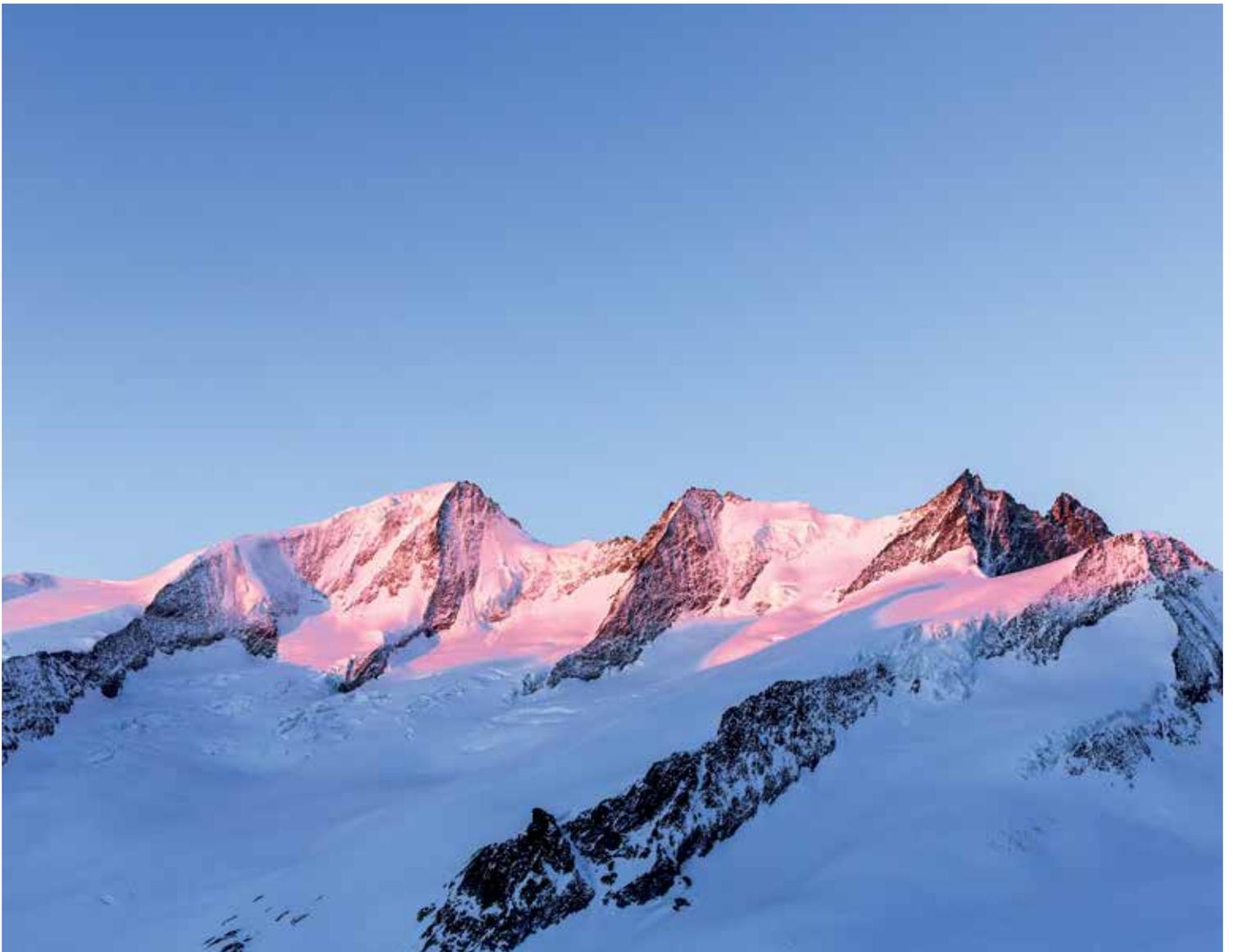


RISK & INSURANCE INSIGHT 2020



AUF EINEN BLICK

KESSLER IST DAS FÜHRENDE SCHWEIZER UNTERNEHMEN FÜR GANZHEITLICHE RISIKO-, VERSICHERUNGS- UND VORSORGEBERATUNG.

WIR BETREUEN ÜBER 1'000 MITTLERE UND GROSSE SCHWEIZER UNTERNEHMEN AUS DIENSTLEISTUNG, HANDEL UND INDUSTRIE SOWIE DER ÖFFENTLICHEN HAND.

DANK UNSERER EXPERTISE IN DEN EINZELNEN WIRTSCHAFTSBRANCHEN, DEM ENGAGEMENT UNSERER QUALIFIZIERTEN MITARBEITENDEN UND UNSERER FÜHRENDEN MARKTSTELLUNG PROFITIEREN UNSERE KUNDEN VON DEN BESTEN LÖSUNGEN UND OPTIMIERTEN RISIKOKOSTEN.

DAMIT LEISTEN WIR EINEN WESENTLICHEN BEITRAG ZU IHREM NACHHALTIGEN ERFOLG.

INHALT

EDITORIAL	5
INTERVIEW	6
JAHRESBERICHT	9
DIREKTIONSKLAUSUR	26
KUNDENFOKUS	28
GESCHÄFTSENTWICKLUNG – DR. HELMUT STUDER	29
INTERNATIONAL – ROGER KONRAD	30
SPECIAL RISKS – PASCAL SCHWEINGRUBER	31
WESTSCHWEIZ – BERNARD PERRITAZ	32
HEALTH & BENEFITS – STEFAN LEUENBERGER	33
PENSIONS-KASSENVERWALTUNG – NATALIE KOCH	34
RISK CONSULTING – SIMON KÜNZLER	35
STANDORTE	36

EDITORIAL



Liebe Kunden, Partner, Mitarbeitende und Freunde der Firma Kessler

Das politische und wirtschaftliche Umfeld blieb 2019 anspruchsvoll. Weltweit steigen die Unsicherheiten. Es ist eine zunehmende Polarisierung und Isolierung einzelner Staaten erkennbar. Die Schweizer Wirtschaft ist als relativ kleiner Binnenmarkt stark mit dem Ausland verflochten. Wir sind auf funktionierende globale Märkte angewiesen. In diesem Umfeld hat sich die Schweiz bisher gut gehalten.

Aktuell beschäftigt uns alle die Ausbreitung des neuen Coronavirus und deren Folgen für Gesundheit und Wirtschaft. Weitere grosse Herausforderungen sind die bilateralen Beziehungen zur EU, das Negativzinsumfeld, die langfristige Stabilität unserer Altersvorsorge sowie die Finanzierung des Gesundheitssystems.

Kessler blickt auf ein erfolgreiches Jahr zurück. Wir verzeichneten eine Kundenbindungsrate von 97 Prozent und konnten in unserem Marktsegment weiterwachsen. Unsere Stellung als führendes Schweizer Unternehmen für Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgeberatung ist anerkannt. Als Schweizer Partner von Marsh unterstützen wir unsere Kunden weltweit.

«Mit Sicherheit voraus.» So lautet der Claim unseres Familienunternehmens. Er ist die Basis unserer Ambition: «Wir leisten einen wesentlichen Beitrag zum nachhaltigen Erfolg unserer Kunden. Als verlässlicher Partner begeistern wir sie und eröffnen ihnen durch den sicheren Umgang mit Risiken neue Perspektiven.»

Wir sind ein engagiertes und motiviertes Team. Dank dem Engagement unserer qualifizierten Mitarbeitenden und der Expertise in den Wirtschaftsbranchen können wir unsere Kunden individuell begleiten.

Wir bedanken uns bei Ihnen für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Dr. Martin Kessler
Präsident
des Verwaltungsrates

Robert Kessler
Verwaltungsrat

Tom Kessler
Managing Partner

Christian Kessler
Managing Partner

INTERVIEW UNSERE IDENTITÄT

Das Umfeld ändert sich stetig und damit die Herausforderungen, Ziele und Bedürfnisse unserer Kunden. 2019 haben wir uns intensiv damit auseinandergesetzt und unsere Identität so geschärft, dass wir noch genauer darauf antworten und unsere Kunden bestmöglich bei ihren Fragen und Problemstellungen begleiten können.

Weshalb wurde eine neue Identität entwickelt?

Christian Kessler: Einerseits haben wir bei Kessler bei Kunden und Mitarbeitenden eine grosse Stabilität. Andererseits haben sich aber die Bedürfnisse unserer Kunden und Mitarbeitenden verändert. Diesem Umstand wollten wir Rechnung tragen, und haben uns daher als Firma stark mit unserer Identität auseinandergesetzt.

Tom Kessler: Wir wollten herausfiltern, welchen Nutzen wir unseren Kunden und Mitarbeitenden stiften und welches Versprechen wir ihnen abgeben.

«FÜR UNSERE KUNDEN
WOLLEN WIR EINEN
WESENTLICHEN BEITRAG
ZUM NACHHALTIGEN
ERFOLG LEISTEN.»

Was bedeutet für Sie Identität?

