusammenarbeit mit dem Unternehmen FitOffice fördert die Groupe Mutuel das Gehen bei der Büroarbeit. Für die GM Move Challenge installieren wir bei Ihnen im Unternehmen einen Laufbandschreibtisch. Während vier Wochen werden die Schritte aufgezeichnet und zusammengezählt. Danach wird sich zeigen, wo Ihre Mitarbeitenden mit der Anzahl Schritte in Europa gelandet wären. Am Schluss der Challenge verlosen wir einen Laufbandschreibtisch unter den teilnehmenden Unternehmen.



### **Neugierig geworden?**

Weitere Informationen dazu und Anmeldung über Martin Romang, 058 758 45 01, [corporatecare@groupemutuel.ch](mailto:corporatecare@groupemutuel.ch)

# Wie man seine Pensionskasse richtig wählt

**Wussten Sie, dass 1% zusätzlicher Ertrag pro Jahr bei der Pensionierung ungefähr 20% zusätzliches Kapital ausmacht? Zwischen 2015 und 2020 haben die Versicherten der Groupe Mutuel Vorsorge-GMP durchschnittlich 1,75% zusätzliche Verzinsung pro Jahr erhalten.**

## GMP

GRUPE MUTUEL

PRÉVOYANCE VORSORGE PREVIDENZA

**Verzinsung des Gesamtguthabens der Versicherten:**



Mit einem Aktienanteil von rund 30% und einer Anlagendiversifikation, die Performance und Stabilität vereint, hat die Groupe Mutuel Vorsorge-GMP ihr Portefeuille so organisiert, dass sie wirtschaftlichen Krisen standhalten und den Versicherten gleichzeitig hohe Erträge weitergeben kann.

Seit zehn Jahren haben die Versicherten der GMP das Doppelte des BVG-Mindestzinssatzes erhalten. Bei einer Hochrechnung auf die gesamte Karriere eines Versicherten ergeben sich beim Rücktritt sogar mehr als 30% zusätzliches Kapital. Diese vorteilhaften Zinssätze basieren auf einer effizienten Verwaltung der Vorsorge und einer Philosophie, die auf Sicherheit und Ertrag beruht. Das kommt den Versicherten zugute, die davon jährlich bis zur Pensionierung profitieren.

Deckungsgrad und Wertschwankungsreserve sind zwei wichtige Parameter einer Pensionskasse. Der Deckungsgrad gibt an, inwiefern sie ihren Verpflichtungen gegenüber den Versicherten nachkommen kann. Die Wertschwankungsreserve dient dazu, die grössten Fluktuationen auf den Finanzmärkten auszugleichen.

**Mit einem Deckungsgrad von über 115% und einer vollständig gebildeten Wertschwankungsreserve per 31. Dezember 2020 verfügt die GMP über eines der höchsten Sicherheitsniveaus.**

Mit einem Vergleichsangebot können Unternehmen abschätzen, ob es Klug ist, den Versicherer zu wechseln. Bei Bedarf werden sie

dabei von Spezialisten der zweiten Säule beraten, entweder direkt von einem Versicherungs- und Vorsorgeberater der Groupe Mutuel oder von einem anerkannten Makler.

Die Groupe Mutuel begleitet Unternehmen beim Schutz der Gesundheit und der finanziellen Sicherheit ihrer Mitarbeitenden. Erwerbsausfallsversicherungen bei Krankheit oder Unfall greifen als Erstes ein, wodurch Massnahmen zur Gesundheit am Arbeitsplatz getroffen werden können. Wenn eine Invalidität zu Erwerbsunfähigkeit führt, schaltet sich die zweite Säule ein. Alle Personenversicherungen beim gleichen Versicherer zusammenschliessen, ermöglicht einen optimierten Versicherungsschutz im Schadenfall.

## BVG-Reform ist nötig

# 6,8%

**Aktueller Umwandlungssatz für die Berechnung der Rente**

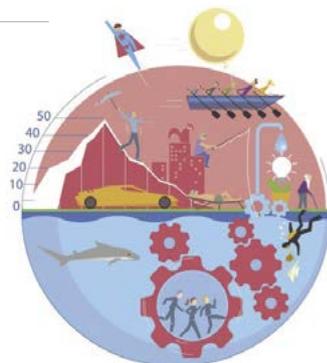
Mit einem zu hohen Umwandlungssatz für die Berechnung der Rente ergeben sich zu hohe Leistungsversprechen für Neurentner, und die Erträge der aktiven Versicherten sinken. Die Senkung des Satzes auf 6% (statt der derzeit 6,8%) scheint zwar akzeptiert zu werden, doch die Massnahmen zur Reduzierung der Auswirkungen geben noch Anlass zu Diskussionen. Die Einführung eines pauschalen Rentenzuschlags, wie ihn der Bundesrat vorschlägt, wäre ein Wiederaufgreifen des Vorschlags, der vom Volk in der letzten Abstimmung dazu abgelehnt wurde, und könnte das Reformprojekt erneut gefährden. Das Parlament debattiert diesen Frühling darüber.

