

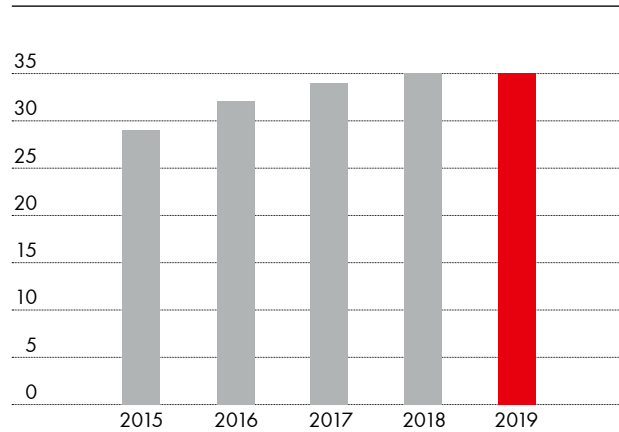
## Bericht der Geschäftsführung

# EXTERNE FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Die Grösse eines Unternehmens wird in vielen Dienstleistungsbranchen zum entscheidenden Faktor. Die Herausforderungen der digitalen Möglichkeiten zwingen KMU deshalb zunehmend in neue Technologien zu investieren, um am Markt konkurrenzfähig zu bleiben. Ein hoher Digitalisierungsgrad kombiniert mit einer familiären Unternehmenskultur sichert ein modernes Image und verschafft einen strategischen Vorteil im Kampf um die besten Talente am Arbeitsmarkt. Unsere Mitarbeitenden und Prozesse sind der Schlüssel für eine herausragende Dienstleistungsqualität und für begeisterte Kunden.

Um die steigenden Digitalisierungsinvestitionen auch finanzieren zu können, wird Wachstum, sei es organisch oder mittels Akquisitionen, zum wichtigsten Faktor erfolgreicher Unternehmen. Dies gilt generell für die KMU-Landschaft im Dienstleistungsbereich und insbesondere auch für die Würth Financial Services AG (nachfolgend «WFS»). «Growing» ist das neue Konzernmotto der Würth-Gruppe und passt hervorragend zu dieser Ausgangslage.

Anzahl Aussendienstmitarbeiter





«Die Zentralisierung der Innendienststellen ermöglicht es uns, noch stärker von der digitalen Prozesssteuerung zu profitieren und dadurch die Effizienz zu steigern.»

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

## Wichtige Ereignisse 2019

Das prägende Ereignis im Jahr 2019 war die Übernahme der Optima Versicherungsbroker AG (nachfolgend «Optima»). Optima ist ein Versicherungsbroker mit guter lokaler Verankerung in der Stadt Chur und der gesamten Region Graubünden. Hans-Jürg Flury gründete das Unternehmen 1998. Heute betreut Optima über 1.100 Kunden in der Deutschschweiz. Neben dem Inhaber beschäftigt das Unternehmen fünf weitere Mitarbeitende, von denen zwei im Aussendienst tätig sind.

Über die Jahre ist es Optima in Zusammenarbeit mit Versicherungsgesellschaften gelungen, spezifische Versicherungsproduktlösungen für verschiedenste Unternehmensbranchen zu entwickeln und dadurch über die Region Graubünden hinaus zu wachsen. Dank fortschrittlicher Technologien operiert Optima mit sehr schlanken Prozessen und einer hohen Produktivität. Die WFS wird die Technologien und die Prozesslandschaft der Optima so weit als möglich integrieren und dadurch entsprechende Produktivitätssteigerungen anstreben.

Ein weiterer wichtiger Grund für die Akquisition von Optima für die WFS ist die Eröffnung des Standortes in Chur. Dank der Würth International AG, die seit vielen Jahren aus Chur heraus operiert, ist die Marke Würth in der gesamten Region Graubünden weithin bekannt. Aufgrund dieser Konstellation darf die WFS am Standort Chur in den kommenden Jahren mit einem überproportionalen Wachstum rechnen. Bereits der WFS-Hauptsitz in Rorschach – im Würth Haus Rorschach – sowie die WFS-Niederlassung in Arlesheim – nahe der Würth AG – sind in den vergangenen Jahren dank der Nähe zu den grossen Würth Konzerngesellschaften deutlich schneller gewachsen, und es ist davon auszugehen, dass dies der Niederlassung Chur ebenfalls gelingt.

