



Brief an die Aktionäre 2010

# Zurich ist bereit für die Zukunft

Zurich **HelpPoint**



*Sehr geehrte Aktionärinnen, sehr geehrter Aktionär,*



Dr. Manfred Gentz

Martin Senn

**Wir freuen uns, Ihnen die Jahresergebnisse der Gruppe für 2010 vorzulegen. Zurich hat eine gute Leistung erbracht. Unsere Finanzkraft, zusammen mit der zugrunde liegenden operativen Stärke und dem Vertrauen in den anhaltenden Erfolg unserer Strategie, erlauben uns, eine Dividende von CHF 17.00 pro Aktie vorzuschlagen. Dies entspricht einer Erhöhung von 6%. Da die Dividende aus den Reserven aus Kapitaleinlagen geleistet werden soll, ist sie in der Schweiz nicht verrechnungssteuerpflichtig.**

Unser Business Operating Profit lag im Geschäftsjahr 2010 bei USD 4,9 Mrd., der Reingewinn bei USD 3,4 Mrd., was in beiden Grössen einem Rückgang von 13% entspricht.

Wir hatten 2010 eine überdurchschnittliche Häufung grösserer Schadensereignisse, Rückstellungen für Bankkreditausfälle in unserem Berichtssegment Non-Core Business sowie den Vergleich in einer Sammelklage in den USA zu verkraften. Vor diesem Hintergrund zeigen die Zahlen nicht vollumfänglich die starke zugrunde liegende Rentabilität der Gruppe.

Trotz dieser ausserordentlichen Aufwendungen lag unsere operative Eigenkapitalrendite nach Steuern bei 12,9%, was angesichts des aktuellen Umfelds ein starkes Ergebnis ist. Wie Sie wissen, bestätigten wir im Dezember erneut unser langfristiges Ziel einer mittelfristigen operativen Eigenkapitalrendite nach Steuern von 16%.

Das gesamte Geschäftsvolumen der Gruppe, das Bruttoprämien, Policengebühren, Beiträge mit Anlage-

charakter und Managementgebühren beinhaltet, betrug USD 67,7 Mrd., was einem Rückgang von 3% entspricht.

Unsere Gruppensolvabilität (Solvency I) verbesserte sich um 48 Prozentpunkte auf 243%; das den Aktionären zurechenbare Eigenkapital stieg um 9% auf USD 32,0 Mrd., nach der Dividendenzahlung im Jahr 2010 in Höhe von USD 2,2 Mrd.

Wir starten aus einer guten Position in das Jahr 2011, um in einem weiterhin schwierigen Umfeld gut zu bestehen. Die Aussichten für die globale Wirtschaft deuten zwar auf eine Verbesserung hin. Dennoch gibt es gute Gründe vorsichtig zu bleiben. Wir sind überzeugt, dass es in diesem Umfeld sinnvoll ist, uns weiterhin auf unsere finanzielle Stärke und unternehmerische Agilität zu konzentrieren, damit wir unvorhersehbare Belastungen gut überstehen und Chancen nutzen können, wenn sie sich uns bieten.

Wenden wir uns nun den Segmentergebnissen zu: Global Life und Farmers trugen mit einem kontinuierlichen Volumenwachstum und guten Gewinnmargen zum positiven Gruppenergebnis bei. Die Preisstrategie von General Insurance verbesserte die zugrunde liegende Leistung. Das Segment erzielte selektives Wachstum in ausgewählten profitablen Bereichen.

Bei Global Life stiegen Bruttoprämien, Policengebühren und Beiträge mit Anlagecharakter um 6% auf USD 27,7 Mrd. Der Anstieg war in erster Linie auf höheres Neugeschäft, insbesondere bei Einmal-Prämienprodukten, sowie weitere Verbesserungen beim Underwriting zurückzuführen. Global Life erzielte wie schon 2009 einen Business Operating Profit von USD 1,5 Mrd., der jedoch in 2009 von höheren ausserordentlichen Effekten begünstigt war. Corporate Life & Pensions erschlossen 2010 neue nationale Märkte und verzeichneten beachtliches Neugeschäft, insbesondere in Grossbritannien und Lateinamerika. Die optimierte Produktstrategie im Bankvertrieb entsprach noch besser den Bedürfnissen der Kunden nach der Krise, so dass wir in Spanien und in Deutschland stark wuchsen. Im Vertriebskanal IFA/Broker stiegen die Volumen und Margen.



