

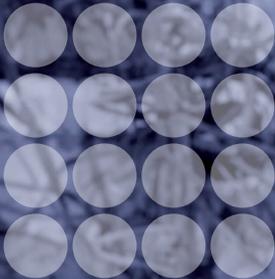
Zurich Financial Services Group



## BRIEF AN DIE AKTIONÄRE 2011

# Versichert in die Zukunft

Wir unterstützen unsere Kunden  
dabei, Risiken zu verstehen und sich  
gegen diese zu schützen



*Sehr geehrte Aktionärin, sehr geehrter Aktionär,*



Dr. Manfred Gentz

Martin Senn

Wir freuen uns, Ihnen für 2011 ein gutes Ergebnis vorlegen zu können, trotz verheerender Erdbeben und der ausserordentlich hohen Anzahl von Unwettern. Diese Naturkatastrophen machten 2011 zu einem der teuersten Jahre bezüglich katastrophengebinder Versicherungsschäden für die globale Versicherungswirtschaft insgesamt. In einem schwierigen Finanzmarkt- und Wirtschaftsumfeld hat unsere Gruppe ihre Underwriting-Strategie konsequent weiterverfolgt, ihre Kundenorientierung nochmals verbessert und gleichzeitig ihre Kapitalkraft gesichert. Wir haben in Lateinamerika und Malaysia wichtige Akquisitionen abgeschlossen und dadurch unsere Präsenz in Zielmärkten mit hohen Wachstumsaussichten deutlich stärken können.

Der den Aktionären zurechenbare Gewinn betrug USD 3,8 Mrd. und lag damit 10% über dem Vorjahreswert. Auch die Eigenkapitalrendite lag mit 11,9% 0,6 Prozentpunkte über dem Wert für 2010. Unser Business Operating Profit belief sich auf USD 4,3 Mrd.; die operative Eigenkapitalrendite nach Steuern lag bei 10,2%. In Anbetracht der Naturkatastrophen und des schwierigen Umfelds ist dies eine starke Leistung, die ausserdem durch die ausgezeichnete Gesamtanlagerendite von 5,4% gestützt wird. Es freut uns, dass wir dank unseres starken Cashflows und unserer Kapitalkraft sowie im Vertrauen auf unsere weiterhin erfolgreiche Geschäftsstrategie eine Dividende von CHF 17.00 pro Aktie vorschlagen können.

#### **Selektives Wachstum in gesättigten Märkten und steigende Präsenz in Märkten mit hohen Wachstumsaussichten**

Durch unser diszipliniertes Underwriting und den fortgesetzten Fokus auf Rentabilität vermochten wir den zugrunde liegenden Schadensatz bei General Insurance deutlich zu verbessern. Bei

Global Life wurden die höheren Gebühreneinnahmen zur Verbesserung unserer globalen Fähigkeiten eingesetzt, gleichzeitig konnten wir damit die Auswirkungen der Niedrigzinsphase teilweise ausgleichen. Durch die Übernahme von 51% des lateinamerikanischen Versicherungsbereichs von Banco Santander sowie den Erwerb des Allspartenversicherers Malaysian Assurance Alliance Berhad (MAA) verstärkten wir sowohl bei General Insurance als auch bei Global Life unsere Präsenz in aufstrebenden Märkten mit weiterhin guten Wachstumsaussichten. Die Bruttoprämien stiegen in fast allen aktiven Geschäftsbereichen der Farmers Exchanges, dies als Folge einer Beschleunigung der zugrunde liegenden Wachstumsdynamik Ende 2011. Farmers Group, Inc., eine 100-prozentige Tochtergesellschaft von Zurich, erbringt Managementdienstleistungen für Farmers Exchanges, ohne diese jedoch zu besitzen.

