

Bericht der Geschäftsführung

EXTERNE FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Trotz düsterer Weltlage brachte das Jahr 2023 auch viele erfreuliche Entwicklungen: Die Integration künstlicher Intelligenz (KI) als Unterstützung und Vereinfachung des geschäftlichen und privaten Alltags ist beeindruckend. Das Bewusstsein für die Bedeutung nachhaltiger Lebensweisen und des Klimaschutzes wächst. Auch der Blick auf die Entwicklung der Finanzmärkte im Jahr 2023 zeigt ein ermutigendes Bild.

Besonders positiv war die Entwicklung im Innovationsbereich des digitalen Versicherungsvertriebs.

Für die Würth Financial Services AG (WFS) war 2023 ein erfreuliches Jahr. Die Vertriebsziele wurden übertroffen und die Neukundenakquise lässt viel Optimismus zu. Besonders positiv war die Entwicklung im Innovationsbereich des digitalen Versicherungsvertriebs. Zudem wurden die Vorbereitungen für neue regulatorische Anforderungen, wie das Datenschutzgesetz und das Versicherungsaufsichtsgesetz, erfolgreich abgeschlossen und auch die Fortschritte in der Prozessdigitalisierung sind vielversprechend.

Versicherungsmarkt 2023

Bezogen auf weltweite Schadenereignisse war 2023 im Vergleich zu den Vorjahren ein Jahr mit vergleichsweise geringen Auswirkungen. Dennoch wurde im vierten Jahr in Folge die Marke von 100 Milliarden Dollar bei den versicherten Schäden überschritten, wovon ein Grossteil auf schwere Gewitter entfiel. Das Erdbeben in der Türkei verursachte mit versicherten Schäden von 6 Milliarden US-Dollar die höchsten Kosten unter den Naturkatastrophen des vergangenen Jahres. In der Schweiz führte das Unwetter in La Chaux-de-Fonds zu Schäden in Höhe von rund 90 Millionen Schweizer Franken.

Die Versicherer blicken auch dank der Entwicklungen an den Finanzmärkten mehrheitlich auf positive Resultate zurück, sehen sich inflationsbedingt aber zunehmend mit angespannteren Schaden-Kosten-Sätzen konfrontiert. Verschiedene Anbieter, insbesondere im Motorfahrzeuggeschäft, haben entsprechende Tarifierhöhungen umgesetzt.

Im Bereich der Unternehmensversicherungen wird das Risiko einer Cyberattacke nach wie vor unterschätzt und viele Betriebe verzichten auf den Versicherungsschutz bei einer Attacke auf die IT-Infrastruktur. Bei den Personenversicherungen bleibt die Situation aufgrund hoher Schadenquoten angespannt. Generell zeichnen Versicherer Risiken viel selektiver, wobei gute Risiken gerade im Bereich der Vermögensversicherungen wiederum von sinkenden Prämien profitieren können.

Brokermarkt Schweiz

Der Brokermarkt in der Schweiz, aber auch im Ausland, zeichnet sich durch einen anhaltenden Trend zur Konsolidierung aus. Der Druck, sich an eine sich ständig verändernde Geschäftsumgebung anzupassen, zusammen mit dem Wunsch nach Effizienzsteigerung und dem Zugang zu neuen Technologien, treibt viele Broker dazu, sich mit anderen Unternehmen zusammenschliessen. Weitere Ursachen dieser Konsolidierungswelle sind der Fachkräftemangel, technologische Veränderungen (oder die Digitalisierung) sowie erhöhte Regulierungsanforderungen.

Der Fachkräftemangel hat zu einem Anstieg der Personalkosten und vor allem auf Versichererseite zu einer geringeren Qualität der Dienstleistungen geführt, da weniger erfahrene Mitarbeitende eingestellt werden mussten. Dieser Mangel hat weitreichende Auswirkungen auf die Fehlerhäufigkeit bei Versicherungsgesellschaften und erfordert mehr Kontrolle seitens der Broker, um das Vertrauen der Kunden nicht zu beeinträchtigen.

