

# Nachhaltigkeitsbericht

<b>28</b>	<b>Nachhaltigkeitsbericht</b>
29	1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten
30	2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit
35	3 Kundenorientierung
37	4 Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen
42	5 Menschen und Entwicklung
51	6 Umweltverantwortung
54	7 Geschäftsintegrität
63	8 Gesellschaftliches Engagement
64	Unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit

Anmerkung: Dieser Bericht bezieht sich auf Zahlen, Tabellen und andere detaillierte Informationen, die im «Annex to Sustainability Report 2021» offengelegt werden. Dieser Anhang wurde im März 2022 durch den Nachhaltigkeitsausschuss von Cembra genehmigt und vom Audit and Risk Committee überprüft, und er ist Bestandteil unserer Offenlegung zur Nachhaltigkeit. Dieser Anhang und alle anderen Angaben sind unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit) abrufbar.

# 1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten

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

Nachhaltig zu sein bleibt für uns ein wichtiger Bestandteil der Strategie. Im Jahr 2021 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 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 keine signifikant 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 Leasing für Elektrofahrzeuge zu äusserst vorteilhaften Konditionen. Wir verfolgen die Strategie, diesen Geschäftszweig entsprechend der Marktentwicklung weiter auszubauen (siehe Seite 52).

Unser Risikomanagementbericht enthält nun auch ein Kapitel zu klimabezogenen Risiken. Physische Klimarisiken gelten generell als auf bestimmte Aktivitäten begrenzt, da wir ein Finanzdienstleister sind, der ausschliesslich in der Schweiz tätig ist. Klimabezogene Übergangsrisiken könnten sukzessive in Form von Kreditrisiko eintreten, wenn unsere Leasingobjekte mittel- bis langfristig an Wert verlieren. In unserem Risikomanagementbericht beschreiben wir, wie wir diese Risiken begrenzen (Details dazu siehe Risikobericht Seite 26).

Der Nachhaltigkeitsausschuss unter Vorsitz des CEO hielt 2021 fünf Sitzungen ab, in denen laufende Initiativen und Projekte zur Nachhaltigkeit überwacht wurden. Zusätzlich legte der Ausschuss strategiebezugene Nachhaltigkeitsziele als Teil der aktualisierten Strategie fest, die bei unserem Investorentag vorgestellt wurde. Diese Ziele basieren auf unseren Verpflichtungen und sind auf die Förderung weiterer Verbesserungen ausgelegt. Nachhaltigkeitsziele sind seit 2020 auch Teil der Kriterien zur Bestimmung der variablen Vergütung der Geschäftsleitung (siehe Vergütungsbericht, Seite 94). Soweit Entscheide nicht dem Verwaltungsrat vorbehalten sind, hat er eine Überwachungsfunktion mit Unterstützung durch das Audit and Risk Committee.

In diesem Jahr haben wir einen weiteren Schritt unternommen, indem wir eine externe Prüfung für die wichtigsten Themen in diesem Nachhaltigkeitsbericht veranlasst haben (Details siehe Seiten 31 und 64 bis 66). Wir gehören zu den ersten kleineren kotierten Unternehmen in der Schweiz mit einer solchen externen Prüfung.

Unsere verstärkten Bemühungen, nachhaltiges Handeln zu fördern, wurden von führenden ESG Rating-Agenturen bestätigt. Wir freuen uns auch sehr, dass Cembra im SXI Switzerland Sustainability 25 Index vertreten ist und 2022 erneut – als eines von nur neun Schweizer Unternehmen – in den Bloomberg Gender Equality Index aufgenommen wurde. Von der Organisation «Great Place to Work» wurden wir als einer der «Best Workplaces Switzerland» sowie als einer der «Europe's Best Workplaces» ausgezeichnet (Details siehe Seite 32).

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

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

#### Ziele

Bei Cembra 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 Werte bestimmt. Im Rahmen unserer neuen Strategie haben wir die 2017 festgelegten Werte überprüft und die folgenden neuen Kernwerte entwickelt, die uns als Leitprinzipien dienen werden: Customer Obsession, Trust and Team, Accountability and Empowerment sowie Change and Learning. Unser Programm zur kulturellen Transformation wird auf dem beruhen, was uns wichtig ist, so dass wir eine kundenorientierte Denkweise fördern, ebenso wie eine inspirierende und motivierende Kultur des Lernens, der Zusammenarbeit und der Neugier, in der wir Fehler als Teil der Weiterentwicklung akzeptieren.

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

#### 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 53).

Unsere weiteren wichtigen Richtlinien werden auf den Seiten 59 bis 61 beschrieben.

### UN Global Compact Goals und nachhaltige Entwicklungsziele

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

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

### 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 überwacht, die eine wichtige Ausrichtung der Gruppe spiegeln. Diese sind unter anderem auch Teil des Vergütungsrahmenwerks. Der Verwaltungsrat prüft regelmässig das Feedback und die Bedenken institutioneller Anleger und anderer Interessengruppen. Fragen zur Vergütung, zur Zusammensetzung der Geschäftsleitung und zu den Aktionärsrechten werden stets transparent behandelt. Der Verwaltungsrat genehmigt den Nachhaltigkeitsansatz von Cembra sowie die regelmässige Berichterstattung im Rahmen des Geschäftsberichts.

Im Berichtszeitraum prüften der Verwaltungsrat und seine Ausschüsse die ESG-Leistung von Cembra als Teil der retrospektiven Gesamtbewertung für die langfristige leistungsorientierte Vergütung und initiierten einen „Readiness Check“ zur Vorbereitung der vorliegenden Prüfung mit begrenzter Sicherheit dieses Nachhaltigkeitsberichts.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde im März 2022 durch den Verwaltungsrat mit Unterstützung durch das Audit and Risk Committee 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. Den 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. Der Verwaltungsrat hat eine Überwachungsfunktion mit Unterstützung durch das Audit and Risk Committee.

2021 kam der Nachhaltigkeitsausschuss fünf Mal zusammen, im März, Mai, Juli, September und November. Darüber hinaus traf sich monatlich die unternehmensweite **Arbeitsgruppe Nachhaltigkeit**. Die Arbeitsgruppe, die sich aus Managern und Mitarbeitenden aus verschiedenen Abteilungen zusammensetzt, arbeitete weiter an verschiedenen Nachhaltigkeitsfragen.

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

#### Berichterstattung

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit der Kernoption der Global Reporting Initiative (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 2021 besteht aus dem Geschäftsbericht 2021, einschliesslich dieses Kapitels zur Nachhaltigkeit, und dem Annex to Sustainability Report 2021 sowie dem GRI Content Index 2021 und zusätzlichen Offenlegungen. Alle Informationen sind online verfügbar unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit).

## Unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit

Dieser Nachhaltigkeitsbericht 2021 erhielt eine unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit in Übereinstimmung mit dem GRI-Standard (Kernoption) durch eine externe Revisionsstelle. Das Kapitel Gesellschaftliches Engagement wurde von der Analyse ausgenommen, da es für die Anspruchsgruppen nicht als wesentlich gilt (siehe Seite 32). Weitere Details zur unabhängigen Prüfung mit begrenzter Sicherheit finden Sie im Prüfungsbericht auf den Seiten 64 bis 66.

## Geltungsbereich und Abgrenzung der Berichterstattung

Dieser Bericht beschreibt die aktuelle Situation und die Fortschritte, die im Bereich der Nachhaltigkeit im Geschäftsjahr 2021 erzielt wurden. Die meisten Daten und Indikatoren sind für die drei Geschäftsjahre bis einschliesslich 2021 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. Der Anwendungsbereich für die Umweltkennzahlen zu Emissionen wurde auf alle Standorte von Cembra erweitert. Der Prozess der internen Harmonisierung von Umweltkennzahlen wurde 2021 fortgesetzt.

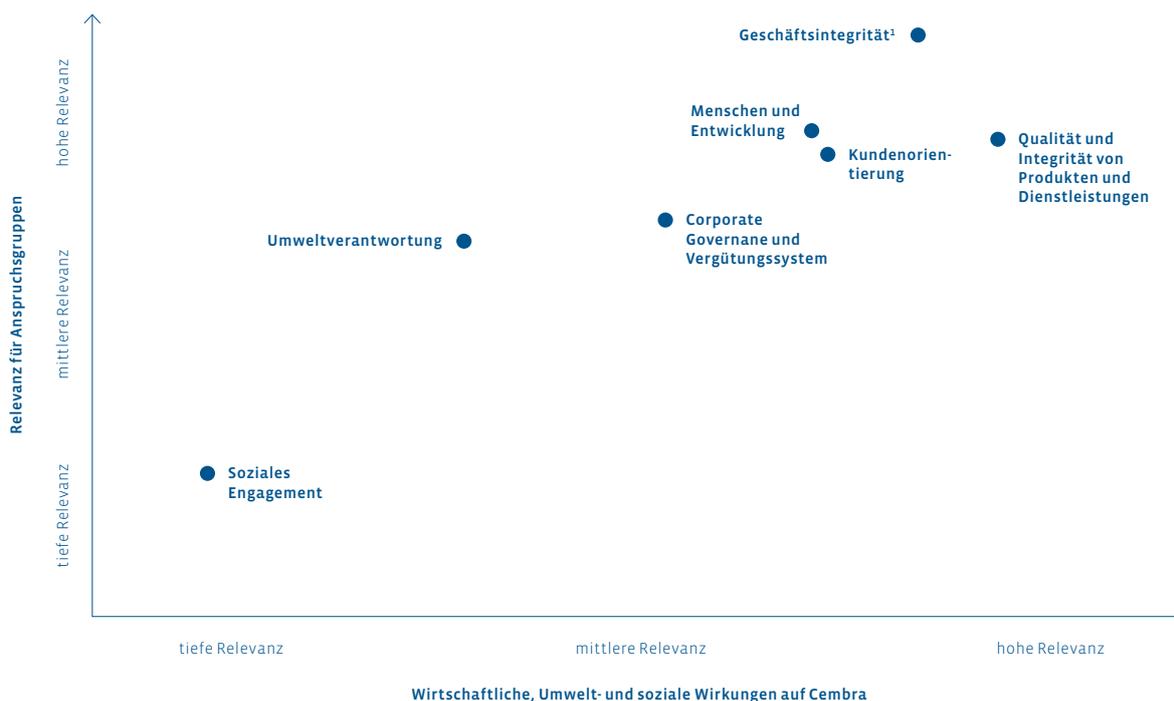
## Beurteilung der Interessengruppen

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 Unternehmensalltag den Dialog auf verschiedenen Ebenen und 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 führte Cembra in der zweiten Jahreshälfte 2020 eine Beurteilung entsprechend den GRI-Standards durch die Interessengruppen durch; der Prozess wurde im Geschäftsbericht 2020 ausführlich beschrieben.

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

## Relevanzmatrix 2021



<sup>1</sup> einschliesslich Datenschutz und Datensicherheit

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

### Weiterhin starke ESG-Bewertungen

Cembra nimmt aktiv an mehreren ESG-Bewertungen von führenden ESG Rating-Agenturen teil, einerseits, um die Nachhaltigkeitsperformance des Unternehmens zu zeigen, andererseits um herauszufinden, in welchen Bereichen Verbesserungen möglich sind. Im Berichtszeitraum wurden unsere starken Bewertungen von MSCI ESG, Sustainalytics, Corporate Sustainability Assessment von Dow Jones Sustainability Index/S&P Global erneut bestätigt. Ausgewählte ESG Rating-Einstufungen sind auf Seite 190 aufgeführt.

### Aufnahme in den SXI Switzerland Sustainability 25 Index und den 2022 Bloomberg Gender Equality Index

Im Berichtszeitraum wurde Cembra in den SXI Switzerland Sustainability 25 Index aufgenommen, der von der Schweizer Börse erstellt wird. Cembra gehörte auch zu den rund 400 Unternehmen weltweit, die in den 2022 Bloomberg Gender Equality Index aufgenommen wurden; dies ist das zweite Jahr in Folge, dass wir in diesem Index genannt werden, der auf geschlechtsbezogenen Kriterien wie weibliche Führungskräfte, gleicher Lohn, inklusive Kultur und Transparenz der Offenlegung basiert.