#### **Robuste Leistungen im Jahr 2011**

Bei General Insurance lag der Business Operating Profit bei USD 2,3 Mrd. und damit in US-Dollar 15% und in lokalen Währungen 19% unter dem Ergebnis von 2010. Der Rückgang ist im Wesentlichen durch die aussergewöhnliche Häufigkeit und Schwere von Naturkatastrophen bedingt. Bereinigt um diese aussergewöhnlichen Einflüsse hat sich der zugrunde liegende Schadensatz aufgrund des fortgesetzten Fokus auf Rentabilität nochmals deutlich verbessert. Die Bruttoprämien und Policengebühren stiegen um USD 1,5 Mrd. auf USD 34,6 Mrd. bzw. 5% in US-Dollar, blieben aber in Lokalwährungen nahezu unverändert. Zur Sicherung der Margen konnten wir unsere Prämiensätze um durchschnittlich mehr als 3% erhöhen. Dies entspricht einer Verbesserung um 1 Prozentpunkt gegenüber dem Vorjahr. Trotz dieser Prämiensatzsteigerungen verbesserte sich die Kundenbindung im Vergleich zu 2010 leicht.

Bei Global Life lag der Business Operating Profit bei USD 1,4 Mrd. und damit in US-Dollar 8% und in lokalen Währungen 14% unter dem Vorjahreswert. Volumensteigerungen in strategischen Wachstumsmärkten Lateinamerikas, der Asien-Pazifik-Region und des Nahen Ostens wurden durch tiefere Volumen in Irland, Spanien und Deutschland, wo weiterhin schwierige Marktbedingungen herrschten, und durch die Auswirkungen der Veräusserung der Anteile an der gemeinsam mit Caixa Sabadell gehaltenen Versicherungsgesellschaften in Spanien ausgeglichen. Dennoch stieg der Wert des Neugeschäfts, nach Steuern, auf USD 980 Mio., was einem Anstieg von 14% in US-Dollar bzw. 7% in Lokalwährungen entspricht. Diese Steigerung ist zum überwiegenden Teil auf eine verfeinerte



## Ein gutes Ergebnis in einem schwierigen Umfeld.

Methodik zur Berechnung des Neugeschäftswerts im Bereich Corporate Protection zurückzuführen, welche die zugrunde liegenden ökonomischen Gegebenheiten besser abbildet. Schliesst man diese Verfeinerung aus, blieb der Wert des Neugeschäfts nach Steuern in US-Dollar weitgehend unverändert; in Lokalwährungen sank er um 5%. Das Volumenwachstum vermochte den Rückgang der Gewinnmarge aus Neugeschäft von 1,2 Prozentpunkten in Lokalwährung nicht auszugleichen. Die Marge für das gesamte Neugeschäft bleibt auf einem soliden Niveau von 21,6%, wenn man die Veränderung der Methodik ausschliesst, und von 24,5%, wenn diese eingeschlossen wird.

Die Managementgebühren und verbundenen Erträge von Farmers Management Services blieben trotz des geplanten Auslaufens des über Agenturen vertriebenen Autoversicherungsgeschäfts von 21st Century weitgehend unverändert, weil die verdienten Bruttoprämien bei den Farmers Exchanges in anderen Bereichen zugenommen haben. Höhere Prämieinnahmen konnten insbesondere im Direktversicherungsgeschäft von 21st Century sowie den Sparten Business and Specialties Insurance erzielt werden. Die Marge aus den verdienten Bruttoprämien bei Farmers Management Services blieb mit 7,3% im Vergleich zum Vorjahr weitgehend unverändert. Die Bruttoprämien bei den Farmers Exchanges stiegen um USD 166 Mio. auf USD 18,3 Mrd. Die Bruttoprämien und Policengebühren von Farmers Re sanken aufgrund der Änderung der Anteilsquote am All-Lines-Quota-Share-Rückversicherungsvertrag um 16% auf USD 3,5 Mrd. Zusammen mit deutlich höheren wetterbedingten Schäden hatte

Mit freundlichen Grüssen

**Dr. Manfred Gentz**  
Präsident des Verwaltungsrats

dies einen Rückgang des Business Operating Profit auf USD 116 Mio. zur Folge. Insgesamt verzeichnete Farmers einen Business Operating Profit von USD 1,5 Mrd.

