

Brief an die Aktionäre

Jahresergebnisse 2019



Michel M. Liès



Mario Greco

Sehr geehrte Aktionärin, sehr geehrter Aktionär

Mit grosser Freude präsentieren wir Ihnen unsere Jahresergebnisse für 2019. Sie bestätigen, dass wir unsere Pläne in den letzten drei Jahren erfolgreich umgesetzt haben. Wir haben das Geschäft organisch und durch Transaktionen deutlich gestärkt, die Volatilität reduziert und den Kundenservice verbessert. Das gibt uns die nötige Zuversicht, um eine Erhöhung unserer Dividende auf CHF 20 je Aktie vorzuschlagen, die dritte Erhöhung in Folge.

Wir sind stolz auf die erzielten Ergebnisse und wir kennen unsere Stärken: Wir sind ein einfacheres, agileres und effizienteres Unternehmen mit einer überzeugenden strategischen Vision, die uns auch in der nächsten Phase leiten wird. Wichtig ist dabei, dass sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeiterzufriedenheit gestiegen sind. Wir sind gut aufgestellt, um die ehrgeizigen neuen Ziele zu erreichen, die wir uns für die nächsten drei Jahre gesetzt haben, und wir schauen mit Zuversicht und Begeisterung vorwärts.

Zudem engagieren wir uns weiter dafür, unsere Kunden, Mitarbeitenden und Gemeinschaften dabei zu unterstützen, Herausforderungen wie den Klimawandel zu meistern und die Arbeitssicherheit aufrechtzuerhalten, und wir werden weiterhin eine führende Rolle bei der Gestaltung einer nachhaltigeren Zukunft einnehmen.

Starke Finanzergebnisse

Der Betriebsgewinn (BOP)¹ für 2019 betrug USD 5,3 Mrd. und lag damit 16% über dem Vorjahresergebnis. Dies ist dem zugrunde liegenden Wachstum aller Geschäftsbereiche sowie einem starken Underwriting-Ergebnis in der Schaden- und Unfallversicherung (P&C) zuzuschreiben. Der den Aktionären zurechenbare Reingewinn nach Steuern (NIAS) stieg um 12% auf das höchste Niveau seit 2010, auf USD 4,1 Mrd.

Die Schaden- und Unfallversicherung (P&C) wies im Jahresvergleich erneut eine starke Entwicklung mit einer Steigerung des BOP um 38% auf. Dieser Entwicklung liegen ein besseres Underwriting-Ergebnis und höhere Anlageergebnisse zugrunde. Die Gruppe erzielte insgesamt Preissteigerungen von rund 4%. Die Verbesserungen bei der Preisbildung fielen insbesondere in Nordamerika hoch aus. Für 2020 erwarten wir weitere Verbesserungen des Underwriting-Ergebnisses. Der Schaden-Kosten-Satz verbesserte sich um 1,4 Prozentpunkte auf 96,4%. Diese Entwicklung war auf den Rückgang des Schaden-Kosten-Satzes für das

USD 5,3 Mrd.

Betriebsgewinn (BOP)¹
(2018: USD 4,6 Mrd.)

USD 4,1 Mrd.

Den Aktionären
zurechenbarer Reingewinn
(2018: USD 3,7 Mrd.)

129%

Z-ECM-Quote
(Zurich Economic
Capital Model)²
(31. Dezember 2018: 124%)

14,2%

Eigenkapitalrendite basierend
auf dem Betriebsgewinn
nach Steuern³
(2018: 12,1%)

CHF 20

Vorgeschlagene Dividende
je Aktie
(2018: CHF 19)

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

² Entspricht einer Mittelpunktschätzung per 31. Dezember 2019 mit einer Fehlertoleranz von +/- 5 Prozentpunkten.

³ 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.

zugrunde liegende Ereignisjahr unter Ausschluss von Naturkatastrophen sowie geringere Katastrophenschäden zurückzuführen.

