

Brief an die Aktionäre

Jahresergebnisse 2018



Michel M. Liès



Mario Greco

Sehr geehrte Aktionärin, sehr geehrter Aktionär

Wir freuen uns, Ihnen unsere Jahresergebnisse für 2018 zu präsentieren. Die starken Leistungen, die alle unsere Geschäftsbereiche trotz schwieriger Marktbedingungen und mehrerer verheerender Katastrophen erzielt haben, sind ein Beweis für das Engagement unserer Mitarbeitenden und ihre Fähigkeit, unsere Kunden-, Innovations- und Vereinfachungsstrategie umzusetzen. Wir haben unsere Rentabilität weiter erhöht und die Kosten gesenkt. Gleichzeitig konnten wir unser Geschäft erweitern, unsere globale Präsenz stärken und unser Portfolio innovativer Lösungen ausbauen, um neuen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Darüber hinaus setzen wir die anspruchsvollen Ziele um, die wir uns gesetzt haben, und sind auf gutem Weg, unsere Ziele für 2017–2019 zu erreichen.

Wichtigste Rentabilitätskennzahlen

Der Betriebsgewinn (BOP)¹ der Gruppe stieg gegenüber dem ausgewiesenen Resultat von 2017 um 20% auf USD 4,6 Mrd. Dieses ausgezeichnete Ergebnis war vor allem dem Anstieg des BOP im Lebensversicherungsgeschäft (Life) um 23% zuzuschreiben, basierend auf einer Umsatzsteigerung um 11% auf vergleichbarer Basis. Einen wichtigen Beitrag hat auch das Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft (P&C) geleistet, in dem der BOP um 35% stieg und sich das zugrunde liegende Underwriting-Ergebnis verbesserte. Der BOP von Farmers Management Services blieb weitgehend stabil. Die Farmers Exchanges², welche Eigentümern ihrer Versicherungsnehmer sind, verbesserten ihr Underwriting-Ergebnis und erzielten Rekordwerte bei der Kundenzufriedenheit. Der den Aktionären zurechenbare Reingewinn stieg gegenüber 2017 um 24% auf USD 3,7 Mrd.

Auf Kurs zur Erreichung der Finanzziele

Wir sind auf Kurs, um unsere Ziele für den strategischen Dreijahreszyklus von 2017 bis 2019 zu übertreffen. Auf dem Weg zu unserem Ziel, bis Ende 2019 Kosten in Höhe von USD 1,5 Mrd. einzusparen, erzielten wir kumulative Nettokosteneinsparungen von rund USD 1,1 Mrd. Die Mittelzuflüsse von USD 3,8 Mrd. für das Geschäftsjahr entsprechen unserem Bestreben, im Dreijahreszyklus insgesamt mehr als USD 9,5 Mrd. zu erreichen. Die geschätzte Z-ECM-Quote (Zurich Economic Capital Model)³ liegt mit sehr starken 125% über unserem Zielbereich von

USD 4,6 Mrd.

Betriebsgewinn (BOP)¹
(2017: USD 3,8 Mrd.)

USD 3,7 Mrd.

Den Aktionären
zurechenbarer Reingewinn
(2017: USD 3,0 Mrd.)

125%

Z-ECM-Quote
(Zurich Economic
Capital Model)³
(31. Dezember 2017: 132%)

12,1%

Eigenkapitalrendite basierend
auf dem Betriebsgewinn
nach Steuern⁴
(2017: 9,2%)

CHF 19

Vorgeschlagene Dividende
je Aktie
(2017: CHF 18)

¹ Der Betriebsgewinn zeigt das zugrunde liegende Ergebnis der Geschäftseinheiten der Gruppe an, bereinigt um den Einfluss der Finanzmarktvolatilität und anderer nichtoperativer Variablen.

² Zurich Insurance Group hat keine Beteiligung an den Farmers Exchanges. Farmers Group, Inc., eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Gruppe, erbringt als Bevollmächtigte bestimmte administrative Dienstleistungen (abgesehen von der Schadenbearbeitung), Managementdienstleistungen und Zusatzleistungen für die Farmers Exchanges und erhält hierfür eine Gebühr. Die Ergebnisse der Farmers Exchanges werden ausschliesslich zu Informationszwecken bereitgestellt.

³ Entspricht einer Mittelpunktschätzung per 31. Dezember 2018 mit einer Fehlertoleranz von +/- 5 Prozentpunkten für das Zurich Economic Capital Model (Z-ECM).

⁴ Das den Aktionären zurechenbare Eigenkapital zur Bestimmung von ROE und BOPAT ROE wird um nicht realisierte Gewinne/(Verluste) aus zur Veräusserung verfügbaren finanziellen Vermögenswerten sowie um Cash-Flow-Hedges bereinigt.