### **Gut positioniert, um auch in einem schwierigen Umfeld hervorragende Leistungen zu erzielen**

Unsere Strategie hat sich auch unter den schwierigen Rahmenbedingungen im Jahr 2011 bewährt und beruht auf den folgenden zentralen Grundsätzen: konsequente Umsetzung, Finanz- und Underwriting-Disziplin und vor allem Konzentration auf unser Versicherungs-Kerngeschäft. Um dieser Ausrichtung Rechnung zu tragen, schlägt der Verwaltungsrat der ordentlichen Generalversammlung vom 29. März 2012 vor, unseren Namen von Zurich Financial Services AG in Zurich Insurance Group AG zu ändern.

Unseren Erfolg können wir am besten bestätigen, indem wir unseren Kunden weiterhin helfen, Risiken zu verstehen und sich gegen diese zu schützen. Gerade im Jahr 2011 mit den hohen katastrophengebundenen Schäden, haben wir unseren Kunden erfolgreich geholfen, Katastrophenrisiken zu minimieren, und im Schadenfall umgehend Unterstützung geleistet. In den Vereinigten Staaten bieten wir diese Hilfe seit 100 Jahren an – dies feiern wir im Jahr 2012. Mit Blick auf die Zukunft wollen wir unser Know-how im Bereich Versicherungen und Risikomanagement noch mehr dafür einsetzen, dass die Menschen besser mit den Veränderungen und Risiken in ihrem Leben und ihrer Umwelt zurechtkommen.

Wir danken den Mitarbeitenden von Zurich, die mit ihrer engagierten und hervorragenden Arbeit und Sachkenntnis die oben dargelegten Ergebnisse ermöglicht haben. Weiter danken wir unseren Kunden, deren Treue wir besonders in diesen schwierigen Zeiten sehr schätzen. Und schliesslich möchten wir auch Ihnen, unseren Aktionären, danken. Ihr Vertrauen ist für uns ein wichtiger Bestandteil unserer Ambition, der beste Versicherer aus Sicht unserer Mitarbeitenden, unserer Kunden und Ihnen, unserer Aktionäre, zu werden.

**Martin Senn**  
Chief Executive Officer

# Aktionärsinformationen

## Kennzahlen der Gruppe (ungeprüft)

in Millionen USD, für die per 31. Dezember abgeschlossenen Geschäftsjahre, sofern nicht anders ausgewiesen	2011	2010	Veränderung <sup>1</sup>
Business Operating Profit	<b>4'261</b>	4'870	(12%)
Den Aktionären zurechenbarer Reingewinn, nach Steuern	<b>3'766</b>	3'428	10%
General Insurance – Bruttoprämien und Policengebühren	<b>34'572</b>	33'066	5%
Global Life – Bruttoprämien, Policengebühren und Beiträge mit Anlagecharakter	<b>27'711</b>	27'675	–
Farmers Management Services – Managementgebühren und verbundene Erträge	<b>2'767</b>	2'778	–
Farmers Re – Bruttoprämien und Policengebühren	<b>3'529</b>	4'194	(16%)
General Insurance – Business Operating Profit	<b>2'265</b>	2'667	(15%)
General Insurance – Schaden-Kosten-Satz (Combined Ratio)	<b>98,8%</b>	97,9%	(0,9 pts)
Global Life – Business Operating Profit	<b>1'353</b>	1'474	(8%)
Global Life – Jahresprämienäquivalent aus Neugeschäft (APE)	<b>3'992</b>	3'699	8%
Global Life – Gewinnmarge aus Neugeschäft, nach Steuern (in % des APE) <sup>2</sup>	<b>24,5%</b>	23,3%	1,2 pts
Global Life – Wert des Neugeschäfts, nach Steuern <sup>2</sup>	<b>980</b>	862	14%
Farmers – Business Operating Profit	<b>1'486</b>	1'686	(12%)
Farmers Management Services – Bruttomanagementergebnis	<b>1'333</b>	1'338	–
Farmers Management Services – Marge aus den verdienten Bruttoprämien, die von der Gruppe verwaltet werden	<b>7,3%</b>	7,3%	–
Durchschnittliche Kapitalanlagen der Gruppe	<b>195'141</b>	195'532 <sup>3</sup>	–
Ergebnis aus Kapitalanlagen der Gruppe, netto	<b>9'367</b>	7'990	17%
Anlagerendite aus Kapitalanlagen der Gruppe, netto	<b>4,8%</b>	4,1%	0,7 pts
Gesamtrendite aus Kapitalanlagen der Gruppe (einschliesslich unrealisierter Gewinne und Verluste)	<b>5,4%</b>	5,4%	–
Den Aktionären zurechenbares Eigenkapital	<b>31'636</b>	31'905	(1%)
Verwässerter Gewinn je Aktie (in CHF)	<b>22.62</b>	24.33	(7%)
Buchwert je Aktie (in CHF)	<b>203.15</b>	202.18	–
Den Aktionären zurechenbare Eigenkapitalrendite ohne Vorzugspapiere (ROE)	<b>11,9%</b>	11,4%	0,6 pts
Den Aktionären zurechenbare Eigenkapitalrendite ohne Vorzugspapiere, basierend auf dem Business Operating Profit nach Steuern (BOPAT ROE)	<b>10,2%</b>	12,9%	(2,6 pts)