Neben der Akquisition von Optima lag im Jahr 2019 ein wesentlicher Fokus auf der Ausarbeitung der Strategie 25/25. Am Würth-Kongress in Vancouver wurden die strategischen Stossrichtungen der Würth-Gruppe bis ins Jahr 2025 kommuniziert und ein einheitlicher Strategieprozess für alle Gesellschaften der Würth-Gruppe definiert und eingeführt. Die WFS hat verschiedene strategische Vertriebsmassnahmen festgelegt, die das Wachstum bis 2025 sicherstellen sollen.

Neben dem Ausbau der Vertriebsmannschaft sollen in den nächsten Jahren weitere Kleinbroker in die Organisation integriert werden. Die WFS konnte in den vergangenen Jahren verschiedenste solcher Integrationen erfolgreich umsetzen, wobei sich die Unternehmenskultur der Würth-Gruppe sowie das gemeinsame Verständnis der gelebten Werte stets als die wichtigsten Erfolgsfaktoren erwiesen haben.

Auch hinsichtlich der Prozesse wurden im Jahr 2019 einige Meilensteine gelegt. Vor dem Hintergrund der Produktivitätssteigerung wurde per 1. Januar 2019 das neue Versicherungsverwaltungssystem eingeführt. Um von den digitalen Prozesssteuerungen noch besser profitieren zu können, wurde während der letzten Monate in der Deutschschweiz die Zentralisierung der Innendienststellen in Rorschach vorangetrieben. Darüber hinaus wurden verschiedene Servicefunktionen im Bereich HR, Marketing und Finanzen an die Würth Management AG ausgelagert. Durch die veränderten Platzbedürfnisse wurden im Würth Haus Rorschach zusätzliche Büroräumlichkeiten bezogen und der Standort Urdorf nach Zürich verschoben.

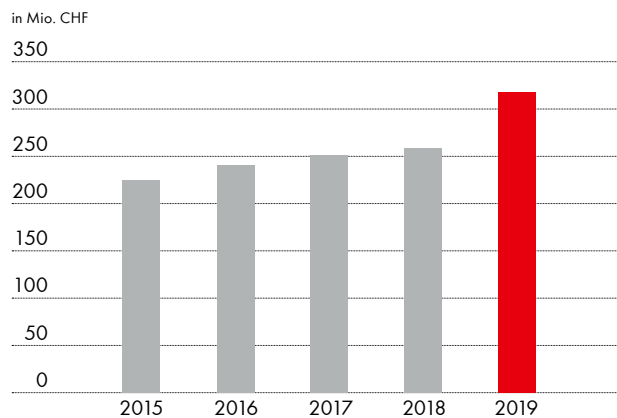
## Geschäftsverlauf 2019

Das Jahr 2019 darf als echter Erfolg für die WFS gewertet werden: Neben den oben beschriebenen Projekten wurde der Fokus auf den Vertrieb permanent hochgehalten und eine beachtliche Anzahl von Neukunden akquiriert. Als Resultat konnte die WFS den Umsatz gegenüber dem Vorjahr um 6% steigern und damit das Jahr 2019 mit einem weiteren Umsatzrekord abschliessen. Das Prämienvolumen stieg von 258 Millionen CHF auf 275 Millionen CHF resp. sogar auf 317 Millionen CHF einschliesslich der Akquisition von Optima, was einem Anstieg von 22,8% entspricht. Insgesamt ist die Anzahl betreuter Unternehmenskunden im Jahr 2019 von 2.608 auf 3.432 gestiegen.

Erfreulich ist, dass jede einzelne Niederlassung auf Wachstumskurs ist und eine stabile Entwicklung aufweist. Neben dem organischen Wachstum hat auch die Integration des Brokers Markus Diener Versicherungstreuhand GmbH in die Niederlassung Arlesheim zum Wachstum beigetragen. Die Bemühungen bei der Suche nach geeigneten Kleinbrokern haben sich dadurch auch im Jahr 2019 bezahlt gemacht.