### Wichtigste Nachhaltigkeitsthemen

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

- **Kundenorientierung** (Kapitel 3) befasst sich mit dem von Cembra verfolgten Ziel, hohen Kundennutzen zu bieten und sich durch hervorragenden und transparenten Service und operative Exzellenz abzuheben. Die Angebote von Cembra sind darauf ausgerichtet, aktuelle Kundenbedürfnisse zu erfüllen und Veränderungen im Finanzverhalten der Kunden zu berücksichtigen.
- **Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen** (Kapitel 4) umfasst die verantwortungsvolle Erbringung von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen mit strengen Sicherheitsstandards. Da wir Finanzprodukte und -dienstleistungen für Privatkunden anbieten, sind wir in hohem Masse für deren finanzielle Situation verantwortlich.
- **Menschen und Entwicklung** (Kapitel 5) umfasst Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung, Work-Life-Balance, Diversity Management, Gesundheitsförderung, persönliche Entwicklung sowie die Kommunikation und Verankerung der Unternehmenswerte von Cembra.
- **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) wurde von unseren Interessengruppen nicht als wesentliches Thema eingestuft. Dennoch verfolgt Cembra seit 2003 eine Reihe von Aktivitäten in Bezug auf Gesellschaft und Philanthropie. Wir berichten weiterhin über dieses Engagement. «Corporate Governance» und «Anreize & Vergütungsstruktur» wurden kombiniert, da Anreize und Vergütung allgemein von externen Interessengruppen, insbesondere von Aktionärsberatern und anderen Governance-Spezialisten, als ein Aspekt von Corporate Governance betrachtet werden. Details zu diesen Themen finden Sie im Corporate Governance Bericht (siehe Seite 67) und im Vergütungsbericht (siehe Seite 96).

Der Nachhaltigkeitsausschuss hat im Januar 2022 die relevantesten Nachhaltigkeitsthemen überprüft und bestätigt.

## Verpflichtungen, Leistungskennzahlen und Bewertung 2021

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

Relevanteste Themen	Kundenorientierung	Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen	Menschen und Entwicklung	Umweltverantwortung	Geschäftsintegrität
Selbstverpflichtung und Ziel	Wir wollen zufriedene Kunden, die uns durch hohe Kundenbindung und Loyalität belohnen	Wir sind eine verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen	Wir sind ein «Great Place to Work» (GPTW) <sup>1</sup>	Wir reduzieren unseren ökologischen Fussabdruck pro Mitarbeitendem	Wir sind dafür bekannt, dass wir bei Nichteinhaltung einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgen
Leistungskennzahlen	Net Promoter Score von mindestens +30 auf einer Skala von -100 bis +100	Qualitative Beurteilung der Qualitätsmessgrössen des Kreditportfolios	GPTW-Vertrauensindex der Mitarbeitenden von mindestens 70%	Reduktion der Scope 1+2-Emissionen um 75% bis 2025 (gegenüber 2019)	Qualitative Beurteilung der gemeldeten Beschwerden und Fälle
Bewertung 2021	Net Promoter Score: 28 (2020: 30)	Weiter solide Qualitätskennzahlen der Aktiven	Vertrauensindex der Mitarbeitenden im Jahr 2020: 71% (2018: 69%), alle zwei Jahre gemessen	Berichtete Scope 1+2-Emissionen wegen erweitertem Geltungsbereich um 39% gestiegen	Keine meldepflichtigen Fälle
Verweis und Details	Seite 35	Seite 37	Seite 42	Seite 51	Seite 54

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

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

### Chancen und Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit

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

- 2021 waren 95% des Gesamtvermögens von Cembra in liquiden Mitteln oder in ungesicherten und besicherten Krediten (Nettoforderungen) in Schweizer Franken und fast ausschliesslich in der Schweiz angelegt.
- Obwohl wir eine Bank sind, bieten wir keine Anlagefonds oder Finanzierungen für internationale Projekte an. Cembra verwaltet keine Vermögen Dritter, daher sind verantwortungsvolle Fonds-Investmentüberlegungen für das Unternehmen nicht von wesentlicher Bedeutung.
- Klimabezogene Chancen und Risiken sind teilweise in der Geschäftsplanung berücksichtigt.
- Umweltrisiken werden in dem Kapitel zu klimabezogenen Risiken beschrieben (siehe Risikomanagementbericht, Seite 26). Unser Fahrzeugfinanzierungsportfolio ändert sich laufend in Richtung Finanzierung von Elektromobilität.
- Kreditanträge, die unseren strengen Standards nicht entsprechen, werden abgelehnt (siehe Kapitel 4 über die Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen, Seite 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 Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit bewusst. Wir sind bestrebt, solche Risiken zu identifizieren und ihre Auswirkungen im Rahmen des allgemeinen Risikomanagements von Cembra zu steuern (siehe Risikomanagementbericht, Seiten 20 bis 21).

## 3 Kundenorientierung

### Ziel und Vorgehensweise

---

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

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

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

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

### Fortschritt im Jahr 2021

2021 lag der gewichtete NPS-Gesamtwert bei +28 (2020: +30), auf einer Skala von -100 bis +100. Während wir dieses Ergebnis mit Blick auf unsere internen Zielsetzungen als gut betrachten, wollen wir 2022 durch unsere laufenden und geplanten Initiativen erneut einen NPS von mindestens +30 erreichen.

### Transparente, bedarfsorientierte Angebote

---

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

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

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

## Investitionen in digitale Plattformen und Schulung

---

Um die Bedürfnisse der Kunden von morgen zu erfüllen, investieren wir in intuitive Zahlungs- und Finanzierungslösungen, durch den Einsatz von Technologie und einen weiterhin starken Kundenservice, einschliesslich einer benutzerfreundlichen und bedarfsbasierten digitalen Plattform. Unser Kundenfokus wird auch durch die Auswahl, Motivation und Schulung von Mitarbeitenden gefördert (siehe Seite 43).

## Entwicklung in Richtung allgemein zugänglicher Produkte

---

Im vergangenen Jahrzehnt haben wir erfolgreich eine langfristige strategische Verlagerung hin zu einem ausgewogenen Produktportfolio verfolgt. In allen Geschäftsbereichen, insbesondere aber im Kreditkartengeschäft, bieten wir unseren Kunden ein sehr gutes Wertversprechen. Kreditkarten werden immer mehr zu einem Teil des täglichen Lebens unserer Kunden; 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 2011 bis 2021 (in % der Nettoerträge)

	2011	2016	2021
Privatkredite	58 %	39 %	39 %
Fahrzeugfinanzierungen	33 %	22 %	26 %
Kreditkarten	9 %	37 %	33 %
Sonstige	–	2 %	2 %

## 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. Cembra will verhindern, dass Kunden sich überschulden, da dies nicht nur negative Auswirkungen auf das Leben unserer Kunden hätte, sondern auch das Kreditausfallrisiko von Cembra beeinträchtigen könnte. Darüber hinaus unterliegen unsere Tätigkeiten in der Kreditvergabe Schweizer Gesetzen und Vorschriften, die uns dazu verpflichten, dass wir unsere Produkte und Dienstleistungen mit angemessener Sorgfaltspflicht zum Schutz der Kunden handhaben. Das Risiko unvorhergesehener Ereignisse im Leben unserer Kunden bleibt bestehen, und es kann immer vorkommen, dass diese zu einer zu hohen Verschuldung führen. In solchen Fällen arbeiten wir eng mit unseren Kunden zusammen, um eine für beide Seiten vorteilhafte Lösung zu finden. Unsere Finanzierungsprodukte und -dienstleistungen bringen es mit sich, dass wir eine grosse Menge an sensiblen und personenbezogenen Daten handhaben müssen. Es ist daher unsere Pflicht, Daten mit Sorgfalt zu behandeln und zu speichern und angemessene Schutzmassnahmen zu ergreifen. Um Qualität und Integrität zu gewährleisten, überwachen wir verschiedene Leistungsmessgrössen, die sich auf die Qualität des Kreditportfolios beziehen.

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

### Fortschritt im Jahr 2021

Das wichtigste Ereignis im Geschäftsjahr 2021 war die fortdauernde Covid-19-Pandemie. Wie im vorangehenden Berichtszeitraum hatte Cembra keine signifikant grössere Anzahl von Kunden in finanziellen Schwierigkeiten zu verzeichnen. Die staatlichen Massnahmen zur sozialen Absicherung und das umsichtige Risikomanagement von Cembra haben dazu beigetragen, die negativen wirtschaftlichen Folgen für die Kunden zu begrenzen. Cembra schränkte die Kreditvergabe in bestimmten, wahrscheinlich von dem Konjunkturrückgang betroffenen Kundensegmenten proaktiv ein und unterstützte auch Bestandskunden, wenn die Pandemie deren Fähigkeit beeinträchtigte, ihren vertraglichen Rückzahlungsverpflichtungen nachzukommen. Verschiedene Instrumente, wie Kreditverlängerungen und -stundungen, wurden eingesetzt, um Kunden vorübergehend finanzielle Erleichterung zu verschaffen und sie dabei zu unterstützen, ihre Zahlungspläne neu zu gestalten oder ihre Zahlungsrückstände zu verwalten.

2021 verzeichneten wir trotz der Auswirkungen der Covid-19-Pandemie eine günstige Performance bei den Wertberichtigungen (siehe Lagebericht, Seite 16). Unser Risikomanagement-Ansatz half uns, erneut diese Performance zu erreichen, da wir spezifische Massnahmen wie Beschränkungen für wesentlich von makroökonomischem Stress betroffene Segmente umsetzten und Kunden in Schwierigkeiten unterstützten.

### Verantwortungsvoller Umgang mit Kunden im Kreditvergabeprozess

---

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

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

Jeder Schritt in diesem Prozess wird im Folgenden detailliert beschrieben.

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

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

#### Das Schweizer Konsumkreditgesetz

Das 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 2021 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 geltenden Gesetzen und Vorschriften, sondern ergreift auch zusätzliche Massnahmen und nutzt die umfassende Erfahrung der Bank. Die meisten Massnahmen sind präventiv und liegen sowohl im Interesse des Kunden als auch der Bank. Unser Ziel besteht darin, verantwortungsvolle Kreditvergabebedingungen festzulegen, anstatt aus den Vertragsbedingungen und Rückzahlungsfristen grösstmöglichen Nutzen zu ziehen. Rechtsverstösse, sofern überhaupt eingetreten, wurden 2021 als unbeabsichtigt sowie in Anzahl und Bedeutung unwesentlich eingestuft.

### Verantwortungsvolle Produktentwicklung

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

### Marketing und Vertrieb

Unser Ziel besteht darin, unsere Produkte verantwortungsbewusst zu vermarkten. Das KKG legt fest, dass Werbung für Konsumkredite nicht aggressiv sein darf. In Erweiterung dieser gesetzlichen Vorgaben regulieren die Mitglieder des Verbands Konsumfinanzierung Schweiz (KFS), des Schweizerischen Leasingverbands (SLV) und anderer Kredit- und Leasinginstitute ihre Werbung für Konsumkredite selbst und ergreifen geeignete Präventivmassnahmen. Die am 1. Januar 2016 in Kraft getretene «Werbekonvention für Konsumkredite in der Schweiz» ist ein vom Bundesrat genehm-

mitiges Selbstregulierungsabkommen. Es geht über die Verpflichtung hinaus, keine irreführenden Informationen zu liefern. Es besagt auch, dass aggressive Marketingmassnahmen nicht auf junge Erwachsene abzielen dürfen und niemand dazu angeregt werden darf, Kredite für hohe kurzfristige Ausgaben wie Urlaubsreisen aufzunehmen. Für das Kreditkartengeschäft wurde von den Mitgliedern der Swiss Payment Association eine ähnliche Übereinkunft verabschiedet und trat am 1. Januar 2022 in Kraft. Diese überarbeitete Übereinkunft ersetzte die frühere Vereinbarung zum Kreditkartengeschäft von 2016. Die Vereinbarungen sind unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://www.cembra.ch/nachhaltigkeit) in deutscher Sprache verfügbar. Cembra ist Mitglied dieser Verbände und verpflichtet sich, deren Richtlinien einzuhalten. 2021 wurde allerdings ein Werbeschreiben an Kunden versandt, das als Verstoss gegen die geltenden Bestimmungen der Vereinbarung eingestuft wurde. Die Richtlinien und Prozesse in Bezug auf Marketingaktivitäten sind in einer internen Richtlinie zu Marketingaktivitäten und externer Korrespondenz ausführlich beschrieben (Details siehe Seite 61).

