

Bericht der Geschäftsführung

EXTERNE FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Der Rückblick auf das Jahr 2024 ist geprägt von zunehmenden Gegensätzen auf verschiedensten Ebenen: Die Fronten zwischen demokratisch und autokratisch geführten Nationen verhärten sich und bedrohen zunehmend den Weltfrieden. Der technologische Fortschritt durch künstliche Intelligenz verspricht riesiges Wachstumspotenzial, während die Wirtschaftsentwicklung in traditionell starken Industrienationen sich mehr und mehr mit härteren Rahmenbedingungen konfrontiert sieht. Der Klimawandel verursacht grosse Naturkatastrophen mit enormen Schadenssummen, doch die Versicherungsunternehmen glänzen mit positiven Geschäftsentwicklungen. Und auch die Würth Financial Services AG (WFS) konnte das Jahr mit Umsatz- und Gewinnwachstum abschliessen, obwohl die Würth-Gruppe insgesamt vor einigen Herausforderungen stand.

Versicherungsmarkt 2024

Der Versicherungsmarkt gehört nach wie vor zu den globalen Wachstumsmärkten. Ein wichtiges Element des Prämienwachstums sind inflationsbedingte Tarifanpassungen, die seit einigen Jahren die Erneuerungsrunden der Versicherungsverträge für das Folgejahr prägen. Dieser Trend ist ungebrochen, und auch im Herbst 2024 setzten beispielsweise sechs der sieben für die Schweiz relevanten Motorfahrzeugversicherer höhere Prämien für das Jahr 2025 an.

Ein anhaltender Trend sind weiter zunehmende gravierende Naturkatastrophen: Zum fünften Mal in Folge lag die versicherte Schadenhöhe gemäss Swiss Re im Jahr 2024 weltweit über 100 Milliarden US-Dollar, wobei ca. 10 Milliarden US-Dollar dieser Schäden in Europa registriert wurden und 2024 zum zweit teuersten Jahr machten. Auch in der Schweiz verursachten Unwetter erhebliche Schäden in Höhe von über 160 Millionen Schweizer Franken. Diese Ereignisse zwingen die Versicherer, ihre Risikomodelle zu überarbeiten und nachhaltige Versicherungsprodukte zu entwickeln.

Auch hinsichtlich technologischer Entwicklungen und Innovation sind die Versicherer mit rasanten Veränderungen konfrontiert: Onlineplattformen, Chat-Bots und weitere technologische Innovationen entlang der Customer Journey bieten Chancen zur Qualitätsverbesserung und Produktivitätssteigerung. Die Herausforderung dieser Entwicklungen besteht darin, die Akzeptanz der neuen Instrumente bei Kunden und Mitarbeitenden sicherzustellen, die Unabhängigkeit von den grossen Technologieanbietern zu bewahren und die Risiken hinsichtlich Haftungsansprüchen und Datenschutz unter Kontrolle zu halten.

Entwicklungen am Markt der Versicherungsbroker

Als Intermediäre zwischen Kunden und Versicherern sind die Versicherungsbroker in ähnlicher Weise von den technologischen Entwicklungen betroffen. Dabei sind Versicherungsbroker nicht nur gefordert, ihre eigenen Prozesslandschaften stetig weiter zu automatisieren, sondern stehen in direkten Abhängigkeiten von Versicherern und deren Digitalisierungsbemühungen.

Generell gilt es, die Kundenerwartungen bezüglich Pricing, Deckungsumfang, Qualität und Servicegrad mit einem kundengerechten Technologie-Einsatz zu erfüllen. Gerade im Schadenfall spielen die professionelle Begleitung, die zeitnahe Abwicklung und die Koordination zwischen Kunden und Versicherung eine zentrale Rolle und sind für die Kundenzufriedenheit oft wichtiger als die Höhe der Prämie.

Neben den Fokusthemen Dienstleistungskatalog und Technologie waren die Versicherungsbroker in der Schweiz im vergangenen Jahr auch gefordert, den neuen regulatorischen Vorgaben gerecht zu werden: Mit dem per 1. Januar 2024 revidierten Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) bestehen neu zusätzliche Anforderungen für Mitarbeitende und umfassendere Beratungspflichten.

Fokusthemen im Geschäftsjahr 2024

Im Rahmen der wesentlichen Stossrichtungen im Jahr 2024 richtete sich der Fokus der WFS auf die Kernbereiche Vertrieb, operative Ebene und Produktinnovation.

Auf Vertriebsebene blickt die WFS auf ein ansprechendes Jahr zurück. Vor allem die Niederlassungen in Rorschach und Lugano konnten die Ziele in der Neuproduktion deutlich übertreffen, während bei den Einheiten in Zürich, Arlesheim und Chur der Fokus verstärkt auf dem Strukturausbau und der Sicherung der Bestandskunden lag. Im Jahr 2024 übernahmen viele Unternehmen im Kundenportfolio der WFS andere Firmen oder wurden selbst aufgekauft, was auf der Beratungsseite zu einem erheblichen Mehraufwand führte.

Auf operativer Ebene gelang es, die Basis der Fachspezialisten weiter zu verstärken. Dieser Ausbau ist für das weitere Wachstum der WFS von grosser Bedeutung, um den Anforderungen der Kunden in den einzelnen Versicherungsbranchen gerecht zu werden. Es gilt auch für die Zukunft sicherzustellen, dass genügend Kapazitäten für die Betreuung der Bestands- und Neukunden vorhanden sind. Ebenfalls wurden 2024 verschiedene Initiativen zur Erhöhung des Automatisierungsgrads der operativen Prozesse eingeleitet. Dabei lag der Fokus insbesondere auf dem Aufbau von internem Know-how im Bereich der Automatisierungs- und Datenbankplattformen von Microsoft.

