



Versichern, Vorsorgen und Absichern war immer ein Beziehungsgeschäft

AssCompact Herausgeber Franz Waghübinger (li) im Gespräch mit Thomas Schnöll, MAS, Vorstand der EFS Euro Finanz Service Vermittlung AG

Die EFS-AG hat vor wenigen Monaten 15-Jahr-Jubiläum am österreichischen Markt gefeiert. Wie bewerten Sie persönlich die Entwicklung der Gesellschaft in den vergangenen 15 Jahren?

Gegründet wurde die EFS im April 2002, ich kam dann am 1. Jänner 2004 ins Unternehmen und bin seit Oktober 2005 als Vorstand für alle Bereiche außer Marketing und Vertrieb verantwortlich. Die EFS hat in den letzten 15 Jahren eine sehr erfolgreiche, fast branchenuntypische Entwicklung durchlebt. Seit 2002 konnten wir eigentlich jedes Jahr vom „besten Jahr“ der Unternehmensgeschichte sprechen und Umsatz sowie Gewinn steigern. Da wir in Österreich zwar mit Vertriebskapazität, aber ohne Verwaltungsapparat begonnen haben, nutzten wir die Ressourcen unserer Schwestergesellschaft in Mainz. Nach wie vor lassen wir dort den Großteil unserer Verwaltung abwickeln.

Seit Beginn sind wir auch in Österreich sehr erfolgreich, wobei sich unser Schwerpunkt massiv gewandelt hat. Lag der Fokus ursprünglich im WAG-Geschäft und in der Vermögensberatung, waren wir bis 2007 mit den Umsatzerlösen schon zu zwei Drittel im Versicherungsbereich, mit der Lebensversicherung als Hauptumsatzbringer. Rückblickend auf die letzten Jahre können wir eine durchaus sehr positive, erfolgreiche Entwicklung verzeichnen – sowohl was den Umsatz betrifft als auch die Ausbildung, die Qualität im Vertrieb und die Umsetzung diverser Richtlinien.

Wie hat sich die negative Entwicklung auf den Finanzmärkten – beginnend mit der Lehman-Pleite im Jahr 2007 – auf die Unternehmensstrategie bzw. auf die Beratung ausgewirkt?

Wir haben glücklicher Weise schon rechtzeitig im Vorfeld erkannt, dass das WAG-Geschäft wahrscheinlich schwieriger wird. Dass wir beispielsweise die Lehman-Produkte dann nicht mehr vertrieben haben, hat sich im Nachhinein gesehen als großer Vorteil herausgestellt.

Im Jahr 2007 haben wir begonnen, uns breit im Versicherungsbereich aufzustellen. Unsere Vertriebspartner absolvieren nun – anders als früher – im ersten Schritt die Ausbildung zum Versicherungsvermittler und erst dann jene zum Vermögensberater. In den Folgejahren verloren wir eigentlich ein Drittel unseres Umsatzes durch das WAG-Geschäft, was wir jedoch mit dem Versicherungsgeschäft zu mehr als hundert Prozent kompensiert haben.

Mittlerweile verfügen wir über sehr schöne Bestände nicht nur im Lebensbereich, sondern auch in der Kranken-, Eigenheim/Haushalt- und in der Kfz-Sparte, insgesamt im Retail-Bereich. Mehr als die Hälfte unseres Umsatzes stammt bereits aus dem Nichtleben-Bereich. Pro Jahr bilden wir 60 bis 80 Versicherungsvermittler aus.

Die EFS-AG kann auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2016 zurückblicken. Was waren die aussagekräftigsten Kennzahlen für Sie und wie ist der bisherige Geschäftsverlauf im Jahr 2017?

Die Umsatzerlöse konnten wir von 2015 auf 2016 um 8,72% steigern, im Jahr zuvor waren es 5,5%. Eine sensationelle Steigerung haben wir von 2014 auf 2015 erzielt, da waren es über 20%. Auch 2017 ist wiederum sehr gut angelaufen. Im ersten Quartal verzeichneten wir ein Plus von 23% im Vergleich zu 2016.

Ein Jubiläum ist auch Anlass in die Zukunft zu blicken: Welche Ziele hat die EFS, wo soll sie in 15 Jahren stehen?

Für mich als Verantwortlicher ist natürlich Österreich das Haupt- und Lieblingsthema. Wir haben hier bereits eine sehr gute Marktposition. Mit rund 4.000 Anträgen im Monat traue ich mich fast zu sagen, dass wir in unserem Geschäftsmodell die Nummer 1 im Neugeschäft sind. Unser Ziel ist es, die Marktposition auszubauen – mit all den Herausforderungen, die auf uns zukommen. Mit MiFID und IDD wird es sicherlich noch spannend, wobei wir hier aber in der Vergangenheit schon relativ viel erledigten. Auch was die neuen Dokumentations- und Informationspflichten im Versicherungsbereich betrifft, sind wir sehr gut aufgestellt. Für unsere Vertriebspartner ist das also keine so große Veränderung. Bei uns bekommt der Endkunde ohnehin schon eine Broschüre mit den Rahmenvereinbarungen, die alle nötigen Informationen enthält.

