

EFS-AG setzt auf die Qualität der Kundenbeziehung

Wie funktioniert das Geschäft des klassischen Versicherungsmaklers und Vermögensberaters im Zeitalter von InsurTechs und FinTechs? Nach wie vor sehr gut, versichern die Vorstände der EFS-AG mit dem Österreich-Hauptsitz in Salzburg.

Vor zwei Jahren hat die Euro-Finanz-Service AG ihre Zentrale für Österreich von Wals nach Salzburg in die Faberstraße 10 verlegt. Kürzlich wurden die Räume dort erneuert. „Wir sind im Retail-Geschäft breit aufgestellt und bauen jetzt weiter aus“, erklärt Thomas Schnöll, Mitglied des Vorstandes, die Position der EFS-AG in Österreich, die sich als Allfinanz-Anbieter, mit Schwerpunkt Versicherungen, versteht.

Die EFS-AG wurde 1996 in Deutschland gegründet und startete ihr Geschäft 2002 in Österreich. Die österreichische EFS-AG, die als eigenständige Gesellschaft agiert, arbeitet dabei eng mit der deutschen Euro-Finanz-Service AG zusammen: Von Österreich aus betreut man Gesellschaften in Polen und Ungarn und kümmert sich für die gesamte Gruppe um Marketing und Compliance-Fragen.

Was das Österreich-Geschäft betrifft, kann die EFS-AG auf 60 Standorte in ganz Österreich und 450 Berater verweisen, die ausschließlich für das Unter-



Foto: EFS

Ingo Linn, Vorstandsvorsitzender der EFS-AG, Senator Klaus Kuschel, stv. Aufsichtsratsvorsitzender der EFS-AG, und Vorstandsmitglied Thomas Schöll (v. l.).

nehmen tätig sind. Vertrieben werden Qualitätsprodukte vorwiegend heimischer Gesellschaften. Derzeit werden rund 200.000 Kunden betreut, mit starker Tendenz nach oben, wie Schnöll erklärt: „Wir sind im Neugeschäft die Nummer eins in Österreich und vermitteln im Monat rund 4.000 Neuverträge.“ Selbst in den schwierigen Jahren nach der Finanzkrise habe man stets Steigerungen verzeichnet, nicht zuletzt auch aufgrund des Schwerpunkts Vorsorge.

80% kommt über Empfehlung zustande

Dass die digitale Disruption auch die Vermittlung und den Verkauf von Versicherungen massiv verändert, fürchtet man bei der EFS-AG nicht. „Es ist nach wie vor ein klassisches Beziehungsgeschäft“, sagt Vor-

standsvorsitzender Ingo Linn. Dazu komme die enorme regulatorische Dichte im Finanzsystem, die eine Automatisierung nicht gerade begünstige.

Die EFS-AG arbeite freilich ebenso an diversen Apps und man versuche, seine Prozesse zu digitalisieren, die persönliche Beziehung zum Berater und das Vertrauen bleiben dennoch der Kern des Geschäftsmodells. „Die meisten unserer Kunden – 80 bis 85% – kommen über Empfehlung“, ergänzt Schnöll. „Was wir aber tun, ist, dass wir bei den Schulungen für unsere Partner neben der fachlichen Ausbildung stark in Soft Skills und in das Beziehungsmanagement investieren.“ Der wichtigste Kontakt laufe eben über den Vermittler.

Beträchtliche Mittel investiert die EFS-AG in die Beziehungen zur Gesellschaft im Sinne der sozialen Verantwortung. Ein

wichtiger Partner ist dabei die Universität Salzburg, erklärt Klaus Kuschel, stellvertretender Aufsichtsratsvorsitzender der EFS-AG. So war das Unternehmen ein wichtiger Mitfinanzier bei der Sicherung des Stefan-Zweig-Nachlasses für das Stefan-Zweig-Centre der Universität.

Viel Unterstützung für Forschung

Neu ist die Unterstützung eines Forschungsschwerpunktes zum Thema digitale Transformation und neue Arbeitswelten. Ein auf vier Jahre angelegtes Dissertationsprojekt wird mit jährlich 40.000 € gesponsert. Die Förderung von insgesamt 160.000 € fließt zur Gänze in die Finanzierung einer Doktorandenstelle für eine Jungforscherin aus dem Doktoratskolleg, die sich dem Thema „Bestehen in modernen Arbeitswelten“ widmen wird.

Mag. Katrin Wetsch, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fachbereich Arbeits- und Wirtschaftsrecht an der Universität Salzburg, hatte eine Jury von ihrem Themenschwerpunkt überzeugt. Sie wird nun Fragen der arbeitsrechtlichen Erfassung von Crowdfunding, Datenschutz und anderen Fragen bearbeiten. Und nicht zuletzt ist die EFS-AG schon traditionell Unterstützer für Pro Mente und das Programm „Kinderseelenhilfe“, das psychotherapeutische Betreuung für Kinder ermöglicht, die dazu nur erschwert Zugang haben.