

## Bericht der Geschäftsführung

# EXTERNE FINANZDIENSTLEISTUNGEN

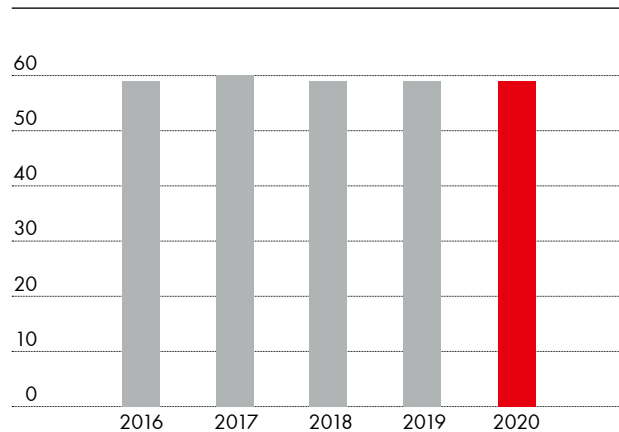
Die Würth Financial Services AG (nachfolgend «WFS») konnte trotz pandemiebedingt schwieriger Ausgangslage im Jahr 2020 Umsatz und Betriebsergebnis steigern. Die WFS darf auf ein erfolgreiches Jahr mit speziellen Rahmenbedingungen zurückblicken, die von Kunden, Mitarbeitenden und Partnerorganisationen viel Flexibilität verlangten.

### Marktsituation

Durch die öffentliche Diskussion um den Deckungsschutz von KMU-Betrieben bei einer Pandemie waren Versicherungsbroker im vergangenen Jahr in ihrer Vermittlungsfunktion zwischen Kunde und Versicherung verstärkt gefordert. Erklärungen für die zurückhaltenden Positionen und die fehlende Zahlungsbereitschaft der Versicherungsträger waren schwierig zu finden und zeigten auf, wie stark das Risiko einer globalen Pandemie bei den Underwritern unterschätzt worden war. Die im Reiseversicherungsbereich exponierten Anbieter litten zusätzlich unter der Pandemie, und auch die Absage von Grossereignissen (Olympische Sommerspiele, Wimbledon, Weltklasse Zürich etc.) führten zu hohen Entschädigungszahlungen durch die Versicherer.

Die Versicherungsgesellschaften reagierten unter dem Vorwand von Covid-19 mit teils massiven Prämien erhöhungen, vor allem in Branchen, die über die letzten Jahre bereits angespannte Schadenquoten ausgewiesen hatten. Der Trend sinkender Prämien wurde durch die Coronapandemie gebrochen, was viele Kunden aufgrund der Prämien erhöhungen vor eine neue Ausgangslage stellte. Auch hier waren Versicherungsbroker in den Verhandlungen mit den Versicherern stark gefordert und mussten trotzdem in vielen Fällen ihre Kunden mit steigenden Prämien konfrontieren.

Anzahl Mitarbeitende



Ungebrochen ist der Konsolidierungstrend im Markt der Versicherungsbroker. Auch im Jahr 2020 wurden wieder einige Übernahmen und Zusammenschlüsse in der Schweiz, aber auch international, bekannt. Der grösste Zusammenschluss erfolgt mit der Übernahme von Willis Towers Watson durch Aon. National zeigt sich durch den Anschluss vieler kleinerer Versicherungsbroker an grössere Partner, dass ein Alleingang immer schwieriger wird und die kritische Grösse im Brokermarkt steigt. Eine breite Abstützung der Dienstleistungen durch spezialisierte Expertenteams, die internationale Vernetzung für die Abdeckung globaler Kundenlösungen und hohe Investitionen in die Digitalisierung und die Prozesse sind wesentliche Faktoren für eine nachhaltig erfolgreiche Brokerorganisation.



«Die Würth Financial Services AG kann die Pandemie und ihre gesamtwirtschaftlichen Folgen gut abfedern und schreitet gestärkt in die Zukunft.»