## Wir starten aus einer guten Position in das Jahr 2011, um in einem weiterhin schwierigen Umfeld gut zu bestehen.

Der Business Operating Profit von Farmers stieg um 8% auf USD 1,7 Mrd., was auf starke Ergebnisse bei Farmers Management Services und Farmers Re zurückzuführen ist. Die Akquisition von 21st Century leistete einen beträchtlichen Beitrag zum Ergebnis der Farmers Exchanges. Für sie erbringt die Farmers Group, Inc., eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Gruppe, Managementdienstleistungen, ohne sie jedoch zu besitzen. Die Mehrkanalvertriebsstrategie und die Entwicklung neuer Produkte der Farmers Exchanges zahlten sich auch 2010 aus. Das Produkt «Farmers Auto 2.0» war zum Jahresende in 27 Staaten erhältlich und verhalf den Agenten zu Wachstum im Neugeschäft. Zudem verbesserte es die Wettbewerbsfähigkeit von Farmers im Autoversicherungsgeschäft. Das neue Produkt von Farmers für Hauseigentümer, «Next Generation 2.0», das zum Jahresende in 17 Staaten erhältlich war, unterstützte Farmers bei der verstärkten Erschliessung von attraktiven Kundensegmenten.

Im Segment General Insurance betrug der Business Operating Profit USD 2,7 Mrd., was einem Rückgang von 23% gegenüber dem Vorjahr entspricht. Der Rückgang ist in erster Linie auf eine überdurchschnittliche Häufung von Schadenereignissen wie Erdbeben, wetterbedingte Schäden und gestiegene Grossschäden zurückzuführen. Prämienerrhöhungen und gezielte Underwriting-Massnahmen führten zu einer Verbesserung beim zugrunde liegenden Schadensatz. General Insurance schloss darüber hinaus im Rahmen seiner

umfassenden Re-Underwriting-Strategie die Analyse sämtlicher Portfolios ab. Es ist jedoch noch zu früh, abschliessende Ergebnisse zu berichten, doch die ersten Anzeichen sind ermutigend. Bis zum Jahresende wurden positive Anpassungen sowohl bei Global Corporate als auch bei North America Commercial vorgenommen, die im Rahmen unserer Erwartungen ausfielen.

Während des Jahres tätigten wir kleine, jedoch strategisch wichtige Akquisitionen in Indonesien und dem Nahen Osten, verstärkten unsere Präsenz in der Türkei und beteiligten uns zusammen mit anderen Aktionären an einer Kapitalerhöhung von New China Life. In den USA bot das Segment Global Life erstmals seit 2003 wieder Lebensversicherungsprodukte unter dem Markennamen Zurich an.

Wir möchten bei dieser Gelegenheit John Amore für seine langjährige, engagierte Arbeit für Zurich danken. Nach einer langen und ausserordentlichen Karriere in der Versicherungsbranche trat er per 31. Dezember von seiner Funktion in der Konzernleitung zurück. John Amore kam 1992 zur Zurich und wurde 2001 zum Mitglied der Konzernleitung ernannt. 2004 wurde er zum Chief Executive Officer des globalen Geschäftssegments General Insurance ernannt. Er spielte eine zentrale Rolle beim Auf- und Ausbau unserer US-amerikanischen und globalen Geschäftsbereiche und hinterlässt ein beeindruckendes Erbe.

Abschliessend möchten wir unseren mehr als 60'000 Mitarbeitenden danken, die diese Ergebnisse überhaupt erst ermöglicht haben. Auch 2010 waren sie für unsere Kunden da und haben nachhaltige Werte für unsere Aktionäre geschaffen.