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

<sup>2</sup> Änderungen der Berechnungsgrundlage für den Embedded Value, inkl. Neugeschäft, werden im Embedded Value Report und im Abschnitt «Global Life» des Operating and Financial Review erläutert.

<sup>3</sup> Ohne als Sicherheit dienende flüssige Mittel aus Securities-Lending-Programmen in Höhe von USD 246 Mio. für das per 31. Dezember 2010 abgeschlossene Jahr.

Die vorstehende Tabelle zeigt die konsolidierte Ertragslage der Gruppe für die per 31. Dezember 2011 bzw. 2010 abgeschlossenen Geschäftsjahre. Sofern nicht anders vermerkt, sind alle Beträge in Mio. USD ausgewiesen und auf die nächste Million gerundet. Dies hat zur Folge, dass die Summe der gerundeten Beträge eventuell nicht immer dem gerundeten Gesamtbetrag entspricht. Alle Verhältnisangaben und Abweichungen werden unter Zuhilfenahme des Basisbetrags, nicht des gerundeten Betrags berechnet. Diese Tabelle sollte im Zusammenhang mit dem Geschäftsbericht 2011 der Zurich Financial Services Group (erhältlich auf [www.zurich.com](http://www.zurich.com)) sowie mit den geprüften Consolidated Financial Statements per 31. Dezember 2011 gelesen werden.

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.

### Kontakt

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter [www.zurich.com/investors/shareholderinformation](http://www.zurich.com/investors/shareholderinformation)

### Sitz

Zurich Financial Services AG  
Mythenquai 2, 8002 Zürich, Schweiz

### Wichtige Daten

Ordentliche Generalversammlung 2012  
29. März 2012

Ex-Dividendentag

2. April 2012

Dividende – Stichtag

4. April 2012

Zahlung der Dividende ab dem

5. April 2012

Berichterstattung über die Ergebnisse für die per 31. März 2012 abgeschlossenen drei Monate  
10. Mai 2012

Halbjahresberichterstattung 2012  
16. August 2012

Berichterstattung über die Ergebnisse für die per 30. September 2012 abgeschlossenen neun Monate  
15. November 2012

Investorentag

29. November 2012

### 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 Kosten, zu Preisbedingungen, zur Dividendenpolitik, zu den Ergebnissen in den Bereichen Umlagerung und Schadenbearbeitung sowie Aussagen bezüglich des Verständnisses der Gruppe über die allgemeine Wirtschaftsflage, 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 Wirtschaftsflage und Wettbewerbsfaktoren, insbesondere in 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) Stabilität und Ertragskraft der Gruppe; (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.