In welchen Bereichen und Sparten läuft es im Vertrieb momentan besonders gut und wo sehen Sie das meiste Absatzpotenzial für die Zukunft?

Im Bereich Absicherung und Vorsorge sind wir schon sehr stark, die Lebens-

versicherung ist nach wie vor ein Hauptumsatzbringer. Aufgrund des Umfeldes ist die klassische Leben kaum noch ein Thema. In der Vergangenheit haben wir recht gern Hybridprodukte verkauft, die aber die Industrie nicht mehr hergibt. Daher geht es jetzt in den Bereich der Fondspolizzen.

Sie sind als Vorstand auch für die EFS in Ungarn verantwortlich. Wie läuft der ungarische Markt, was sind die wesentlichsten Unterschiede zu Österreich?

Ungarn ist ein etwas schwieriger Markt, wobei wir wohl auch mit einer etwas größeren Erwartungshaltung hineingegangen sind. Vor allem die ersten Jahre waren schwierig, da neben den Rahmenbedingungen und der Aufsicht auch Mentalität und Vertrieb einfach ganz anders sind. Heute sind wir durchaus zufrieden und gehören in Ungarn, wie mir die Kollegen berichten, zu den größten Anbietern.

„Unser Fokus liegt stark auf der Alters- und Pensionsvorsorge, den Personensparten und dem Verlust der Arbeitskraft. Da sehen wir natürlich auch insofern einen sozialen Auftrag, als wir die Kunden aufklären und beraten.“

Verfolgt die EFS international eine Expansionsstrategie? Wenn ja: Wo soll es in Zukunft weitere EFS Standorte geben?

Unsere Schwester in Deutschland bleibt sehr wichtig für uns, insbesondere weil sie das Know-how, das Geschäftsmodell und die Verwaltung mitgebracht hat. Wir sind nicht abgeneigt, auch in andere Länder zu expandieren, allerdings eher vorsichtig. Das geschieht nicht am grünen Tisch, sondern nur dann, wenn wir Vertriebskapazität haben.

Welche Vorteile bringt es, Teil einer international tätigen Gruppe zu sein?

Unser Hauptvorteil ist, dass wir Ressourcen und Synergien, Verwaltungsstruktur und Know-how im Vertrieb nutzen können. Das Geschäftsmodell ist ja in allen Ländern das gleiche. Alles, was in Österreich funktioniert, versuchen wir auch nach Ungarn zu bringen. Die EDV kommt aus Deutschland, wobei alle Systeme selbst von der EFS entwickelt und laufend ausgebaut werden. Damit bieten wir unseren Vertriebspartnern ein sehr gutes Werkzeug und können alle wesentlichen Daten EDV-technisch abbilden.

Vorstandsvorsitzender Ingo Linn hat bei der vergangenen Herbsttagung der EFS festgehalten, dass Beraterberufe eine besondere soziale Verantwortung mit sich tragen, der man nachkommen müsse. Wie wird diese soziale Verantwortung bei der EFS-AG im Beratungsalltag gelebt?



Ich gehe einmal davon aus, dass er diese soziale Verantwortung auf den Beratungsprozess und auf die Kundenbeziehung bezogen hat. Darunter verstehen wir, als Vertriebsorganisation jeden Endkunden zu allen wesentlichen Themen zu beraten und ihm die Möglichkeit zu bieten, alle Risiken abzuschließen. Der Fokus liegt stark auf der Alters- und Pensionsvorsorge, den Personensparten und dem Verlust der Arbeitskraft. Da sehen wir natürlich auch insofern einen sozialen Auftrag, als wir die Kunden aufklären und beraten und nicht sagen, die Pensionen seien sowieso gesichert und man müsse sich keine Sorgen machen.

Aktuell sind Digitalisierung, FinTechs, Robo-Advisors viel diskutierte Themen und Trends in den Branchen. Wie sehen Sie die Zukunft der Beratung und dabei vor allem den Stellenwert des Faktors Mensch?

Das Thema Versichern, Vorsorgen und Absichern war meiner Meinung nach immer schon ein Beziehungsgeschäft, das von Mensch zu Mensch läuft. Wir sehen die Unterstützung im technologischen Bereich für den Vertrieb im Beratungs-

„Ich glaube, dass der Österreicher einen Ansprechpartner braucht – nicht nur in der Beratung, sondern auch in der laufenden Betreuung und im Schadensfall. Das Geschäft wird nach wie vor ein beratungsintensives bleiben.“

prozess und für den Kunden im Service. Dass FinTechs oder InsurTechs die Berater ersetzen, davon gehe ich auf keinen Fall aus. Den Standard, den eine

persönliche Beratung bietet, kann man über das Internet oder eine App gar nicht bieten. Ich glaube, dass der Österreicher einen Ansprechpartner braucht – nicht nur in der Beratung, sondern auch in der laufenden Betreuung und im Schadensfall. Das Geschäft wird nach wie vor ein beratungsintensives bleiben.

