



GWP

Insurance Brokers

The Art of Insurance and Risk Management.  
Qualität und gelebte Werte.



[Blauer Rauch, 1984 \(Titelseite\)](#)

Aufnahmeort: Atelier Mührentreppe, St. Gallen,  
Farbfotos, Bildnachweis: Werkübersicht  
1971 – 2002, Band 2, Seite 32

[Tisch mit Raketen, 1993](#)

Aufnahmeort: Passhöhe Furka, Hotel Furkablick,  
Kanton Uri, Farbfotos: Stefan Rohner, Bildnachweis:  
Werkübersicht 1971 – 2002, Band 2, Seite 493

# Die Kunst, Werte zu schaffen und Qualität zu sichern.

Mit dieser Broschüre zeigen wir Ihnen auf, was wir unter Qualität verstehen und wie wir diese sichern. Zudem legen wir offen dar, nach welchen Werten wir unser Geschäft betreiben und wofür wir einstehen. Beides ist aus unserer Sicht unerlässlich, um in Ihrem Interesse, im Interesse unseres Unternehmens und den Menschen, die für GWP Insurance Brokers arbeiten, nachhaltigen Erfolg zu erzielen.

Wenn man etwas Neues und Unbekanntes wagt, weiss man nicht genau, wie es enden wird. Dies ist im Unternehmertum und im Bereich des Risiko- und Versicherungsmanagements ebenso der Fall, wie bei den Projekten von Roman Signer.

Hat man es ausprobiert und dabei seine Erfahrungen gemacht, so müssen diese Erfahrungen festgehalten werden. Dies kann in Form von Bildern oder auch Prozessen und niedergeschriebenen Werten erfolgen.

Eine wichtige Konsequenz daraus ist, dass gleiche Fehler nicht zweimal vorkommen, dass gute und effiziente Wege beibehalten werden und dass dieses Wissen allen zur Verfügung steht.

# Die Kunst, Qualität täglich zu leben.

## Qualitätspolitik

Die wesentlichsten Ziele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind, ein überdurchschnittliches Niveau in den Bereichen Dienstleistungsqualität, Termintreue und Fachkompetenz zu erreichen und zu sichern.

Unser Qualitätsmanagement-System (QMS) nach der Norm ISO 9001:2000 ist für uns eine Verpflichtung. Wir sind überzeugt, dass dies ein ganz wichtiges Element zur Erreichung von Nachhaltigkeit ist. Dabei gehen wir nach verbindlichen Qualitätsgrundsätzen, -zielen und -strategien vor.

## Qualitätsgrundsätze

Die Qualitätsgrundsätze bilden den verbindlichen Rahmen, in welchem wir das ganzheitliche Qualitätsmanagement vollziehen:

- Das zu erreichende Qualitätsniveau wird durch die Forderungen der Kunden bestimmt.
- Die Sicherung der Qualität erfolgt nach wirtschaftlichen Kriterien.
- Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist für die Qualität in ihrem/seinem Tätigkeitsbereich verantwortlich.
- QMS ist bei GWP Insurance Brokers in allen Geschäftsbereichen integriert.

# Die Kunst, die richtigen Massnahmen zur Zielerreichung zu ergreifen.

Die Umsetzung der hochgesteckten Qualitätsziele stellen wir durch konkrete Massnahmen sicher.

Wir

- betreiben ein wirksames und wirtschaftliches Qualitätsmanagement-System, welches unsere Bedürfnisse, aber auch diejenigen der Kunden erfüllt.
- legen durch eine klare Beschreibung der Aufbau- und Ablauforganisation eindeutig fest, wer, wann und wie Aufgaben wahrzunehmen hat.
- stellen durch bewusstes Kennenlernen der Kunden und ihrer Probleme sicher, dass die Kundenbedürfnisse erfüllt werden.
- wählen die Lieferanten sorgfältig aus und sichern so die optimale Beschaffungsqualität.
- fördern durch Schulung und Information das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeiter.
- verankern die Qualitätsverantwortung bewusst bei den ausführenden Stellen und streben damit einen minimalen Prüfaufwand an.
- legen das Schwergewicht der qualitätssichernden Anstrengungen auf die Fehlerverhütung und nicht auf die Fehlererkennung.

# Die Kunst, Prozesse praxisbezogen zu formulieren.

Die Umsetzung der ISO-Vorgaben haben wir über ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System realisiert. Dazu sind sieben Hauptprozesse festgelegt worden. Dies sind Management-, Qualitätssystem-, Mitarbeiter-, Dienstleistungs-, Verbesserungs-, Entwicklungs-/Innovations- und Unterstützende Prozesse.

Diese Hauptprozesse werden in weiteren Teilprozessen verfeinert dargestellt. Wir achten darauf, dass die visuell dargestellten Teilprozesse für die Mitarbeiter praxisbezogen, verständlich und in der täglichen Arbeit anwendbar sind. Vor allem der Mitarbeiterentwicklung und -förderung werden über den Standard ISO 9001:2000 hinaus besondere Beachtung geschenkt.

Die Ablaufprozesse stellen die einzige Lösung mit Nachhaltigkeitsgarantie dar.

Wir sind damit einer der wenigen Versicherungs-Broker der Schweiz und in Europa, der über ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System verfügt.