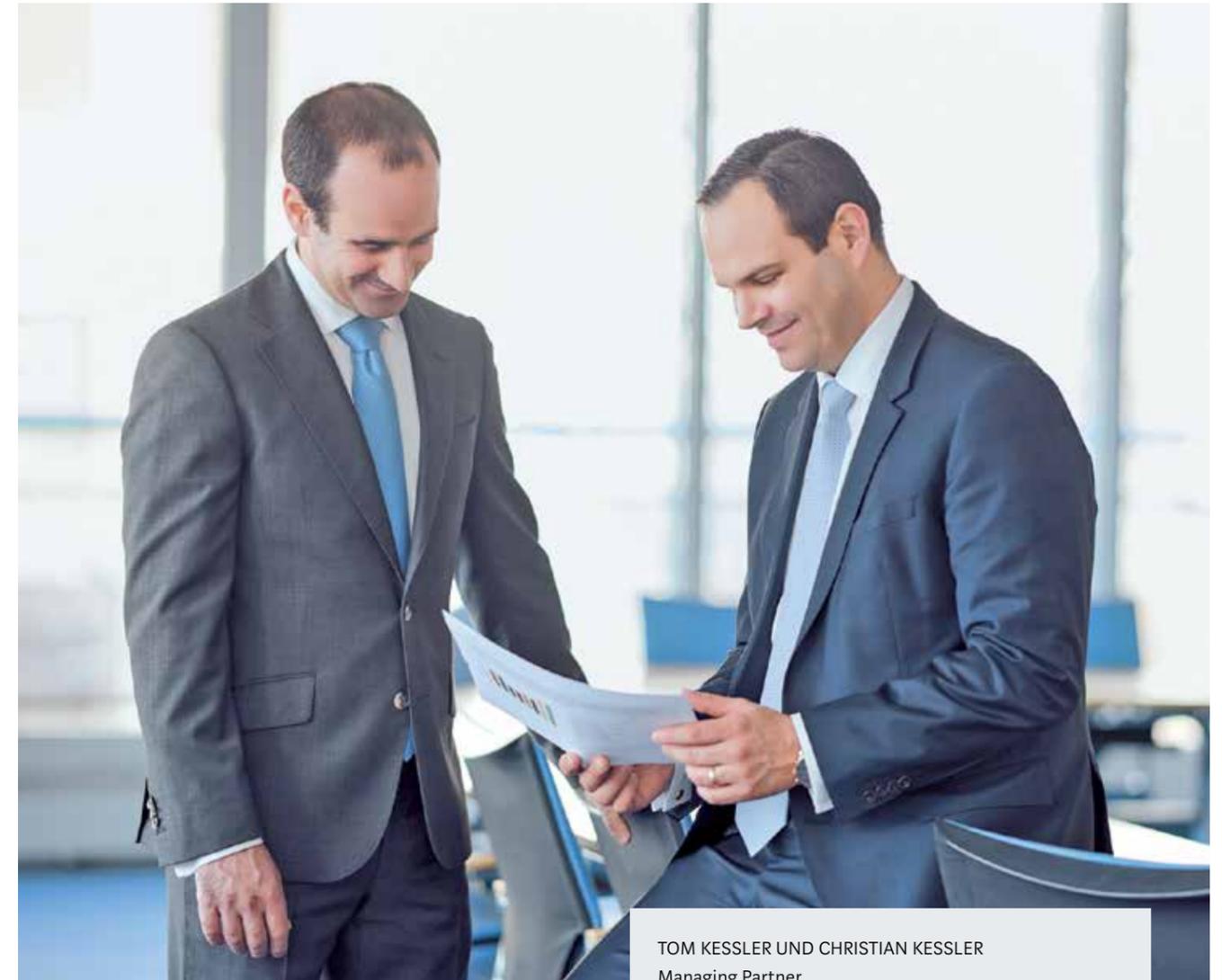
Tom Kessler: Unsere Identität ist unsere DNA. Sie definiert unser Verhalten und die Beziehung zu Kunden und untereinander. Zudem ist sie ein Versprechen, zu dem wir uns verpflichten.

Wie lautet das Kundenversprechen und wie löst Kessler das Versprechen ein?

Christian Kessler: Für unsere Kunden wollen wir einen wesentlichen Beitrag zum nachhaltigen Erfolg leisten. Wir wollen sie als verlässlicher Partner begeistern und ihnen durch den sicheren Umgang mit Risiken neue Perspektiven eröffnen.

Tom Kessler: Dies bedeutet konkret, dass sich unsere Kunden auf ihr Geschäft konzentrieren und sich darauf verlassen können, dass wir für sie die besten Lösungen entwickeln – damit sie auch im Ernstfall gut aufgehoben sind.

Christian Kessler: Wichtig ist uns dabei der ganzheitliche Ansatz in den Themen Risikomanagement, Versicherung und Vorsorge, um die Risikokosten unserer Kunden umfassend zu optimieren. Damit wir



TOM KESSLER UND CHRISTIAN KESSLER
Managing Partner

die Kundenbedürfnisse noch besser verstehen, sind wir nach Wirtschaftsbranchen organisiert.

Tom Kessler: Durch unsere führende Marktstellung erzielen wir die besten Ergebnisse und können auch im Schadenfall aktiv unterstützen. Dies ist nur durch das ausserordentliche Engagement unserer Mitarbeitenden möglich.

Christian Kessler: Dank der Stabilität der Familienfirma und als Schweizer Partner von Marsh profitieren unsere Kunden von einer verlässlichen Beratung – weltweit.

Welche Rolle spielen die Werte?

Christian Kessler: Die Werte definieren das Verhalten, welches uns ermöglicht, unsere Versprechen einzuhalten. Mit anderen Worten die Charaktereigenschaften, die uns ausmachen: Kundenorientierung, Verlässlichkeit und Engagement. Sie beinhalten den Wert, den wir für Kunden schaffen, den Beitrag jedes Einzelnen sowie die gegenseitige Wertschätzung im täglichen Umgang mit unseren Kunden, Partnern und untereinander.

Tom Kessler: Um gemeinsam erfolgreich zu sein, braucht es neben dem Einsatz aller Mitarbeitenden die konsequente Kundenorientierung, welche seit 1915 in unserer Familienfirma verankert ist.



«JEDE BRANCHE HAT IHRE GANZ SPEZIFISCHEN FRAGESTELLUNGEN UND HERAUSFORDERUNGEN – MIT UNSEREM TEAM SIND WIR PERFEKT DARAUF EINGESTELLT.»

JAHRESBERICHT

POLITISCHES UND WIRTSCHAFTLICHES UMFELD

Die geopolitische Lage bleibt unsicher. Mit dem Brexit, der ungelösten Verschuldungssituation und der Neubildung der Regierungen in mehreren europäischen Ländern ist vieles im Fluss. Die Weltwirtschaft leidet unter dem Handelskonflikt zwischen den USA und China mit neuen Zöllen. In diesem internationalen Umfeld hält sich die Schweiz erfreulich gut. Das Bruttoinlandprodukt (BIP) stieg knapp 1 Prozent, die Inflation lag im Jahresdurchschnitt bei 0,4 Prozent. Die Arbeitslosigkeit sank von 2,6 auf 2,3 Prozent. Auch nach der Erneuerung des Parlaments mit einer Erstarkung der Grünen Partei besteht weiterhin politische Stabilität.

Die Nationalbank belastet auf den Guthaben der Banken einen Minuszins von 0,75 Prozent. Die Anfang 2015 als temporär eingeführte Notmassnahme untergräbt die Grundsätze der kapitalistischen Wirtschaftsordnung. Die Negativzinsen werden immer mehr als Problem für die Schweizer Volkswirtschaft gesehen und kritisch hinterfragt. Wechselkurse sind nicht nur von Zinsdifferenzen, sondern auch von politischen Einflüssen abhängig. Die Nachteile der Negativzinsen sind v. a. für die Altersvorsorge gross und wären gegen die Vorteile eines schwächeren Wechselkurses für die Exportwirtschaft abzuwägen.

Unsere Wirtschaft ist stark mit dem Ausland verflochten. Der Aussenhandel (Exporte und Importe) von Waren und Dienstleistungen übersteigt unser BIP, der freie Zugang vor allem zu den europäischen

Märkten ist sehr wichtig. Das Rahmenabkommen mit der EU zur Weiterführung und zum Ausbau der bilateralen Verträge ist in Verhandlung, bleibt aber pendent. Die Schweiz möchte in drei Bereichen Nachbesserungen verhandeln. Ob das gelingt, bleibt offen.

Erfreulich war die Annahme der Vorlage für die Unternehmenssteuern. Die Umsetzung ist für den Wirtschaftsstandort Schweiz im Verhältnis zur OECD und im internationalen Steuerwettbewerb wichtig und bringt Rechtssicherheit für multinationale Unternehmen.

