



## Dienstleistung

# Seit 150 Jahren felsensfest im Kanton Uri

Für die Versicherten ist die Generalagentur Altdorf der Mobiliar wie die Urner Berge: vertraut, beständig und aus der Region nicht mehr wegzudenken. Die 25 Mitarbeitenden betreuen heute über 12 000 Kundinnen und Kunden im ganzen Kantonsgebiet.

Die 1826 in Bern gegründete Mobiliar ist die älteste private Versicherungsgesellschaft der Schweiz. Sie ist nach wie vor genossenschaftlich verankert. Kundinnen und Kunden haben dank periodischen Auszahlungen aus dem Überschussfonds direkt am Unternehmenserfolg teil. Ursprünglich wurde die Mobiliar als reine Hausrat-Feuer-Versicherung gegründet, heute ist sie ein umfassender Allbranchenversicherer. Eine Police der Mobiliar findet sich in jedem dritten Schweizer Haushalt, in unzähligen KMU-Betrieben und in namhaften Industrieunternehmungen.

### Engagiert für Uri

Auch in Uri kann die Mobiliar bereits auf 150 Jahre Firmengeschichte zurückblicken. Seit 1858

setzt sich die Generalagentur Altdorf für ihre Kundschaft ein – und das mit Erfolg. Trotz hart umkämpftem Versicherungsmarkt wächst die Mobiliar Altdorf stetig. «Dies ist sicherlich auf unsere traditionelle Verankerung in Uri zurückzuführen», betont Generalagent Richard Zraggen und ergänzt: «Unsere Mitarbeitenden leben gerne im Kanton Uri und engagieren sich hier auch neben ihrer beruflichen Tätigkeit – sei es auf politischer, kultureller, sportlicher oder sozialer Ebene.» Die Verankerung zeigt sich noch auf andere Art und Weise: Einerseits übernimmt die Mobiliar Altdorf eine wichtige Funktion als Lehrbetrieb und ermöglicht Jahr für Jahr einem jungen Menschen die Ausbildung zum kaufmännischen Angestellten. Andererseits unterstützt die Generalagentur als lokales Unternehmen auch wichtige sportliche, soziale und kulturelle Anlässe.

### Im Schadenfall schnell und unkompliziert

Eine der grossen Stärken der Mobiliar ist ihre dezentrale Struktur: Mehr als 80 Generalagenturen schweizweit garantieren Kundennähe und lokale Kompetenz. Die eigenen Schadenzentren der Generalagenturen ermöglichen schnelle und un-

Rolf Wipfli (links), Leiter Schadenservice, lässt sich von Hermann Arnold den Sturmschaden am Hausdach zeigen.

komplizierte Lösungen im Schadenfall. «Die Urnerinnen und Urner wissen, dass sie sich auf uns verlassen können. Wir sind ein kompetenter Partner und immer schnell zur Stelle», sagt Rolf Wipfli, Leiter Schadenservice. Wie wichtig der Schadenservice vor Ort ist zeigte sich gleich zu Jahresbeginn. So wüteten im Januar drei Stürme in der Region. Dabei erlitt das Hausdach von Hermann Arnold erheblichen Schaden.

### Zwei Jubiläen

Heuer feiert die Mobiliar nicht nur ihr 150-jähriges Bestehen im Kanton Uri: Vor genau 20 Jahren übernahm Richard Zraggen die Leitung der Generalagentur. Die Mitarbeitenden schätzen ihren Generalagenten als verlässlichen Arbeitgeber – stets mit einem offenen Ohr für ihre Anliegen. Trotz den immer härteren Bandagen, mit denen inzwischen auch in der Versicherungsbranche gerungen wird, findet die Generalagentur immer wieder qualifiziertes Personal. So haben die meisten Angestellten bereits ihre Berufsausbildung auf der Generalagentur absolviert und sind nach ihren Lehr- und Wanderjahren wieder zurückgekehrt. Die 25 Mitarbeitenden sind durchschnittlich seit 15 Jahren bei der Generalagentur. «Das ist ein wunderschöner Vertrauensbeweis», freut sich Zraggen.

### «Vor Ort wird entschieden»

Rolf Wipfli, Leiter Schadenservice, schätzt den Kontakt mit seinen Kunden. Auch wenn die Begleitumstände meist nicht erfreulich sind.

### Welches war Ihr erster Eindruck von der Mobiliar?

**Rolf Wipfli:** Auch wenn es ein bisschen abgedroschen klingt: Kompetent, schnell, unbürokratisch! Bereits mein Vater arbeitete bis zu seiner Pensionierung lange Zeit im Aussendienst der Mobiliar. Ich war beeindruckt, wie er sich mit viel persönlichem Engagement um seine Kunden kümmerte. So verstand ich schon früh, dass die Mobiliar ihre Versicherten nicht als anonyme Nummern sieht – der Mensch steht immer im Mittelpunkt.

### Wie sieht Ihre Arbeit aus?

**Wipfli:** Die Schadenabteilungen der Generalagenturen haben beträchtliche Kompetenzen. Das heisst, wenn's irgendwo brennt – auch im übertragenen Sinne – können wir schnell und unkompliziert eingreifen. Über 95% der Schadenfälle werden vor Ort rasch entschieden und erledigt. Das schafft Vertrauen.

### Was mögen Sie am liebsten an Ihrer Tätigkeit?

**Wipfli:** Für mich ist der persönliche Kundenkontakt im Schadenaussendienst sehr wichtig. Ich kann den betroffenen Menschen direkt vor Ort behilflich sein.

### Welches war Ihr stärkstes Arbeitserlebnis bei der Mobiliar?

**Wipfli:** Das Urnerland ist regelmässig von grossen Naturereignissen betroffen. So zum Beispiel im August 2005. Die Einzelschicksale, denen man als Schadeninspektor begegnet, sind natürlich sehr belastend. Umso mehr stellen mich dann Dankesbriefe zufriedener Kunden wieder auf!



### Die Mobiliar

Generalagentur Altdorf  
Lehnplatz 16, CH-6460 Altdorf  
Telefon +41 (0)41 874 19 19  
Fax +41 (0)41 874 19 49  
www.mobi.ch, altdorf@mobi.ch



### Rolf Wipfli

Leiter Schadensdienst,  
Seedorf.



### Richard Zraggen

Eidg. dipl. Versicherungsfachmann, Altdorf.  
Generalagent seit 1988.