Schliesslich möchten wir Ihnen, den Aktionären von Zurich, für Ihre anhaltende Unterstützung danken. Wir wissen Ihr Vertrauen sehr zu schätzen, das weiterhin eine wichtige Voraussetzung unseres Erfolges ist.

**Dr. Manfred Gentz**  
Präsident des Verwaltungsrats

**Martin Senn**  
Chief Executive Officer

# Kennzahlen der Gruppe

in USD Mio., für die per 31. Dezember abgeschlossenen Geschäftsjahre, sofern nicht anders ausgewiesen	2010	2009 <sup>2</sup>	Veränderung <sup>1</sup>
Business Operating Profit	<b>4'875</b>	5'593	(13%)
Den Aktionären zurechenbarer Reingewinn	<b>3'434</b>	3'963	(13%)
General Insurance – Bruttoprämien und Policengebühren	<b>33'066</b>	34'157	(3%)
Global Life – Bruttoprämien, Policengebühren und Beiträge mit Anlagecharakter	<b>27'675</b>	26'029	6%
Farmers Management Services – Managementgebühren und damit verbundene Erträge	<b>2'778</b>	2'690	3%
Farmers Re – Bruttoprämien und Policengebühren	<b>4'194</b>	6'615	(37%)
General Insurance – Business Operating Profit	<b>2'673</b>	3'463	(23%)
General Insurance – Schaden-Kosten-Satz (Combined Ratio)	<b>97,9%</b>	96,8%	(1,1 pts)
Global Life – Business Operating Profit	<b>1'474</b>	1'477	–
Global Life – Jahresprämienäquivalent aus Neugeschäft (APE)	<b>3'699</b>	3'667	1%
Global Life – Gewinnmarge aus Neugeschäft, nach Steuern (in % des APE)	<b>22,1%</b>	21,3%	0,8 pts
Global Life – Wert des Neugeschäfts, nach Steuern	<b>817</b>	782	4%
Farmers – Business Operating Profit	<b>1'686</b>	1'554	8%
Farmers Management Services – Bruttomanagementergebnis	<b>1'338</b>	1'291	4%
Farmers Management Services – Marge aus den verdienten Bruttoprämien, die von der Gruppe verwaltet werden	<b>7,3%</b>	7,2%	0,1 pts
Durchschnittliche Kapitalanlagen der Gruppe <sup>3</sup>	<b>195'532</b>	187'063	5%
Gesamtergebnis aus Kapitalanlagen der Gruppe, netto	<b>7'990</b>	5'929	35%
Anlagerendite aus Kapitalanlagen der Gruppe (in % des durchschnittlichen Kapitalanlagebestandes)	<b>4,1%</b>	3,2%	0,9 pts
Gesamtrendite aus Kapitalanlagen der Gruppe	<b>5,4%</b>	6,4%	(1,1 pts)
Den Aktionären zurechenbares Eigenkapital	<b>31'984</b>	29'304	9%
Solvency-I-Quote	<b>243%</b> <sup>5</sup>	195% <sup>4</sup>	48 pts
Verwässerter Gewinn je Aktie (in CHF)	<b>24.38</b>	29.88	(18%)
Buchwert je Aktie (in CHF)	<b>202.69</b>	206.58	(2%)
Den Aktionären zurechenbare Eigenkapitalrendite ohne Vorzugspapiere (ROE)	<b>11,4%</b>	16,1%	(4,7 pts)
Den Aktionären zurechenbare Eigenkapitalrendite ohne Vorzugspapiere, basierend auf dem Business Operating Profit nach Steuern (BOPAT ROE)	<b>12,9%</b>	17,6%	(4,7 pts)

<sup>1</sup> Zahlen in Klammern stellen eine negative Veränderung dar.

<sup>2</sup> An Änderungen der Rechnungslegungsgrundsätze angepasst (siehe hierzu auch Note 1 der Consolidated Financial Statements).

<sup>3</sup> Ohne als Sicherheit dienende flüssige Mittel aus Securities-Lending-Programmen von USD 246 Mio. bzw. USD 335 Mio. für die per 31. Dezember 2010 bzw. 2009 abgeschlossenen Jahre.

