

## Bericht der Geschäftsführung

# EXTERNE FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Innovation ist das Schlagwort der Würth Financial Services AG (WFS) für das Jahr 2022. Dank dem InsurHub können neu über die Payment-App «Twint» Versicherungen voll digital über das Mobiltelefon mit nur wenigen Klicks abgeschlossen werden. Mit diesem Projekt hat sich die WFS ein Standbein im digitalen Versicherungsvertrieb aufgebaut und wurde bei der Verleihung des Innovationspreises 2022 der Schweizer Assekuranz unter 35 Konkurrenzprojekten mit dem 2. Rang ausgezeichnet. Ein Meilenstein in der Geschichte der WFS und eine Bestätigung für das Potenzial des InsurHubs!

In allen Schwerpunktthemen – Vertrieb, Organisation und Digitalisierung – konnte sich die Würth Financial Services 2022 weiterentwickeln.

Im Kerngeschäft war das Jahr 2022 geprägt durch einen zunehmend herausfordernden Versicherungsmarkt und durch die anhaltende Konsolidierungswelle unter den Versicherungsbrokern. Diesem Umfeld zum Trotz konnte sich die WFS in allen Schwerpunktthemen – Vertrieb, Organisation und Digitalisierung – weiterentwickeln und darf auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2022 zurückblicken.

## Die Herausforderungen im Versicherungsmarkt nehmen zu

Während in den Vorjahren die Versicherungen vor allem durch Klimarisiken und die Folgen der Pandemie gefordert waren, mussten im Jahr 2022 durch den Krieg in der Ukraine und die steigende Inflation zusätzliche Herausforderungen bewältigt werden. Auch die negativen Entwicklungen an den Finanzmärkten belasteten das Versicherungsumfeld zusätzlich und dürften sich negativ auf die Ergebnisse der Versicherer auswirken.

Im für die Branche wichtigen Bereich der Motorfahrzeugversicherung zeigen sich die Folgen von Inflation und Liefer-schwierigkeiten exemplarisch: Generell sind die Preise für Ersatzteile gestiegen, was die Reparaturen verteuert. Infolgedessen sind die Kosten für die Schadenabwicklung deutlich angestiegen und werden für die Folgejahre mittels Prämien-erhöhungen an die Konsumenten weitergegeben.

Zunehmend dominiert auch das Thema Nachhaltigkeit die Agenda der Versicherungsbranche. Der direkte Zusammenhang zwischen der Klimaentwicklung und den Schäden aus Umweltereignissen beeinflusst die Ergebnisse der Versicherer. Aufgrund der zunehmenden globalen Erderwärmung zeigen Berechnungsmodelle, dass bei einer raschen Überschreitung des Klimaziels von 1,5 Grad bald eine unumkehrbare Situation erreicht werden könnte, ab der gewisse Risiken nicht mehr versicherbar sind. Als Reaktion darauf beginnen Versicherer damit, Kriterien aus den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance (ESG-Kriterien) bei der Beurteilung der zu versichernden Risiken anzuwenden und mittels Prämienanpassungen zu klassifizieren. Die Ausdehnung der Risikoanalyse auf die Themen Nachhaltigkeit, Diversität und soziale Verantwortung wird zunehmend Einfluss auf die Versicherungsprämien haben.

## Der Kampf um die kritische Grösse im Brokermarkt

Die Herausforderungen auf dem Versicherungsmarkt stellen die Broker vor eine veränderte Ausgangslage: Zunehmend muss den Kundinnen und Kunden erklärt werden, warum Prämien-erhöhungen trotz Schadenfreiheit erfolgen. Nach vielen Jahren mit einem weichen Markt und stetig tieferen Prämien erfordert das aktuelle Umfeld von den Beraterinnen und Beratern viel Fingerspitzengefühl. Zudem sind Broker im Risikomanagement neben der Nachhaltigkeit und den Herausforderungen der Lieferketten mit weiteren komplexen Themenbereichen konfrontiert: Die akute Energiekrise, die integrale Unternehmenssicherheit, verstärkte Compliance-Anforderungen, allgegenwärtige Cyberbedrohungen oder auch das betriebliche Gesundheitsmanagement sind Beispiele dieser Vielfalt. Die daraus abgeleiteten Anforderungen der Kundinnen und Kunden erfordern vertieftes Know-how und stellen Broker vor die Herausforderung, trotz ausgetrocknetem Arbeitsmarkt in entsprechende Spezialist:innen zu investieren. Der Fachkräftemangel bleibt eine konstante Herausforderung und erfordert Investitionen in die Ausbildung der eigenen Mitarbeitenden für die Sicherstellung nachhaltigen Wachstums.