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

## Schwerpunkte im Geschäftsjahr

Der Umgang mit der Pandemie band im letzten Jahr Ressourcen. Neben dem Schutz der Mitarbeitenden und der Sicherstellung eines funktionierenden Betriebs war die WFS besonders im Bereich der Kreditkartenversicherungen gefordert. Als führender Versicherungsbroker im Bereich der Kreditkartenversicherungen in der Schweiz bearbeitet die WFS im Zusammenhang mit Reiseschutzversicherungen normalerweise im Durchschnitt rund 15 Schadenfälle pro Tag. Im Jahr 2020 wurden aufgrund der Covid-19-bedingten Reiserestriktion an Spitzentagen mehr als 500 Schadenfälle gemeldet. Nur dank organisatorischer Umstellungen und der Flexibilität der Mitarbeitenden konnte diese ausserordentliche Anzahl Schadenfälle bewältigt werden.

Bei den Vertriebsaktivitäten mussten ab März aufgrund des Lockdowns viele Akquiseprojekte verschoben werden. Die Betreuung von Bestandskunden im Firmenkundengeschäft über digitale Kanäle funktionierte sehr gut. Für eine erfolgreiche Neukundenakquisition ist der persönliche Kontakt nach wie vor entscheidend. Glücklicherweise konnte im Laufe des Monats Juni das Vertriebscomeback gestartet werden. Die Resultate in den Folgewochen übertrafen die Erwartungen. Unterstützend war sicherlich, dass bei den Unternehmen eine gewisse Veränderung der Risikoeinschätzung stattgefunden hatte: Vor dem Hintergrund einer globalen Pandemie erschienen plötzlich auch andere Risiken, wie zum Beispiel ein Cyberangriff, realistischere Szenarien zu sein, was zu einer steigenden Nachfrage nach Deckungsschutz führte.

Auch hinsichtlich der Prozesse wurden im Laufe des Jahres 2020 innerhalb der WFS einige Meilensteine erreicht. Die Integration der Optima Versicherungsbroker AG (nachfolgend «Optima») stand dabei im Vordergrund: Bereits im März wurde Optima in die IT-Infrastruktur der WFS integriert, und im Juni konnte mit dem Standortwechsel der Innendienstmitarbeitenden von Chur nach Rorschach die Zentralisierung im Innendienst abgeschlossen werden. Die rechtliche Fusion von WFS und Optima wurde im Juni rückwirkend per 1. Januar 2020 vollzogen, und der Abschluss der technischen und organisatorischen Integration von Optima erfolgte mit der Migration der Kundendaten ins Verwaltungssystem der WFS Ende Juli zeitnah.

Mit dem Go-Live des neuen Kundenportals im August erreichte die WFS die nächste Digitalisierungsphase: Das Kundenportal dient als elektronischer Kommunikationskanal zwischen den Kunden und der WFS und ermöglicht neben dem elektronischen Versand von Rechnungen, Policen und allgemeinen Informationen auch die direkte Erfassung von Schadenmeldungen über das Portal. Durch das Kundenportal können die Prozessschritte schlanker gestaltet und die Durchlaufzeiten massiv verkürzt werden.