ALTERSVORSORGE

Sorge bereitet der Reformstau in der Altersvorsorge. Die demografische Entwicklung und das anhaltend tiefe Zinsniveau werden auch in absehbarer Zeit anhalten und erfordern zügig substanzielle Anpassun-

ERFREULICH WAR
DIE ANNAHME
DER VORLAGE FÜR
DIE UNTER-
NEHMENSSTEUERN.

gen des Schweizer Vorsorgesystems. Die Umverteilung in der 2. Säule zulasten der aktiven Versicherten beträgt jährlich 5 Mrd. bis 7 Mrd. CHF, was fast der Hälfte des Ertrags des BVG-Kapitals von gegen 1000 Mrd. CHF entspricht. Oder anders ausgedrückt: Jedem Beitragszahler wird der Betrag einer jährlichen Handy-Rechnung nicht auf sein Konto gutgeschrieben. Das widerspricht direkt den Grundsätzen des BVG von 1985.

Wir sollten die Situation entpolitisieren und das Pensionierungsalter an die steigende Lebenserwartung und das Niveau der Renten an realistische Marktrenditen koppeln. Nach Ablehnung des grossen Projekts «Altersvorsorge 2020» ist die neue Vorlage zur Stabilisierung der AHV (AHV 21) in der parlamentarischen Beratung. Ein durch die Sozialpartner erarbeiteter Vorschlag für die Reform der beruf-

lichen Vorsorge wurde vom Bundesrat übernommen und kurz vor Jahresende in die Vernehmlassung geschickt. Zentral und unbestritten ist die Reduktion des Umwandlungssatzes auf 6 Prozent. Unschön ist die auf dem Umlageverfahren basierte Zusatzrente für die Übergangsgeneration. Das Thema interessiert inzwischen auch die junge Generation. Intensive Diskussionen in der Öffentlichkeit sind zu erwarten. Ohne Kompromisse wird der Reformstau allerdings nicht zu lösen sein.

VERSICHERUNGSBROKER

Gemäss letzten Angaben der FINMA vom Dezember 2019 sind im FINMA-Register 17'300 Versicherungsvermittler eingetragen. Rund 2'075 davon sind juristische Personen (AG, GmbH usw.), 15'225 sind natürliche Personen (inkl. Einzelfirmen). Von den natürlichen Personen sind 55 Prozent gebundene Vermittler, d. h. Agenten und Versicherungsvertreter. 45 Prozent oder rund 6'850 davon sind ungebundene Vermittler, d. h. Versicherungsbroker.

Der Marktanteil der professionellen Broker bei mittleren und grossen Geschäftskunden liegt bei gut 90 Prozent. Der Berufsstand der ungebundenen Versicherungsvermittlung ist etabliert, der Markt ist verteilt und es herrscht Verdrängungswettbewerb. Neben den grossen internationalen Konkurrenten gibt es in der Schweiz rund 40 Brokerunternehmen mit mehr als 20 Mitarbeitenden. In der Swiss Insurance Brokers Association (SIBA) sind die 100 wichtigsten Schweizer Versicherungsbroker mit über 2'000 Mitarbeitenden zusammengefasst. Der Verband wahrt

ZENTRAL UND
UNBESTRITTEN IST DIE
REDUKTION DES
UMWANDLUNGSSATZES
AUF 6 PROZENT.



«WIR LEGEN UNSEREN FOKUS STETS AUF DAS WESENTLICHE
UND GEHEN PROBLEMSTELLUNGEN GEZIELT AN.»

ARBEITGEBER UND ARBEITNEHMER WOLLEN TRANSPARENZ UND BRAUCHEN UNTERSTÜTZUNG.

die Interessen der Branche und will auch in Zukunft ein angemessenes regulatorisches Umfeld für die Tätigkeit des Versicherungsbrokers sicherstellen.

REGULATORISCHES UMFELD

Das neue Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG) tritt Anfang 2020 in Kraft und soll den Konsumentenschutz beim Vertrieb von Anlageprodukten stärken. Die Assekuranz ist vom FIDLEG ausgenommen. Notwendige Anpassungen sollen aber in den Versicherungsgesetzen (VAG, VVG, BVG, KVG usw.) übernommen werden.

Das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD) arbeitet an der Botschaft zur Teilrevision des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG). Im Vordergrund stehen Regelungen für qualifizierte Lebensversicherungen, eine Stärkung der Missbrauchsaufsicht in

der Versicherungsvermittlung mit entsprechenden Instrumenten und Ressourcen für die FINMA sowie eine Pflicht zur Weiterbildung. Die SIBA ist aktiv involviert, eine Botschaft wird im 2. Quartal 2020 erwartet.

Der Pensionskassenverband (ASIP) hinterfragt zusammen mit dem gewerkschaftsnahen PK-Netz und dem Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV), ob die Tätigkeit der Versicherungsbroker in der 2. Säule wirklich vertretbar und im Interesse der Versicherten ist. Gefordert wird, dass Versicherungsbroker nicht durch Courtagen der Sammelstiftungen und Lebensversicherer, sondern vom Arbeitgeber aufwandbasiert abgegolten werden sollen.

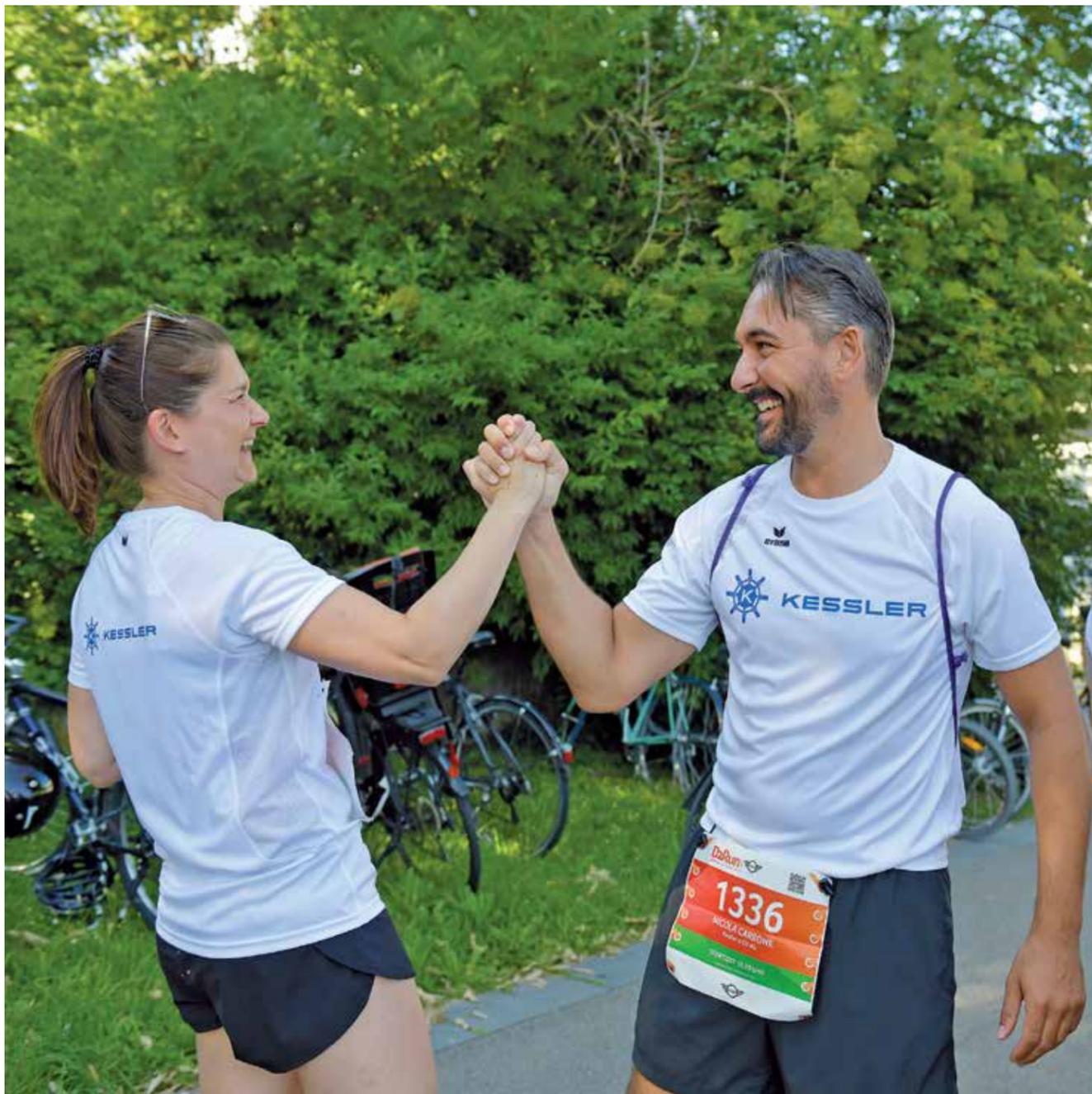
Die Nachfrage nach neutraler Beratung im deregulierten Markt der letzten 25 Jahre ist laufend gestiegen. Arbeitgeber und Arbeitnehmer wollen Transparenz und brauchen Unterstützung.

Der Wettbewerb hat Lebensversicherer und unabhängige Sammelstiftungen gezwungen, Leistungen zu flexibilisieren sowie Risikoprämien und Verwaltungskosten zu senken. Professionelle Versicherungsbroker tragen zur Innovation bei. Wenn deren Dienstleistungen nicht einen klaren Bedarf decken würden, gäbe es sie heute in dieser Form nicht.