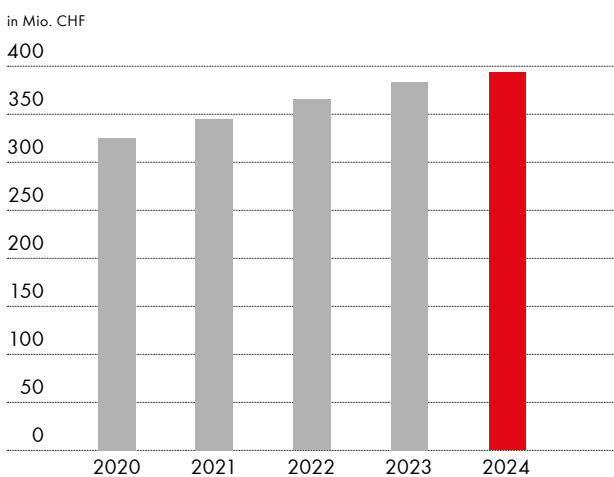
Ein bedeutender Kostenfaktor war auch im Jahr 2024 das Thema IT: Die Härtung der Systeme zur Abwehr von externen Angriffen und zum bestmöglichen Schutz der Kundendaten war zentral. Ebenfalls galt es, die IT-Infrastruktur weiter zu modernisieren, um eine solide Grundlage für zukünftige digitale Projekte zu schaffen. Das Potenzial von Prozessautomatisierung und generativer künstlicher Intelligenz wird die Arbeitsweise innerhalb der WFS verändern, und die Basis dazu ist eine moderne Infrastruktur.

Im Bereich Produktinnovation gelang es, die Plattform InsurHub auf TWINT weiterzuentwickeln: Die Produktvielfalt und die technischen Möglichkeiten werden laufend erweitert, und die Anzahl abgeschlossener Versicherungspolizen steigt stetig. Entscheidend für eine weitergehende Skalierung wird in diesem Bereich letztendlich die Steigerung des Bekanntheitsgrads sein.

Erfolgreicher Geschäftsverlauf 2024

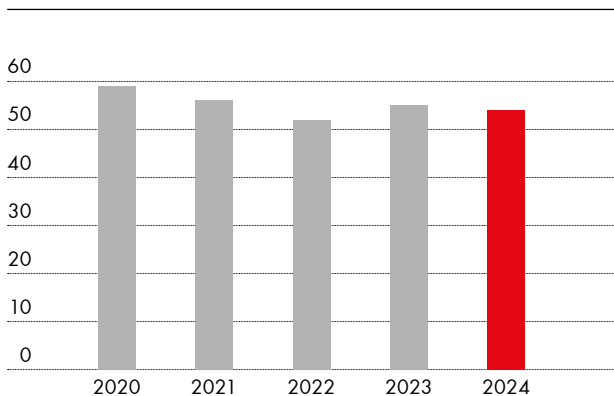
Das Geschäftsjahr 2024 konnte die WFS trotz der globalen Unsicherheiten und wirtschaftlichen Schwankungen erfolgreich abschliessen. Das betreute Prämienvolumen stieg auf 393 Millionen Schweizer Franken. Einhergehend mit der Steigerung des Prämienvolumens konnte der Umsatz um knapp 7% gesteigert werden.

Prämienvolumen



Die Anzahl der Mitarbeitenden blieb im Vergleich zum Vorjahr unverändert, wobei sich die Anzahl der Aussendienstmitarbeitenden leicht erhöhte, während jene der Innendienststellen aufgrund der verbesserten Effizienz sank. Die Produktivität konnte im Vergleich zum Vorjahr leicht gesteigert werden. Auf der Kostenseite stiegen die Personalkosten sowie die IT-Kosten im Vergleich zum Vorjahr, während die Verwaltungskosten auf Vorjahresniveau konstant blieben. Das Betriebsergebnis konnte im Geschäftsjahr 2024 um 6% gesteigert werden.

Anzahl Mitarbeitende (FTE)



Ausblick für 2025

Für das Jahr 2025 ist die WFS vorsichtig optimistisch. Die aktuell unklare Tendenz der Wirtschaftsentwicklung und das in vielen Volkswirtschaften durchgezogene Jahr 2024 hatten bis anhin noch keine Auswirkungen auf den Geschäftsgang. Trotzdem ist nicht auszuschliessen, dass das Jahr 2025 grössere wirtschaftliche Herausforderungen mit sich bringen wird. Oberste Zielsetzung für die WFS ist deshalb, die Resultate aus dem Jahr 2024 auch 2025 zu erreichen. Vor diesem Hintergrund werden anstehende Projekte kritisch hinterfragt und Investitionsentscheide im Jahr 2025 vorsichtig abgewogen.

Hauptfokus unter dieser Voraussetzung wird im kommenden Jahr das Thema Vertrieb sein: Dank des über Jahrzehnte aufgebauten Vertriebs-Know-hows der Würth-Gruppe und der zur Verfügung stehenden Instrumente, gepaart mit Optimismus, Einsatzbereitschaft und Leistungswillen, blickt die WFS trotz veränderter Rahmenbedingungen zuversichtlich auf das Jahr 2025.

Dank des Vertriebs-Know-hows der Würth-Gruppe und der zur Verfügung stehenden Instrumente blickt die Würth Financial Services optimistisch auf das Jahr 2025.