Seit 2018 konzentrierten sich unsere Werbekampagnen auf besondere Ereignisse im Leben. Mit anderen Worten: Ein Kredit sollte eine angemessene Reaktion auf Lebensumstände und Ereignisse sein. Die Kampagne spricht bestimmte Lebenssituationen an, in denen ein Kredit eine Option sein könnte. Die Themenbereiche umfassen Ausbildung, Wohnen und Fahrzeugkauf. Das Bildmaterial der Kampagne ist im Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2021 verfügbar unter [www.cembra.ch/nachhaltigkeit](http://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. Abschlusstests und Zertifikate bestätigen die erfolgreiche Teilnahme der Mitarbeitenden. Partner (unabhängige Vermittler, Autohändler und Kreditkarten-Partner) werden ebenfalls regelmässig geschult (weitere Einzelheiten finden Sie im Kapitel zur Geschäftsintegrität). Vertriebspraktiken werden regelmässig überwacht und die Vertriebsmitarbeitenden erhalten ein Feedback zu ihrer Leistung und zu ethischen Geschäftspraktiken (siehe Abschnitt unten zu Überwachung und Lernen).

### **Information des Kunden**

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

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

Die Richtlinien und Prozesse bezüglich der Kundeninformation sind in der internen Richtlinie über Marketingaktivitäten und externe Korrespondenz festgelegt (siehe Seite 64).

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

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

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

### **Underwriting (einschliesslich der Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit)**

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

Die **Bewertung der Kreditwürdigkeit** umfasst die Beurteilung der finanziellen und persönlichen Situation des Kunden. Die Bewertung wird durch ein automatisiertes und statistisch solides Kreditrisiko-Ratingsystem unterstützt, das auf einem Scorecard-Verfahren basiert und sich auf verfügbare Kundeninformationen stützt. Es gibt fünf Kunden-Ratings, die jeweils auf historischen Erfahrungen basierende Ausfallwahrscheinlichkeiten spiegeln. Auch das Verhalten eines Kunden kann die Bewertung der Kreditwürdigkeit beeinflussen (weitere Details siehe Seite 136).

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

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

### **Kreditvergabe und -auszahlung**

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

### **Kundenservice und Rückzahlung**

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

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

### **Management von Kundenbeschwerden**

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

Misstände und/oder Rechtsverletzungen werden sorgfältig geprüft und gemäss geltendem Recht und unseren internen Vorschriften behandelt. Der Prozess ist in einer internen Richtlinie formalisiert. Wir verfügen über Mechanismen zur Entgegennahme und Untersuchung von Beschwerden und zur Umsetzung von Korrekturmaassnahmen. Kundenbeschwerden (also Reklamationen) werden in der Regel schriftlich abgewickelt: Wir erhalten Kundenbeschwerden in schriftlicher Form und geben eine formelle schriftliche Antwort. Beschwerden, die per Telefon eingehen, werden separat verfolgt. (Siehe auch den Abschnitt über Beschwerden im Kapitel Geschäftsintegrität, Seite 57.)

2021 entsprach die Anzahl der Beschwerden 0.2% des gesamten Kundenstamms von 1.0 Millionen (2020: 0.3%; 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 Entscheidungen zu verhindern, die zu unerwünschten Ergebnissen wie Zahlungsschwierigkeiten der Kunden führen könnten.

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

### Schulung zur Produktsicherheit

Um die Produktsicherheit für die Kunden zu gewährleisten, bietet Cembra Schulungen zur Sicherstellung eines verantwortungsvollen Produktangebots und Marketings sowie zu verantwortungsvollen Verkaufspraktiken, verantwortungsvollen Erklärungen und kundengerechten Dienstleistungen an. Hilfsmittel (zum Beispiel Handbücher) ergänzen diese Schulungen und ein internes Schulungsteam kümmert sich um funktionale Onboarding-Massnahmen. Der Know-how-Transfer zu 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 (Details zu funktionalen Schulungen siehe Seite 44).

### 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 Seite 39).

#### Verantwortungsvolle Praktiken in Ausnahmefällen

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

- **Suche nach erschwinglichen Rückzahlungslösungen:** Die Bank ist stets bestrebt, faire und erschwingliche Rückzahlungslösungen für alle betroffenen Kunden zu finden. Unsere interne Inkassoabteilung kann auf ungewöhnliche Situationen angemessen und schnell reagieren. Die Experten im Inkasso-Team von Cembra verfügen durchschnittlich über rund 15 Jahre Erfahrung.
- **Einstellung der Zinszahlungen:** In bestimmten aussergewöhnlichen und ungünstigen Situationen erlauben wir die Einstellung von Zinszahlungen. Zudem werden ab einer bestimmten Phase im Inkassoprozess nach dem schweizerischen Schuldbetreibungs- und Konkursrecht automatisch keine Zinsen mehr erhoben.
- **Individuelle einvernehmliche Lösungen:** In bestimmten aussergewöhnlichen und ungünstigen Situationen kann Cembra versuchen, eine individuelle einvernehmliche Lösung zu finden, zum Beispiel durch Anpassung der Produktbedingungen.
- **Umstrukturierungen von Krediten:** Cembra nutzt eine Reihe von Tools, die darauf abzielen, Kunden in finanziell schwierigen Situationen zu unterstützen, indem sie anbieten, Zahlungspläne umzugestalten. Diese Tools zielen in der Regel auf kurzfristige Zahlungsschwierigkeiten bei Privatkrediten ab. Sie werden vorsichtig eingesetzt, nachdem der Kundenbedarf ermittelt und begründet wurde. Kreditverlängerungen oder Stundungen werden in finanziell schwierigen Situationen genutzt, um dem Kunden die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen zu ermöglichen. Nur ein kleiner Teil der Kunden hat von diesen Tools Gebrauch gemacht und dieser Anteil war 2021 geringer als 2020, vor allem dank der wirtschaftlichen Hilfen seitens der Regierung. Cembra hat nur in einem sehr begrenzten Ausmass sanierungsbedürftige Forderungen gegenüber Kunden (TDR) und diese Art der Restrukturierung würde nur in Ausnahmefällen gewährt werden (weitere Details siehe Seite 127).
- **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 sechs Jahren und einschliesslich des Geschäftsjahres 2021 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 in der Schweiz erfolgreiche Bank. Daher sind wir entschlossen, unseren Mitarbeitenden einen attraktiven Arbeitsplatz zu bieten, wie er von der weltweiten Organisation Great Place to Work definiert wurde: Es ist uns wichtig, unseren Mitarbeitenden ein gesundes Umfeld zu bieten, ihre Entwicklung und Karriere zu fördern und ihre Leistung zu würdigen. Eine Reihe verschiedener Programme, Initiativen und spezifischer Schulungskurse zielt darauf ab, qualifiziertes und verantwortungsbewusstes Personal zu rekrutieren, zu binden und zu fördern. Wir erkennen und berücksichtigen auch die Vorteile einer vielfältigen Belegschaft in Bezug auf Geschlecht, Nationalität oder kulturellen Hintergrund. Wir sind der festen Überzeugung, dass vielfältige Teams vielfältigere Lösungen liefern, was uns wiederum in die Lage versetzt, unseren ebenso vielfältigen Kunden bessere Lösungen zu bieten.

### Zielwerte

Unser wichtigster Leistungsindikator in diesem Bereich ist das Mitarbeiterengagement. Unser Ziel ist es, einen GPTW (greatplacetowork.org)-Vertrauensindex unter unseren Mitarbeitenden von mindestens 70% zu erreichen (siehe Tabelle auf Seite 33). Wir haben auch interne Ziele für eine Reihe weiterer Indikatoren festgelegt, wie die Bindungsrate der Mitarbeitenden, die Absenzrate und die Zahlen zur Vielfalt.

### Verantwortlichkeiten

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, nimmt nach Erfordernis an Verwaltungsratssitzungen und Workshops teil und liefert Know-how im Bereich HR Management.

### Fortschritt im Jahr 2021

Das waren die wichtigsten Fortschritte im Bereich Menschen und Entwicklung im Geschäftsjahr 2021:

- Während der andauernden Covid-19-Pandemie hat Cembra die bestehenden Massnahmen für die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeitenden aufrechterhalten oder angepasst (siehe Seite 46).
- Wir haben unsere Richtlinie bezüglich flexibler Arbeitszeitmodelle überarbeitet. Künftig können unsere Mitarbeitenden bis zu 60% ihrer Arbeitszeit von zu Hause arbeiten (siehe Seite 46).
- 2021 wurde für Cembra ein Purpose Statement entwickelt. Unsere Mitarbeitenden waren aktiv in den Prozess eingebunden und konnten über verschiedene Kanäle Beiträge hierzu leisten. Ihre Rückmeldungen waren wichtig für die Entwicklung unseres Purpose Statements als Teil des Strategieprozesses im Jahr 2021.
- Von der Organisation «Great Place to Work» wurden wir als einer der «Best Workplaces Switzerland» sowie als einer der «Europe's Best Workplaces» ausgezeichnet.
- Auf der Grundlage unserer geschlechtsbezogenen Leistung und Offenlegung im letzten Berichtszeitraum (2020) wurde Cembra im Januar 2022 zum zweiten Mal 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.

### Berücksichtigte Bereiche

Die im Folgenden dargestellten Indikatoren und Aktivitäten berücksichtigen nicht: Temporärarbeitende, die über Personalleih-Agenturen angestellt sind (2% der Mitarbeitenden; 2020: 2%), da sie keinen direkten Vertrag mit Cembra haben; Mitarbeitende von Drittanbietern, die für die Bank Dienstleistungen erbringen; externe Berater für spezifische Projekte; Mitarbeitende der Tochtergesellschaft Swisssbilling. Die Mehrheit unserer Mitarbeitenden ist an unserem Hauptsitz in Zürich 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 <sup>1</sup>	Fluktuationsrate – unbefristete Verträge	Fluktuationsrate – unbefristete Verträge	Fluktuationsrate – freiwillig <sup>2</sup>	Fluktuationsrate – befristete Verträge	Durchschnittliche Beschäftigungsjahre
2019	89%	11%	7%	1%	9.0
2020	88%	12%	8%	1%	9.2
2021	88%	12%	9%	1%	9.7

<sup>1</sup> Die Fluktuationsrate und die Beschäftigungsjahre nach Geschlecht finden Sie im Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2021 von Cembra

<sup>2</sup> betrachtet nur die von Mitarbeitenden selbst veranlassten Austritte, ohne Entlassungen durch den Arbeitgeber oder Pensionierungen  
Berücksichtigte Bereiche: Cembra, ausgenommen Swissbilling; einschliesslich cashgate seit 2020

Insgesamt blieben die Mitarbeiterfluktuationsraten 2021 auf den Niveaus der Vorjahre. Die Fluktuation war in operativen Funktionen unter Mitarbeitenden, die sich häufig auf Zwischenstation in ihrer Karriere befinden, vergleichsweise höher. Die Anzahl der Beschäftigungsjahre spiegelt die Loyalität und das Engagement der Mitarbeitenden und hat sich auch 2021 leicht erhöht. Die Anzahl der Neuzugänge ist unten in der Tabelle zur Vielfalt und Lohngleichheit 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%

Die letzte Erhebung wurde 2020 durchgeführt mit einer Teilnahmequote von 72%, die einen Vertrauensindex von 71% ergab. Das entspricht einer Verbesserung von zwei Prozentpunkten gegenüber der Umfrage 2018 (69%). Aufgrund dieses Ergebnisses und des Audit-Berichts von Great Place to Work wurde Cembra im Mai 2021 in der Kategorie Large Companies (250+ Mitarbeitende) auf Platz 9 (April 2019: Platz 5) der «Great Places to Work in Switzerland 2021» gewählt. Darüber hinaus wurden wir im September 2021 zum ersten Mal für die Auszeichnung «Europe's Best Workplaces» nominiert und belegten dort Platz 44 von 50 Unternehmen (in der Kategorie «Large Companies»).