Die Transparenz der Entschädigung ist wichtig und gesetzlich geregelt (Art. 48k, Absatz 2, BVV2). Der Broker ist dem Kunden (Arbeitgeber und Arbeitnehmer) verpflichtet und muss beim ersten Kunden-



«JEDER KUNDE BRINGT ANDERE VORAUSSETZUNGEN MIT –
UNSERE BERATUNG PASSEN WIR ENTSPRECHEND AN.»



«WIR SETZEN UNS GEMEINSAM DAFÜR EIN,
MIT UNSEREN KUNDEN ERFOLGREICH ZU SEIN.»

ALLE DIENSTLEISTUNGEN AUS EINER HAND

Versicherungsbroking: Formulierung der Risiko-/Versicherungspolitik, massgeschneiderte Gestaltung und optimale Platzierung von Versicherungslösungen, Optimierung beruflicher Vorsorgelösungen, juristische Beratung

Dienstleistungen auf Projektbasis: Enterprise Risk Management, Business Resilience, Alternative Risk Financing, HR Risk Management, M&A-Transaktionsdienstleistungen

Geschäftsführung und Verwaltung: Pensionkassenverwaltung, Captive Management

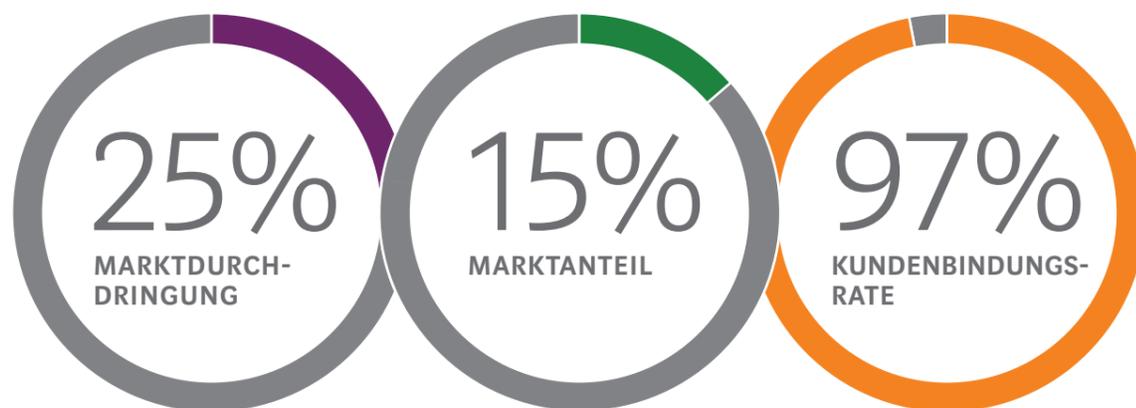
Weitere Dienstleistungen: Analyse von Versicherungsportfolios, ClaimsExcellence, Kessler Academy

kontakt über Art und Herkunft der Entschädigung orientieren. Es muss zwingend eine schriftliche Vereinbarung über die Entschädigung gemacht werden.

Zwar hat die Gesundheitskommission des Nationalrates Anfang Mai 2019 mitgeteilt, dass sie angesichts der bestehenden klaren Regelung auf Verordnungsebene keinen gesetzgeberischen Handlungsbedarf sehe. Überraschend wurde das Thema dann in die Botschaft zu einer AHV-Revision «Modernisierung der Aufsicht über die AHV» unter Änderungen anderer Erlasse «reingeschmuggelt», ohne diesbezügliche Vernehmlassung und Anhörung der betroffenen Un-

ternehmen (v. a. KMU), Broker und Versicherer. Und das wohlverstanden für eine Gesetzesvorlage, die dem Bundesrat im BVG mehr Kompetenzen geben und die Wahlfreiheit der betroffenen Arbeitgeber und Arbeitnehmer einschränken will. Die berufliche Vorsorge in der Schweiz ist eine paritätische Angelegenheit zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern und der Transfer von mehr Regelungskompetenz hin zum Bundesrat wäre eine Systemwidrigkeit.

Die SIBA steht für Vertragsfreiheit und Wahlmöglichkeiten für KMU ein. Verbote sind weder zielführend noch kostensparend. Die Dienstleistungen und



Von den rund 4'500 führenden Schweizer Privatunternehmen und 500 Einrichtungen der öffentlichen Hand zählen rund 1'250 zu unseren Kunden.

Gemessen an den Courtage- und Honorarerträgen schätzen wir unseren Marktanteil auf ca. 15 Prozent.

Unsere Kundenbindungsrate liegt seit über zehn Jahren bei ca. 97 Prozent.

die Entschädigung, d.h., ob Courtage, Honorar oder eine Kombination davon, sollen zwischen Kunde und Broker weiterhin frei wählbar sein. Verschiedene Modelle sind sinnvoll, je nach Situation und Dienstleistung.

Ein solch bedeutender Eingriff ist gegen die in der Schweiz verfassungsmässig garantierte Wirtschaftsfreiheit und verstösst gegen das hiesige Wettbewerbsrecht. Die SIBA wird in ihren wirtschaftsliberalen Interessen unterstützt vom Schweizerischen Arbeitgeberverband (SAV), vom Schweizerischen Gewerbe-

verband (sgv) (welcher die Interessen der Schweizer KMU vertritt) sowie vom Schweizerischen Versicherungsverband (SVV).

KUNDEN UND DIENSTLEISTUNGEN

Unser Kundenversprechen lautet: «Mit Kessler können Sie sich voll und ganz auf Ihr Geschäft konzentrieren. Sie haben die Sicherheit, dass wir für Sie und Ihre Risiken die besten Lösungen entwickeln – damit Sie auch im Ernstfall gut aufgehoben sind.» Dafür garantieren qualifizierte Mitarbeitende, die verlässliche und individuelle Beratung und unser

Streben nach langfristigen Beziehungen. Dank unserer Expertise in den einzelnen Wirtschaftsbranchen, dem Engagement unserer qualifizierten Mitarbeitenden und unserer führenden Marktstellung profitieren unsere Kunden von den besten Lösungen und optimierten Risikokosten. Damit leisten wir einen wesentlichen Beitrag zu ihrem nachhaltigen Erfolg.

Wir bieten unseren Kunden ganzheitliche Beratung in Risk Management, Versicherungen und Vorsorge. Unsere Produkt- und Marktstrategie zielt auf die Gesamtbetreuung von Unternehmen mit 100 und mehr Mitarbeitenden. Davon gibt es in der Schweiz rund 4'500 privatwirtschaftliche und rund 500 Organisationen der öffentlichen Hand. Kessler arbeitet mit rund 1'250 dieser 5'000 Zielkunden zusammen, was einer Marktdurchdringung von 25 Prozent entspricht.

Wir unterhalten mit 45 der Top-100- und mit einem Drittel der Top-500-Firmen in der Schweiz eine Geschäftsbeziehung. Primär beraten wir mittlere Unternehmen: 850 davon beschäftigen weniger als 250 Mitarbeitende, 250 zwischen 250 und 750 Mitarbeitende und 150 mehr als 750 Mitarbeitende.

Unsere Beratung beginnt mit einer Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgeanalyse. «Your problem is risk ... not insurance», sagte schon Henry Marsh, einer der Gründer von Marsh & McLennan. Wir führen mit dem Kunden einen Risikodialog. Modernes Risk Management setzt vertiefte Risikoerkennung und -einschätzung voraus und optimiert zwischen

Prävention, Versicherung und Selbsttragen der Risiken. Ziel ist, die Risikokosten (Total Cost of Risk – TCOR) zu minimieren. Mit datenbasierten Analysen («Analytics») unterstützen wir unsere Kunden im Entscheidungsprozess und ermöglichen eine optimierte Risikofinanzierung.

Wir helfen unseren Kunden, eine firmenspezifische Risiko- und Versicherungspolitik zu formulieren. Nach dem «Katastrophenprinzip» sind Grossschäden zu versichern, auch wenn sie sehr unwahrscheinlich sind. Das Unternehmen soll entsprechend dem «Interessenprinzip» häufigere, kleinere Schäden selbst tragen. Das ist Ansporn, diese zu vermeiden. Wir gestalten massgeschneiderte Versicherungslösungen und platzieren die Deckungen im Versicherungsmarkt. Wir beraten unsere Kunden laufend und unterstützen sie auch im Schadenfall.

«MIT KESSLER
KÖNNEN SIE SICH
VOLL UND GANZ
AUF IHR GESCHÄFT
KONZENTRIEREN.»

Zur Kundeninformation publizieren wir das Risk & Insurance Insight, die D&O Message, den Cyber Risk Survey Report und den Market View. Regionale Anlässe, Roundtable-Diskussionen und Vorträge ergänzen das Angebot. Mit der Kessler Academy bieten wir Entscheidungsträgern in Unternehmen Aus- und Weiterbildung zu Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgefragen an.

