

Titelbild

Unser Werbeslogan „Zurich Versicherung. Für alle, die wirklich lieben“ war Motto eines unternehmens-internen Fotowettbewerbs im Herbst 2017. Das Ziel war zu zeigen, was unsere Mitarbeitenden besonders lieben und deshalb besonders schützen möchten. Dazu erhielten sie blaue Zurich Mützen, die diesen Schutz symbolisieren. Unsere Kolleginnen und Kollegen schickten einige hundert Fotos ein und brachten ihre Begeisterung für die Marke Zurich zum Ausdruck. Die Collage auf der Titelseite zeigt eine Auswahl der Bilder, die Mitarbeitende aufgenommen haben.

Inhalt

Vorstand, Aufsichtsrat	03
Lagebericht über das Geschäftsjahr 2017	04
Nichtfinanzielle Erklärung	04
Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2017	16
Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB	28
Ausblick und Schwerpunkte 2018	36
Bericht des Aufsichtsrates über das Geschäftsjahr 2017	41
Bilanz zum 31. Dezember 2017 mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen	42
Schaden-Unfallversicherung – versicherungstechnische Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2017	46
Lebensversicherung – versicherungstechnische Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2017	47
Gesamt – nichtversicherungstechnische Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2017	48
Anhang für das Geschäftsjahr 2017	50
Bestätigungsvermerk	74
Zurich Geschäftsadressen	78
Zurich Liegenschaften	79
Impressum	80

Vorstand, Aufsichtsrat

Vorstand

Vorsitzende:

Dr. Gerhard Matschnig (bis 28.02.2017) Vorsitzender des Vorstandes, Wien

Andrea Stürmer, MSc MPA (ab 01.03.2017) Vorsitzende des Vorstandes, Wien

Ordentliche Mitglieder:

Mag.^a Silvia Emrich Mitglied des Vorstandes, Wien

Kurt Möller Mitglied des Vorstandes, Wien

Dr. Jochen Zöschg Mitglied des Vorstandes, Wien

Mag. Andreas Heidl, ieMBA Mitglied des Vorstandes, Wien

Aufsichtsrat

Vorsitzender:

Dr. Jochen Schwarz (bis 31.12.2017) Zurich Insurance Group, Zürich

Stellvertreter des Vorsitzenden:

Carl-Emanuel Schillig Zurich Insurance Group, Zürich

Sonstige gewählte Mitglieder:

Dr. Daniel Engelberger Zurich Insurance Group, Zürich

Rene Neubauer (vom Betriebsrat delegiert), Wien

Herbert Kretschy (vom Betriebsrat delegiert), Wien

Lagebericht – Nichtfinanzielle Erklärung

Inhalt

Zurich Österreich im Überblick	05
- Unternehmensstruktur und Produkte	05
- Geschäftsumfeld und gesellschaftliche Trends mit Auswirkungen auf das Versicherungsgeschäft	05
Die Nachhaltigkeitsstrategie von Zurich	06
- „Verantwortung für die Welt, in der wir leben und arbeiten“	06
- Kundinnen und Kunden	06
- Nachhaltiges Produktportfolio	07
- Nachhaltigkeitsmanagement	07
- Arbeitnehmerbelange	08
- Soziale Verantwortung/Community Investment	11
- Umweltbelange	12
- Einhaltung der Menschenrechte und Prüfung von Geschäftspartnern	13
- Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung	14
Ausblick 2018 und Maßnahmen	15
- Maßnahmen im Detail	15

Nichtfinanzielle Erklärung

Zurich Österreich im Überblick

Unternehmensstruktur und Produkte

Zurich Österreich gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group AG. Die österreichische Niederlassung wurde 1876 gegründet. Im Jahr 2002 entstand durch die Fusion der Zürich Kosmos Versicherungen AG und der Winterthur Versicherungs AG die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft. Sie ist heute eine der führenden Versicherungen Österreichs. Zu ihren rund 700.000 Kundinnen und Kunden zählen Einzelpersonen, kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne. Zurich Österreich ist Arbeitgeber für rund 1.200 Mitarbeitende in allen Bundesländern. Das Unternehmen führt die Marke Zurich und die Direkt-Marke Zurich Connect. Als Kompositversicherer bietet Zurich in Österreich Produkte aus den Bereichen der Schaden-Unfall- und der Lebensversicherungen. Zurich ist österreichweit mit acht Landesdirektionen und rund 60 Geschäftsstellen präsent.

Ausgezeichnete Versicherungsprodukte

Zurich bietet moderne Produkte für die heutigen Kundenansprüche. Wir versichern Auto, Wohnung und Haus, Unfall, Rechtsschutz und viele Bereiche des Alltags. Für die eigene Vorsorge und die finanzielle Absicherung von Familie und Angehörigen haben wir ein großes Angebot an Lebensversicherungen und Vorsorgelösungen. Für kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne bieten wir individuelle Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikoanalyse. Unsere Produkte und Services sind mehrfach ausgezeichnet.

