

## Bericht der Geschäftsführung

# EXTERNE FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Der Wandel ist in der Versicherungsbranche angekommen! Die Digitalisierung wird im Alltag spürbar, neue Geschäftsmodelle werden sichtbar und das Bewusstsein für die Gefahr einer möglichen Disruption der Branche verstärkt sich. Die Herausforderungen sind gross, aber der Umbruch gelingt den renommierten Playern nur langsam. Die Kunst für Versicherungen und Versicherungsbroker besteht darin, in gesättigten Märkten weiter zu wachsen, gleichzeitig über effizientere Prozesse ihre Kosten zu reduzieren und ihre Systeme den neuen Technologien anzupassen. Dabei dürfen die prophezeiten Entwicklungen nicht ausser Acht gelassen werden.

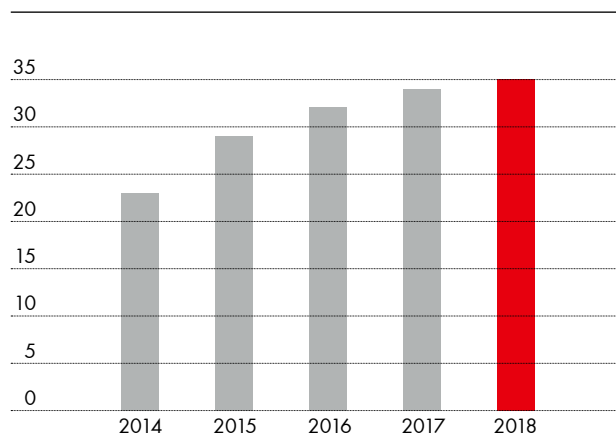
Auch für die Würth Financial Services AG bestand die Herausforderung im Jahr 2018 darin, den Spagat zu meistern zwischen der Weiterführung des Altbewährten und dem Herantasten an eine neue Welt. Oberste Priorität hatte dabei immer der Einsatz für die Kunden. Auch die Freude und das Engagement bei der Akquise von Neukunden war ein Schlüssel zum Erfolg. Zudem galt es, das Unternehmen als Ganzes weiterzuentwickeln, aber vor allem auch die Mitarbeitenden. Diese bilden im beratungsintensiven Versicherungsgeschäft die zentrale Schnittstelle zwischen den Kundenbedürfnissen und der Würth Financial Services AG. Es ist dem grossen Einsatz und der Leidenschaft der Mitarbeitenden zu verdanken, dass die Würth Financial Services AG auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2018 zurückblicken kann.

### Der Versicherungsmarkt und der Brokermarkt in der Schweiz

Das Jahr 2018 hat verschiedene Trends der letzten Jahre bestätigt: Die Konsolidierung schreitet voran, die Möglichkeiten der Automatisierung scheinen grenzenlos zu sein und die regulatorischen Anforderungen nehmen zu.

Aufgrund der Anforderungen zur Weiterentwicklung der Technologie ist der Trend hin zu grösseren Einheiten bei Versicherern, aber auch bei Brokern ungebrochen. Die Investitionen in Technologie nehmen zu. Vor allem bei Versicherungsbrokern, die bis anhin auch sehr gut als Kleinunternehmen agieren konnten, stellt sich dabei zunehmend die Fragen nach der kritischen Grösse. Auch im Jahr 2018 hat sich die Konsolidierungswelle national wie auch international weiter verstärkt. Auffallend ist, dass zunehmend ausländische Versicherungsbroker in den Schweizer Markt drängen. Nachdem 2017 der französische Broker Verlingue durch die Übernahme von S&P Insurance Group und Advantis Versicherungsberatung AG den Markteintritt vollzogen hat, wagte 2018 mit Arthur J. Gallagher & Co. einer der grössten Versicherungsbroker weltweit den Eintritt in den Brokermarkt Schweiz, ebenfalls durch den Zukauf eines mittelgrossen Brokers. Auch bei den Versicherern geht der Trend zur Konsolidierung weiter, wie die Übernahme von XL-Group durch AXA SA zeigt.

Anzahl Aussendienstmitarbeiter





«Das neue Verwaltungssystem für die Versicherungsverträge unserer Kunden ermöglicht die Erhöhung des Automatisierungsgrades und vereinfacht den Austausch mit den Kunden.»