Ein zweites kritisches Investitionsfeld für die nachhaltige Entwicklung ist die Digitalisierung. Ob im Vertrieb, in der Beratung, in der Risikoanalyse und -bewertung oder im Schadenprozess – digitale Unterstützungstools mit automatisierter Datenanalyse und -aufbereitung gewinnen an Bedeutung, um den Kundinnen und Kunden eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zu bieten. Die Branche steht diesbezüglich noch am Anfang, und das Potenzial für den Einsatz digitaler Lösungen ist noch lange nicht ausgeschöpft.

Vor dem Hintergrund der vielseitigen Herausforderungen ist auch die aktuelle Brokerkonsolidierung zu sehen. Ohne die kritische Grösse kann ein Broker zwar gegenwärtig durch eine enge Kundenbeziehung und ein einwandfreies Fachwissen im Markt bestehen, mittelfristig dürfte es aber schwierig werden, sich mit einer kleineren Organisation gegenüber dem Dienstleistungsangebot der Grossbroker zu behaupten. Der Investitionsbedarf in Mitarbeitende und Technologie ist sehr gross, und in Kombination mit der nach wie vor hohen Attraktivität des Markts entscheiden sich viele Broker dafür, sich einer grösseren Organisation anzuschliessen.

## InsurHub als innovatives Standbein der WFS

Die Bekanntmachung und Weiterentwicklung des InsurHubs war für die WFS eine zentrale Stossrichtung im Jahr 2022. Durch die Kombination eines voll digital strukturierten Versicherungsprodukts und der Payment-App Twint mit knapp fünf Millionen aktiven Userinnen und Usern wird ein bisher noch nicht vorhandenes Marktpotenzial für den Digitalvertrieb von Versicherungen greifbar. Den Kundinnen und Kunden steht über das Mobiltelefon ein permanentes Versicherungsangebot zur Verfügung, das direkt über den InsurHub abgeschlossen und bezahlt werden kann. Der Abschlussprozess der Police wird dank der sofortigen Sichtbarkeit der Versicherungspolice und der allgemeinen Versicherungsbedingungen in der App stark vereinfacht.

## Die Bekanntmachung und Weiterentwicklung des InsurHubs war für die Würth Financial Services eine zentrale Stossrichtung im Jahr 2022.

Durch zusätzliche Produkte und Funktionalitäten sowie durch geeignete Marketingmassnahmen soll die weitere Skalierung der Plattform erreicht werden. Der InsurHub wird sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die WFS als weiteres Standbein immer relevanter werden.

## Effizienzsteigerung dank Digitalisierungsfortschritt in den Kernprozessen

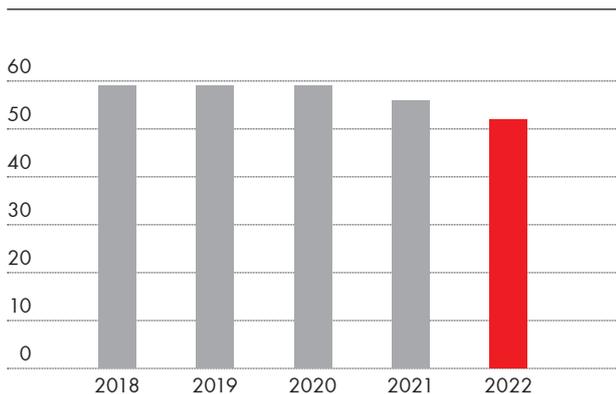
Bei der Modernisierung der Prozesslandschaft lag im Jahr 2022 der Fokus auf den Kernprozessen Kundenkommunikation, Schadenmeldung und Vertragsausschreibung. Für die Vertragsausschreibungen wurden neu die beiden am Markt gängigen Ausschreibungstools Brokerbusiness und Sobrado eingesetzt, mit sehr positiven Resultaten hinsichtlich Prozessqualität und Effizienz. Der im Jahr 2021 begonnene Einsatz von künstlicher Intelligenz wurde im letzten Jahr auf das neue Kommunikationsmodul ausgeweitet und sorgt für deutlich geringere Durchlaufzeiten bei der schriftlichen Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden. Das Kundenportal für Schadenmeldungen wurde soweit optimiert, dass Schäden «End-to-End» digital eingereicht werden können. Dies verkürzt die einzelnen Prozessschritte und reduziert mögliche Fehlerquellen.