<sup>4</sup> Finalisiert, an Änderungen im Rahmen der Rechnungslegung angepasst und wie bei der schweizerischen Regulierungsbehörde eingereicht; nach der Dividende 2009.

<sup>5</sup> Unter Berücksichtigung der für das Geschäftsjahr 2010 vorgeschlagenen Dividende.

Dieser Brief an die Aktionäre enthält einen Auszug aus dem ungeprüften Operating und Financial Review des Jahresberichts 2010. Dieses Dokument sollte zusammen mit dem Jahresbericht 2010 der Zurich Financial Services Group gelesen werden. Die Vergleichswerte beziehen sich, sofern nicht anders angegeben, auf das per 31. Dezember abgeschlossene Jahr 2010. Alle Beträge sind in Mio. USD ausgewiesen und, sofern nicht anders vermerkt, auf die nächste Million gerundet. Dies kann dazu führen, dass die Addition der gerundeten Beträge nicht in allen Fällen genau dem gerundeten Total entspricht. Alle Kennzahlen und Veränderungen werden unter Verwendung des exakten Betrages und nicht des gerundeten Betrages berechnet. Gewisse Vergleichswerte, einschliesslich der Segmentinformationen, wurden an Änderungen der Darstellung und für Umklassierungszwecke angepasst, sodass sie der Darstellung für 2010 entsprechen (siehe hierzu auch die Noten 1 und 30 der geprüften Consolidated Financial Statements, verfügbar unter [www.zurich.com](http://www.zurich.com)).

## Performance im Überblick

Zurich Financial Services AG und ihre Tochtergesellschaften (zusammen «die Gruppe») erzielten für das per 31. Dezember 2010 endende Jahr ein Ergebnis, welches den klaren Fokus der Gruppe auf Rentabilität widerspiegelt; gleichzeitig ist die zugrunde liegende Performance in allen Kerngeschäftsbereichen solide, trotz des weiterhin schwierigen konjunkturellen Umfelds in einem Grossteil der Märkte, in denen die Gruppe tätig ist. Die Ergebnisse der Gruppe wurden im Verlauf des Jahres auch durch eine Reihe ausserordentlicher Ereignisse beeinflusst.

Die Gruppe war von einer erhöhten Anzahl von Schadeneignissen betroffen, verglichen mit einem recht unauffälligen Schadenverlauf im Vorjahr. Die gesamten Schäden aus diesen Ereignissen, einschliesslich Erdbeben, wetterbedingter Schäden und Grossschäden aus unseren gewerblichen Versicherungen, lagen um USD 600 Mio. über dem Vorjahreswert. Im Non-Core Banking Business der Gruppe waren höhere Rückstellungen für Darlehensverluste aus dem Bankgeschäft von USD 330 Mio. zu verzeichnen, die im zweiten Quartal 2010 verbucht wurden. Die anhaltende Niedrigzinsphase hatte ebenfalls Auswirkungen auf die geschäftliche Performance, da niedrigere Anlagerenditen aus reinvestierten und neuen Geldern zu einer Senkung der Kapitalerträge für die Gruppe führten. Deshalb konzentrierte sich die Gruppe noch stärker auf ihre Preis- und Margenstrategie, um die geringeren Anlagerenditen auszugleichen.

Aufgrund unseres disziplinierten Asset Liability Managements und Risiko-Managements blieben die Kapitalkraft und die Solvabilität der Gruppe stark, wobei sich beide während des Jahres verbessern konnten. Die Solvency-I-Quote erhöhte sich gegenüber dem 31. Dezember 2009 um 48 Prozentpunkte auf 243%. Das den Aktionären zurechenbare Eigenkapital stieg um USD 2,7 Mrd. auf USD 32,0 Mrd. nach Berücksichtigung der Dividendenzahlung in Höhe von USD 2,2 Mrd. im Geschäftsjahr 2010. Die den Aktionären zurechenbare Eigenkapitalrendite ohne Vorzugspapiere, basierend auf dem Business Operating Profit nach Steuern (BOPAT ROE), für das per 31. Dezember 2010 abgeschlossene Jahr betrug 12,9%. Die nachhaltige Profitabilität der Gruppe zusammen mit einer soliden Bilanz veranlasst den Verwaltungsrat, eine Dividende von CHF 17.00 pro Aktie vorzuschlagen, welche das klare Bekenntnis der Gruppe zur Schaffung von Shareholder Value zum Ausdruck bringt. Da die Dividendenzahlung aus den Reserven aus Kapitaleinlagen geleistet werden soll, ist sie von der Schweizer Verrechnungssteuer ausgenommen.