# Die Kunst, nicht nur viel zu wollen, sondern auch beständig viel dafür zu tun.

Für unsere Kunden wollen wir stets ein verlässlicher Partner sein. Wir streben kundengerechte Dienstleistungen und einen permanent hochstehenden Service an. Mit unseren Spezialisten bearbeiten wir den gesamten Risiko- und Versicherungsbereich von mittleren und grösseren Produktions-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen.

Um für unsere Kunden ein glaubwürdiger Partner zu bleiben, sind wir absolut unabhängig von Versicherungsgesellschaften. Deshalb haben wir mit keiner Gesellschaft Spezialabmachungen getroffen oder eine Meistbegünstigungsklausel vereinbart.

Bei unserer Arbeit halten wir uns stets an das Motto

«Qualität vor Quantität»

und sind streng dem Ehrenkodex des Verbandes Schweizerischer Versicherungsbroker (SIBA) verpflichtet. Als Verbandsmitglied haben wir hohen Anforderungskriterien in Bezug auf Fachwissen, Kontinuität und Neutralität zu entsprechen.

## S//B/A

## Die Kunst, vertrauenswürdig zu sein und damit Sicherheit zu schaffen.

Wenn Sie mit uns zusammenarbeiten, gliedern Sie Ihrem Unternehmen eine «externe Fachabteilung für Versicherungs- und Risikomanagement» an. Für alle Ihre risiko- und versicherungstechnischen Belange stehen Ihnen motivierte und kompetente Fachleute zur Verfügung.

Unser Fachwissen und der Überblick über die Marktsituation sind die Basis für einen massgeschneiderten Risikoschutz in Ihrem Interesse.

Sie erhalten von uns ausgereifte Entscheidungsgrundlagen zur Umsetzung Ihrer Risiko- und Versicherungspolitik. Ihre potentiellen Risiken sollen zweckmässig und betriebswirtschaftlich sinnvoll behandelt werden. Der kontinuierlichen Betreuung und Pflege Ihrer Versicherungsverträge gilt unsere ganze Aufmerksamkeit und wir stehen Ihnen jederzeit als Unterstützung in Risikofragen zur Verfügung.

# Die Kunst, nach Werten zu leben UND zu arbeiten.

## Wofür wir einstehen

Eigenverantwortung .....	Ich entscheide und tue es
Offenheit .....	Ich sage was ich denke und fühle
Initiative .....	Ich habe Mut und Zuversicht
Veränderungsbereitschaft .....	Ich überprüfe Bisheriges und gestalte Neues
Förderung und Entwicklung .....	Ich gebe Wissen weiter und führe aktiv
Kundenorientierung .....	Ich bin ansprechbar und lösungsorientiert, ich halte Abmachungen ein
Nachhaltiger Erfolg .....	Ich gehe mit Ressourcen sorgfältig um
Vertrauen .....	Ich schenke Sicherheit durch Verlässlichkeit
Differenzierung .....	Ich bin mit Anstand der beste Partner

Diese neun Werte wurden von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickelt, mit Handlungsbeschreibungen weiter vertieft und mit Qualitätsmesskriterien hinterlegt. Dafür stehen wir ein und zu diesen Werten haben wir uns mit unserer Unterschrift bekannt.

Auf Wunsch sind wir gerne bereit, Ihnen die Details zu unseren Schlüsselwerten abzugeben.

# Die Kunst, das Risk Management zum Kunstwerk zu machen.

Roman Signer zählt zu den markantesten Künstlern der Gegenwart. Mit seinen Aktionen, Filmen und Zeichnungen nimmt er eine einmalige Position ein. Signer präsentiert auf humorvolle Weise den Zusammenhang von Ursache und Wirkung als künstlerische Versionen wissenschaftlicher Versuchsanordnungen.

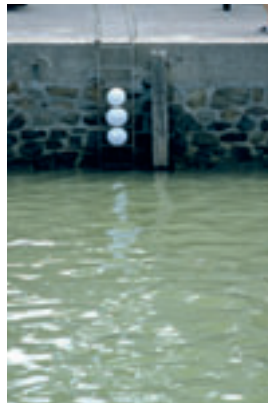
Dabei geht er virtuos und souverän mit Risiken um.



Foto: Regula Bearth

## Roman Signer

Geboren 1938 in Appenzell, lebt und arbeitet er in St. Gallen. Signer stellte an der Biennale Venedig aus, im Kunstmuseum Solothurn, in London, Berlin, Wien, Paris, Santiago de Compostela und vielen weiteren Orten.



Ballone, 1992

Aufnahmeort: Pornik (F), Farbfotos: Stefan Rohner,  
Bildnachweis: Werkübersicht 1971 – 2002, Band 2,  
Seite 436

## Ihre Kontaktmöglichkeiten in der Übersicht:

### Basel

GWP Insurance Brokers  
Hochstrasse 51  
CH-4002 Basel

Telefon +41 (0)61 363 05 05  
Fax +41 (0)61 363 05 15

### St. Gallen

GWP Insurance Brokers  
Davidstrasse 38  
CH-9001 St. Gallen

Telefon +41 (0)71 226 80 30  
Fax +41 (0)71 226 80 00

### Luzern

GWP Insurance Brokers  
Seidenhofstrasse 14  
CH-6002 Luzern

Telefon +41 (0)41 226 41 81  
Fax +41 (0)41 226 41 82

### Zürich

GWP Insurance Brokers  
Eggbühlstrasse 15  
CH-8050 Zürich

Telefon +41 (0)44 317 95 00  
Fax +41 (0)44 318 95 00