Wird das Privatkundengeschäft für einen selbstständigen Makler überhaupt noch leistbar sein?

Als selbstständiger Makler ist es wahrscheinlich kaum mehr machbar, die Richtlinien zu erfüllen und gleichzeitig dem Kunden das entsprechende Service zu bieten. In unserem Fall nehmen wir unseren Vertriebspartnern all diese Dinge ab. Es spricht alles für ein Geschäftsmodell wie unseres oder andere Formen von Zusammenschlüssen, Vereinigungen und Verbindungen. Ich gehe stark davon aus, dass es in Zukunft nur so funktionieren kann.

Wie sehen Sie den Trend zu Vermittlergruppierungen?

Wenn man sich schon zusammenschließt, sollte man Synergien und Ressourcen entsprechend nutzen. Was die rechtlichen und technologischen Rahmenbedingungen betrifft, ergeben sich extreme Vorteile im Vergleich zu einer kleinen, selbstständigen Einheit. Der Nachteil ist meist ein psychologischer, emotionaler, weil man einen Teil seiner Selbstständigkeit verliert. Als Einzelunternehmen kann es vielleicht noch in Nischen funktionieren. Ansonsten ist der Trend mit Sicherheit

ein sinnvoller und beinhaltet ja auch unterschiedliche Geschäftsmodelle.

Wie sehen Sie die Zukunft des Versicherns und Vorsorgens?

Ich bin fest davon überzeugt, dass die Bevölkerung diese Themen immer braucht, auch in einem schwierigen Marktumfeld. Hier denke ich an eine Aussage des VVO, man müsse den Kunden oft auch motivieren, damit er etwas für seine Vorsorge tut. Und dafür gibt es eben nur solche Modelle wie eine Lebensversicherung. Wer jetzt nicht anfängt, nur weil es keine Zinsen gibt, sondern erst in zehn Jahren, wird wahrscheinlich gar nichts für die Altersvorsorge aufgebaut haben. Egal wie das Umfeld ist, versichern und absichern werden wir uns immer müssen.

Bei einem Arbeitgeber-Ranking (Bankbereich) der Plattform kununu wurde die EFS-AG von ihren MitarbeiterInnen so gut bewertet, dass dabei der 1. Platz herauschaute. Was sind die Top-Gründe, warum Ihre Gesellschaft als besonders attraktiver Arbeitgeber gesehen wird?

Der ausschlaggebende Grund ist, denke ich, die partnerschaftliche und freundschaftliche Art des Miteinanders. Was wir im Alltag auch erleben, sind unser sehr enges Verhältnis zum Vertrieb, Menschlichkeit und kurze Wege – bei uns kann jeder jeden anrufen und alle Themen besprechen. Wir versuchen, dem Vertriebspartner so viel wie möglich abzunehmen, sei es im Schadensfall, im Kulanzfall etc. Außerdem bieten wir unseren Partnern so etwas wie „Sozialleistungen“, also etwa eine Unfallversicherung und Regelungen für den Fall des Ablebens. Momentan zählen wir rund 300 Versicherungsvermittler sowie etwas mehr als 200 Vermögensberater und Wertpapiervermittler, insgesamt also um die 500 selbstständige Gewerbetreibende. Unser Anliegen ist es auch, uns in der Versicherungsvermittlung, Vermögensberatung und Finanzdienstleistung österreichweit flächendeckend zu engagieren. Wir wollen das Berufsbild stärken, fördern und sichern. Unseren Vertriebspartnern bin ich wirklich dankbar, dass sie sich hier so stark einbringen und einen aktiven Beitrag leisten.

Ihre Gesellschaft engagiert sich im sozialen Bereich und in der Förderung der Wissenschaft – vor allem in einer Kooperation mit der Paris Lodron Universität Salzburg. Was sind die Gründe dafür?

Das Engagement ist historisch gewachsen und geht auf unseren mittlerweile verstorbenen Unternehmensgründer zurück. Im Andenken an ihn haben wir vor Jahren einen Wissenschaftspreis ins Leben gerufen, auch mit dem Gedanken, der Branche einen gewissen Mehrwert zu bringen. Jetzt setzen wir stattdessen eher auf langfristige Unterstützung und finanzieren eine komplette Doktorandenstelle an der Uni Salzburg.

Im sozialen Bereich unterstützen wir insbesondere pro mente, eine Dachorganisation für psychische Erkrankungen, die ja nach wie vor sehr unterschätzt werden. Die Summe von 30.000 Euro im Jahr ist zweckgebunden für Kinder und Jugendliche mit psychischen Problemen. Darüber hinaus gibt es noch viele weitere Engagements.



So haben wir zum Beispiel die letzten zwei Jahre die Volkshilfe Salzburg mit einem namhaften Betrag unterstützt.

Wie bauen Sie selbst Stress ab, wie laden Sie Ihre Akkus wieder auf?

Am liebsten in der Natur, mit Spaziergängen oder einfach Entspannung. Ich verbringe viel Zeit in Bad Aussee, da meine Partnerin aus dieser Gegend kommt. ■