Auf der Grundlage der Ergebnisse der 2020 durchgeführten Umfrage hat Cembra die Mitarbeitenden gefragt, wo wir uns verbessern können. Im Anschluss an die in diesem Zusammenhang durchgeführten vertiefenden Sitzungen wurde beschlossen, sich 2021 auf drei spezifische Optimierungsbereiche zu konzentrieren («Vereinfachung des Tagesgeschäfts», «Kulturreise, Werte und Verhaltensweisen» und «Führen mit einer vertrauensvollen und teamorientierten Einstellung und Denkweise»).

### 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 daher nicht nur technische und funktionelle Fähigkeiten von Kandidaten. Wir beurteilen auf der Grundlage unseres Verhaltenskodex auch, wie sie sich in das Team und unsere Kultur einfügen.

### Personalreglement

Das Personalreglement ist die Grundlage für unsere Interaktion mit den Mitarbeitenden, 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. 2021 wurde ein Fall von unangemessenem Verhalten gemeldet.

### Unser Ansatz zum Leistungsmanagement: «Dialog»

Die vier Elemente von «Dialog» sind ein laufender Dialog über Prioritäten statt jährlicher Ziele, Fokus auf die Teamleistung, Diskussion von Verhalten und Feedback für die Vorgesetzten durch Mitarbeitende. Mit diesem Ansatz fördern wir durch kontinuierliches Feedback in beide Richtungen einen offenen Dialog zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden. Mit diesem Ansatz wollen wir durch kontinuierliches Feedback in beide Richtungen einen offenen und ehrlichen Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitern fördern, um voneinander zu lernen und uns gegenseitig dabei zu unterstützen, unsere Stärken weiterzuentwickeln. Unsere Mitarbeitenden sind gehalten, ihren Vorgesetzten regelmässig subjektives Feedback in Bezug auf ihr wahrgenommenes Führungsverhalten zu geben.

Um eine Kultur des Vertrauens zu schaffen und den Führungskräften mehr Verantwortung zu übertragen, wurde der traditionelle Leistungsbeurteilungsprozess durch unser neues System «Dialog» 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 «Dialog» sind ein laufender Dialog über Prioritäten statt jährlicher Ziele, Fokus auf die Teamleistung, Diskussion von Verhalten und Feedback für die Vorgesetzten durch Mitarbeitende. Mit diesem Ansatz wollen wir durch kontinuierliches Feedback in beide Richtungen einen offenen und ehrlichen Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden fördern, um voneinander zu lernen und uns gegenseitig dabei zu unterstützen, unsere Stärken weiterzuentwickeln. Unsere Mitarbeitenden sind gehalten, ihren Vorgesetzten regelmässig subjektives Feedback in Bezug auf ihr wahrgenommenes Führungsverhalten zu geben. «Dialog» legt auch mehr Gewicht auf die Ziele, die wir als Team gemeinsam erreichen wollen. Für 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.

## 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 55) 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. Bestimmte Gruppen von Mitarbeitenden erhalten gegebenenfalls zusätzliche obligatorische Online-Schulungen zu Themen wie Benutzerszugriffsverwaltung, hochprivilegierter Zugang und Schweizer Bestimmungen in Bezug auf Arbeits- und Ruhezeiten.

Kennzahlen obligatorischer Schulungen	2021	2020	2019
Anzahl der obligatorischen E-Learning-Kurse (zehn davon waren 2021 für alle Mitarbeitenden obligatorisch)	19	21	24
Durchschnittliche Gesamt-Schulungsstunden pro Mitarbeitendem	4.2	4.7	4.2

Cembra, ausgenommen Swissbilling, einschliesslich cashgate seit 2020

Alle **neuen Mitarbeitenden** nehmen an der obligatorischen zweitägigen «Onboarding-Schulung» teil, die in den ersten zwei bis drei Monaten 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. Aufgrund der fortbestehenden Beschränkungen in Verbindung mit Covid-19 wurden die Onboarding-Tage im Jahr 2021 vorübergehend auf einen Tag verkürzt und in einem Online-Format durchgeführt.

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

Diese meist obligatorischen **Fachschulungen für neue Mitarbeitende in operativen Rollen** dauern zwischen zwei Tagen und fünf Wochen. Sie sind eine Mischung aus Präsenz- und webbasierten Schulungen, Einzelcoaching, Tests, Selbststudium und Job-Monitoring-Formaten. Die Struktur ist auf die spezifischen Bedürfnisse des Mitarbeitenden abgestimmt, wobei wir eine möglichst individualisierte Gestaltung der Lerninhalte anstreben. Die Schulungen für neue Mitarbei-

tende 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 und im Umgang mit Fragen der Kundenbindung.

Die obligatorischen funktionellen Schulungsprogramme werden von acht internen funktionellen Ausbildern und einem Leiter entwickelt und durchgeführt. 2021 wurden insgesamt 1'241 Teilnehmer (2020: 1'041) in 69 verschiedenen Kursen (2020: 49) geschult.

### Freiwillige Schulungen

Wir möchten unseren Mitarbeitenden nicht nur die Möglichkeit geben, berufliche Fähigkeiten zu entwickeln, sondern ihnen auch bei der persönlichen Entwicklung helfen. Anhand der Bedürfnisse der Mitarbeitenden und der Bank wird ein jährliches Schulungsprogramm mit Management- und Führungskursen sowie Schulungen in Soft Skills zusammengestellt.

Im Berichtszeitraum hat Cembra aufgrund der fortdauernden Pandemie und der damit verbundenen Beschränkungen bei der Durchführung von Präsenzs Schulungen vor Ort ein reduziertes Schulungsprogramm angeboten. Eine Reihe geplanter Schulungen wurde daher auf ein kürzeres Online-Format umgestellt. Das Angebot für 2021 umfasste jedoch auch Themen aus dem Bereich der sozialen und Führungskompetenzen wie Resilienz, Engagement, unbewusste Voreingenommenheit, Feedback, flexible Arbeitszeiten, Führung und Gesundheit. Ausserdem gab es einen besonderen Schwerpunkt zum Thema Absenzenmanagement, um unsere Liniovorgesetzten in die Lage zu versetzen, eine Sensibilität für das Thema zu entwickeln und gesundheitliche Angelegenheiten von Mitarbeitenden zu bewerten.

### Kennzahlen zu freiwilligen internen Schulungen

	2021	2020	2019
Schulungstage zu Management und Soft Skills	7	7	30
Angeborene Kurse	12	6	17
Anzahl der Mitarbeitenden, die an Schulungen zu Management und Soft Skills teilgenommen haben	238	100	289
% der Mitarbeitenden, die in Management und Soft Skills geschult sind	25 %	10 %	36 %
Summe Schulungskosten in CHF 1'000	32	60	150

Zahlen nach Geschlecht und Beschäftigungsjahren – siehe Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2021, Abschnitt 5. Cembra, ausgenommen Swissbilling; einschliesslich cashgate seit 2020

2021 nutzten 25% der Mitarbeitenden das Angebot (2020: 10%). Durch die kürzeren Sitzungen und die Umstellung auf Online-Formate konnten wir die Zahl der Mitarbeitenden, die an Schulungen teilnahmen, erhöhen, obwohl die Zahl der Schulungstage auf niedrigem Niveau blieb.

### Externe Schulungen

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

2021 wurden CHF 0.14 Millionen für technische und funktionelle Schulungen und Zertifizierungen durch externe Anbieter ausgegeben (2020: CHF 0.03 Millionen) und insgesamt 86 Mitarbeitende erhielten solche Schulungen. Die relativ geringe Zahl für 2020 ist auf Einschränkungen aufgrund der Covid-19-Pandemie zurückzuführen. Bei diesen Schulungen handelt es sich in der Regel um ein- bis zweitägige Kurse, die sicherstellen, dass unsere Mitarbeitenden und Spezialisten angesichts der sich ständig ändernden beruflichen und technischen Bedingungen auf dem neuesten Stand bleiben. Beispiele für entsprechende Schulungen sind Inkasso, Architektur auf AWS, ISACA-Zertifizierungen, Cybersicherheit, Due Diligence und Geldwäschereiprävention sowie Vergütungs-Governance.

Darüber hinaus unterstützen wir Mitarbeitende bei der Entwicklung ihrer Sprachkenntnisse und ihrer beruflichen Weiterentwicklung. Alle Mitarbeitende haben die Möglichkeit, eine Finanzierung für einen Kurs oder eine Schulung bei einer externen Bildungseinrichtung zu beantragen. 2021 haben wir 28 Mitarbeitenden CHF 0.03 Mio. für Sprachkurse und 27 Mitarbeitenden CHF 0.12 Mio. für externe Weiterbildungen wie DAS (Diploma of Advanced Studies) und CAS (Certificate of Advanced Studies) erstattet.

Als Gründungsmitglied des «Advance»-Netzwerks für die Gleichstellung der Geschlechter in der Wirtschaft erhalten wir Zugang zu verschiedenen Schulungen zur Kompetenzbildung (Einzelheiten siehe Seite 43). 2021 nahmen 18 Mitarbeitende an Kursen zu Themen wie Influencing, effektive Teamführung, Mut, Überwindung von Selbstzweifeln und Frauen in Führungspositionen teil.

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

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

### **Programm zur Entwicklung von Nachwuchstalente**

2016 starteten wir das Programm Radix für Nachwuchstalente. Seit 2018 wird das Programm in Zusammenarbeit mit der Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) als Bestandteil des CAS durchgeführt und wurde um ein Modul in General Management erweitert. Das unternehmensweite Programm umfasst 22 Schulungstage über einen Zeitraum von neun Monaten. Die Absolventen haben die Möglichkeit, ihr Geschäftsverständnis zu vertiefen, neue Perspektiven zu gewinnen und anhand anspruchsvoller Fälle zu lernen, Lösungen zu entwickeln, sowie ihr Netzwerk zu erweitern.

Im Jahr 2021 wurde dieses Programm für integriertes Lernen im Juni gestartet; es läuft bis März 2022. Derzeit nehmen zehn junge Mitarbeitende an dem Programm teil.

### **Ausbildungsprogramm**

Ein wichtiger Pfeiler der Bank, um neue Talente für die Zukunft zu entwickeln, ist unser internes Ausbildungsprogramm. Wir stellen in der Regel jedes Jahr neue Lernende ein. Nach der Ausbildung versuchen wir, alle Lernenden zu übernehmen und ihnen ihre gewünschte Stelle anzubieten, oft mit Erfolg. Darüber hinaus helfen wir jungen Mitarbeitenden nach der Ausbildung, ihre Weiterbildung abzuschliessen, wobei die Möglichkeit einer Teilzeitbeschäftigung besteht. Aufgrund der Covid-19-Pandemie suchten wir 2021 besonders sorgfältig nach einer angemessenen Nachfolgelösung für alle Lernenden, nachdem diese ihre Ausbildung abgeschlossen hatten.

In den letzten elf Jahren haben 52 Lernende ihre Ausbildung bei der Bank erfolgreich abgeschlossen; von ihnen sind 18 noch immer bei uns beschäftigt. Drei der sechs Lernenden, die 2021 ihren Abschluss gemacht haben, arbeiten noch immer in der Bank.