Kundenzufriedenheit ist für unsere Firma, alle Bereiche und für jeden einzelnen Mitarbeitenden das oberste Ziel. Wir verzeichneten eine Kundenbindungsrate von 97 Prozent. Das ist angesichts des kompetitiven wirtschaftlichen Umfelds ein sehr gutes Resultat.

CYBER-RISIKEN

Die zunehmende Abhängigkeit vom Internet, das wachsende Internet of Things (IoT) und die neue

Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO) – und bald auch in der Schweiz – machen die Cyber-Risiken zu einem absolut zentralen Thema. Der WEF Global Risks Report unterstreicht die steigende Bedeutung seit Jahren. Die Sorge vor Cyber-Risiken für Schweizer Unternehmen kletterte im Allianz-Risikobarometer von Anfang 2020 gar an die Spitze.

Die Malware-Attacken «WannaCry» und «NotPetya» trafen im Mai und im Juni 2017 innert kurzer Zeit Hunderttausende von IT-Netzwerken – darunter auch solche globaler Konzerne wie Merck, Maersk, FedEx, Mondelez – und verursachten Milliardenverluste. Seither haben sich die Angriffe stark gehäuft und es scheint, dass die Angreifer der Verteidigung immer einen Schritt voraus sind. Es gibt Cyber-Risiken, die wir noch gar nicht kennen, wir alle lernen laufend. Immer häufiger wird deshalb eine allgemeine Meldepflicht für Hackerangriffe gefordert.

Die Nachfrage nach Cyber-Versicherungen ist markant gestiegen. Auch die Zahl der Schadenfälle unserer Kunden hat sprunghaft zugenommen. Die Versicherer erkennen die globale kumulative Wirkung dieser Attacken. Ein grosser Cyber-Schadenfall könnte die Assekuranz insbesondere wegen der Betriebsunterbrechungsrisiken überfordern.

Die geopolitische Dimension von Terrorismus und künftiger Kriegsführung über das Netz sind beunruhigend. Die nationale Sicherheit kann über die

IMMER HÄUFIGER
WIRD EINE ALLGEMEINE
MELDEPFLICHT
FÜR HACKERANGRIFFE
GEFORDERT.



«WIR STEHEN JEDEN TAG VOLL FÜR UNSERE KUNDEN EIN
UND ENTWICKELN FÜR SIE DIE BESTEN LÖSUNGEN.»

KESSLER VERTRITT MARSH IN DER SCHWEIZ SEIT 1998.

Stilllegung von kritischer Infrastruktur bedroht sein. Für die Cyber-Sicherheit sind internationale Lösungen notwendig, Staaten und die Wirtschaft sind gleichermaßen gefordert. Der Bundesrat baut das Kompetenzzentrum Cyber-Sicherheit, aber noch müssen Verantwortungen und Kompetenzen genauer geklärt werden.

MARSH UND MCLENNAN

Marsh & McLennan MMC), bestehend aus den vier «businesses» Marsh, Guy Carpenter, Mercer und Oliver Wyman, entwickelt sich mit 75'000 Mitarbeitenden in mehr als 130 Ländern und einem Umsatz von gegen 17 Mrd. USD erfolgreich. MMC ist eine Fortune 250 Company und eine weltweit führende Beratungsdienstleisterin rund um Risiko, Strategie und Humankapital. Die Integration der im Herbst 2018 bekannt gegebenen Übernahme von Jardine Lloyd Thomson (JLT) ist weit fortgeschritten.

Kessler vertritt Marsh in der Schweiz seit 1998. Wir arbeiten eng mit dem europäischen Management zusammen und sind in verschiedenen Practice Groups vertreten, wo wir Know-how sowie, innovative Kundenlösungen austauschen. Wir benutzen weltweit einheitliche IT-Plattformen. Marsh Global Insight ist eine umfassende globale Wissensquelle zu Risiko und Versicherungen. Wir nutzen das Marsh Network für die lokale Betreuung der ausländischen Gruppenfirmen unserer multinationalen Kunden. Als Schweizer Partner des Marsh Network betreuen wir Tochtergesellschaften ausländischer Firmen in der Schweiz. Wir verkehren täglich mit 75 Marsh-Büros auf der ganzen Welt. Dank der Stärke der Schweizer Wirtschaft im Ausland übersteigt das ins Marsh Network eingebrachte Geschäftsvolumen dasjenige aus dem Incoming-Geschäft.

Marsh weist seit Jahren nachhaltiges Wachstum und gute operative Resultate aus. Siegmund Fahrig, CEO von Marsh Continental Europe, wirkt in unserem Verwaltungsrat mit. Mit seiner verantwortungsvollen Position in der Marsh-Organisation und der langjährigen Erfahrung leistet er wertvolle Beiträge für die Weiterentwicklung von Kessler.

Wir arbeiten mit Mercer im Rahmen von MMB Mercer Marsh Benefits und in weiteren komplementären Geschäftsfeldern zusammen. International tätige Firmen profitieren vom zentralisierten Ansatz für das Employee Benefits Management. Nach der Übernahme der Kunden aus dem Bereich Pensionskassenverwaltung von Mercer hat Kessler Vorsorge



«DAS WICHTIGSTE IST,
DEN KUNDEN ZUZUHÖREN.»

internationales Know-how und Entwicklungsmöglichkeiten für die Mitarbeitenden dazugewonnen.

MITARBEITENDE

Ende 2019 waren bei Kessler 300 Mitarbeitende plus einige Lernende und Praktikanten angestellt. Dies entspricht 275 Vollzeitstellen. 60 Prozent der Mitarbeitenden sind in Zürich am Sitz der Firma und in den nahe liegenden neuen Büros an der Hegibachstrasse tätig, rund 60 in Lausanne, 20 in neuen Büros in Petit-Lancy/Genf, 15 in Bern und 10 in St. Gallen. In den regionalen Büros Basel, Luzern, Neuenburg und Vaduz sind wir mit jeweils einem bis drei Mitarbeitenden vertreten. 180 unserer Mitarbeitenden sind im FINMA-Register als ungebundene Versicherungsvermittler eingetragen.

Für die Zielsetzung und das Performance Management auf Ebene der Gesamtfirma, der Kundenberei-

che und der einzelnen Mitarbeitenden benutzen wir die Balanced Scorecard mit den vier Dimensionen Kundenergebnisse und Markterfolg, Fähigkeiten der Mitarbeitenden, wirkungsvolle Geschäftsprozesse und finanzieller Erfolg.

Gut ausgebildete, motivierte und vertrauenswürdige Mitarbeitende sind der Schlüssel zum Erfolg jeder Dienstleistungsfirma. Unsere kundenorientierte Unternehmenskultur ist geprägt von ihrem Engagement und ihrer Verlässlichkeit. Dazu fördern wir ihr Potenzial, bilden sie gezielt aus und weiter und übertragen ihnen Verantwortung. Unsere Aus- und Weiterbildung basiert auf «Learning on the Job» sowie internen und externen Kursen. Sie ist in der Kessler Academy organisiert und deckt die Fachgebiete Risk Management, Versicherung und berufliche Vorsorge ab. Sie umfasst zudem Arbeitstechnik, Informatik, Sprachen, Verhandlungsführung sowie die Führung von Mitarbeitenden und die Persönlichkeitsentwicklung. Über zwei Drittel unserer Mitarbeitenden haben eine höhere Ausbildung.

Unser Karrieremodell ermöglicht unseren Leistungsträgern die volle berufliche Entfaltung ihrer Fähigkeiten. Die für die Branche starke Gewichtung der leistungsorientierten Entschädigung hat sich bewährt. Die Fluktuationsrate beträgt 7,7 Prozent. Bei den 55 Direktionsmitgliedern verzeichnen wir mit Ausnahme von Pensionierungen praktisch keine Wechsel.

ÜBER ZWEI DRITTEL
UNSERER
MITARBEITENDEN
HABEN EINE HÖHERE
AUSBILDUNG.

VERSICHERER

Die Zusammenarbeit mit den Versicherern war 2019 gesamthaft gut. Als Marktführer sind wir anerkannt für professionelle Dienstleistungen, welche nicht nur den Kunden, sondern auch den Versicherer entlasten. Die Versicherer sehen ihre Aufgaben im Underwriting und in der Schadensregulierung. Die Entwicklung, die Betreuung und die Beratung der mittleren und grösseren Geschäftskunden liegen beim professionellen Versicherungsbroker. Dies ist eine eingespielte und effiziente Arbeitsteilung, von der die Kunden profitieren.

Die grossen Naturkatastrophen waren 2019 rückläufig. Gemäss Schätzungen der grossen Rückversicherer wird es für die weltweite Assekuranz gut 50 Mrd. USD (Vorjahr 80 Mrd. USD) an versicherten Schäden absetzen. In der Schweiz besteht für Haftpflicht- und Sachversicherungen weiterhin ein recht kundenfreundliches Umfeld. Angezogen haben die Prämien für Organ- und Berufshaftpflicht, Verunreinigung und Cyber-Risiken. Der Markt für Personenversicherungen ist schwierig, die Krankentaggeldversicherer sanieren Verträge mit schlechtem Schadenverlaufkonsequent.