Um diesem Mangel an qualifizierten Talenten entgegenzuwirken und die Servicequalität zu erhalten, sind innovative Strategien erforderlich. Die fortschreitende Digitalisierung und der Einsatz künstlicher Intelligenz bieten hier Möglichkeiten. KI wird im Risikomanagement eine zentrale Rolle spielen, da sie präzisere Analysen ermöglicht und schnellere,

fundiertere Entscheidungen erlaubt. Dies könnte die Mitarbeitenden in einem von Fachkräftemangel geprägten Umfeld unterstützen.

Auch bevorstehende Regulierungsänderungen beschäftigen die Branche: die neuen Gesetze zur Versicherungsaufsicht und zum Datenschutz in der Schweiz. Diese Gesetze sollen den Kundenschutz erhöhen und die Professionalität der Versicherungsbroker gewährleisten. Eine klare Trennung zwischen gebundenen und ungebundenen Vermittlern sowie die Offenlegung von Entschädigungen und Arbeitszeiten für Kunden sind einige der neuen Anforderungen, die darauf abzielen, die Qualität der Beratung und den Kundenschutz zu verbessern.

Fokusthemen im Geschäftsjahr 2023

Das Thema Regulierung nahm im vergangenen Jahr aufgrund der erwähnten zwei neuen Gesetze viel Zeit in Anspruch. Die weiteren Schwerpunktthemen betrafen den Vertrieb, den Personalaufbau und -ausbau sowie den Bereich Product Innovation.

Gerade im Bereich Vertrieb blickt die WFS auf eines ihrer erfolgreichsten Jahre zurück. Kontinuierlich ist es gelungen, Firmenkunden von den Dienstleistungen, den Strukturen und der Qualität der Mitarbeitenden zu überzeugen. Die Stabilität der WFS, gepaart mit der bodenständigen Unternehmenskultur und dem Fokus auf effiziente Prozesse, überzeugt Unternehmer:innen.

Das wichtigste Gut in der Beratung und Betreuung sind die Mitarbeitenden, die sich täglich im Interesse der Kund:innen für deren Bedürfnisse einsetzen. Vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels verlangt die Personalführung einen besonderen Fokus: Täglich gilt es, die Mitarbeitenden von neuem zu überzeugen, dass die WFS auch morgen und übermorgen noch die richtige Arbeitgeberin ist und dass es sich lohnt, den stetigen Abwerberversuchen der Konkurrenz zu widerstehen.

Das wichtigste Gut sind die Mitarbeitenden, die sich täglich für die Kund:innen und deren Bedürfnisse einsetzen.

Auch im Bereich Personalrekrutierung bestehen hohe Anforderungen, gegenüber potenziellen Mitarbeitenden ein attraktives Image aufzubauen. Im von Konsolidierungswellen geprägten Brokermarkt hilft der WFS die Stabilität und die Verlässlichkeit dank der Zugehörigkeit zur Würth-Gruppe. Zudem führt die erfreuliche Entwicklung der letzten Jahre zu einer sehr positiven Wahrnehmung bei Versicherungsgesellschaften und Konkurrenzunternehmen.

Im vergangenen Jahr hat die WFS die digitale Versicherungsvertriebsschiene weiterentwickelt: Der InsurHub, der die Partnerfunktion Versicherung in der Twint-App abdeckt, wurde um weitere Versicherungsprodukte ergänzt und erzielte erfreuliche Wachstumsraten bei der Anzahl Kund:innen und der Anzahl abgeschlossener Versicherungspolice. Zudem ist es gelungen, ein erstes Versicherungsprodukt direkt in den Kaufprozess einzubinden und dadurch signifikant höhere Abschlussquoten zu erzielen. Der Trend der vergangenen Monate ist positiv und stimmt zuversichtlich für die Weiterentwicklung des InsurHubs.