100% bis 120%. Unsere Eigenkapitalrendite basierend auf dem Betriebsgewinn nach Steuern belief sich auf 12,1% und entspricht damit unserem Ziel.⁴

Aufgrund des zugrunde liegenden Gewinnwachstums und der positiven Ertragsperspektiven wird der Verwaltungsrat von Zurich eine Erhöhung der Dividende um rund 6% auf CHF 19 je Aktie vorschlagen. Die Aktionäre werden an der Generalversammlung vom 3. April 2019 über den Vorschlag abstimmen.

Ausweitung unserer globalen Präsenz

Neben der Stärkung unserer Rentabilität bauen wir auch unser Geschäft in strategischen Märkten aus. Wir haben unsere Stellung unter den Branchenführern in Lateinamerika gefestigt, indem wir das Geschäft von QBE in der Region und das Einzel- und Kollektivlebensgeschäft von EuroAmerica in Chile übernommen haben. Mit der Akquisition von Travel Ace und Universal Assistance, den beiden lokal führenden Anbietern für Reise- und Assistance-Lösungen, vergrössern wir zudem die globale Reichweite unseres Reisedienstleisters Cover-More.

In Asien gaben wir bekannt, dass wir die Übernahme von 80% von Adira Insurance in Indonesien planen, was uns zum grössten ausländischen Versicherungsanbieter im wachstumsstarken und profitablen Schaden- und Unfallversicherungsmarkt Indonesiens machen wird. Im Rahmen dieser Transaktion gehen wir strategische Vertriebsvereinbarungen mit der fünfgrößten Bank des Landes, PT Bank Danamon Indonesia, und dem landesweit zweitgrößten Autoleasing-Anbieter, Adira Finance, ein. Einschliesslich der Vereinbarungen in Indonesien und durch separate Vertriebsvereinbarungen in Australien und Lateinamerika erhalten wir Zugang zu 29 Millionen potenziellen Kunden, zusätzlich zu den mehr als 70 Vereinbarungen, die wir auf der ganzen Welt bereits geschlossen haben, um unsere Produkte über Banken und andere Vertriebskanäle zu vertreiben.

Neue Ansätze in der Kundenbetreuung

Mithilfe innovativer Ansätze entwickeln wir laufend verbesserte Angebote für unsere Kunden. 2018 haben wir in Spanien im Rahmen einer europaweiten Vereinbarung zwischen Zurich und CoverWallet die erste Unternehmensanwendung auf Basis der Technologie des in den USA ansässigen Startup-Unternehmens eingeführt. Weiter haben wir in Spanien mit Klinc eine innovative On-Demand-Hausratversicherung auf den Markt gebracht. Die Farmers Exchanges lancierten im Oktober Toggle, eine neue Marke für die Zielgruppe der Millennials, die voll digitalisierte und individuell anpassbare Mieterversicherungen in Verbindung mit innovativen Zusatzleistungen anbietet. In Italien brachten wir gemeinsam mit Vodafone unsere erste Anwendung für ein vernetztes Zuhause auf den Markt. Und wir haben mit Snpasheet, einem führenden Insurtech-Anbieter, eine strategische Zusammenarbeit zur Nutzung seiner digitalen Schadenabwicklungstechnologie vereinbart, die zunächst in Irland eingeführt werden soll.

Zudem schaffen wir globale Kompetenzen zur Unterstützung unserer lokalen Geschäftseinheiten. Dazu gehören zum Beispiel die Zurich Insurance Mobile Services, deren digitale Plattformen in jedem Markt verwendet werden können, und das Zurich Customer Active Management, welches analytische Unterstützung zum besseren Verständnis von Kundenbedürfnissen, -präferenzen und -erwartungen bereitstellt.

Durch das «Net Promoter Score»-System (NPS), mit dem wir die Kundenzufriedenheit messen und Feedback einholen können, gelingt es uns immer besser, unseren Kunden zuzuhören. Im Jahr 2018 dehnten wir die Nutzung der NPS-«Customer Feedback Loops» auf 20 Länder aus und erfassten mehr als 760'000 Rückmeldungen. Auf Basis dieser Einblicke können wir auf kritische Punkte eingehen und die Kundenzufriedenheit verbessern – ein Trend, der sich in den meisten Teilen der Gruppe bereits durch steigende NPS-Werte bemerkbar macht.

⁴ Das den Aktionären zurechenbare Eigenkapital zur Bestimmung von ROE und BOPAT ROE wird um nicht realisierte Gewinne/(Verluste) aus zur Veräusserung verfügbaren finanziellen Vermögenswerten sowie um Cash-Flow-Hedges bereinigt.