Das anspruchsvolle Marktklima macht sich auch bei den Versicherern bemerkbar. Bei grösseren Schäden sind wir als Broker gefordert, diese werden derweil erst nach harten Verhandlungen angemessen erledigt. Am meisten machen den Versicherern die tiefen Zinsen und die niedrigen Anlageerträge zu schaffen. Die Lebensversicherer transferieren das

DIE RESULTATE DER VERSICHERER ENTWICKELTEN SICH GESAMTHAFT GUT.

Anlagerisiko mit teilautonomen Lösungen vermehrt auf die Versicherten. AXA stieg Anfang 2019 aus der BVG-Vollversicherung aus. Letztere wird nur noch von fünf Versicherern und meist nur für kleinere Betriebe mit jüngeren Belegschaften angeboten.

Die Resultate der Versicherer entwickelten sich gesamthaft gut. Bonität ist das erste Kriterium unserer Platzierungspolitik. Unser Market Security Committee (MSC) überwacht die Risikoträger, d. h. Versicherer und Vorsorgestiftungen. Wir arbeiten eng mit unseren Kollegen von Marsh zusammen. Die Solvenz der in der Schweiz lizenzierten Versicherer war stabil.

DIGITALISIERUNG UND INFORMATIK

Die Interessengemeinschaft «IGB2B for Insurers and Brokers» fördert den automatisierten Geschäftsverkehr zwischen Brokern und Versicherern. Praktisch alle wichtigen Versicherer und die meisten Broker bedienen sich der Plattform für das Single Sign-on («BrokerGate»). Weitere Prozesse sind



«WIR FINDEN EINEN WEG – UND ENTWICKELN DIE LÖSUNG VOM KUNDEN UND SEINEN BEDÜRFNISSEN AUSGEHEND.»

in Bearbeitung. Sobrado Software AG (Mehrheitsaktionäre sind Swiss Life und AXA) hat sich auf Software für den Ausschreibungs- und Offertvergleichsprozess und auf Informationsdienstleistungen spezialisiert.

Kessler engagierte sich stark für eine Zusammenarbeit der beiden Organisationen, bei welcher die Datenhoheit bei der IGB2B bleibt: Die Daten müssen direkt vom Broker zum Versicherer und umgekehrt transferiert werden und dürfen nicht bei Dritten gespeichert werden. Im Berichtsjahr gelang der Durchbruch zur Zusammenarbeit. Alle wesentlichen Versicherer und Broker beteiligten sich am Aufbau des «EcoHub» der IGB2B, gleichzeitig beteiligten sich die Mobiliar und Kessler an Sobrado.

Rückgrat unserer Informatik ist das Management Information System (MIS) mit den Kunden, Policen und Aktivitätsdaten. Die elektronische Ermittlung der Courtage-/Honorarerträge und der Leistungserbringung dient als wichtiges Führungsinstrument zur Bestimmung und Steuerung unseres operativen Ergebnisses.

AUSBLICK UND DANK

«Mit Sicherheit voraus.» So lautet der Claim unseres Familienunternehmens. Unsere Stellung als führendes Schweizer Unternehmen für Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgeberatung hinsichtlich Qualität und Ruf sowie Grösse und Ertrag ist anerkannt. Als Schweizer Partner im weltweit tätigen Marsh Network sind wir global gut verankert.

WIR DÜRFEN DER ZUKUNFT POSITIV ENTGEGENBLICKEN.

Der intensive Wettbewerb in der Assekuranz wird den Margendruck für die Versicherer und für die Versicherungsbroker weiter erhöhen. Es gilt, die Vorteile der Digitalisierung zu nutzen und schneller, einfacher und innovativer zu arbeiten.

Wir sind ein engagiertes und motiviertes Team und für die Zukunft gut aufgestellt. Dank Fachwissen und Erfahrung der Mitarbeitenden und dank unserer Innovationskraft und Marktstellung schaffen wir nachhaltigen Mehrwert für unsere Kunden. Unsere Dienstleistungen werden weiter gefragt sein. Wir dürfen der Zukunft trotz Unsicherheiten positiv entgegenblicken.

Wir danken unseren Kunden, Partnern und Mitarbeitenden für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Sie alle haben zum Erfolg von Kessler beigetragen.

DIREKTIONSKLAUSUR MORSCHACH 2019



DIREKTIONSKLAUSUR IN MORSCHACH, SEPTEMBER 2019

Einmal im Jahr treffen sich die Mitglieder der Direktion von Kessler zur Klausur. 2019 fand die Klausur in Morschach unter dem Motto «Verbindungen» statt.

1 Rolf Wenzl, 2 Tom Kessler, 3 Valérie Scilipoti, 4 Hans-Christian Süß, 5 Beatrix Bock, 6 Robert Kessler, 7 Simon Künzler, 8 Bernard Perritaz, 9 Sandra Müller, 10 Klaus Peretti, 11 Peter Kadar, 12 Sabrina Wicki Hildebrand, 13 Sylvain Zuber, 14 Werner Niederberger, 15 Peter Dürig, 16 Werner Moser, 17 Stefan Leuenberger, 18 Natalie Koch, 19 Silvano di Felice, 20 Samuel Egger, 21 Simon Holtz, 22 Emmanuel Anrig, 23 Yves Krismer, 24 Pascal Schweingruber, 25 Lisa Spaar, 26 Edwin Krebsler, 27 Dr. Marijana Pfeiffer, 28 Katja Wodiunig, 29 Christian Peters, 30 Martin Rohrbach, 31 Ronald Flükiger, 32 Markus Singer, 33 Claudio Roa, 34 Dr. Helmut Studer, 35 Ziliane Mariotti, 36 Dr. Martin Kessler, 37 Christian Brinkmann, 38 Mario Vegetti, 39 Pascal Praudisch, 40 Kurt Vogel, 41 Christophe Tribollet, 42 Christian Kessler, 43 Dominik Grond, 44 Kaspar Geilinger, 45 Urs Sommer, 46 Riccardo Tondo, 47 Roy Hildebrand, 48 Douglas Müller, 49 Theo Kocher, 50 André Scheidt, 51 Andreas Stocker, 52 Gerhard Niederhauser, 53 Roger Konrad. Nicht auf dem Bild: Cécile Baptiste.

KUNDENFOKUS

«MIT KESSLER KÖNNEN SIE SICH GANZ AUF IHR GESCHÄFT KONZENTRIEREN. SIE HABEN DIE SICHERHEIT, DASS WIR FÜR SIE UND IHRE RISIKEN DIE BESTEN LÖSUNGEN ENTWICKELN – DAMIT SIE AUCH IM ERNSTFALL GUT AUFGEHOBEN SIND.»

CHRISTIAN KESSLER UND TOM KESSLER
Managing Partner

Wir begleiten Sie ganzheitlich in den Themen Risikomanagement, Versicherung und Vorsorge.

Mit unserer Branchenexpertise und der Qualifikation der Mitarbeitenden entwickeln wir für Sie die besten Lösungen und optimieren Ihre Risikokosten.

Durch unsere führende Marktstellung erzielen wir für Sie die besten Ergebnisse und können Sie im Schadenfall aktiv unterstützen.

Dank dem Engagement der Mitarbeitenden und der Stabilität der Familienfirma profitieren Sie von einer verlässlichen Beratung.

Als Schweizer Partner von Marsh unterstützen wir Sie weltweit.

GESCHÄFTSENTWICKLUNG WERTBEITRAG DURCH ZUHÖREN



DR. HELMUT STUDER
Mitglied der Geschäftsleitung

Das Wort Zuhören erscheint mir zunächst als etwas Passives. Sprühen wir vor Dynamik, wenn wir zuhören? Wohl eher nicht. Wie in aller Welt soll ich einen Wertbeitrag für unsere Kunden erzielen, wenn ich bloss zuhöre? Die Welt ist davon getrieben, Botschaften zu senden. Twitter, Instagram, Posts, Selfies: Das Gemeinsame daran ist, dass ich im Sendemodus funktioniere und nicht auf Empfang geschaltet habe. Doch wer nimmt all diese Botschaften wahr, wenn alle gleichzeitig nur senden?

MIT DEN AUGEN DES KUNDEN SEHEN

Der Dalai-Lama sagt: «Wenn du sprichst, wiederholst du nur, was du bereits weisst. Aber wenn du zuhörst, lernst du vielleicht etwas Neues.» Ein qualifiziertes Kundengespräch zeichnet sich meines Er-

achtens dadurch aus, dass ich engagiert zuhöre, was meinen Kunden beschäftigt. Nicht die Risiko- und Versicherungsthemen, sondern die Jahresziele der Unternehmung, die persönlichen Ziele meiner Ansprechpartnerin oder meines Ansprechpartners sind für mich zentral. Wenn ich aktiv zuhöre, lerne ich, was aus Sicht des Kunden wirklich aktuell ist. Und mit dieser Erkenntnis kann ich unsere Dienstleistungen als Versicherungsbroker mit den Zielen des Kunden verknüpfen. Auf Englisch passt das Wort «align» dazu optimal.