## Vorsorgeforum

**2. September 2021**

Nach dem Erfolg der ersten Ausgabe, die im September 2020 aufgrund der gesundheitlichen Situation online stattfand, hat das Vorsorgeforum, das von der Groupe Mutuel in Zusammenarbeit mit «Le Temps» und dem «KMU-Magazin» organisiert wird, bereits Datum und Ort der zweiten Ausgabe festgelegt: Donnerstag, 2. September 2021, im Beaulieu in Lausanne.

**Save the date für den Event. Wenn alles gut geht, persönlich vor Ort.**



# Der Fortschritt geht weiter

WIR HABEN VINCENT CLAVAZ, MITGLIED DER GENERALDIREKTION UND LEITER GESUNDHEIT UND VORSORGE UNTERNEHMENSKUNDEN DER GROUPE MUTUEL, EINIGE FRAGEN GESTELLT.

**Der Bereich Unternehmen entwickelt sich weiter. In der Erwerbsausfallversicherung liegt die Groupe Mutuel heute in der Schweiz an vierter Stelle, vor den meisten Privatversicherern, was durchaus bemerkenswert ist. Und das Wachstum setzt sich fort. Momentan verzeichnen wir auch Fortschritte im Bereich UVG. Im Bereich der Vorsorge werden wir unseren Kunden ein breiteres Spektrum an Produkten und Dienstleistungen anbieten.**

## Worauf ist dieser Erfolg zurückzuführen?

Als Erstes auf die Nähe zu Kunden und Maklern. Erwähnenswert sind auch eine marktgerechte Produktpalette und wettbewerbsfähige Tarife. Ein sehr wichtiger Faktor ist zudem die Stabilität unserer Teams mit Relationship-Managern im Aussendienst, Vertrags- und Schadensachbearbeitern, Underwriting-Managern und der Bereichsleitung. Alle diese Männer und Frauen sind schon lange mit dabei und stehen im ständigen Dialog mit dem gesamten Ökosystem der Bereiche Erwerbsausfall, UVG, BVG, der Makler im Bereich Unternehmen und der Wirtschaft. Stabilität ist ein Schlüssel zum Erfolg und schafft die Voraussetzungen für gegenseitiges Vertrauen. Der Dialog ist offen und kooperativ. Unsere Priorität ist, massgeschneiderte Lösungen für jeden Kunden und jeden Makler zu schaffen. So hat jeder Unternehmenskunde einen einzigen, persönlichen Sachbearbeiter, und dieser kennt seine Besonderheiten genau.

## Welche Massnahmen werden getroffen, um zukünftige Ziele zu erreichen?

### Was ist die strategische Vision?

Wir haben hohe Ansprüche im Bereich Gesundheit und Vorsorge, sowohl individuell als auch kollektiv. Wir bauen unser Angebot an Produkten und Dienstleistungen für unsere Kunden weiter aus. Darüber hinaus haben wir unser GMP-Angebot für 2021 bereits neu ausgerichtet, damit die Lösung dynamisch und attraktiv für jedes angeschlossene Unternehmen bleibt. Wir investieren erhebliche Ressourcen in IT-Projekte mit dem Ziel, die Digitalisierung zu beschleunigen und noch besser mit Kunden und Maklern zu interagieren.

«Unternehmen 2023» ist eine strategische Initiative, die das Upgrade der gesamten Software in unserem Bereich beinhaltet. Um unsere ehrgeizigen Ziele zu erreichen, muss unsere IT-Infrastruktur auf dem Stand der Zeit sein. Im Jahr 2020 stieg unser Umsatz um fast 40 Millionen Franken. Unser Erfolg wird also Jahr für Jahr bestätigt.

## Kennzahlen

# 25 500

Die Anzahl angeschlossener Unternehmen  
per 1.1.2021

# 4. Platz

Im Bereich Krankentaggeld liegt die  
Groupe Mutuel in der Schweiz auf Platz 4.

|  | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Anz. Unternehmenskunden, 1.1. des Folgejahrs | 20 000 | 22 000 | 23 000 | 24 000 | 25 500 |
| Umsatz Taggeld (in Mio. CHF)                 | 242    | 299    | 355    | 419    | 436    |
| Umsatz UVG und UVGZ (in Mio. CHF)            | 83     | 101,1  | 106    | 109    | 116,4  |
| Umsatz BVG (in Mio. CHF)                     | 143,9  | 147,3  | 148,7  | 161,6  | 165,8  |
| Deckungsgrad BVG: GMP                        | 117,8% | 122,1% | 117,6% | 115,2% | 115,7% |
| Verzinsung der BVG-Guthaben                  | 2,75%  | 1,75%  | 3%     | 2%     | 3%     |
| Total der Bilanz BVG (in Mio. CHF)           | 1694   | 1890   | 1886   | 2201   | 2346   |
| Gesamtumsatz (in Mio. CHF)                   | 468,9  | 547,4  | 609,7  | 689,6  | 717,8  |

Die definitiven Zahlen werden im konsolidierten Jahresbericht der Groupe Mutuel Holding AG Mitte Mai 2021 veröffentlicht.