## **C. Arbeitsbedingungen**

---

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

### **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. Die 2021 ergriffenen Massnahmen umfassten:

- Cembra informierte zeitnah über die aktuelle Lage und beriet alle Mitarbeitenden zu Sicherheitsaspekten. Die Mitarbeitenden wurden regelmässig über relevante Informationen und Massnahmen zu Covid-19 auf dem Laufenden gehalten. Zusätzliche Hygienemassnahmen wurden in der Büroumgebung umgesetzt, und Mitarbeitende arbeiteten wenn möglich von zu Hause aus.
- Für Mitarbeitende, die nicht von zu Hause aus arbeiten konnten, wurde für soziale Distanz und/oder räumliche Trennung gesorgt.
- Mitarbeitenden, die am Hauptsitz arbeiteten, wurden kostenlose Mittagessen zur Verfügung gestellt, als das Personalrestaurant aufgrund von nationalen Vorschriften schliessen musste.

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:

- Absenzzatenmessung 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 wird berechnet als der Prozentsatz der Arbeitszeit, während der ein Mitarbeitender aufgrund von Krankheit oder Unfall abwesend ist. Krankheit umfasst sowohl kurzfristige als auch langfristige Krankheit sowie Krankheit während der Schwangerschaft. Im Jahr 2021 lag die Absenzzate bei 3.8% (2020: 3.2%). Dieser Anstieg wurde sicherlich durch die fortdauernde Covid-19-Situation beeinflusst. Cembra hat sich interne Ziele zur Verringerung der Absenzzate gesteckt.

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

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

- **Workshops zu Absenzzprävention und Absenzzmanagement** für Vorgesetzte. Diese Schulungen bieten Vorgesetzten einen klaren Prozess für die Zeit vor, während und nach einer Absenzz aufgrund einer persönlichen Krise, einer Krankheit oder eines Unfalls.
- **Work-Life-Balance-Schulungen**, etwa zu den Themen Gesundheit und Leadership, Belastbarkeit und Stressmanagement, sowohl online als auch als Präsenzveranstaltungen. Im internen Fitnessstudio im Hauptsitz bieten wir Fitness- und Yoga-Kurse an. 2021 wurden diese Kurse und Schulungen aufgrund von Beschränkungen im Zusammenhang mit Covid-19 sistiert.
- **Seminare zu Gesundheitsthemen** wie Raucherentwöhnung sowie Informationsveranstaltungen und Sensibilisierungskampagnen zu Themen wie Ernährung, Wohlbefinden und Erste Hilfe. Cembra verfügt auch über ein Notfallsystem.

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

### **Mitarbeiterberatung und psychisches Gesundheitsmanagement**

Cembra hat rund 1'000 Mitarbeitende. Die Grösse des Unternehmens ermöglicht es uns, jeden Fall verantwortungsvoll und auf individueller Basis zu behandeln. Cembra arbeitet mit einem externen Anbieter, der Beratung für Mitarbeitende und Management unterstützt und anbietet. Behandelt werden persönliche Themen (zum Beispiel Familie, Ehe, Migration), berufliche Probleme (zum Beispiel Konflikte am Arbeitsplatz, Spannungen innerhalb des Teams, sexuelle Belästigung, Kündigung, Mobbing), Gesundheitsfragen (zum Beispiel Stress, Burnout, längerfristige Krankheit, Sucht, Behinderung) und persönliche Finanzen (zum Beispiel Budgetberatung, Schuldenlast, Ruhestand). Die Beratung von Mitarbeitenden erfolgt immer in einem vertraulichen Rahmen und ist auf Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar. 2021 wurden sieben Fälle durch den externen Anbieter betreut. Bei medizinischen Fragen und langfristigen Absenzen arbeiten wir mit unserem Versicherungsanbieter und der verbundenen Invalidenversicherung zusammen. 2021 wurden elf medizinische und/oder langfristige Absenzen bearbeitet.

### **Flexible Arbeitsgestaltung**

Die Bank bietet flexible Arbeitszeitmodelle zur Förderung einer gesunden Work-Life-Balance. Die Möglichkeiten beinhalten Regelungen zur Teilzeit und Telearbeit, da Cembra davon überzeugt ist, dass flexible Arbeitsformen die Arbeitszufriedenheit, das Engagement der Mitarbeitenden, die Produktivität und die Bindung an das Unternehmen steigern können. Durch Covid-19 und die damit einhergehenden Beschränkungen verfügen die meisten unserer Mitarbeitenden inzwischen über die technischen Voraussetzungen, um von zu Hause aus zu arbeiten. Wir gehen davon aus, dass sich viele von ihnen auch in Zukunft für eine Hybridlösung entscheiden werden. Wir haben daher unsere Richtlinie in Bezug auf flexible Arbeitszeitmodelle überarbeitet, so dass unsere Mitarbeitenden künftig bis zu 60% ihrer Arbeitszeit von zu Hause aus arbeiten können. Die flexiblen Arbeitszeitregelungen werden in unserem Rahmenkonzept Arbeitsgestaltung dargelegt. Die Schlüsselemente des Rahmenkonzepts werden auf Seite 61 beschrieben.

Bei vielen unserer Teilzeitbeschäftigten handelt es sich um berufstätige Eltern. Zum Jahresende 2021 arbeiteten 25% der Mitarbeitenden (2020: 25%) in Teilzeit (genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2021).

### **Ferien und Abwesenheitsreglement**

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

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

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 eigens eingerichtete «Safety Point»-Webseite im Intranet, die alle Notfallinformationen auf einer Seite zusammenfasst. Auf dieser Seite sind der Standort aller interner Sicherheits-Kits und eine Liste aller zertifizierten Ersthelfer nach Standort und Stockwerk, Informationen zu Fluchtwegen und Defibrillatoren sowie alle Notrufnummern aufgeführt.

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

Cembra bietet voll bezahlten Mutterschaftsurlaub, dessen Dauer die gesetzlichen Vorgaben übersteigt. Der voll bezahlte Vaterschaftsurlaub beträgt entsprechend gesetzlichen Vorgaben zehn Werktage. Details finden Sie im Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2021.

Im Berichtszeitraum nahmen insgesamt 15 Frauen Mutterschaftsurlaub (fünf sind noch im Urlaub) und elf Männer Vaterschaftsurlaub. Im Jahr davor nahmen 19 Frauen Mutterschaftsurlaub und 29 Männer Vaterschaftsurlaub. Von den 19 Frauen sind 10 zurückgekehrt; alle von diesen 10 Frauen waren Ende 2021 noch in der Gruppe beschäftigt.

### **Gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen**

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

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

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

Es gibt keine massgebliche Unterauftragsvergabe von Mitarbeitenden. Die Anzahl der Personen, die für Cembra arbeiten, um kurzfristigen Bedarf zu decken, entspricht 2% der Belegschaft (2020: 2%). Diese Zeitarbeitskräfte werden über Vermittlungsagenturen in der Regel für wenige Wochen oder Monate kurzfristig eingestellt und sind im vorliegenden Bericht nicht enthalten. Darüber hinaus arbeitet Cembra bei projektbezogenen Arbeiten auch mit IT- und anderen Fachberatern zusammen.

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

## D. Vielfalt und Lohngleichheit

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

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

### Geschlecht und Alter

49% der Mitarbeitenden sind Frauen (2020: 49%). In der Funktionsstufe «Employee» (einschliesslich der Ebene Employee/ Senior Employee) beträgt der Anteil weiblicher Mitarbeitender 51% (2020: 51%). In der Funktionsstufe «Management» (einschliesslich der Ebene Management/Senior Management) liegt er bei 23% (2020: 21%). Genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2021.

### Innerbetriebliche Karrieremobilität

HR Kennzahlen	2021	2020	2019
Neuzugänge insgesamt	101	113	156
– davon weiblich	44	53	65
– davon Neuzugänge insgesamt 50+ (ohne cashgate)	9	12	18
Interne Abteilungswechsel	16	52	175 <sup>1</sup>
Interne Beförderungen (Änderung der Gehaltsklasse)	36	26	66
– davon weiblich	21	12	25

Cembra, ausgenommen Swissbilling; einschliesslich cashgate seit 2020

<sup>1</sup> Neuorganisation

#### Netzwerkgruppen nur für Frauen

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

Unser internes «Connect»-Programm stellt Frauen über verschiedene Funktionen und Hierarchien hinweg unterschiedliche Plattformen zur Verfügung, die persönliche Entwicklung, den beruflichen Aufstieg und den Gedankenaustausch ermöglichen. Ein freiwilliges Team trägt zur Organisation der Vorträge, Podiumsdiskussionen mit internen und externen Referenten sowie Veranstaltungen zu Themen wie Vielfalt, Networking und Mut bei. Das Programm steht allen Mitarbeiterinnen innerhalb der Organisation offen; an einigen Veranstaltungen können auch Männer teilnehmen. Wie schon 2020 musste das Programm auch 2021 wegen Versammlungsbeschränkungen aufgrund von Covid-19 wesentlich reduziert werden.

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 43 verschiedenen Ländern (2020: 39; mehrfache Staatsangehörigkeit nicht mitgezählt) und mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund. Genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2021.

### Lohngleichheit zwischen Männern und Frauen

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

Anders als 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 2021 waren 25% unserer Spitzenverdiener Frauen (also Personen, deren Lohn im 1. Quartil lag). 55% unserer einnahmenwirksamen Rollen entfielen auf Frauen (diese Zahl ist aufgrund der angepassten Definition nicht mit früheren Zahlen vergleichbar).

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

Lohnquartile	2021	2020	2019
1. Quartil	24.7%	25.0%	27.2%
2. Quartil	44.8%	46.3%	42.4%
3. Quartil	60.3%	58.2%	58.5%
4. Quartil	65.1%	64.5%	62.4%

### Verhältnis von höchstem Lohn zum Medianlohn

Das Verhältnis der höchsten Vergütung zur mittleren Vergütung (Median) lag 2020 bei 12.1 und entsprach damit dem Niveau der Vorjahre (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 waren unsere Interessengruppen der Ansicht, Umweltverantwortung habe «mittlere Auswirkungen» (siehe Seite 32). 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** anbelangt, so sind wir bestrebt, die Auswirkungen klimabezogener Risiken auf das Unternehmen im Rahmen unseres allgemeinen Risikomanagements zu steuern (siehe Risikomanagement-Bericht zu Klimabezogene Risiken, 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 2021

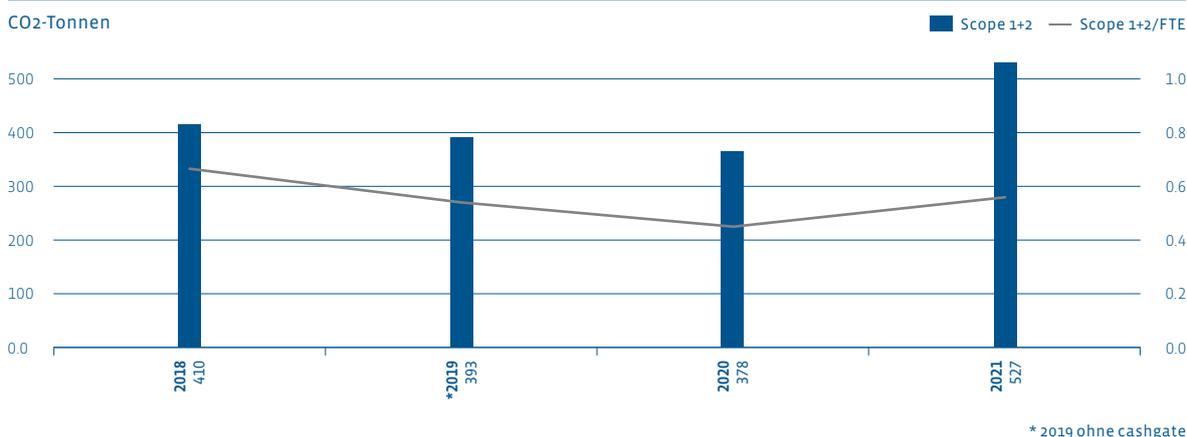
Cembra arbeitet weiter daran, Fahrzeuge mit Verbrennungsmotoren in ihrer eigenen Flotte durch Elektrofahrzeuge zu ersetzen, was zu einem leichten Rückgang der Kohlendioxidemissionen der Flotte führte. Verschiedene operative Verbesserungen wurden eingeführt, um 2021 weitere Kohlendioxidemissionen zu verringern. Die geplante Umstellung auf Fernwärme wurde aufgrund der Pandemie verschoben. Einzelheiten siehe unten.

