



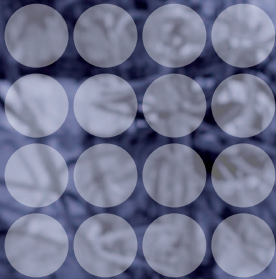
ZURICH®

Zurich Financial Services Group

LETTRE AUX ACTIONNAIRES 2011

L'avenir est assuré

Aider nos clients à
comprendre et à se protéger
contre le risque



Mesdames, Messieurs les actionnaires,



Dr Manfred Gentz

Martin Senn

Nous avons le plaisir de vous présenter un résultat solide pour 2011 en dépit des effets dévastateurs causés par les tremblements de terre et la fréquence exceptionnelle des dommages dus aux intempéries, qui ont fait de cette année l'une des plus coûteuses en termes de sinistres liés aux catastrophes naturelles. Malgré des conditions de marché financières et une conjoncture économique adverses, le Groupe a maintenu sa priorité sur l'exécution de ses stratégies de souscription et a continué d'améliorer son orientation client tout en préservant son assise financière. Des acquisitions significatives ont été effectuées en Amérique latine ainsi qu'en Malaisie, renforçant ainsi notre présence sur les marchés à forte croissance.

Notre bénéfice net attribuable aux actionnaires pour l'exercice s'élève à 3,8 milliards d'USD, en hausse de 10% par rapport à 2010, et notre rendement sur fonds propres est de 11,9%, en progression de 0,6 point de pourcentage par rapport à 2010. Notre bénéfice d'exploitation atteint 4,3 milliards d'USD, avec à la clé un rendement du bénéfice d'exploitation (après impôts) sur fonds propres ordinaires de 10,2%. Il s'agit d'une performance remarquable en dépit des catastrophes naturelles et d'un contexte difficile, avec un très bon rendement total des placements du Groupe de 5,4%. Compte tenu de nos flux de trésorerie et de nos fonds propres solides, ainsi que de la confiance que nous inspire notre stratégie d'entreprise, nous sommes heureux de proposer un dividende de 17.00 CHF par action.

Croissance sélective sur les marchés arrivés à maturité et présence étendue sur les marchés à forte croissance

Une solide discipline de souscription et un souci permanent de rentabilité ont produit de nettes améliorations du

taux de sinistres sous-jacent de General Insurance. Chez Global Life, la hausse des produits des commissions a soutenu les investissements pour développer les capacités mondiales et atténué l'impact de taux d'intérêts bas. General Insurance et Global Life ont renforcé leur présence dans les marchés émergents où les perspectives de croissance économique restent positives grâce à l'acquisition de 51% des activités d'assurance de Banco Santander en Amérique latine, ainsi qu'à l'acquisition de l'assureur multi-branches Malaysian Assurance Alliance Berhad. Les primes émises brutes ont augmenté dans pratiquement toutes les branches d'activité des Farmers Exchanges gérés mais non détenus par Farmers Group, Inc., une filiale détenue à 100% par Zurich, reflétant ainsi l'accélération de la dynamique de croissance durant la dernière partie de l'année.

Une performance durable en 2011

Chez General Insurance, notre bénéfice d'exploitation s'est élevé à 2,3 milliards d'USD, en repli de 15% en USD et de 19% en monnaie locale. Nos efforts soutenus en matière de rentabilité ont continué de produire une nette amélioration du taux de sinistres sous-jacent, permettant ainsi de compenser l'effet de la fréquence exceptionnelle et la gravité globale des sinistres liés aux catastrophes et intempéries. Les primes émises brutes et accessoires de primes ont augmenté de 5% en USD, soit 1,5 milliard d'USD pour atteindre 34,6 milliards d'USD, mais sont restées stables en monnaie locale. En raison de la stratégie de défense des marges, les taux moyens ont augmenté de plus de 3%, soit une amélioration de 1 point de pourcentage par rapport à 2010. Malgré ces hausses de taux, les niveaux de rétention de la clientèle ont légèrement augmenté par rapport à 2010.

Le bénéfice d'exploitation de Global Life s'élève à 1,4 milliard d'USD, en repli de 8% en USD et de 14% en monnaie locale. L'accroissement des volumes sur les marchés de croissance stratégiques, tels que l'Amérique latine, l'Asie-Pacifique et au Moyen-Orient a été compensé par une diminution des volumes en Irlande, en Espagne et en Allemagne, suite à la persistance de conditions de marché difficiles dans ces pays et l'impact de la cession des activités d'assurance détenues en commun avec Caixa Sadabell en Espagne. La valeur des affaires nouvelles après impôts atteint 980 millions d'USD, en hausse de 14% en USD ou de 7% en monnaie locale, après un ajustement de la méthode de calcul de la valeur des affaires nouvelles pour l'activité de prévoyance entreprises, qui reflète mieux les



Un bon résultat dans un contexte difficile.

aspects économiques sous-jacents. Abstraction faite de cette correction, la valeur des affaires nouvelles après impôts est restée stable en USD et a diminué de 5% en monnaie locale. La croissance des volumes a été plus que neutralisée par une baisse de la marge bénéficiaire des affaires nouvelles de 1,2 point de pourcentage en monnaie locale. Dans l'ensemble, la marge bénéficiaire des affaires nouvelles pour l'exercice 2011 est restée à un niveau élevé de 21,6% hors changement de la méthode de calcul, soit 24,5% après ajustement.