Das Lebensversicherungsgeschäft erzielte gegenüber der hohen Vergleichsbasis des Vorjahres ein starkes Ergebnis. Auf vergleichbarer Basis⁴ erhöhte sich der Betriebsgewinn um 2%, in US-Dollar verzeichnete er einen Rückgang von 4%, was auf die Stärke des US-Dollars gegenüber einer Reihe wichtiger Währungen zurückzuführen ist. Das zugrunde liegende Wachstum in den Regionen EMEA und Lateinamerika vermochte den Rückgang in den Regionen Asien-Pazifik und Nordamerika mehr als zu kompensieren. Das Jahresprämienäquivalent aus Neugeschäft (APE) erzielte in allen Regionen ein zugrunde liegendes Wachstum, vor allem durch Vorsorgelösungen für Firmenkunden in der Schweiz, höhere Umsätze mit fondsgebundenen Produkten in Brasilien und Italien und das Risiko-Lebensversicherungsgeschäft für Privatkunden in Grossbritannien.

Der Betriebsgewinn von Farmers stieg um 4%. Diese Entwicklung war insbesondere auf die gute Performance von Farmers Management Services und Farmers Life zurückzuführen, die den geringeren Ertrag von Farmers Re kompensieren konnten. Nach der erfolgreichen Lancierung wurde ToggleSM, eine neue, innovative Mieterversicherung, die sich an Millennials richtet, in 23 weiteren US-Bundesstaaten auf den Markt gebracht. Die Farmers Exchanges⁵, die im Besitz ihrer Versicherungsnehmer sind, verzeichneten anhaltendes Wachstum, das durch ihre Expansion in den Osten der USA unterstützt wurde. Ihr exklusives Agenturnetz erstreckt sich inzwischen über 36 Staaten. Zudem verzeichneten sie dank ihrer kundenorientierten Strategie weitere Fortschritte. Sowohl der Net Promoter Score (NPS) als auch die Kundenbindungsrate verbesserten sich gegenüber den Werten von 2018. Eine Vereinbarung mit Uber über die Bereitstellung von Versicherungen für kommerzielle Fahrgemeinschaften wurde ebenfalls erweitert.

Unsere kundenorientierte Strategie umsetzen

Wir haben unsere kundenorientierte Strategie weiter umgesetzt und in den meisten unserer Schlüsselmärkte für Privatkunden weitere Verbesserungen bei der Kundenzufriedenheit erzielt, gemessen anhand des Net Promoter Score (NPS). Entsprechend hat sich auch die Kundenbindung verbessert. Auch das gruppenweite NPS-Ergebnis hat sich 2019 um 10 Punkte gegenüber 2018 verbessert.

Weiter haben wir eine Reihe von flexiblen und innovativen Lösungen entwickelt, die auf die sich wandelnden Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten sind, unter anderem in den Bereichen Reise, Mobilität und Wellness. Cover-More, der innovative Reise- und Assistance-Anbieter der Gruppe, hat mit der kontinuierlichen Weiterentwicklung seiner Angebote das Wachstum beschleunigt. In Australien wurde LiveWell, ein neues Gesundheitsangebot, das den Kunden zusätzliche Vorteile bietet, von rund 30% der neuen Lebensversicherungskunden in Anspruch genommen.

Wir sind bestrebt, die besten Start-ups für eine Zusammenarbeit mit uns zu gewinnen. Deshalb arbeiten wir nach dem erfolgreichen Abschluss der ersten Zurich Innovation Championship Anfang 2019 weiterhin mit zehn der Sieger und Finalisten zusammen. Für die zweite Ausgabe des Wettbewerbs sind über 1'300 Bewerbungen von Start-ups aus 68 Ländern und Gebieten eingegangen.