2021 wurde die Erfassung von **Scope 1- und Scope 2-Emissionen** von 76% auf 100% der Mitarbeitenden ausgeweitet (siehe Absatz «Erfassungsbereich und Grenzen» unten). Infolgedessen stiegen die Scope 1- und Scope 2-Emissionen um 39% auf 527 Kohlenstofftonnen (2020: 379). Die **Scope 1- und Scope 2-Emissionsintensität** stieg erstmals nach mehreren Jahren von 0,46 im Jahr 2020 auf 0,57 im Jahr 2021. Dieser Effekt ist auf mehrere Faktoren zurückzuführen: den erweiterten Erfassungsbereich (siehe «Erfassungsbereich und Grenzen» unten), die geringere Zahl der Beschäftigten sowie den höheren Gasverbrauch.

Schliesslich verbesserten wir unsere CO<sub>2</sub>-Offenlegung weiter, indem die Scope 1 und Scope 2-Emissionen neue, genauere Datenquellen und neue Erkenntnisse berücksichtigen.

Im Zeitraum 2017 bis 2021 konnten wir unsere Scope 1+2-Emissionsintensität (CO<sub>2</sub>-Tonnen/Vollzeitäquivalente) deutlich reduzieren. Dieser Trend kehrte sich 2021 um, vor allem weil die Covid-19-Beschränkungen im Vergleich zu 2020 weniger wurden.

### Scope 1+2-Emissionen (CO<sub>2</sub>-Tonnen) und Emissionsintensität (CO<sub>2</sub>-Tonnen/VZÄ) 2018–2021



## Erfassungsbereich und Grenzen

Mit dem Berichtszeitraum 2021 wurde der Erfassungsbereich der Energie- und Emissionsberichterstattung von Cembra erheblich ausgeweitet und deckt nun die gesamte Gruppe und 100% der Mitarbeitenden ab (bis 2020: 76% der Mitarbeitenden am Hauptsitz). Über unsere Verhaltensprinzipien für Geschäftspartner berücksichtigen wir auch die Umweltmanagementsysteme unserer Lieferanten (siehe Seite 58).

## Operatives Umweltmanagement

Cembras operative Umweltmanagement basiert auf Schweizer Recht zu Umweltschutz, Energie und CO<sub>2</sub>. Wir nehmen unsere Umweltverantwortung durch eine Optimierung von Prozessen und von Leistungen wahr, die sich auf die Umwelt auswirken. Wir senken durch die Optimierung 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 Gesamtenergieverbrauch.** Energie ist der Bereich, in dem unsere Geschäfte die grössten Auswirkungen auf die Umwelt haben. In unserem Hauptsitz (etwa 75% aller Mitarbeitenden) nutzen wir seit 2016 ausschliesslich Strom aus erneuerbaren Quellen. Die Mehrheit der Filialen verwendet Heizgas, drei Filialen verwenden Heizöl. Die Mehrheit der Filialen nutzt Strom aus erneuerbaren Quellen, und einige Filialen nutzen 100% Nativa-Energie, die zu einem grossen Teil aus erneuerbaren Quellen stammt. Wir haben ein starkes Interesse daran, stabile Energiesysteme für den ungehinderten Betrieb unseres Geschäfts sicherzustellen. Um Umweltauswirkungen zu reduzieren und Kosten zu senken, führen wir kontinuierlich Massnahmen durch, die darauf abzielen, den Treibhauseffekt des Energieverbrauchs zu reduzieren. 2021 stieg die Heizintensität (kWh/durchschnittliche Vollzeitäquivalente, VZÄ) deutlich um 57% auf 1'371. Der Anstieg ist auf mehrere Faktoren zurückzuführen, wie zum Beispiel mehr kalte Tage im Vergleich zu den Vorjahren, mehr Frischluftzirkulation und die Ausweitung des Erfassungsbereichs (siehe «Erfassungsbereich»). Seit 2013 ging der Stromverbrauch pro VZÄ um 46% und der von Heizenergie um 49% zurück.

		2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Strom	Durchschn. kWh/VZÄ	1'849	2'317	2'570	2'633	2'525	2'649	2'944	3'188	3'409
Heizenergie	Durchschn. kWh/VZÄ	1'371	871	850	1'231	1'220	1'695	2'351	1'983	2'679

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

- **Nächste deutliche Reduktion der Kohlendioxid-Emissionen im Hauptsitz:** Der Eigentümer des Gebäudes, in dem sich der Hauptsitz von Cembra befindet, hat 2021 zu Fernwärme gewechselt (Umstellung erfolgt ab 2022) und plant einen Wechsel zu Fernkälte bis 2022. Diese umweltfreundlichen und energieeffizienten thermischen Netze werden die Gasheizung ersetzen und es uns ermöglichen, unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen in den kommenden Jahren weiter signifikant zu reduzieren.
- **Fuhrpark des Unternehmens:** Im Jahr 2020 hatte sich Cembra ein neues internes Ziel gesteckt, die Kohlendioxidemissionen aus ihren eigenen Fahrzeugen erheblich zu reduzieren. Im Jahr 2021 betrug die Anzahl der Fahrzeuge in der Flotte 62 (2020: 60; 2019: 57; 2018: 63). Der Zuwachs ist auf die zusätzlichen Swissbilling-Fahrzeuge zurückzuführen. Die Gesamtkilometerzahl ist die gleiche wie im Vorjahr, in erster Linie aufgrund der fortbestehenden 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 47). 2021 fiel der Pendelverkehr mit privaten Pkws und öffentlichen Verkehrsmitteln aufgrund längerer Zeiträume Covid-bedingter Beschränkungen für die Mitarbeitenden deutlich geringer aus als im vorherigen Berichtszeitraum.
- **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 61) fördern wir Telearbeit und flexible Arbeitszeiten. Aufgrund der andauernden Pandemie war der Umfang der Telearbeit 2021 weiterhin sehr hoch.

## Materialien

Im Rahmen unserer Nachhaltigkeitsbestrebungen versuchen wir, die Nutzung natürlicher Ressourcen zu reduzieren und zu optimieren. Wir achten besonders darauf, woher wir Materialien beziehen und wie wir Papier, IT und Infrastruktur nutzen. 2021 wurde die Energieeffizienz am Hauptsitz weiter gesteigert: Glühbirnen wurden durch LEDs ersetzt, und es wurde ein Gebäudeautomationssystem mit Thermostatventilen installiert, um den Gasverbrauch zu senken.

# Nachhaltigkeitsbericht

## Wichtige Umweltkennzahlen

Seit 2021 werden bei der Ermittlung der Umweltkennzahlen 100% der Mitarbeitenden erfasst, mit Ausnahme der Bereiche Abfall und Wasser, für die der Erfassungsbereich der Hauptsitz von Cembra ist (etwa 75% der Mitarbeitenden). In den Jahren bis 2020 wurde zur Ermittlung der Umweltkennzahlen nur der Hauptsitz von Cembra erfasst.

	Einheit	2021	2020	2019
<b>Verbrauch</b>				
Strom <sup>2</sup>	kWh	1'704'739	1'538'548	1'553'193
Gas, Öl und Fernwärme <sup>2</sup>	kWh	1'263'727	578'700	513'900
Wasser (Erfassungsbereich: nur Hauptsitz)	m <sup>3</sup>	1'727	3'454	3'342
Papier	kg	10'945	18'166	24'335
Abfall (Erfassungsbereich: nur Hauptsitz)	Liter	484'000	596'000	819'600
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte) <sup>1</sup>	km	1'583'692	1'583'747	1'783'526
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte) / VZÄ <sup>1</sup>	km / durchschn. VZÄ	1'718	1'674	2'292
Geschäftliche Flugreisen	km	21'500	34'000	565'600
<b>Treibhausgasemissionen</b>				
<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>	<b>CO<sub>2</sub>-Tonnen</b>	<b>502</b>	<b>357</b>	<b>371</b>
Heizenergie <sup>2</sup>	CO <sub>2</sub> -Tonnen	264	117	104
Leasingfahrzeuge (eigene Flotte)	CO <sub>2</sub> -Tonnen	238	240	267
<b>Indirekte Emissionen (Scope 2)</b>	<b>CO<sub>2</sub>-Tonnen</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
Strom <sup>2</sup>	CO <sub>2</sub> -Tonnen	25	22	22
<b>Indirekte Emissionen (Scope 3)</b>	<b>CO<sub>2</sub>-Tonnen</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>
Geschäftliche Flugreisen (Kat. 6)	CO <sub>2</sub> -Tonnen	5	5	78
Scope 1- + Scope 2-Emissionen / VZÄ <sup>3</sup>	CO <sub>2</sub> -Tonnen	0.57	0.46	0.55
Anzahl Mitarbeitende (für Emissionsumfang) <sup>2,3</sup>	Durchschn. VZÄ	922	664	604

<sup>1</sup> Ohne Swissbilling bis 2020

<sup>2</sup> Erfassungsbereich: Seit 2021 – Hauptsitz in Zürich und Filialen (100% der Mitarbeitenden). Bis 2020 – nur Hauptsitz Zürich (ca. 75% der Mitarbeitenden) und nur Gasheizung.

<sup>3</sup> Seit 2021, Durchschnitt der VZÄ in der Cembra-Gruppe

## Scope 3-Reporting

Unser Scope 3-Reporting beschränkt sich gegenwärtig auf geschäftliche Flugreisen. 2021 war Cembra Teilnehmerin an der Scope 3-bezogenen «Climate Accelerator Initiative» des Global Compact Network Switzerland der Vereinten Nationen. Hier lernten wir, wie wir unsere Scope-3-Offenlegung weiter ausbauen können. Die aktuelle «ScBTi guidance v1.1» besagt, dass Konsumkredite und Fahrzeugfinanzierungen, die mehr als 90% des Gesamtvermögens von Cembra ausmachen, nicht für Scope 3 berücksichtigt werden. Die Kommissionseinnahmen werden in der Leitlinie ebenfalls nicht als für Scope 3 anwendbar angesehen. Andere weniger materielle Kategorien (wie erworbene Waren oder pendelnde Mitarbeitende) werden gegenwärtig nicht gemessen. Wir prüfen einer erweiterten Scope 3-Berichterstattung für 2022.

## 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 CO<sub>2</sub>-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 eine anhaltende Diversifikation im Auto-Portfolio sicherzustellen.

Der Anteil von Elektrofahrzeugen in der Schweiz wächst schnell. 2021 waren rund 22% der in der Schweiz zugelassenen Neuwagen Elektroautos, einschliesslich am Stromnetz ladende Plug-In-Hybridfahrzeuge (Quelle: auto schweiz). Der Anteil der angemeldeten Neuwagen in der Schweiz, die ausschliesslich mit Elektroantrieb ausgestattet sind, stieg auf 13% (2020: 8%; 2019: 4.2%; 2018: 1.7%). Der Anteil der von Cembra finanzierten neu zugelassenen Elektroautos (einschliesslich am Stromnetz ladende Plug-In-Hybridfahrzeuge) in der Fahrzeugfinanzierung ging 2021 vorübergehend von 9% im Jahr 2020 auf 3% zurück.