Die stetige Verbesserung der Prozesslandschaft durch Digitalisierungsmassnahmen wird auch in Zukunft einen hohen Stellenwert innerhalb der WFS haben.

## Erfolgreicher Geschäftsverlauf im Jahr 2022

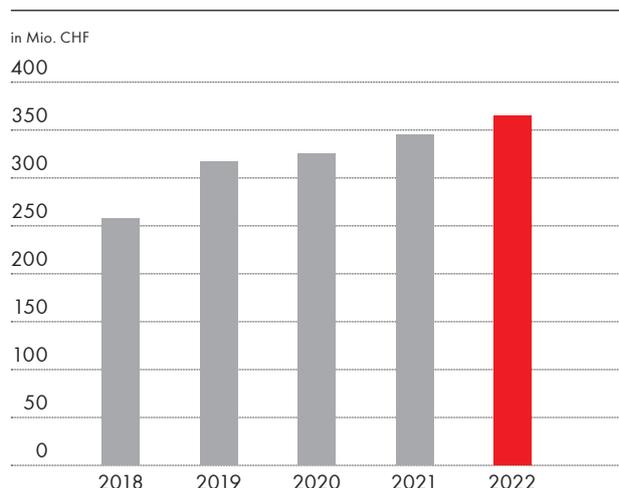
Die WFS blickt auch in Bezug auf die Finanzkennzahlen auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Die Anzahl der Unternehmenskunden stieg im Vergleich zum Vorjahr von 3.600 auf knapp 3.700 und das betreute Prämienvolumen erhöhte sich auf 365 Millionen Schweizer Franken, was einem Wachstum von 6% entspricht. Auch die Zahl der Privatkund:innen ist im Jahr 2022 auf insgesamt 5.600 gestiegen. Hintergrund dieser Steigerung ist der digitale Vertriebskanal des InsurHubs. Über die letzten zehn Jahre konnte die WFS ihr Prämienvolumen im Durchschnitt um 7% steigern. Dieses Wachstum wurde bis auf die Übernahme der Optima Versicherungsbroker AG organisch erzielt.

Anzahl Mitarbeitende (FTE)



Durch die Steigerung des Prämienvolumens stieg im Jahr 2022 auch der Umsatz um knapp 5%, was gleichbedeutend ist mit einem neuen Umsatzrekord für die WFS. Dabei blieb die Anzahl der Aussendienstmitarbeitenden mit 32 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (FTE) im Vergleich zum Vorjahr konstant. Die Anzahl der Innendienststellen konnte von 24 auf 20 reduziert werden, was einen direkten Effekt aus den Digitalisierungsmassnahmen zur Effizienzsteigerung zeigt. Die Verwaltungskosten nahmen um 1% zu, während bei den IT-Ausgaben eine Steigerung von 15% zu Buche steht. All diese Effekte resultieren in einer Betriebsergebnissteigerung von 7%, was ein neues Rekordergebnis im Jahr 2022 bedeutet.

Prämienvolumen



## Ausblick für 2023

Für das Jahr 2023 geht die WFS von einem ähnlichen Wachstum wie in den Vorjahren aus. Während im Kerngeschäft des Brokerage das Wachstum vor allem durch klassische Vertriebsmassnahmen generiert werden soll, werden im Bereich des InsurHubs die Weichen so gestellt, dass für die Folgejahre eine wesentliche Skalierung erreicht werden kann. Die Weiterentwicklung der Funktionalitäten, die Anbindung neuer Versicherungsgesellschaften und die Aufschal-

tung neuer digitaler Versicherungsprodukte stehen im nächsten Geschäftsjahr im Vordergrund.

Auch wenn der gesamtwirtschaftliche Ausblick von vielen Unbekannten und grösseren Unsicherheiten geprägt ist, ist die WFS hervorragend aufgestellt, um trotz dieser herausfordernden wirtschaftlichen Grosswetterlage auch in Zukunft weiter zu wachsen.