Wachsender Zugang zu Kunden und potenziellen Kunden

Wir haben unser Wachstum und die Vergrößerung unserer Reichweite fortgesetzt. Wir haben die bereits angekündigte Übernahme von OnePath Life in Australien abgeschlossen und eine Beteiligung von 80% an PT Asuransi Adira Dinamika (Adira Insurance) in Indonesien erworben. Damit sind wir ein führender Lebensversicherer für Privatkunden in Australien und der grösste internationale Schaden- und Unfallversicherer in Indonesien.

Zudem haben wir die Zahl der Vertriebsvereinbarungen in Branchen wie dem Einzelhandel und dem Bankgeschäft vergrößert und damit das Potenzial für den Zugang zu weiteren 40 Millionen Kunden geschaffen. Dazu gehörten Vereinbarungen mit MediaMarkt Saturn in Deutschland, Tokyo Gas in Japan sowie Swisscom und AMAG in der Schweiz. Weiter haben wir eine 15-jährige Vertriebsvereinbarung mit der Alliance Bank in Malaysia geschlossen.

⁴ In Lokalwährungen und bereinigt um vollzogene Akquisitionen und Veräusserungen.

⁵ Nur zu Informationszwecken angegeben. Zurich Insurance Group hält keine Eigentumsanteile an den Farmers Exchanges. Farmers Group Inc., eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Gruppe, erbringt als Bevollmächtigte bestimmte nicht auf die Schadenabwicklung bezogene Dienstleistungen und Nebendienstleistungen für die Farmers Exchanges und erhält hierfür eine Gebühr.

Mit dem Abschluss der Übernahmen von OnePath Life und Adira Insurance wurden entsprechende Vertriebsvereinbarungen mit der ANZ Bank in Australien und der PT Bank Danamon und Adira Finance in Indonesien eingegangen.

Verantwortungsvoller Ansatz

2019 unternahmen wir weitere Schritte, um eines der verantwortungsvollsten Unternehmen weltweit zu werden, mit grosser Wirkung im Bereich Nachhaltigkeit. Hierfür unterzeichneten wir als erste Versicherungsgesellschaft die UN-Verpflichtung zur Begrenzung des globalen Temperaturanstiegs auf 1,5 °C. Wir haben uns zudem dazu verpflichtet, für die weltweiten Geschäftstätigkeiten bis 2022 ausschliesslich Strom aus erneuerbaren Energiequellen zu nutzen. Im Rahmen dieser Verpflichtungen arbeitet Zurich weiterhin aktiv mit Kunden und Unternehmen zusammen, in die die Gruppe investiert, um sie bei ihrem Übergang zu nachhaltigeren Geschäftspraktiken zu unterstützen. Zusammen mit Zurichs branchenführender Datenschutzverpflichtung sorgen diese Initiativen dafür, dass wir eine Vorreiterrolle bei der Entwicklung einer verantwortungsvolleren und nachhaltigeren Versicherungsbranche einnehmen.

Besetzung von Führungspositionen

Im Oktober 2019 kam Peter Giger als Group Chief Risk Officer zu Zurich. Er übernahm die Position von Alison Martin, die 2019 zum Chief Executive Officer EMEA und Bank Distribution ernannt wurde. Peter Giger bringt für seine Rolle viel Erfahrung in unserer Branche mit. Er bekleidete von 2002 bis 2014 verschiedene Führungspositionen bei Zurich, bevor er vier Jahre als Leiter des Geschäftsbereichs Versicherungen und stellvertretender Direktor der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA tätig war.

Gemeinsam mit unseren qualifizierten und talentierten Mitarbeitenden werden wir weiterhin unsere Stärken ausbauen, unsere Strategie umsetzen und auf eine nachhaltigere Zukunft hinarbeiten.

Freundliche Grüsse



Michel M. Liès
Präsident des
Verwaltungsrats



Mario Greco
Group Chief
Executive Officer

Wichtige Daten

Ordentliche Generalversammlung

1. April 2020

Zahlung der Dividende ab dem

7. April 2020

Halbjahresergebnisse

13. August 2020

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 zu 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 nicht auf die Schadenabwicklung bezogene Dienstleistungen und Nebendienstleistungen 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®