Der **Business Operating Profit** sank um USD 717 Mio. auf USD 4,9 Mrd., was einem Rückgang um 13% in USD bzw. 10% in Lokalwährungen entspricht.

- Der Business Operating Profit von **General Insurance** sank um USD 791 Mio. auf USD 2,7 Mrd. Dies entspricht einer Abnahme um 23% in USD bzw. 22% in Lokalwährungen. Die fortgesetzte Konzentration auf Rentabilität wirkte sich positiv auf das versicherungstechnische Ergebnis aus, wobei ein verbesserter zugrunde liegender Schadensatz (inkl. Schadenbehandlungskosten) im Vergleich zu 2009 erzielt wurde. Diese Verbesserung wurde jedoch durch geringere Kapitalerträge, niedrigere verdiente Prämien und eine gestiegene Anzahl von Schadensfällen, insbesondere Grossschäden und wetterbedingte Schäden, darunter das Erdbeben in Chile und die Überschwemmungen in Australien, mehr als aufgehoben.



- Der Business Operating Profit von **Global Life** blieb mit USD 1,5 Mrd. nahezu unverändert, während er in Lokalwährungen um 1% stieg. Bereinigt um Sondereffekte, die jedoch geringer als in 2009 ausfielen, verbesserte sich die zugrunde liegende Performance um 7%, was hauptsächlich auf höhere Risiko- und Kostenmargen zurückzuführen ist.
- **Farmers** erhöhte den Business Operating Profit um USD 132 Mio., bzw. 8%, auf USD 1,7 Mrd. Der Business Operating Profit von **Farmers Management Services** stieg um USD 39 Mio. bzw. 3% auf USD 1,4 Mrd., was unter anderem auf die erfolgreiche Eingliederung von 21st Century, die im Juli 2009 von Farmers Exchanges erworben wurde, zurückzuführen ist. Farmers Group, Inc., eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Gruppe, erbringt Managementdienstleistungen für Farmers Exchanges, ohne diese jedoch zu besitzen. Der Business Operating Profit von **Farmers Re** stieg um USD 93 Mio. bzw. 41% auf USD 321 Mio. Zurückzuführen ist dieser Anstieg auf positive Underwriting-Trends.

Der Business Operating Loss von **Other Operating Businesses** stieg um USD 190 Mio. auf USD 801 Mio. Das Ergebnis spiegelt eine Normalisierung der Finanzierungskosten der Gruppe wider, während im Vorjahr einmalige Gewinne im Zusammenhang mit dem Rückkauf von nachrangigen Darlehen und Anleihen im Ergebnis enthalten waren.

Die **Non-Core Businesses** verzeichneten einen Business Operating Loss von USD 157 Mio., im Vergleich zu USD 290 Mio. im Vorjahr. Der Verlust für das Jahr 2010 beinhaltete die Erhöhung von Wertberichtigungen für Kreditausfälle aus dem Bankgeschäft in Höhe von USD 330 Mio. im Zusammenhang mit Darlehen zur gewerblichen Erschliessung von Immobilien in Grossbritannien und Irland. Diese Verluste wurden im zweiten Quartal 2010 verbucht. Die ausserordentlich hohen Verluste im Jahr 2009 wurden in erster Linie durch die volatilen Finanzmärkte verursacht. Dem wurde durch die im März 2010 eingeführte dynamische Absicherungsstrategie entgegengewirkt, wodurch der Verlust für das Jahr 2010 verringert wurde.