«Align» kann nur funktionieren, wenn ich zuerst einmal zuhöre und aufnehme. Und ich stelle Fragen. Denn unsere Ansprechpartner kennen die Herausforderungen und Ziele ihrer Unternehmungen besser als ich. Je tiefer ich in diese für mich neuen Themen eintauche, desto mehr erkenne ich, mit welchen unserer vielfältigen Dienstleistungen wir unsere Kunden in deren Zielerreichung unterstützen können. Damit sind wir beim Wertbeitrag durch Zuhören. Meine Kolleginnen und Kollegen in den Teams haben sich im letzten Jahr noch mehr aufs Zuhören konzentriert. Und wir führen dieses Jahr weitere Schulungen für die Kundenbereiche unter externer Leitung durch. Dadurch werden wir unseren Wertbeitrag weiter erhöhen können. Durch engagiertes Zuhören, damit wir unsere Kunden noch besser verstehen.

INTERNATIONAL EIN JAHR DER BEREICHERUNG



ROGER KONRAD
Mitglied der Geschäftsleitung

Die grösste Bereicherung 2019 war für mich eine Weiterbildung zum Thema Wachstum und Geschäftsfokussierung. Erfahrene Dozenten, lebhaftes Fallstudien und interessante Teilnehmer aus anderen Branchen haben bleibenden Eindruck hinterlassen. Dabei konnte ich einiges mitnehmen:

- Man soll auf dem aufbauen, was funktioniert, und herausfinden, was nicht funktioniert. Das hört sich einfach an, aber wird es auch gemacht?
- Wachsen soll man nicht nur in grossen Märkten, sondern vor allem in denen, wo man gewinnen kann.
- Für gesundes Wachstum geht man besser in die Tiefe als in die Breite.
- Der Wachstumsprozess besteht zu 10 Prozent aus Strategie und zu 90 Prozent aus Ausführung.

- Erfolg hat, wer beim Umsetzen einer neuen Strategie auf die richtigen Leute setzt – und diesen möglichst viel Freiheit gibt, ja sogar einen Blankoscheck. Ein Dozent, der es wissen muss, sagte, bei ihm habe das zu 70 Prozent funktioniert.

GLOBALES ZUSAMMENRÜCKEN

Bei Marsh & McLennan arbeiten weltweit über 75'000 Personen. Auch in der Schweiz sind wir über 500 Kolleginnen und Kollegen, die unseren Kunden in allen Risikofragen zur Seite stehen. In Zukunft sollen Marsh, Mercer, Guy Carpenter und Oliver Wyman näher zusammenrücken und gegenseitig vom Know-how und Marktzugang profitieren. Man wird deshalb mehr von uns hören als global vereinter Komplettanbieter mit umfassenden Gesamtlösungen für alle Risiko- und Versicherungsfragen. Generell leben wir in unruhigen Zeiten und die Welt verändert sich rasant. Dies zeigt auch die Fortune 1000, die jährliche Liste der umsatzstärksten Unternehmen der Welt. Waren hier 1973 noch 35 Prozent der Firmen neu gelistet, so waren es 2013 bereits 70 Prozent. Auch die Arbeitswelt verändert sich rapide. Mercer bietet dazu neuartige Konzepte an, die man gemeinsam mit den Kunden entwickelt. Zusammen mit Guy Carpenter können wir grosse Platzierungen mit hohem Kapazitätsbedarf auch kreativ ergänzend im Rückversicherungsmarkt umsetzen. Dies ist ein weiterer interessanter Ansatz in einem Versicherungsmarkt mit anziehenden Prämien und sich verringenden Kapazitäten.

SPECIAL RISKS KOMPLIZIERTE ENTWICKLUNGEN



PASCAL SCHWEINGRUBER
Mitglied der Geschäftsleitung

Der Zustand des Marktes für Financial-Lines-Versicherungen ist kompliziert. Die führenden Anbieter für D&O, Cyber und Vermögensschadenversicherungen beklagen seit Jahren rote Zahlen. In vielen Ländern haben Zahl und Höhe der Schadenfälle markant zugenommen. Davon sind alle global tätigen Erst- und Rückversicherer betroffen.

DER WEICHE MARKT ENDETE 2019

Der Wettbewerb für Financial-Lines-Versicherungen funktioniert grundsätzlich sehr gut, Beschränkungen gibt es praktisch keine. Typisch dafür sind lange Perioden mit weichem Markt, wenn alle Teilnehmer eine Wachstumsstrategie verfolgen. Ändert ein Teilnehmer seine Strategie, wird das Vakuum sofort absorbiert. Auch wir ungebundenen Broker tragen

dazu bei. Denn wir nutzen den Zustand des Marktes kompromisslos zum Vorteil unserer Kunden, sodass jeder Versicherer seinen Bestand gut schützen muss. Dem Einkäufer wird die Vertragserneuerung durch breitere Deckung, Rabatt oder beides versüsst. Diese Spirale nach unten endet immer mit einem Knall. Der weiche Markt dauerte von 2004 bis 2019. Doch haben wir nun bereits einen harten Markt?

MARKTPLATZ HEUTE

Einige Versicherer haben ihr Underwriting angewiesen, bei jedem Vertrag eine Mehrprämie durchzusetzen oder diesen nicht zu erneuern. Dies ist problematisch für alle Marktteilnehmer, aber nicht untypisch für die Assekuranz. Denn ein Senior Management eines Versicherers hat primär zwei Strategiemöglichkeiten: wachsen oder sanieren. Zum Wachsen stellt das Management mehr Kapital bereit, beim Sanieren entzieht es solches.

Meine Einschätzung ist, dass wir in der Schweiz noch nicht vor einem Knall stehen. Gespräche mit Entscheidern bei Versicherern zeigen mir, dass im Underwriting immer noch differenziert wird. Für die Erneuerung von hohen oder komplexen Risiken bleibt die beste Strategie, gut vorbereitet in das Gespräch mit dem Underwriter zu gehen und ihm stichhaltige Argumente zum erfolgreichen Risk Management zu liefern. Diese Informationen braucht der Underwriter, wenn er ein komplexes Risiko akzeptieren will und die Gründe für sein Tun seinem Senior Management erklären muss.

WESTSCHWEIZ NOCH MEHR KUNDENNÄHE



BERNARD PERRITAZ
Mitglied der Geschäftsleitung

Seit 2020 hat Kessler in der Romandie eine neue Organisation. Keine Revolution, aber doch eine grössere Veränderung. Wir haben ab jetzt spezialisierte Teams, die nach Wirtschaftsbranchen des Kunden aufgestellt sind. Das kontinuierliche Wachstum der letzten Jahre hat diese Veränderungen begünstigt, die erst ab einer gewissen Grösse möglich sind. Kessler Zürich ist bereits seit mehreren Jahrzehnten entsprechend organisiert. Dies erlaubt es uns, mit der regionalen Nähe auch die Nähe zu den Kunden auszubauen. Wir sind in folgenden vier Sektoren aktiv:

- Industrie
- Finanzdienstleistungen
- Infrastruktur und Energie
- Gesundheit und öffentliche Hand

Unter den Bereich Industrie fallen sämtliche produzierenden Tätigkeiten, darunter Chemie, Pharma, Life Science und Konsumgüter. Die Finanzdienstleistungen schliessen auch internationale Dienstleistungsunternehmen, internationale Organisationen und Sportorganisationen mit ein. Zur Infrastruktur- und Energiebranche gehören auch das Bau- und das Transportwesen. Der Sektor Gesundheit und öffentliche Hand umfasst Hotellerie, Bildung sowie Handel und nationale Dienstleistungen.

ANSPRECHPARTNER BLEIBEN GLEICH

Zahlreiche Mitarbeitende waren bereits auf eine Wirtschaftsbranche spezialisiert, was die Zusammenstellung der Teams erleichtert hat. Trotzdem gab es die eine oder andere Befürchtung, was ganz natürlich ist. Unsere Kunden haben auch nach dem 1. Januar 2020 weiterhin die gleiche Ansprechperson. Die Kundenteams passen sich den Gegebenheiten und Entwicklungen an. Das Wachstum des Sektors Infrastruktur und Energie beispielsweise erfordert die Einstellung einer neuen Kundenbetreuerin oder eines neuen Kundenbetreuers. Die Spezialisierung wird im Stellenprofil berücksichtigt. Ein weiteres Beispiel: Zwei unserer Berater, die bisher in der Haftpflicht tätig waren, werden demnächst eine Postgraduate-Ausbildung in ihrem Spezialgebiet beginnen, der eine im Baurecht, der andere im Gesundheitsrecht.

Ich freue mich, diese Entwicklung mit unseren Teams zu erleben und unseren Kunden deren Vorteile näherzubringen.

HEALTH & BENEFITS KLARHEIT UND VERTRAUEN SCHAFFEN



STEFAN LEUENBERGER
Mitglied der Geschäftsleitung

Mit Freude habe ich am 1. Januar 2020 die Verantwortung des Geschäftsbereichs Health & Benefits, HR Risk Management von Douglas Müller übernommen. Sein grosses Engagement hat während vielen Jahren die Beratung in der beruflichen Vorsorge, den Personenversicherungen und im Human Resources Risk Management stark geprägt. Mit seiner vorzeitigen Pensionierung Ende letzten Jahres bricht er zu neuen Ufern auf. Ich danke Douglas Müller für die langjährige Zusammenarbeit, seine Unterstützung und wünsche ihm alles Gute. Ich freue mich auf meine neuen Aufgaben, die Zusammenarbeit mit motivierten Teams und die Beratung und Begleitung unserer Kunden.