## 7 Geschäftsintegrität

### Ziel, Vorgehensweise und Fortschritt

---

Als unabhängige, seit 2013 börsenkotierte Bank müssen wir strenge aufsichtsrechtliche Anforderungen erfüllen. Es ist stets unser Ziel, für mehr Transparenz zu sorgen als die meisten unserer Mitbewerber, die weder börsenkotiert sind noch über eine Banklizenz verfügen. Als Marktführer sind wir jedoch davon überzeugt, dass strenge aufsichtsrechtliche Anforderungen und transparente Informationen ein guter Weg sind, um mehr Vertrauen zu fördern, insbesondere bei Kunden und anderen wichtigen Interessengruppen, die die finanziellen und nichtfinanziellen Dienstleistungen und Geschäftspraktiken der Bank kennenlernen wollen. Für uns bedeutet geschäftliche Integrität in vielerlei Hinsicht, dass wir über die blossen gesetzlichen Anforderungen, die wir erfüllen müssen, hinausgehen und so handeln, dass wir als transparenter und vertrauenswürdiger Geschäftspartner wahrgenommen werden, indem wir beispielsweise eine verantwortungsvolle Zusammenarbeit sicherstellen oder Kunden in finanziell schwierigen Situationen unterstützen. Klar definierte Strukturen, Zuständigkeiten und Prozesse sowie deren regelmässige Überprüfung bilden die Grundlage unseres Ansatzes zur Kontrolle von Compliance- und Reputationsrisiken in einem stark regulierten und wettbewerbsorientierten Markt mit steigenden Erwartungen von Kunden und Interessengruppen. Auf diese Weise wollen wir uns den Ruf eines vertrauenswürdigen Geschäftspartners erwerben, der sich integer verhält und bei Verstössen einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgt.

Damit können wir uns am Markt differenzieren.

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

Responsibility, 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 erwerben unsere Mitarbeitenden fundierte Kenntnisse über Produkte, Prozesse und Marktbedingungen und bleiben über die neuesten Trends, Innovationen und Vorschriften auf dem Laufenden.

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

#### **Fortschritt im Jahr 2021**

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

Im Jahr 2021 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. Hierzu gehören der Verhaltenskodex und die Verhaltensgrundsätze für Geschäftspartner, die Richtlinie über betrügerische Praktiken externer Parteien, die Richtlinie über die Annahme und Gewährung von Geschenken und die Richtlinie über Sponsoring und Zuwendungen (Zusammenfassungen der wichtigsten Richtlinien sind am Ende dieses Kapitels verfügbar). Cembra 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 Framework», 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 sind in verschiedenen Richtlinien festgelegt (zum Beispiel in der AML-Richtlinie) (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 Ombudsystem. Die Mitarbeitenden haben das Recht und die Pflicht, Compliance-Verstösse zu melden.

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

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

### **Obligatorische Schulungen für Mitarbeitende**

Cembra hat ein umfassendes Programm zur obligatorischen Schulung aller Mitarbeitenden, das sowohl auf regulatorischen als auch auf internen Auflagen basiert (weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Menschen und Entwicklung, Seite 44). Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, diese obligatorische Schulung einmal im Jahr zu absolvieren und ihre Kenntnisse durch das Bestehen mehrerer Online-Tests zu bestätigen.

- **Jährliche obligatorische Schulungen für alle Mitarbeitenden zu neun Themen:** allgemeine Einhaltung von Regeln, Bewusstsein für operative Risiken, Berichtspflichten der Mitarbeitenden, Einhaltung der Geldwäschereigesetze, bankweite Informationssicherheit, Bewusstsein für Business Continuity Management, Datenschutz und Data Governance, Insiderhandel und Interessenkonflikte.
- **Jährliche Pflichtschulungen für bestimmte Zielgruppen:** Kreditkarten, Versicherungen (Vermittlung), Risiko- und Kontrolldatenmanagement, Identitäts- und Zugriffsmanagement sowie Arbeitszeitregelungen.
- **Obligatorische Schulungen für alle neuen Mitarbeitenden:** «Onboarding-Tage» umfassen in der Regel zwei Tage zu Arbeitsbeginn und einen Tag nach zwei Monaten. Aufgrund der fortbestehenden Covid-19-Pandemie wurden die Onboarding-Tage im Jahr 2021 vorübergehend auf einen Tag verkürzt und in einem Online-Format durchgeführt.

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, sicherzustellen, dass alle betroffenen Mitarbeitenden die obligatorischen Schulungen erfolgreich absolvieren.

### **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 Verhaltenskodex haben wir interne Regeln definiert, die die Einhaltung von Gesetzen und professionellen Standards beinhalten. Sie bilden die Grundlage für unser Verhalten und damit unseren langfristigen Erfolg und wir sind von deren Richtigkeit überzeugt. Der Verhaltenskodex soll allen Mitarbeitenden klare Vorgaben dazu geben, welche Prinzipien einzuhalten sind und nach welchen Regeln Cembra geführt wird. Der Verhaltenskodex behandelt die Bereiche grundsätzliche Verhaltensanforderungen, die Verantwortung von Cembra als Arbeitgeberin, die Verantwortung von Cembra im Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Dritten, die persönliche Integrität der Mitarbeitenden von Cembra, die Vermögenswerte von Cembra sowie die Verantwortung von Cembra gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt.

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

### **Geltungsbereich**

Die Einhaltung des Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeitenden 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 von Cembra 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. Neue Mitarbeitende nehmen ausserdem an zwei obligatorischen Schulungen über die Werte des Unternehmens und den Verhaltenskodex der Bank teil.
- Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, jährliche Online-Schulungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex zu absolvieren, die sich mit den wichtigsten Komponenten des Kodex befassen. Wir arbeiten daran, verschiedene Aspekte von Vielfalt, Nachhaltigkeit und Menschenrechten in zukünftige obligatorische 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 2021 schlossen alle Mitarbeitenden die obligatorische Online-Compliance-Schulung zum Verhaltenskodex ab und bestätigten, dass sie den Kodex verstanden haben und sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Kodex verpflichten.
- Weitere Einzelheiten zu den vorgeschriebenen Schulungen finden Sie im Abschnitt zu Entwicklung und Schulung, Seite 56.

### Whistleblowing-Prozess

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

- Cembra duldet keine Repressalien gegen Personen, die in gutem Glauben mutmassliche Verstösse melden.
- Mitarbeitende können vermutete Verstösse intern (an ihren Vorgesetzten, Human Resources, die Compliance-Abteilung, interne Ombudspersonen) oder an die unabhängige externe Ombudsperson melden. Ein Formular ist auch im Cembra-Intranet verfügbar.
- Alle Mitarbeitenden werden über die Ombudsperson informiert und darüber aufgeklärt, was zu tun ist und an wen sie sich wenden können, wenn sie mögliche Verstösse entdecken.
- Die operativen Tochtergesellschaften verfügen über eigene Whistleblowing-Prozesse, und vermutete Verstösse können intern und extern gemeldet werden.
- «Whistleblower» können ihre Bedenken vertraulich und anonym melden. Der Whistleblowing-Prozess wird regelmässig durch Compliance überprüft. Verstösse gegen den Verhaltenskodex durch Mitglieder der Geschäftsleitung, die Geschäftsleitung oder Mitarbeitende können Disziplinar massnahmen nach sich ziehen. Strafrechtlich relevante Verstösse werden den zuständigen Behörden gemeldet. Bei mutmasslichen Verstösse gegen den Verhaltenskodex wird Compliance die Angelegenheit untersuchen. Bestätigt sich der Verstoss, so informiert Compliance den zuständigen Vorgesetzten sowie das entsprechende Mitglied der Geschäftsleitung.
- 2021 wurden den Regulierungsbehörden keine Fälle gemeldet (2020: ein Fall).

### Politisches Engagement

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

### Freigabe von Richtlinien

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

### **Beschwerdeverfahren**

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

### **Menschenrechte**

---

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

In der Sitzung des Nachhaltigkeitsausschusses im September 2021 prüfte die Geschäftsleitung, welche tatsächlichen oder potenziellen Menschenrechtsthemen von Belang sein könnten und verpflichtete sich, die zehn Prinzipien des UN Global Compact weiterhin zu erfüllen.

### **Lieferantenstandards und Lieferantenmanagement**

---

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

#### **Lieferantenstandards**

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

Unsere Lieferantenstandards sind aus dem Verhaltenskodex ersichtlich. Die Standards wurden 2020 verbessert. Sie umfassen ausdrücklich Integrität, Korruptionsbekämpfung sowie Sozial- und Umweltstandards und entsprechen den Grundsätzen des UN Global Compact. Mit unserem Ansatz bemühen wir uns, Bereiche einzubeziehen, die nicht umfassend durch das Gesetz abgedeckt sind oder in denen unsere Lieferanten strengere Standards einhalten müssen als an ihren jeweiligen Standorten. Beispielsweise fordern wir ausdrücklich, dass unsere Lieferanten Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Diskriminierung, Belästigung und missbräuchliches Verhalten verbieten und dass die Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen in ihrer gesamten Wertschöpfungskette (einschliesslich der vorgelagerten Subunternehmer und Hilfskräfte in allen geografischen Regionen) erfüllt werden.

#### **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 Lieferantenstandards sind auf unserer Website verfügbar; die Lieferanten werden während des gesamten Beschaffungszyklus aktiv und regelmässig auf unsere Anforderungen hingewiesen.
- Für unsere Hauptlieferanten – das heisst alle Dritten, die der Bank Produkte oder Dienstleistungen liefern, welche die Bereitstellung von Kernbankprozessen direkt unterstützen können – werden die Lieferantenstandards zu einem integralen Bestandteil des vertraglichen Rahmens, der die Geschäftsbeziehung regelt. Wir erweitern den Geltungsbereich kontinuierlich und nehmen die Lieferantenstandards in alle relevanten Lieferantenvereinbarungen auf indem wir bestehende Verträge erneuern und erweitern und damit zu einer vertraglichen Verpflichtung machen.

- Unsere Hauptlieferanten sind verpflichtet, und von allen anderen Lieferanten wird erwartet, Verstösse gegen die Lieferantenstandards zu melden und abzumildern, sobald ein Problem festgestellt wird. Verstösse werden von Cembra überwacht und weiterverfolgt.

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

### **Geltungsbereich**

Unsere Lieferantenstandards sollen für diejenigen Lieferanten gelten, die nicht bereits über eigene Nachhaltigkeitsprogramme verfügen. Die überwiegende Mehrheit unserer Lieferanten sind in der Schweiz ansässige Unternehmen mit umfassenden Lieferantenstandards, die implizit unsere Anforderungen bereits erfüllen. Cembra hat die Vorlagen des Rahmenvertrags aktualisiert, um diese Standards zu berücksichtigen. Die Vorlagen werden nun bei jeder Erneuerung von Rahmenverträgen oder bei der Vergabe grösserer neuer Aufträge 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. Ende 2021 enthielten alle erneuerten Verträge (mit Ausnahme von Lizenzen) der Hauptlieferanten eine Verpflichtung zu den neuen Verhaltensgrundsätzen für Geschäftspartner.

### **Kontrollen**

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

2021 baten wir unsere Hauptlieferanten und diejenigen, die von einer internen funktionsübergreifenden Gruppe als am wichtigsten für unseren Nachhaltigkeits-Fussabdruck identifiziert wurden, eine Selbsteinschätzung in Bezug auf die Verhaltensgrundsätze für Geschäftspartner vorzunehmen. Mit Ausnahme einiger weniger ausstehender Antworten waren alle Befragten der Ansicht, dass sie die Grundsätze in vollem Umfang einhalten, und die meisten waren der Meinung, dass sie über dem jeweiligen Branchendurchschnitt liegen. Einige gaben an, dass sie Verbesserungspotenzial in Bezug auf nachweisgestützte Kontrollen bei ihren Subunternehmern sehen. Wir werden weiterhin mit unseren Partnern zusammenarbeiten, um unsere Kontrollqualität kontinuierlich zu verbessern, und wissen alle diesbezüglichen Bemühungen zu schätzen.

### **Schulung**

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

### **Audits**

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

### Schutz der Persönlichkeit und Datenschutz

---

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

- Die Bank implementiert dieses Rahmenwerk mit der übergeordneten Absicht, den Schutz kritischer Informationen, personenbezogener Daten (wie Kundendaten) und für die Datenverarbeitung relevanter Informationstechnologie zu gewährleisten. Dieses Rahmenwerk reguliert auch den Schutz von durch Dienstleister verarbeiteten Daten. Solche Dienstleister werden sorgfältig ausgewählt, instruiert und kontrolliert.
- Alle Mitarbeitenden werden regelmässig zum Thema Datenschutz 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/](http://www.cembra.ch/de/datenschutzerklärung/)) veröffentlicht und gilt für alle relevanten Geschäftsbereiche. Sie informiert die Kunden über die Datenverarbeitung der Bank und gibt ihnen alle Informationen zur Ausübung ihrer Rechte.