Das **Geschäftsvolumen der Gruppe**, das Bruttoprämien, Policengebühren, Beiträge mit Anlagecharakter und Managementgebühren beinhaltet, sank um USD 1,8 Mrd. bzw. 3% auf USD 67,7 Mrd. in USD und um 1% in Lokalwährungen.

Der **den Aktionären zurechenbare Reingewinn** sank um USD 529 Mio. bzw. 13% auf USD 3,4 Mrd., was auf einen niedrigeren Business Operating Profit zurückzuführen ist. Die realisierten Nettogewinne aus Kapitalanlagen wurden zum Grossteil durch die Kosten eines Vergleichs einer Sammelklage in den USA und geänderter buchhalterischer Anpassungen für das Jahr 2009 aufgehoben. Letztere war auf eine geänderte Bewertungsbasis für ein geschlossenes Versicherungsportfolio in den USA zurückzuführen.

Der **den Aktionären zurechenbare effektive Steuersatz** betrug 20,3% für das per 31. Dezember 2010 abgeschlossene Geschäftsjahr, im Vergleich zu 22,7% im Vorjahr. Dies ist in erster Linie auf steuerrechtliche Aspekte, welche die Gruppe zu ihren Gunsten klären konnte, sowie auf positive Effekte aus der geografischen Zusammensetzung des steuerpflichtigen Einkommens zurückzuführen.

Der **ROE** von 11,4% wurde vom Rückgang des den Aktionären zurechenbaren Reingewinns und der fortgesetzten Stärkung der Kapitalposition der Gruppe beeinträchtigt. Die den Aktionären zurechenbare Eigenkapitalrendite ohne Vorzugspapiere, basierend auf dem Business Operating Profit nach Steuern (**BOPAT ROE**), betrug 12,9%. Der **verwässerte Gewinn je Aktie** sank für das per 31. Dezember 2010 abgeschlossene Geschäftsjahr um 18% auf CHF 24.38 – verglichen mit CHF 29.88 für die gleiche Periode des Vorjahres.

# Aktionärsinformationen

## Kennzahlen

per 31. Dezember	2010	2009
Anzahl der ausgegebenen Aktien	146'586'896	147'473'068
Anzahl dividendenberechtigter Aktien <sup>1</sup>	146'586'896	147'473'068
Börsenkapitalisierung (in CHF Mio. per Ende Berichtsperiode)	35'503	33'403
Genehmigtes Kapital, Anzahl der Aktien	10'000'000	5'200'000
Bedingtes Kapital, Anzahl der Aktien	14'708'363	12'643'831

<sup>1</sup> Eigene Aktien sind nicht dividendenberechtigt.

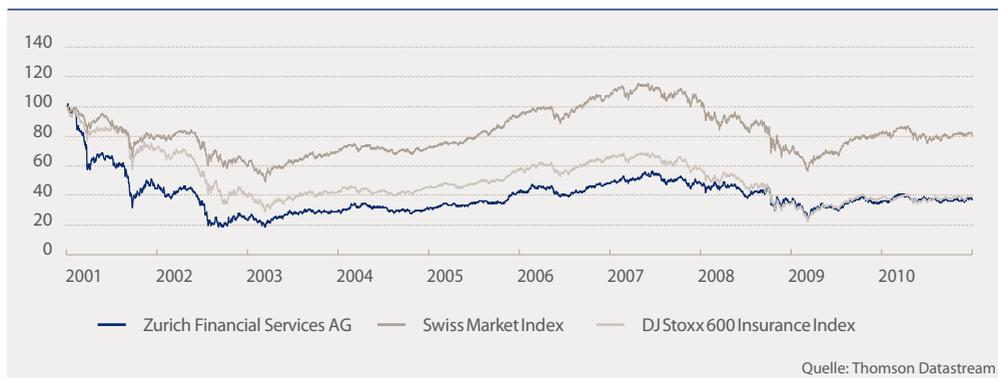
## Angaben je Aktie

in CHF	2010	2009
Bruttodividende	17.00 <sup>1</sup>	16.00
Basis-Gewinn je Aktie	24.57	30.09
Verwässerter Gewinn je Aktie	24.38	29.88
Buchwert je Aktie per 31. Dezember	202.69	206.58
Nennwert je Aktie	0.10	0.10
Aktienkurs am Ende der Berichtsperiode	242.20	226.50
Höchster Aktienkurs während der Berichtsperiode	271.20	260.00
Tiefster Aktienkurs während der Berichtsperiode	223.30	127.80