**Adrian Parpan**  
Geschäftsführer, Würth Financial Services AG

Die Automatisierung stellt die Versicherungsbranche vor verschiedene Fragestellungen. So wird erwartet, dass dank des technologischen Fortschritts die Schadenquoten und somit auch die Versicherungsprämien tendenziell sinken dürften. Beispiele für diese These finden sich im Bereich der Prävention durch Smart-Home-Funktionalitäten, welche zu weniger Einbruchschäden oder Wasserbruch-Ereignissen führen, oder im Sharing-Economy-Trend, welcher eine geringere Anzahl Fahrzeuge und ein entsprechend sinkendes Prämienvolumen bei der Motorfahrzeugversicherung zur Folge haben könnte. Hinsichtlich der Kundenberatung ist davon auszugehen, dass im standardisierten Massengeschäft der Aussendienst zunehmend durch digitale Beratungsprozesse unterstützt wird. Sollte der Berater in diesem Bereich tatsächlich nur noch minimal gebraucht werden, steht eine Vielzahl von Privat- und Gewerbekundenberatern vor der Herausforderung, das eigene Tätigkeitsfeld entsprechend anpassen zu müssen.

Auch bezüglich der regulatorischen Anforderungen nehmen die Herausforderungen stetig zu. Mit der Datenschutz-Grundverordnung und der Neuordnung der Versicherungsvermittler-Richtlinie wurden im EU- und EWR-Raum zusätzliche regulatorische Rahmenbedingungen geschaffen, die in absehbarer Zeit in der einen oder anderen Form auch in der Schweiz umgesetzt werden. Um auch in Zukunft den neuen Anforderungen zu genügen, sind die Unternehmen gefordert, für diese Themenbereiche zusätzliche Ressourcen bereitzustellen.

## Stossrichtungen der Würth Financial Services AG

Aufgrund dieser vielschichtigen Herausforderungen hat die Würth Financial Services AG drei Schwerpunkte für die Weiterentwicklung festgelegt. Der erste fokussiert auf nachhaltiges Wachstum im Vertrieb. Aus diesem Grund wurde die Vertriebsorganisation neu strukturiert, sodass das organische Wachstum auch in den kommenden Jahren sichergestellt werden kann. Ebenfalls ist die Integration von weiteren kleineren Brokerorganisationen eine wichtige Stossrichtung. Für kleinere Einheiten bietet die Würth Financial Services AG die ideale Plattform für eine nachhaltige Zukunft.

Der zweite Schwerpunkt betrifft die Prozesslandschaft. Die Würth Financial Services AG hat sich zum Ziel gesetzt, möglichst effiziente Prozesse zu etablieren. Aus diesem Grund wurde per 01. Januar 2019 ein Systemwechsel auf ein neues Verwaltungssystem vollzogen. Dieses ermöglicht die Erhöhung des Automatisierungsgrades in Bezug auf die Kernprozesse im Back-Office und vereinfacht den Austausch mit den Kunden. Durch den Systemwechsel wird die Basis für die technologische Weiterentwicklung gelegt.

Die dritte Stossrichtung liegt im Bereich des Personals. Um von den schlankeren Prozessen besser profitieren zu können, werden die Administrativarbeiten am Hauptsitz in Rorschach zentralisiert. Die Konsolidierung der Administration an einem Standort vereinfacht Stellvertretungen und ermöglicht eine gezieltere Weiterentwicklung und Schulung der Mitarbeitenden. Zudem profitiert die Würth Financial Services AG von Skaleneffekten. Die lokale Verankerung der Niederlassungen wird durch die Mandatsleiter und die Fachspezialisten sichergestellt, sodass die Kunden nach wie vor regional betreut werden.

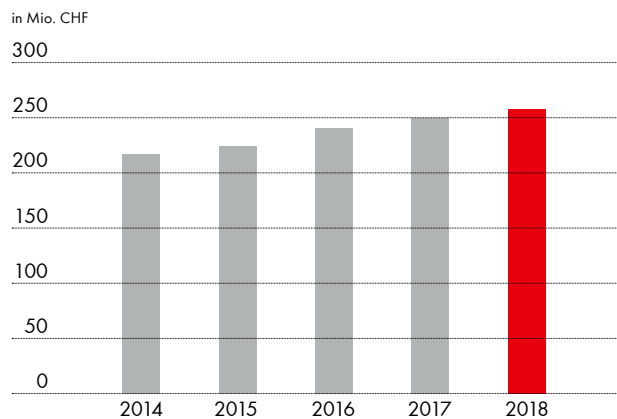
## Geschäftsverlauf 2018

2018 war für die Würth Financial Services AG ein erfolgreiches Geschäftsjahr. Während sich das Prämienvolumen der betreuten Versicherungsverträge im Bereich Non Life (ohne Lebensversicherungen) um 8 Millionen CHF auf 258 Millionen CHF erhöhte, lag die Anzahl Unternehmenskunden per Ende 2018 bei 2.608.