MIT ZUVERSICHT PROBLEME LÖSEN

Wie schon 2017 und 2018 steht die Altersvorsorge der Schweizer Bevölkerung auf Platz 1 des Credit Suisse Sorgenbarometers 2019. An zweiter Stelle beschäftigen die Themen Gesundheit und Krankenkasse. Unternehmen sind konfrontiert mit zunehmenden Absenzen der Mitarbeitenden, steigenden Versicherungs- und Vorsorgekosten und einer hohen Zahl bevorstehender Pensionierungen. Sinkende Umwandlungssätze und geplante Gesetzesanpassungen in der beruflichen Vorsorge beschäftigen die Mitarbeitenden. Die Evaluation von Vorsorge- und Versicherungslösungen wird im harten Marktumfeld zur Herausforderung. Mit Analysen, Konzepten und Verhandlungsstärke begleiten wir unsere Kunden in den komplexen Themen und helfen, ihre Probleme zu lösen. Die Weiterbildungsanlässe der Kessler Academy vermitteln Entscheidungsträgern Wissen und fördern den Austausch in Peer-Gruppen. In der Beratung der beruflichen Vorsorge arbeiten wir eng mit den Vertretern der Arbeitgeber und Arbeitnehmer zusammen. Mit Sorgfalt begleiten wir den Wechsel von Pensionskassenlösungen und unterstützen die Kunden in der Kommunikation. Regelmässige Personalorientierungen und Vorbereitungsseminare für die Pensionierung helfen den Mitarbeitenden, wichtige Entscheidungen zu treffen. Das schafft Klarheit und Vertrauen. Wir hoffen, dass wir mit diesem Engagement einen Beitrag zum Abbau von Sorgen und Ängsten leisten können.

PENSIONSKASSENVERWALTUNG DIGITALISIERUNG MIT DEM MENSCHEN IM ZENTRUM



NATALIE KOCH
Geschäftsführerin Kessler Vorsorge AG

2019 ist die Zahl der Pensionskassen weiter gesunken. Die verwalteten autonomen und teilautonomen Pensionskassen haben jedoch eine beträchtliche Grösse. Das bringt mich zu dem Schluss, dass die Digitalisierung immer wichtiger wird. Denn sie erfüllt zwei Anforderungen: die Prozessautomatisierung und die ständige Verfügbarkeit von Informationen über einfache, effiziente Kommunikationswege.

Doch weder die Digitalisierung noch die Automatisierung bestimmter Prozesse ersetzen den menschlichen Kontakt. Denn wir sind für Personen jeden Alters tätig, die je nach Generation wenig bis keine Affinität zu digitalen Lösungen haben. So bleiben der telefonische Kontakt oder der persönliche Termin die Regel. Zudem sind die Pensionierung, eine Invalidi-

tät oder ein Todesfall grosse Ereignisse im Leben eines Versicherten, bei denen der menschliche Kontakt wichtig ist.

Die Zertifizierung von Verwaltungsprozessen ist zur Notwendigkeit geworden und hängt meiner Ansicht nach von der Unternehmensgrösse ab. Die Compliance Officer überwachen nun auch die BVG-Prozesse. Vor allem aktuelle Themen wie DSGVO und DSG rücken stärker ins Bewusstsein. Wie bereits 2019 wird uns der Datenschutz auch 2020 beschäftigen.

VERSICHERTE WISSEN MEHR ÜBER VORSORGE

Der Dialog mit unseren Versicherten zeigt, dass diese hinsichtlich ihrer Vorsorge besser informiert sind. Die Anforderung, detailliert auf ihre Anliegen einzugehen, ist inzwischen die Norm. Seit einigen Jahren beschäftigt sich die Politik intensiver mit der beruflichen Vorsorge. Dieser Trend spiegelt sich im erhöhten Informationsbedarf unserer Kunden und Versicherten. Auch volatile Märkte tragen dazu bei, dass die zweite Säule in den Medien ein Thema ist. Dies ist aus der ausgezeichneten Anlagenperformance der Vorsorgeeinrichtungen 2019 ersichtlich.

Für Kessler Vorsorge gilt es 2020, weiterhin die Prozesse zu analysieren und auf Gesetzesänderungen, die verschiedenen Generationen sowie die unterschiedliche Grösse der Pensionskassen einzugehen, um optimale Dienstleistungen zu bieten: modern und digital, aber mit dem Menschen im Mittelpunkt.

RISK CONSULTING AGILES SUPPLY CHAIN MANAGEMENT



SIMON KÜNZLER
Geschäftsführer Kessler Consulting AG

Die Weltwirtschaft ist hoch vernetzt. Daran wird sich auf absehbare Zeit nichts ändern, trotz zunehmendem Protektionismus und nationalistischen Strömungen. Die Handelsbarrieren zwischen China und den USA zeigen, dass agile Logistikketten solche Hindernisse, wenn auch verbunden mit Mehrkosten, umgehen können. Die andauernde Lieferfähigkeit steht bei diesem Risiko nicht im Zentrum. Die höheren Kosten werden durch mehr Effizienz kompensiert, was die Wettbewerbsfähigkeit garantiert. Dies ist anspruchsvoll, aber lösbar. Schwieriger wird es bei plötzlichen Ereignissen, wie der Zerstörung von Produktionsstätten oder dem Ausfall des Single-Source-Lieferanten, zum Beispiel durch Feuer, Naturkatastrophen, Pandemien oder Cyber-Attacken.

Ohne Alternativen wird die Lieferkette abrupt und über längere Zeit unterbrochen, was die Wettbewerbsfähigkeit gefährdet.

KLIMABEZOGENE MASSNAHMEN SIND GEFRAGT

In unserem Risk Consulting stand 2019 das Supply Chain Risk Management insbesondere bei Industrieunternehmen vermehrt im Fokus. Wie stellt ein Unternehmen die Business Continuity bei einem seltenen, in der Auswirkung aber schwerwiegenden Ereignis sicher? Der WEF-Report 2020 zeigt zudem, dass Klimathemen immer wichtiger werden. Jedes Unternehmen muss sich Gedanken machen, was diese klimabezogene Verletzbarkeit für seine Supply Chain bedeutet und welche Massnahmen es treffen muss.

Mein Team ist spezialisiert, die Komplexität der Supply Chain eines Unternehmens ganzheitlich und betriebswirtschaftlich zu beleuchten. Wir zeigen risikobezogene Aspekte vereinfacht auf und schälen die Knackpunkte heraus. Daraus entwickeln wir Massnahmen, insbesondere Anpassungen in der Beschaffungs- und Produktionsstrategie, die den Erfolg der Unternehmen nachhaltig sichern. Die Unternehmen schätzen es sehr, wenn wir ihnen in Workshops die Komplexität der eigenen Supply Chain vor Augen führen und What-if-Szenarien entwickeln. Die Aufmerksamkeit steigt umso mehr, wenn wir diese Szenarien danach mit ihnen in einer Krisenstabsübung erproben.

STANDORTE FÜR SIE VOR ORT

UNSERE STANDORTE

ZÜRICH (HAUPTSITZ)

Forchstrasse 95
CH-8032 Zürich
T +41 44 387 87 11

BASEL

Freie Strasse 35
CH-4001 Basel
T +41 61 263 20 01

BERN

Talstrasse 7
CH-3053 Münchenbuchsee
T +41 31 858 30 30

LUZERN

Habsburgerstrasse 12
CH-6003 Luzern
T +41 41 410 96 66

ST. GALLEN

Fürstenlandstrasse 101
CH-9014 St. Gallen
T +41 71 224 92 24

VADUZ

Josef Rheinberger Strasse 6
LI-9490 Vaduz
T +423 231 32 32

GENÈVE

Avenue des Morgines 8
CH-1213 Petit-Lancy
+41 22 707 45 00

LAUSANNE

Rue Pépinet 1
CH-1002 Lausanne
T +41 21 321 60 30

NEUENBURG

Rue J.-L.-Pourtalès 1
CH-2000 Neuenburg
T +41 32 724 83 50

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

Kessler & Co AG

REDAKTION

Pascal Schweingruber,
Natalie Kolb

LEKTORAT

René Moor, Aarau

KONZEPTION, GESTALTUNG

Projektbüro Martin Tuch, Berlin

LAYOUT, SATZ

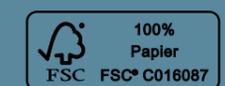
Datahand AG, Zürich

FOTOGRAFIE

Christian Ammann, Zürich

DRUCK

Stämpfli AG, Bern



KESSLER & CO AG
Forchstrasse 95
Postfach
CH-8032 Zürich
T +41 44 387 87 11
www.kessler.ch

 **MARSH Network**