Vorgeschlagene Veränderungen im Verwaltungsrat

Wir haben drei neue Mitglieder vorgeschlagen, die sich an der ordentlichen Generalversammlung zur Wahl in den Verwaltungsrat stellen werden. Im Februar 2019 haben wir angekündigt, dass wir Michael Halbherr für unseren Verwaltungsrat nominiert haben, einen Investor, Verwaltungsratsmitglied und strategischen Berater für junge Technologieunternehmen, und Barry Stowe, der über umfangreiche Geschäftserfahrung und Wissen verfügt, die er durch Führungspositionen in der Versicherungsbranche in Nordamerika und Asien erworben hat. Wie bereits im Dezember 2018 mitgeteilt, haben wir zudem Jasmin Staiblin, vormals Chief Executive Officer von Alpiq, einem führenden Schweizer Energiedienstleister, für unseren Verwaltungsrat vorgeschlagen. Frau Staiblin verfügt über umfangreiche Führungs- und Branchenerfahrung. David Nish, der seit 2016 Mitglied des Verwaltungsrats ist, wird sich nicht mehr zur Wiederwahl stellen.

Unsere Kundenorientierung als treibende Kraft unseres Erfolgs erinnert uns immer wieder an unsere wichtigste Aufgabe – uns noch besser um die zu kümmern, die uns jeden Tag brauchen für Schutz und eine sicherere Zukunft. Die Leistung dieses Jahres gibt uns viel Zuversicht für die nächste Phase unserer Reise. Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Freundliche Grüsse



Michel M. Liès
Präsident des
Verwaltungsrats



Mario Greco
Group Chief
Executive Officer

Wichtige Daten

Ordentliche Generalversammlung

3. April 2019

Halbjahresergebnisse 2019

8. August 2019

Investorentag

14. November 2019

Hinweis: Alle Termine können sich ändern.

Disclaimer and cautionary statement

Diese Publikation enthält gewisse zukunftsgerichtete Aussagen, die u. a. Voraussagen von zukunftsgerichteten Ereignissen, Trends, Massnahmen oder Zielen der Zurich Insurance Group AG oder Zurich Insurance 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 Underwriting und Schadenbearbeitung 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 Insurance Group 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 Schlüsselmärkten; (ii) die Risiken des globalen Wirtschaftsabschwungs; (iii) die Performance der Finanzmärkte; (iv) Zinshöhe und Wechselkurse; (v) Häufigkeit, Schwere und Entwicklung von Versicherungsschäden; (vi) Sterblichkeit und Erkrankungshäufigkeit; (vii) Policenerneuerungen und Stornoraten, und (viii) veränderte gesetzliche und regulatorische Bedingungen und veränderte Richtlinien der Aufsichtsbehörden können das Ergebnis von Zurich Insurance Group AG und der Gruppe sowie die Erreichung der Ziele unmittelbar beeinflussen. Zurich Insurance Group AG ist nicht verpflichtet, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder zu revidieren, um neuen Informationen, künftigen Ereignissen oder Umständen etc. Rechnung zu tragen.

Sämtliche Verweise auf «Farmers Exchanges» beziehen sich auf Farmers Insurance Exchange, Fire Insurance Exchange, Truck Insurance Exchange sowie deren Tochtergesellschaften und verbundenen Unternehmen. Die drei Exchanges sind genossenschaftlich organisierte Versicherungen mit Sitz in Kalifornien. Sie gehören ihren Versicherungsnehmern und stehen unter der Oberleitung ihrer Boards of Governors. Farmers Group, Inc. und ihre Tochtergesellschaften sind Bevollmächtigte der Farmers Exchanges und erbringen in dieser Funktion bestimmte nichtschadenabweiklungsbezogene administrative Dienstleistungen, Managementdienstleistungen und Zusatzleistungen für die Farmers Exchanges. Weder Farmers Group, Inc. noch ihre Muttergesellschaften Zurich Versicherungs-Gesellschaft AG und Zurich Insurance Group AG sind an den Farmers Exchanges beteiligt. Finanzinformationen zu den Farmers Exchanges sind Eigentum der Farmers Exchanges, werden aber zur Verfügung gestellt, um ein besseres Verständnis für die Leistung von Farmers Group, Inc. und Farmers Reinsurance Company zu vermitteln.

Zurich weist darauf hin, dass die Wertentwicklung in der Vergangenheit nicht aussagekräftig bezüglich zukünftiger Ergebnisse ist. Weiterhin indizieren Zwischenergebnisse nicht die Ergebnisse des Gesamtjahres.

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 Wertschriften.

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 und Deutsch publiziert. Sollte die deutsche Übersetzung gegenüber dem englischen Originaltext abweichen, ist die englische Version verbindlich.

Kontakt

Sitz

Zurich Insurance Group AG
Mythenquai 2, 8002 Zürich,
Schweiz

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website:

www.zurich.com/de-de/aktionaersinformationen

www.zurich.com/en/investor-relations/calendar



ZURICH®