Les commissions de gestion et autres produits assimilés en provenance des Farmers Management Services sont restés stables malgré l'effet de la liquidation programmée du portefeuille d'assurance auto des agents de 21st Century dans Farmers Exchanges. Cet impact a été largement compensé par les hausses continues des primes acquises brutes des Farmers Exchanges, en particulier au niveau de 21st Century direct et de l'assurance des entreprises et des risques non conventionnels. La marge sur les primes acquises brutes sous gestion des Farmers Management Services est restée stable, à 7,3%, par rapport à l'exercice précédent. Les primes émises brutes des Farmers Exchanges ont augmenté de 166 millions d'USD à 18,3 milliards d'USD. Chez Farmers Re, les primes émises brutes et accessoires de primes ont diminué de 16%, à 3,5 milliards d'USD en raison de la réduction de la quote-part dans le contrat de réassurance All Lines Quota Share qui, conjuguée à une hausse significative des sinistres liés aux conditions météorologiques, a abouti à une baisse du bénéfice d'exploitation de 116 millions d'USD. Dans l'ensemble, le bénéfice d'exploitation de Farmers s'est élevé à 1,5 milliards d'USD.

Avec nos salutations les plus sincères,

Dr Manfred Gentz
Président du Conseil d'Administration

En bonne position pour surperformer dans un environnement difficile

La persistance des conditions difficiles de l'année 2011 ont mis à l'épreuve – et confirmé – la solidité de notre stratégie. Notre stratégie repose sur des principes d'exécution clés, de discipline financière et de souscription et, avant toute chose, sur la priorité accordée à notre cœur de métier d'assureur. À cet effet, le Conseil d'administration propose à l'Assemblée générale ordinaire du 29 mars 2012 de changer notre raison sociale de Zurich Financial Services SA à Zurich Insurance Group SA.

Le meilleur moyen d'afficher notre réussite est de continuer à aider nos clients à comprendre les risques et à s'en prémunir. En 2011, l'une des années les plus coûteuses pour l'industrie de l'assurance en termes de sinistres liés aux catastrophes, nous nous sommes encore une fois consacrés à aider les clients dans l'atténuation des risques de catastrophes et dans la reconstruction. En 2012, nous sommes fiers d'apporter notre assistance aux Etats-Unis pour la centième année. À l'avenir, nous chercherons de nouveaux moyens pour mettre à profit notre expertise de l'assurance et de la gestion des risques pour aider à une meilleure gestion du changement et du risque dans la vie des personnes et dans le monde qui les entoure.

Nous exprimons notre gratitude aux collaborateurs de Zurich pour leur travail, leur assiduité et leur expertise, sans qui ces résultats n'auraient pas été possibles. Nous adressons également tous nos remerciements à nos clients pour leur fidélité, tout particulièrement en ces temps incertains. Et bien sûr, nous vous remercions vous, nos actionnaires. La confiance que vous nous portez fait partie intégrante de notre ambition, celle d'être le meilleur assureur mondial aux yeux de nos collaborateurs, de nos clients et de vous, chers actionnaires.

Martin Senn
Chief Executive Officer

Informations pour les actionnaires

Principaux chiffres financiers (non audités)

en millions d'USD, pour les exercices arrêtés au 31 décembre, sauf indication contraire	2011	2010	Variation ¹
Bénéfice d'exploitation	4 261	4 870	(12%)
Bénéfice net attribuable aux actionnaires	3 766	3 428	10%
Primes émises brutes et accessoires de primes de General Insurance	34 572	33 066	5%
Primes émises brutes, accessoires de primes et dépôts à caractère de placement de Global Life	27 711	27 675	–
Commissions de gestion et autres produits assimilés de Farmers Management Services	2 767	2 778	–
Primes émises brutes et accessoires de primes de Farmers Re	3 529	4 194	(16%)
Bénéfice d'exploitation de General Insurance	2 265	2 667	(15%)
Ratio combiné de General Insurance	98,8%	97,9%	(0,9 pt)
Bénéfice d'exploitation de Global Life	1 353	1 474	(8%)
Équivalent de primes annuelles affaires nouvelles (APE) de Global Life	3 992	3 699	8%
Marge bénéficiaire des affaires nouvelles, après impôts (en % de l'APE), de Global Life ²	24,5%	23,3%	1,2 pt
Valeur des affaires nouvelles (après impôts) de Global Life ²	980	862	14%
Bénéfice d'exploitation de Farmers	1 486	1 686	(12%)
Résultat brut de gestion de Farmers Management Services	1 333	1 338	–
Marge sur les primes acquises brutes sous gestion de Farmers Management Services	7,3%	7,3%	–
Placements moyens du Groupe	195 141	195 532 ³	–
Résultat net des placements du Groupe	9 367	7 990	17%
Rendement net des placements du Groupe	4,8%	4,1%	0,7 pt
Rendement total des placements du Groupe	5,4%	5,4%	–
Fonds propres attribuables aux actionnaires	31 636	31 905	(1%)
Bénéfice dilué par action (en CHF)	22.62	24.33	(7%)
Valeur comptable par action (en CHF)	203.15	202.18	–
Rendement des fonds propres ordinaires (ROE)	11,9%	11,4%	0,6 pt
Rendement du bénéfice d'exploitation (après impôts) sur les fonds propres ordinaires (BOPAT ROE)	10,2%	12,9%	(2,6 pts)