<sup>1</sup> Vorgeschlagene Dividende, vorbehaltlich der Genehmigung durch die Aktionäre bei der ordentlichen Generalversammlung 2011; die Auszahlung erfolgt voraussichtlich ab dem 7. April 2011. Da die Dividende aus den Reserven aus Kapitaleinlagen geleistet werden soll, ist sie in der Schweiz nicht verrechnungssteuerpflichtig.

## Kursverlauf (indexiert) über die vergangenen zehn Jahre

in %



# Kontakt

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die zuständige Kontaktstelle oder besuchen Sie unsere Webseite unter [www.zurich.com](http://www.zurich.com)



## Wichtige Daten

**Ordentliche Generalversammlung 2011**

31. März 2011

**Ex-Dividendentag**

4. April 2011

**Dividende – Stichtag**

6. April 2011

**Zahlung der Dividende ab dem**

7. April 2011

**Berichterstattung über die Ergebnisse für die per 31. März 2011 abgeschlossenen drei Monate**

5. Mai 2011

**Halbjahresberichterstattung 2011**

11. August 2011

**Berichterstattung über die Ergebnisse für die per 30. September 2011 abgeschlossenen neun Monate**

10. November 2011

## Disclaimer & Cautionary Statement

Diese Publikation enthält gewisse zukunftsgerichtete Aussagen, die u. a. Voraussagen von zukunftsgerichteten Ereignissen, Trends, Massnahmen oder Zielen der Zurich Financial Services AG oder Zurich Financial Services Group (die «Gruppe») beschreiben. Zukunftsgerichtete Aussagen enthalten Meinungen zur angestrebten Gewinnentwicklung, zur Eigenkapitalrendite, zu Kostenreduktionen, zu Preisbedingungen, zur Dividendenpolitik, zu Verbesserungen in der Schadenquote sowie Aussagen bezüglich des Verständnisses der Gruppe über die allgemeine Wirtschaftslage, die Finanz- und Versicherungsmärkte und die zu erwartenden Entwicklungen. Solche zukunftsgerichteten Aussagen sind mit der gebotenen Vorsicht zur Kenntnis zu nehmen, da sie naturgemäss bekannte und unbekannt Risiken beinhalten, Unsicherheiten bergen und von anderen Faktoren beeinträchtigt werden können. Dies könnte dazu führen, dass die Ergebnisse sowie die Pläne und Ziele von Zurich Financial Services AG oder der Gruppe deutlich (von früheren Ergebnissen oder) von denjenigen abweichen, die explizit oder implizit in diesen zukunftsgerichteten Aussagen beschrieben werden. Faktoren wie (i) die allgemeine Wirtschaftslage und Wettbewerbsfaktoren, insbesondere in Zürichs Schlüsselmärkten; (ii) die Risiken des globalen Wirtschaftsabschwungs und des Abschwungs in der Finanzindustrie im Besonderen; (iii) die Performance der Finanzmärkte; (iv) Zinshöhe und Wechselkurse; (v) Häufigkeit, Schwere und Entwicklung von Versicherungsschäden; (vi) Sterblichkeit und Erkrankungshäufigkeit; (vii) Policen-Erneuerungen und Storno-Raten; und (viii) veränderte gesetzliche und regulatorische Bedingungen und veränderte Richtlinien der Aufsichtsbehörden können das Ergebnis von Zurich Financial Services AG und der Gruppe sowie die Erreichung der Ziele unmittelbar beeinflussen. Zurich Financial Services AG ist nicht verpflichtet, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder zu revidieren, um neuen Informationen, künftigen Ereignissen oder Umständen etc. Rechnung zu tragen.