In ihrer Aufsichtsmitteilung 05/2020 konkretisiert die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA) 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 Sinne einer grösstmöglichen Transparenz teilte Cembra der Aufsichtsbehörde 2021 zwei Vorfälle mit, obwohl sie aufgrund ihrer Unwesentlichkeit als nicht meldepflichtig eingestuft wurden.

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

Cembra führt regelmässig Audits ihrer 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 wurden Partnerschaften über mehrere Jahrzehnte entwickelt. Unsere Sales Area Manager sind im Durchschnitt seit 15 Jahren bei der Bank. Zum Jahresende 2021 vergaben 115 (2020: etwa 125) 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. Im August 2021 gab Cembra bekannt, dass die Partnerschaft mit Migros (seit 2006) per Juni 2022 beendet wird.

#### Prozesse zur Gewährleistung von Geschäftsintegrität und ethischem Geschäftsgebaren

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

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

## Übersicht: Qualitätssicherung, Schulung, Verantwortlichkeiten und Überwachung von Geschäftspartnern

	Unabhängige Vermittler	Autohändler	Kreditkarten-Partner
<b>Qualitätssicherung</b> Wir verlangen von unseren Geschäftspartnern, dass sie hohe Integritätsstandards erfüllen.	Die Qualität wird monatlich überprüft, wobei vierteljährlich gründlichere Überprüfungen durchgeführt werden.	Die Qualität wird jährlich oder mindestens alle drei Jahre überprüft.	Kreditkarten-Partner und ihre Filialen werden regelmässig von einem Überprüfungsteam besucht.
<b>Schulung</b> Wir bieten regelmässige Schulungen an, um die Geschäftsintegrität zu gewährleisten.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance.  Rund 115 unabhängige Vermittler erhalten jedes Jahr Schulungen. 2021 wurden alle Schulungen trotz 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.  Die Zahl der Point-of-Sale-Schulungen für die rund 80 Filialen unserer Partner stieg von 200 auf 300, was den wachsenden Bedarf widerspiegelt. 2021 wurden die Schulungen sowohl vor Ort bei den Partnern als auch virtuell durchgeführt.
<b>Verantwortlichkeiten und Überwachung</b> An den Qualitätssicherungsprozessen sind verschiedene Abteilungen (darunter Compliance, Underwriting sowie – durch Richtlinien und Eskalationsprozesse – das Risk Management) beteiligt.  Die Abteilungen der Bank wickeln die Budgetberechnungen und die Underwriting-Prozesse intern ab. Die letztliche Verantwortung für die Genehmigung eines Kredits, eines Leasingvertrags oder einer Kreditkarte liegt immer bei der Bank; sie trägt das Risiko für mögliche Verluste durch Ausfälle.	Spezielle Richtlinien für unabhängige Vermittler gewährleisten die professionelle Erbringung von Dienstleistungen und die vollständige Einhaltung der ethischen Anforderungen. Diese Richtlinien sind in jeder Geschäftsbeziehung enthalten, um das Compliance-Risiko zu minimieren.	Autohändler werden regelmässig von den 25 Sales Area Managern der Bank besucht, die ihre Erkenntnisse mithilfe eines Online-Tools melden. Auffällige Ergebnisse werden untersucht, und im Falle von Verstössen seitens des Händlers wird die Partnerschaft beendet.	Kreditkarten-Partner und ihre Filialen werden regelmässig von einem Überprüfungsteam besucht. Sie bieten Unterstützung und führen stichprobenartige Überprüfungen von Kundenanwendungen durch. Allfällige Unregelmässigkeiten werden gemeinsam mit den Partnern untersucht und intern gemeldet. Zusätzliche Schulungen werden angeboten, wenn dies als notwendig erachtet wird.

### Andere Aspekte der Geschäftsintegrität abdeckende Richtlinien

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

- Jede Richtlinie wird regelmässig überprüft und aktualisiert.
- Wie beim Verhaltenskodex gibt es auch hier ein jährliches E-Learning-Programm, das für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist und die wichtigsten Themen und andere damit zusammenhängende Richtlinien abdeckt.
- Ein internes Überwachungssystem ist durch die Kontrollfunktionen implementiert (Risiko und Compliance). Es ist auch Teil des Whistleblowing-Prozesses, der zur Aufdeckung von Korruption genutzt wird («Ombudssystem»).
- Die Richtlinien sind für alle Mitarbeitenden relevant.

Die wichtigsten Richtlinien sind im Folgenden beschrieben.

#### Richtlinie zur Bekämpfung der Geldwäscherei (AML)

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

- Wir bewerten Kunden und Partner systematisch, bevor wir einen Vertrag oder eine Geschäftsbeziehung eingehen.
- Dieser umfassende Onboarding-Prozess schützt die Bank davor, Beziehungen mit Personen oder Organisationen einzugehen, die auf internationalen Sanktionslisten stehen.

- Politisch exponierte Persönlichkeiten (PEP) und Beziehungen mit erhöhtem Risiko werden gründlich analysiert.
- Kunden und Partner werden auch nach Abschluss des Vertrags oder der Geschäftsbeziehung regelmässig überprüft. Neben der kontinuierlichen Überprüfung der Kunden werden Transaktionen und Zahlungspraktiken ständig überwacht. Verdächtige Transaktionen werden markiert und von den Compliance-Beauftragten der Bank überprüft.
- Alle neuen Mitarbeitenden der Bank erhalten eine Einführungsschulung zum AML-Programm der Bank und nehmen dann in den folgenden Jahren regelmässig an Auffrischungsschulungen teil (siehe Kapitel zu Menschen und Entwicklung, Seite 44).

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

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

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

### **Richtlinie über die Annahme und Gewährung von Geschenken**

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

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

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

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

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

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

Insbesondere legt die Richtlinie Folgendes fest:

- Sponsoring-Aktivitäten richten sich nach den Prioritäten, die einige Abteilungen im Rahmen ihrer jeweiligen Kommunikations-, Marketing- und Markenstrategien setzen.
- Zuwendungen dürfen nur Institutionen und Organisationen gewährt werden, mit denen im besonderen Interesse der Bank oder einer Tochtergesellschaft und ihrer Vertriebskanäle Firmenwert geschaffen wird.
- Politische Parteien dürfen nicht unterstützt werden.
- Zuwendungen mit rein persönlichem Bezug sind nicht erlaubt. Darüber hinaus dürfen keine Zuwendungen gewährt werden, die ausschliesslich unter Bezugnahme auf eine laufende oder beendete Kundenbeziehung beantragt werden.

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

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

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

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

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

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

Insbesondere legt die Richtlinie Folgendes fest:

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

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

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

Insbesondere:

- gilt die Richtlinie für alle Mitarbeitenden der Bank. Allerdings sind nicht alle Arbeitszeitmodelle für alle Mitarbeitenden geeignet; daher müssen Vorgesetzte und Mitarbeitende die für ihren jeweiligen Geschäftsbereich machbare(n) Option(en) wählen.
- legt die Richtlinie die Leitprinzipien für die effektive Umsetzung einer flexiblen Arbeitskultur fest (zum Beispiel keine Beeinträchtigung des Kundenfokus) und beschreibt verschiedene Arbeitsoptionen (flexible(r) Ort/Zeit, Teilzeitarbeit, Jobsharing). Mitarbeitende können ihre Arbeitsweise in Absprache mit ihren Vorgesetzten frei wählen, wobei die Grundprinzipien der Bank zu berücksichtigen sind.
- behandelt die Richtlinie den Umgang mit Datenschutz sowie Bank- und Geschäftsgeheimnis, sowie die Arbeitsmittel und Kosten, wenn ausserhalb der Räumlichkeiten der Bank gearbeitet wird («Flexplace»).

## 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 separat 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:** Wir sind davon überzeugt, dass soziales Engagement die Loyalität unserer Mitarbeitenden zum Unternehmen stärkt.

### Fortschritte im Jahr 2021

2021 setzten wir unsere langfristig ausgerichteten Aktivitäten im Bereich des gesellschaftlichen Engagements fort, von denen einige durch die Covid-19-Beschränkungen beeinträchtigt wurden. Mit Blick auf die Zukunft sehen wir insbesondere Potenzial für Synergien zwischen sozialem Engagement und entsprechenden geschäftlichen Fertigkeiten. In diesem Zusammenhang unterstützt Cembra in ihrer Zusammenarbeit mit YES fähigkeitsbasierte ehrenamtliche Arbeit, in deren Rahmen Mitarbeitende helfen, die finanziellen Kompetenzen von 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 2021 verfolgt haben, finden Sie im Anhang zum Nachhaltigkeitsbericht 2021.

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.



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

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

Wir haben auftragsgemäss die Nachhaltigkeitsinformationen der Cembra Money Bank AG (nachfolgend «Cembra») in den folgenden Abschnitten des Nachhaltigkeitsberichts als Teil des Geschäftsberichts für das am 31. Dezember 2021 abgeschlossene Geschäftsjahr (nachfolgend «Nachhaltigkeitsinformationen») einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen:

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

Der Gegenstand unseres Auftrages erstreckt sich nicht auf Informationen, die sich auf frühere Zeiträume oder auf andere Informationen im Nachhaltigkeitsbericht oder im Geschäftsbericht 2021 beziehen. Ebenso sind Verweise aus den Nachhaltigkeitsinformationen oder dem Geschäftsbericht 2021, einschliesslich aller Bilder, Audiodateien oder eingebetteter Videos, nicht Gegenstand unseres Auftrages.

## Unsere Schlussfolgerung zur betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit

Auf Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen, welche unter *'Zusammenfassung der von uns durchgeführten Arbeiten als Grundlage für unsere Schlussfolgerung'* beschrieben sind, und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die Nachhaltigkeitsinformationen in den oben erwähnten Abschnitten für das am 31. Dezember 2021 abgeschlossene Geschäftsjahr nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Anforderungen der GRI Standards (Option «Kern») aufgestellt wurden.

Diese Schlussfolgerung erstreckt sich nicht auf Informationen, die sich auf frühere Zeiträume oder auf andere Informationen im Nachhaltigkeitsbericht oder im Geschäftsbericht 2021 beziehen. Ebenso bezieht sich diese Schlussfolgerung nicht auf Verweise aus den Nachhaltigkeitsinformationen oder dem Geschäftsbericht 2021, einschliesslich aller Bilder, Audiodateien oder eingebetteter Videos.

## Verständnis, wie Cembra die Nachhaltigkeitsinformationen aufbereitet hat

Die GRI-Standards, Option «Kern», wurden als Berichtskriterien für die themenspezifischen Angaben verwendet. Daher gilt es, die Nachhaltigkeitsinformationen zusammen mit den GRI-Standards, Option «Kern», zu lesen und zu verstehen.

## Inhärente Grenzen bei der Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen

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



### Cembra's Verantwortung

Der Verwaltungsrat ist verantwortlich für:

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

### Unsere Verantwortung

Wir sind verantwortlich für:

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

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

### Verwendete Standards

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

### Unabhängigkeit und Qualitätssicherung

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

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

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



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

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

- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen, Prozessen und internen Kontrollen zur Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zur Nachhaltigkeitsleistung, einschliesslich der Konsolidierung der Daten;
- Befragungen von Mitarbeitenden, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der ausgewählten Angaben verantwortlich sind;
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente, um zu bestimmen, ob qualitative und quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;
- Einschätzung der Datenerhebungs-, Validierungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten durch eine Stichprobenerhebung und Überprüfung ausgewählter Kalkulationen;
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben für die im Prüfungsumfang enthaltenen Nachhaltigkeitsinformationen;
- Einschätzung der Konsistenz der für Cembra anwendbaren GRI-Angaben mit anderen Angaben und Kennzahlen sowie der Gesamtdarstellung der Angaben durch kritisches Lesen des Nachhaltigkeitsberichts als Teil des Geschäftsberichts 2021.

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

KPMG AG

Silvan Jurt

Zugelassener Revisionsexperte

Theresa Tiersch

Zürich, 15. März 2022