¹ Les chiffres entre parenthèses indiquent une variation négative.

² Les changements sur la base du calcul de la valeur intrinsèque, affaires nouvelles y compris, sont illustrés dans l'Embedded Value Report et dans la section Global Life of Operating and financial review.

³ Hors liquidités moyennes détenues comme garantie pour le prêt de titres de 246 millions d'USD au cours des exercices arrêtés au 31 décembre 2010.

Le tableau ci-dessus est une synthèse des résultats consolidés du Groupe pour les exercices arrêtés au 31 décembre 2011 et 2010. Sauf indication contraire, tous les montants sont indiqués en millions d'USD et arrondis au million le plus proche, de sorte que les sommes ne correspondent pas toujours aux totaux arrondis. Tous les pourcentages et variations sont calculés sur la base du montant sous-jacent et non du montant arrondi. Ce document doit être lu conjointement avec le Rapport de gestion 2011 de Zurich Financial Services Group, disponible sur www.zurich.com, ainsi que ses Consolidated financial statements audités au 31 décembre 2011.

Contacts

Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre site Internet sur www.zurich.com/investors/shareholderinformation

Siège social

Zurich Financial Services SA
Mythenquai 2, 8002 Zurich, Suisse

Calendrier financier

Assemblée générale ordinaire 2012
29 mars 2012

Date ex-dividende
2 avril 2012

Dividende – jour de référence
4 avril 2012

Paiement du dividende dès le
5 avril 2012

Présentation des résultats pour les trois mois arrêtés au 31 mars 2012
10 mai 2012

Présentation des résultats semestriels 2012
16 août 2012

Présentation des résultats pour les neuf mois arrêtés au 30 septembre 2012
15 novembre 2012

Journée des investisseurs
29 novembre 2012

Déclaration de déni et de précaution

Certaines des déclarations contenues dans ce document se réfèrent à l'avenir, y compris, mais sans se limiter à elles seules, des déclarations prospectives faisant état d'événements, de tendances, de plans ou d'objectifs futurs de Zurich Financial Services SA ou de Zurich Financial Services Group (le «Groupe»). Les déclarations concernant l'avenir comprennent des déclarations relatives au bénéfice escompté du Groupe, à des objectifs de rendement des fonds propres, aux dépenses, aux conditions tarifaires, à la politique en matière de dividendes et aux résultats des sinistres de même que des déclarations concernant la compréhension des conditions économiques, des marchés financiers et du secteur de l'assurance, ainsi que des évolutions escomptées du Groupe. Aucune fiabilité induite ne doit être accordée à de telles déclarations, puisque, de par leur nature, elles sont sujettes à des risques ainsi qu'à des incertitudes – connus ou inconnus – et qu'elles peuvent être influencées par d'autres facteurs pouvant modifier substantiellement les résultats réels ainsi que les plans et objectifs de Zurich Financial Services SA ou du Groupe, par rapport à ce qui a été exprimé ou sous-entendu dans les déclarations portant sur l'avenir (ou dans les résultats antérieurs). Des facteurs tels que (i) les conditions économiques générales et les facteurs liés à la concurrence, particulièrement sur les marchés clés; (ii) le risque d'un ralentissement économique général dans les services financiers notamment; (iii) la performance des marchés financiers; (iv) les niveaux des taux d'intérêt et ceux des taux de change des devises étrangères; (v) la fréquence, la gravité et l'évolution des sinistres assurés; (vi) les expériences en termes de mortalité et de morbidités; (vii) les taux de renouvellements et d'annulations de polices; et (viii) les modifications de dispositions légales et de réglementations, ainsi que des politiques des autorités de surveillance peuvent avoir une influence directe tant sur les résultats des opérations de Zurich Financial Services SA et de son Groupe que sur l'atteinte de ses objectifs. Zurich Financial Services SA n'assume aucune obligation de mise à jour publique ou de révision de ses déclarations se référant à l'avenir, qu'il s'agisse de révéler de nouvelles informations, des événements futurs, des circonstances ou d'autres éléments, quels qu'ils soient.

Il faut noter que la performance passée ne constitue nullement une indication fiable quant à la performance future.

Les personnes qui souhaitent un conseil doivent consulter un conseiller indépendant.

Cette communication ne constitue ni une offre ni une invitation à vendre ou à acheter des titres dans une quelconque juridiction.

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 ABSENSE 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.