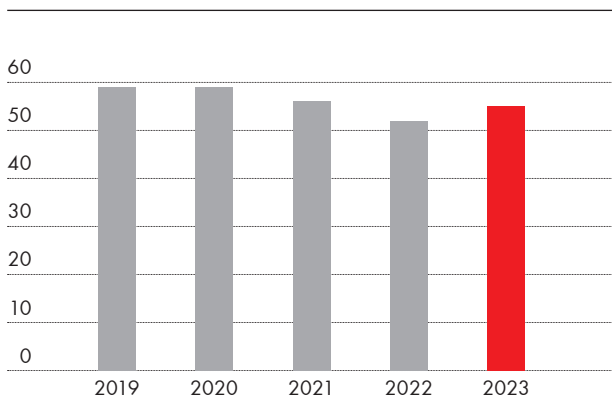
In Bezug auf den digitalen Versicherungsvertrieb ist ebenfalls erfreulich, dass die WFS Anfang Dezember 2023 auf brokermarket.ch den Betrieb einer zweiten Plattform aufnehmen konnte: Über diesen Vertriebskanal können sich Kund:innen im Abschlussprozess einer neuen Hypothek oder bei der Verlängerung einer bestehenden Hypothek gegen unverschuldete Arbeitslosigkeit und Erwerbsunfähigkeit absichern. Der Abschlussprozess läuft gänzlich digital und ermöglicht einen sehr vereinfachten Zugang zum Versicherungsprodukt.

Erfolgreicher Geschäftsverlauf 2023

Das Geschäftsjahr 2023 konnte die WFS sehr erfolgreich abschliessen: Das betreute Prämienvolumen stieg um 6% auf 384 Millionen Schweizer Franken. Dadurch konnte der Umsatz um 7% gesteigert werden. Diese Steigerung ist sehr erfreulich, zumal es sich um ein rein organisches Wachstum handelt und der Versicherungsmarkt im Allgemeinen deutlich tiefere Wachstumsraten aufwies.

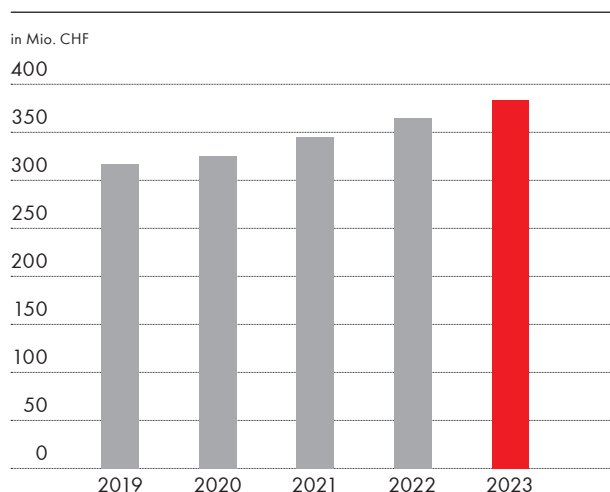
Auf der Kostenseite erhöhten sich die Personalkosten. Ausschlaggebend für diese Erhöhung war die Anzahl der Mitarbeitenden, die von 52 auf 55 stieg. Zudem zeigen sich auf der Personalkostenseite die inflationsbedingten Lohnanpassungen von rund 2%. Auch die IT-Kosten stiegen aufgrund des verstärkten

Anzahl Mitarbeitende (FTE)



Fokus auf die Digitalisierung überdurchschnittlich, während die Verwaltungskosten auf Vorjahresniveau lagen. Das Betriebsergebnis konnte im Geschäftsjahr 2023 um 22% gesteigert werden.

Prämienvolumen



Ausblick für 2024

Für das Jahr 2024 geht die WFS von einer stetigen und nachhaltigen Weiterentwicklung aus. Im Kerngeschäft ist es das erklärte Ziel, den Personalbestand zu erhöhen und dadurch die Voraussetzungen für weiteres Wachstum zu schaffen. Dabei liegt der Fokus auf der Einstellung von zusätzlichen Aussendienstmitarbeitenden und Fachspezialist:innen. Darüber hinaus will die WFS weiter in die Automatisierung und die technologische Unterstützung in den verschiedenen Bereichen der Digitalisierung investieren. Ziel ist es, im Rahmen der Möglichkeiten der WFS dem technologischen Fortschritt zu folgen und die Nutzung digitaler Instrumente im Tagesgeschäft weiter zu steigern.

Im Bereich des digitalen Versicherungsvertriebs strebt die WFS eine deutliche Skalierung der Anzahl Kund:innen und der digital verkauften Policen auf den beiden Plattformen Twint und brokermarket.ch an. Zudem soll das Angebot des digitalen Versicherungsvertriebs auf weitere Plattformen ausgedehnt werden, um die Bedeutung dieser Vertriebsform für die WFS deutlich zu steigern.