Die Würth Financial Services AG konnte den Umsatz im Vergleich zum Vorjahr leicht steigern. Die Erwartungen an die Neukunden-Akquise wurden im vergangenen Jahr erfüllt, doch verhinderten die Prämienreduktionen durch die Submissionen und vereinzelt Kundenabgänge ein höheres Wachstum. Neben dem organischen Wachstum konnte im Laufe des Jahres 2018 die Integration der Iverba AG am Standort in Urdorf angebahnt und erfolgreich durchgeführt werden. Diese Integration ist ein weiterer Schritt in der erfolgreichen Akquise von kleineren Brokerorganisationen, die auf der Suche nach einer nachhaltigen Lösung für die mittelfristige Nachfolgeregelung sind.

Bezüglich des Geschäftsaufwands nahmen die Personalkosten zu, während die Verwaltungskosten im Vergleich zum Vorjahr reduziert werden konnten. Die Steigerung bei den Personalkosten ist auf die steigenden Kosten im Aussendienst zurückzuführen und reflektiert die kontinuierlichen Investitionen in die Vertriebsstruktur. Das Betriebsergebnis konnte um knapp 14% gesteigert werden und übertraf damit die Prognosen.

Prämienvolumen Non Life



## Ausblick für 2019

Für das Jahr 2019 hat sich die Würth Financial Services AG zum Ziel gesetzt, konsequent die drei festgelegten Schwerpunkte Vertrieb, Prozesse und Personal weiterzuentwickeln. Das Erreichen der Wachstumsziele durch organisches Wachstum, aber auch durch weitere Übernahmen von kleineren Brokerorganisationen, ist dabei von eminenter Bedeutung. Nur durch kontinuierliches profitables Wachstum kann sichergestellt werden, dass langfristig die notwendigen Mittel für die laufende Weiterentwicklung der Systeme verfügbar sind. Die Erhöhung der Produktivität wird für die Zukunft elementar sein.

Unabhängig von den Prozessen geht es für die Würth Financial Services AG im Personalbereich auch im Jahr 2019 darum, die personelle Struktur weiter auszubauen, die bestehenden Mitarbeitenden weiter zu fördern und passende Fachkräfte für das Unternehmen zu begeistern. Mit der in der Würth-Gruppe gelebten, durch familiäre Werte und Berechenbarkeit geprägten Unternehmenskultur ist die Würth Financial Services AG ein attraktiver Arbeitgeber in einer sich im Wandel befindlichen Branche.



#### GESCHÄFTSLEITUNG WÜRTH FINANCIAL SERVICES AG

(v.l.n.r.): **Adrian Parpan** (Geschäftsführer) | **Luciano Viotto** | **Beat Jordan** (Geschäftsführer) | **Hansruedi Strotz**

## EXTERNE FINANZDIENSTLEISTUNGEN AUF EINEN BLICK

### Kerngeschäft

Der Geschäftsbereich Externe Finanzdienstleistungen firmiert unter Würth Financial Services AG, einem der führenden unabhängigen Vorsorge- und Versicherungsdienstleister für Unternehmen und Privatpersonen in der Schweiz.

Erfahrene Kundenberater und ausgebildete Fachspezialisten entwickeln massgeschneiderte Lösungen und unterstützen bei der richtigen Wahl von Vorsorge- und Versicherungsprodukten.

### Dienstleistungsangebot

- Versicherungsbrokerage für Unternehmen und Privatkunden
- Verwaltung und Geschäftsführung für firmeneigene Personalvorsorgeeinrichtungen
- Vorsorge- und Pensionsplanung für Privatpersonen und Mitarbeitende von Firmenkunden

### Fakten und Zahlen (Stand: 31.12.2018)

---

Anzahl Firmenkunden: 2.608

---

Betreutes Prämienvolumen: CHF 258 Mio.

---

Anzahl Mitarbeitende: 59

---

Vier Standorte: Rorschach (Hauptsitz), Urdorf, Lugano, Arlesheim