

## Finanzbericht

### **RISK MANAGEMENT UND IKS**

Im Rahmen des Risikomanagements befassen sich die Jungfraubahnen mit möglichen Ereignissen, welche die Erreichung von strategischen und finanziellen Zielen infrage stellen könnten. Dabei werden sowohl Chancen wie Gefahren identifiziert. Diese werden regelmässig im Rahmen der Aktualisierung der SWOT-Analyse besprochen (siehe dazu im Lagebericht: Botschaft der Unternehmensführung / Chancen und Risiken).

Die Jungfraubahnen verfügen über ein den gesetzlichen Anforderungen entsprechendes internes Kontrollsystem (IKS). Mit diesem Instrument wird im besonders sensiblen Bereich der Finanzen die Compliance überprüft und bezüglich der Richtigkeit und Zuverlässigkeit der Berichterstattung Sicherheit geschaffen.

Die IT-Sicherheitspolitik der Jungfraubahnen verfolgt einen Best-practice-Ansatz. Die Regeln sind in der IT-Sicherheitspolitik, IT-Sicherheitsrichtlinie für Mitarbeiter und in der IT-Passwortrichtlinie/ Benutzerberechtigungskonzept festgehalten. Risikobasiert werden darüber hinaus für alle geschäftsrelevanten Anwendungen besondere Service-Level definiert und der Change-Prozess durch eine Fachgruppe überwacht.

Der Risikomanagement-Prozess ist in die bestehende Prozesslandschaft eingebettet. Die Ablauforganisation regelt die Verantwortlichkeiten und stellt sicher, dass die relevanten Massnahmen geplant und umgesetzt werden. Zentrale Grundlage des formellen Risikoprozesses bildet das Verzeichnis der Risiken (Risikokatalog). Die Risiken werden nach finanzieller Auswirkung und Eintretenswahrscheinlichkeit bewertet und so in ihrer Bedeutung für das Unternehmen positioniert (Risikoprofil). Der Risikokatalog der Jungfraubahnen gibt eine Übersicht über die operativen Risiken und wird jährlich unter der Leitung des Risk-Managers überarbeitet. Der Verwaltungsrat diskutiert und ergänzt die sogenannten strategischen Risiken wenn notwendig, jedoch mindestens einmal jährlich. Neben den internen Audits, mit denen die Geschäftsleitung risikobasiert bestimmte Bereiche überprüft, werden die Jungfraubahnen namentlich durch das Bundesamt für Verkehr, die SUVA und die Zertifizierungsstelle für das ISO-Qualitätsmanagement-Zertifikat regelmässig auditiert.

Aus aktuellem Anlass analysierte der Verwaltungsrat die negativen Auswirkungen der diversen Terroranschläge Ende 2015 und im Jahr 2016 auf das Buchungsverhalten der Kunden. Dabei konnte immerhin festgestellt werden, dass die allgemeine Sicherheitslage von der Kundschaft heute differenzierter bzw. individueller beurteilt wird als früher. Dies wirkt sich im positiven Sinne glättend auf die Nachfrageschwankungen aus. Das Phänomen, dass plötzlich ganze Märkte aufgrund solcher Ereignisse einbrechen, konnte nicht mehr beobachtet werden. Auf der anderen Seite wird es auch anspruchsvoller, in Zeiten von Twitter, Facebook, Instagram usw. die Faktoren, welche die touristische Nachfrage beeinflussen, zu identifizieren und zu analysieren und über die klassischen Informationskanäle auf diese einzuwirken. Die Jungfraubahnen setzen daher noch vermehrt auf ein effizientes und authentisches Online-Marketing, das seine Grundlage am Ort des Geschehens hat. Es sind primär die Gäste, die durch den Bericht über ihre Erlebnisse neue Gäste zum Buchen animieren. Dies ist auch eine probate Gegenstrategie zum generellen Empfinden zur Sicherheitslage, das zwischen den Verhältnissen in der Jungfrau Region, in Paris und sogar im entfernten Osten nicht zu differenzieren vermag. Die getroffenen Massnahmen liegen im Bereich der Förderung des Austauschs in den Sozialen Medien durch Kreation begeisternder Momente, durch Ermöglichung des On-site-Austausches (WLAN) sowie durch Tätigen, Anstossen und Unterstützen von Online-Aktivitäten (Chats, Posting, Blogging, u.a.). Nebst Anpassungen im Marketing schenken die Jungfraubahnen der Volatilität des Tourismus generell grosse Beachtung. Sie achten dabei auf eine hohe Eigenfinanzierung und eine möglichst flexible Kostenstruktur.

## *Finanzbericht*

Ein dominierendes und oft auch in den Medien thematisiertes Risiko für eine im Hochgebirge tätige Unternehmung ist die Exponiertheit gegenüber den Naturgefahren. Während die Klimaerwärmung das Angebot der Jungfraubahn, namentlich den Aufstieg in eine Welt von Eis und Schnee, immer exklusiver werden lässt, steigen die Herausforderungen, die sich aus den dynamischen Wetterlagen und dem Auftauen des Permafrosts ergeben. Diesen zu begegnen, hat bei den Jungfraubahnen eine lange und bewährte Tradition. Entsprechend gross sind die Erfahrungen und umfangreich die Vorkehrungen. Eine ständige Beurteilung und Dokumentation der aktuellen Gefahrensituation durch reglementarisch bezeichnete und ausgebildete Verantwortliche bildet die Grundlage unserer Sicherheitsdispositive. Dabei finden eine Koordination der Fachstellen innerhalb der Gruppe und eine Zusammenarbeit mit den für die Naturgefahren zuständigen kantonalen und kommunalen Organen statt. Dies wird durch die Durchführung periodischer Gesamtbeurteilungen durch externe Experten (Geologen, Glaziologen, Brandgutachter, Lawinenexperten) mit anschliessender Umsetzung der erforderlichen (baulichen) Massnahmen ergänzt. Die Rettungs- und Einsatzkonzepte werden in regelmässigen Übungen überprüft. Die Jungfraubahn verfügt über eine eigene Betriebswehr. Durch den Abschluss von Versicherungen werden zudem die Anleger vor Auswirkungen eines wider alle Sicherheitsmassnahmen eintretenden Ereignisses geschützt.