Zurich weist darauf hin, dass die Wertentwicklung in der Vergangenheit nicht aussagekräftig bezüglich zukünftiger Ergebnisse ist.

Personen, die hinsichtlich einer Anlage im Zweifel sind, sollten sich an einen unabhängigen Finanzberater wenden. Die vorliegende Mitteilung ist weder ein Angebot noch eine Aufforderung zum Verkauf oder Kauf von Wertpapieren.

THIS COMMUNICATION DOES NOT CONTAIN AN OFFER OF SECURITIES FOR SALE IN THE UNITED STATES; SECURITIES MAY NOT BE OFFERED OR SOLD IN THE UNITED STATES ABSENT REGISTRATION OR EXEMPTION FROM REGISTRATION, AND ANY PUBLIC OFFERING OF SECURITIES TO BE MADE IN THE UNITED STATES WILL BE MADE BY MEANS OF A PROSPECTUS THAT MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUER AND THAT WILL CONTAIN DETAILED INFORMATION ABOUT THE COMPANY AND MANAGEMENT, AS WELL AS FINANCIAL STATEMENTS.

Der Aktionärsbrief wird auf Englisch, Deutsch und Französisch publiziert. Sollte die deutsche oder französische Übersetzung gegenüber dem englischen Originaltext abweichen, ist die englische Version verbindlich.

Gestaltung: Addison, [www.addison.co.uk](http://www.addison.co.uk)

Produktion: Multimedia Solutions AG, Zürich, Schweiz

Übersetzung: 24translate GmbH, Speicherschwendi, Schweiz

Die Papiermühle, in der das Papier dieses Dokuments gefertigt wird, ist nach den Umweltmanagementrichtlinien der ISO 14001 und nach EMAS zertifiziert. Sie verwendet nur chlorfreien (TCF) Zellstoff, der zum Teil ohne Einsatz von Elementarchlor (ECP) gebleicht wurde.

Gedruckt: Mitte Februar 2011 durch Swissprinters Zürich AG, Schlieren, Schweiz

## Sitz

Zurich Financial Services AG  
Mythenquai 2  
8002 Zürich, Schweiz

## Media Relations

Zurich Financial Services AG, Schweiz  
Telefon: +41 (0)44 625 21 00  
E-Mail: [media@zurich.com](mailto:media@zurich.com)

## Investor Relations

Zurich Financial Services AG, Schweiz  
Telefon: +41 (0)44 625 22 99  
E-Mail: [investor.relations@zurich.com](mailto:investor.relations@zurich.com)

## Aktienregister

Zurich Financial Services AG, Schweiz  
Telefon: +41 (0)44 625 22 55  
E-Mail: [shareholder.services@zurich.com](mailto:shareholder.services@zurich.com)

## Corporate Responsibility

Zurich Financial Services AG, Schweiz  
Telefon: +41 (0)44 625 24 04  
E-Mail: [corporate.responsibility@zurich.com](mailto:corporate.responsibility@zurich.com)

## Wertpapiere Aktionärsdepot

Zurich Financial Services AG  
Custody Accounts  
c/o SIX SAG AG  
Postfach, 4601 Olten, Schweiz  
Telefon: +41 (0)58 399 61 45  
Fax: +41 (0)58 499 61 91  
Web: [www.six-sag.com](http://www.six-sag.com)

## American Depositary Receipts

Zurich Financial Services AG verfügt über ein ADR-Programm mit The Bank of New York Mellon (BNY). Nähere Auskünfte zu einem ADR-Konto erteilt der Shareowner Service von BNY Mellon in den USA unter +1-888-BNY-ADRS (1-888-269-2377) oder ausserhalb der USA unter +1-201-680-6825. Allgemeine Informationen zum ADR-Programm des Unternehmens sind erhältlich bei The Bank of New York Mellon unter [www.adrbnymellon.com](http://www.adrbnymellon.com).