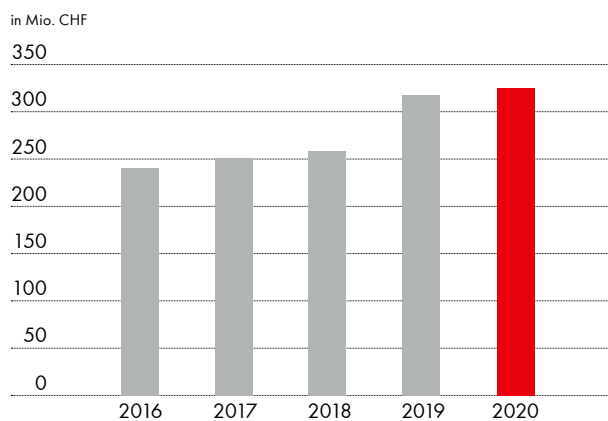
## Geschäftsverlauf im Jahr 2020

Die Geschäftsentwicklung der WFS war im Jahr 2020 sehr erfreulich. Das überdurchschnittliche Umsatzwachstum lag unter anderem dank der Übernahme der Optima bei knapp 13% (akquisebereinigtes Wachstum: 3%). Diese positive Entwicklung zeigte sich auch bei der Anzahl Kunden und beim Prämienvolumen der betreuten Versicherungsprämien: Im Firmenkundenbereich betrug die Anzahl betreuter Kunden knapp 3.500. Das verwaltete Prämienvolumen belief sich per Ende 2020 auf 325 Millionen Schweizer Franken.

Der Personalbestand lag per Ende Dezember 2020 bei 32 Aussendienst- und 27 Innendienststellen und blieb im Vergleich zum Vorjahr stabil. Dadurch konnte die Produktivität deutlich gesteigert werden. Insbesondere die Zentralisierung des Fachpools hatte einen positiven Effekt auf die Innendienstproduktivität. Diese konnte um über 10% gesteigert werden. Mit dem Ausbau von Aussendienstmitarbeitenden war die WFS im Jahr 2020 aufgrund der Unsicherheiten der wirtschaftlichen Entwicklung im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie zurückhaltend. Der personelle Ausbau aller Standorte bleibt aber das erklärte Ziel.

Die Verwaltungskosten konnten im Jahr 2020 auf Vorjahresniveau gehalten werden. Die Investitionen in die Digitalisierung führten zu einer deutlichen Steigerung der IT-Kosten im Vergleich zum Vorjahr. Diese Kostensteigerung ist gewollt und wird wohl auch in Zukunft anhalten: Die Erhöhung des Automatisierungsgrads ist ein definiertes Ziel der WFS und eine zwingende Voraussetzung für die nachhaltig erfolgreiche Geschäftsentwicklung.

### Prämienvolumen



## Ausblick für 2021

Nachdem die WFS ein sehr erfolgreiches Jahr 2020 ausweisen konnte, bestehen für das Jahr 2021 einige Unsicherheiten. Umsatz- und Lohnmeldungen der Kunden werden tiefer ausfallen, was sich direkt auf das Prämienvolumen durchschlagen wird. Zudem muss davon ausgegangen werden, dass es vor allem in stärker durch die Pandemie betroffenen Branchen vermehrt zu Geschäftsaufgaben und Konkursanmeldungen kommen wird.

Wie stark sich diese Entwicklung auf die Kennzahlen auswirken wird, ist nur schwierig abzuschätzen. Als wichtigste Massnahme wird die WFS einen starken Fokus auf die Vertriebsaktivitäten legen. Dank der hervorragenden Positionierung auf dem schweizerischen Brokermarkt, Kontinuität in der Weiterentwicklung des Geschäftsmodells, der wertvollen Einbindung in die Würth-Gruppe mit ihrer aussergewöhnlichen Unternehmenskultur und der hohen finanziellen Stabilität ist die WFS in einer ausgezeichneten Ausgangslage. Die WFS kann die Pandemie und ihre allfälligen gesamtwirtschaftliche Spätfolgen sehr gut abfedern und schreitet gestärkt in die Zukunft.



**Adrian Parpan**  
Geschäftsführer



**Beat Jordan**  
Geschäftsführer



**Luciano Viotto**



**Hans-Jürg Flury**

# 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
- Schadenmanagement
- Pensionskassen-Beratung für Firmenkunden
- Versicherungslösungen für Kreditkartenherausgeber

## Fakten und Zahlen (Stand: 31. Dezember 2020)

---

Anzahl Firmenkunden: 3.500

---

Prämienvolumen: CHF 325 Mio.

---

Anzahl Mitarbeitende: 59

---

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