# Übergabe der Schecks

## Unsere Umfrage kommt zwei Hilfsorganisationen zugute

(die Groupe Mutuel hat für jeden ausgefüllten Fragebogen nach Wahl des Kunden 50 Franken an Terre des Hommes oder Magic Moments überwiesen).

Im Rahmen der im September 2020 und Anfang 2021 durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfrage des Bereichs Unternehmen konnte die Groupe Mutuel 26 050 Franken an zwei Wohltätigkeitsorganisationen spenden: Terre des Hommes Wallis in der Westschweiz und Magic Moments in der Deutschschweiz.

Rückblick auf die Übergabe der Schecks:



Links: Philippe Gex, Direktor von Terre des Hommes Wallis  
Rechts: Etienne Fournier, Senior Relationship Manager bei der Groupe Mutuel

## Übergabe des Schecks über 20 400 Franken

durch die Groupe Mutuel an die Stiftung La Maison von Terre des Hommes Wallis.



Links: Stefano Schlatter, Regional Relationship Manager bei der Groupe Mutuel  
Rechts: Peter Löhmann

## Übergabe des Schecks über 5 650 Franken

durch die Groupe Mutuel für das Kinderhilfswerk Magic Moments von Peter Löhmann.

# Eine Umfrage zur Messung Ihrer Zufriedenheit

Für Michelle Bender, Leiterin Stab Unternehmenskunden, ist die Kundenstimme ein wichtiger Faktor. Deshalb hat der Bereich Unternehmen eine grosse Umfrage bei rund 3900 Unternehmen durchgeführt. Das Ziel ist mehr Kundennähe.

**Michelle Bender:** «Wir danken diesen Unternehmen, dass sie sich die Zeit genommen haben, die Umfrage zu beantworten, aus der unser Aktionsplan für die kommenden Jahre hervorgehen wird. Die Analyse hat zwei Schwerpunkte hervorgebracht: zum einen die Bedeutung des Maklers und des in ihn gesetzten Vertrauens, zum anderen die Wichtigkeit der Qualität, der Klarheit und Reaktionsgeschwindigkeit bei der Schadenbearbeitung. Denn die Kundenbeziehung wird über die Mitarbeitenden des Bereichs Schadenfälle gepflegt, wenn der Kunde die Versicherung benötigt. An diesem Punkt wird unsere Leistung beurteilt, dort befindet sich unser Mehrwert. Jeder Schadenfall ist eine Möglichkeit zur Kundenbindung, indem wir unseren Kunden Lösungen anbieten, mit denen sie ihre Kosten optimieren können, und indem wir hochwertige Dienstleistungen erbringen (Qualität des Dialogs, Proaktivität, speditive Ausführung etc.). Auch hier ist Kundennähe zentral. Kurz gesagt stellt sich bei jedem Austausch mit unseren Kunden eine wichtige Frage: Wie möchte ich, dass man auf mein Anliegen eingeht, wenn ich an ihrer Stelle wäre?»  
Die Termine im September für erste Massnahmen zugunsten unserer Kundenunternehmen und für die Herbstumfrage 2021 stehen bereits.

P.P.  
CH-1920 Martigny  
LA POSTE

Groupe Mutuel  
**Pro**



gedruckt in der  
schweiz

**Herausgeber**  
**Redaktion**  
**Konzept und Gestaltung**  
**Erscheinungsweise**  
**Internet**  
**E-Mail**  
**Fotos**  
**Druck**

Groupe Mutuel, Rue des Cèdres 5, Postfach, CH-1919 Martigny  
Lisa Flueckiger, Jean-Christophe Aeschlimann, Pascal Vuistiner, Serkan Isik  
Jean Philippe Chevassu  
Halbjährlich auf Deutsch und Französisch  
www.groupemutuel.ch/gmpro  
gmpro@groupemutuel.ch  
Thomas Masotti (Seiten: 4, 7), Stock Photo (Seite 1)  
Imprimerie Ronquoz Graphix – Gesamtauflage: 20 000 Exemplare

Groupe Mutuel Pro ist eine Publikation für bei der Groupe Mutuel versicherte Unternehmen.