Die Kosten sind im Vorjahresvergleich ebenfalls gestiegen. Insbesondere nahmen die Ausgaben für Informatikdienstleistungen um über 50% zu. Dieser Kostenanstieg beweist, dass die WFS die Chancen der Digitalisierung erkannt hat und diese in den nächsten Monaten kontinuierlich von der Theorie in die Praxis umsetzen will. Während auch die sonstigen Verwaltungskosten moderat gestiegen sind, waren die Personalkosten im Innendienst erstmals seit vielen Jahren wieder leicht rückläufig.

### Prämienvolumen Non Life



## Ausblick für 2020

Im Jahr 2020 setzt die WFS weiter auf die Schwerpunkte Vertrieb, Prozesse und Personal. Während im Vertrieb die Massnahmen aus der Strategie 25/25 umgesetzt werden sollen, besteht ein erstes Ziel in der vollständigen Integration der Optima und der Fusion der beiden Gesellschaften. Im Vordergrund stehen dabei die Schaffung einer gemeinsamen Unternehmenskultur, die Vereinheitlichung der Prozesse und Systeme sowie der Ausbau der Niederlassung in Chur.

Mit einem Umsatzwachstumsziel von 14% für das Jahr 2020 sind die Ambitionen sehr hoch gesteckt, aber dank der stabilen und hoch motivierten Vertriebsmannschaft kann die WFS optimistisch sein, das Ziel im Jahr 2020 erneut zu erreichen. Ein Unsicherheitsfaktor sind die Auswirkungen des Corona Virus (COVID-19), die an der WFS nicht spurlos vorübergehen werden. Im Hinblick auf die Erträge durch Bestandskunden ist davon auszugehen, dass die negative Entwicklung erst mit einiger Verzögerung zu spüren sein wird und dass die Erträge im Jahr 2020 eher geringfügig betroffen sein werden. Derzeit sind mit potenziellen Neukunden vereinbarte Akquisegespräche auf einen späteren Zeitpunkt verlegt, weshalb es wahrscheinlich schwierig sein wird, die Ziele in diesem Bereich im ersten Halbjahr zu erreichen. Bei der

Akquise von Neukunden wird es unerlässlich sein, die Vertriebsaktivitäten zu steigern, sobald sich die Situation beruhigt hat, sodass die Umsatzziele für das Jahr 2020 dennoch erreicht werden können.

Bezüglich der Prozesse geht es im kommenden Jahr auch darum, verschiedene am Markt erhältliche IT-Tools zu prüfen und gegebenenfalls in die Prozesse zu integrieren. Das Angebot an smarten Technologien für den Brokermarkt wächst rasant, und die Fähigkeit, die Organisation an solche neuen Lösungen anzupassen, wird zunehmend wichtiger.

Unser wichtigster Erfolgsfaktor bleiben jedoch unsere Mitarbeitenden: Nur mit einem hoch motivierten Team, das mit Freude und Begeisterung seiner eigenen Berufung nachgeht, wird es gelingen, für die Kunden der WFS das bestmögliche Angebotspaket zu schnüren und wenn nötig auch die berühmte Extra-Meile zu gehen. Die Würth-Gruppe hat in den vergangenen 75 Jahren bewiesen, dass ihre Unternehmenskultur zeitlos ist und als Grundlage für den Erfolg fungiert. Vor allem auf diesem Fundament will die WFS auch im Jahr 2020 weiter aufbauen.



#### GESCHÄFTSLEITUNG WÜRTH FINANCIAL SERVICES AG

(v.l.n.r.): Hansruedi Strotz | Luciano Viotto | Adrian Parpan (Geschäftsführer) | Hans-Jürg Flury | Beat Jordan (Geschäftsführer)

## EXTERNE FINANZDIENSTLEISTUNGEN AUF EINEN BLICK

### Kerngeschäft

Der Geschäftsbereich Externe Finanzdienstleistungen firmiert als rechtliche Einheit der Würth Financial Services AG – einer 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 aus Vorsorge- und Versicherungsprodukten.

### Dienstleistungen

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

### Fakten und Zahlen (Stand: 31. Dezember 2019)

---

Anzahl Firmenkunden: 3.432

---

Prämienvolumen: CHF 317 Mio.

---

Anzahl Mitarbeitende: 59

---

Fünf Standorte: Rorschach (Hauptsitz), Zürich, Lugano, Arlesheim und Chur.