Beratung von höchster Qualität

Zurich legt Wert auf qualitätsvolle und individuelle Kundenberatung. Unsere Beraterinnen und Berater sind auf dem neuesten Wissensstand und bilden sich laufend weiter. Auch bei unseren Vertriebspartnern sind unsere Kundinnen und Kunden gut beraten: Wir stehen laufend im Austausch mit unseren Agenturen, unabhängigen Versicherungsmaklern und Banken-Partnern und bieten ihnen regelmäßige Schulungen. Unsere fachliche Expertise bei der betrieblichen Altersvorsorge vermitteln wir in Kooperation mit der Vermittlerakademie.

Teil eines weltweiten Netzwerkes

Die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft ist Teil der weltweiten Zurich Insurance Group (Details siehe Anhang Seite 70). Zurich Insurance Group ist eine der führenden globalen Mehrspartenversicherungen, die Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden in globalen und lokalen Märkten erbringt. Mit rund 54.000 Mitarbeitenden bietet Zurich eine umfassende Palette von Produkten und Dienstleistungen im Schaden-Unfall- sowie im Lebensversicherungsbereich. Zu ihren Kundinnen und Kunden gehören Einzelpersonen, kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne in mehr als 210 Ländern und Gebieten. Die Gruppe hat ihren Hauptsitz in Zürich, Schweiz, wo sie 1872 gegründet wurde.

Zu Beteiligungen von Zurich Österreich siehe Anhang Seite 70.

Geschäftsumfeld und gesellschaftliche Trends mit Auswirkungen auf das Versicherungsgeschäft

Das gesellschaftliche Umfeld in Österreich im Jahr 2017 war geprägt durch eine solide nationale Wirtschaftslage und weitgehend stabile soziale Verhältnisse. Wichtige politische und wirtschaftliche Themen in der öffentlichen Diskussion waren Auswirkungen der großen Flüchtlingsbewegungen, Digitalisierung und ihre Folgen für den Arbeitsmarkt und globale politische Veränderungen.

Schwere Unwetter und Naturkatastrophen belasten zunehmend auch Österreich, und damit die Versicherungsnehmerinnen und -nehmer von Zurich. Starkregen mit Überflutungen, Stürme und schwere Hagelschäden stellen für das Leistungsmanagement bei Zurich große Herausforderungen dar.

In städtischen Ballungsräumen ist im Bereich der Sachversicherung eine Veränderung des Mobilitätverhaltens zu beobachten. Individuelle Motorisierung wird durch Modelle der „sharing economy“ ergänzt.

Die finanzielle Vorsorge für den Ruhestand aber auch für etwaige Berufsunfähigkeit ist ein Thema, das in den Medien nur bedingt behandelt wird. Traditionell sind Österreicherinnen und Österreicher bei privater Pensionsvorsorge eher zurückhaltend. Die Nachfrage nach transparenten Angeboten, individueller Beratung und sicherheitsorientierten Produkten steigt allerdings. Darüber hinaus verlangen Kundinnen und Kunden nach nachhaltigen und gesellschaftlich verantwortungsvollen Anlageformen.

Die Nachhaltigkeitsstrategie von Zurich

„Verantwortung für die Welt, in der wir leben und arbeiten“

Soziales und gesellschaftliches Engagement hat bei Zurich Tradition und einen hohen Stellenwert. Wir haben den Anspruch, einen nachhaltigen Beitrag zum Wohl der Gesellschaft und der zukünftigen Generationen zu leisten. Bei Zurich steht der Mensch im Mittelpunkt. Unsere Dienstleistung besteht darin, unsere Versicherungsnehmerinnen und -nehmer gegenüber ihren spezifischen Risiken abzusichern. Daher ist für uns das Wohlbefinden der Menschen und ihrer Umwelt der wichtigste langfristige Erfolgsfaktor. Durch ethisches Handeln gewinnen wir das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden und stärken die Werte unserer Mitarbeitenden.

Zurich agiert nachhaltig im Sinne ihres Geschäftszwecks. Den Mitarbeitenden wird nachhaltiges Denken und Handeln vorgelebt und von allen gefordert. Sowohl in der Unternehmenskultur als auch in der Produkt- und Prozesslandschaft findet sich diese soziale Verantwortung wieder.

Kundinnen und Kunden

Kundenfokus und Messung der Kundenzufriedenheit

Zurich stellt das langfristig positive Kundenerlebnis in das Zentrum aller Bemühungen. Auf dieses Ziel werden alle Prozesse und Abläufe ausgerichtet. Alle Mitarbeitenden lernen zu verstehen, welchen Beitrag sie jeweils dazu leisten.

Die ganzheitliche Sicht auf Kundenbedürfnisse an allen Kontaktpunkten war ein Schwerpunkt der Arbeit im Jahr 2017. Gemeinsam mit Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und Vertriebspartnern wurde anhand konkreter Erfahrungen und Wünsche ein Zielbild erstellt. Dieses dient nun zur Orientierung bei der Entwicklung neuer Prozesse und Services. Neben der weiteren Verbesserung der persönlichen Dienstleistungen, beispielsweise durch eine erweiterte Form unseres Beratungsansatzes PLUS-Beratung (siehe unten), lag der Fokus auf dem Ausbau der Nutzung unserer digitalen Services, beispielsweise des Kundenportals.

Zufriedene Kundinnen und Kunden sind die Basis für die Bestandssicherung und nachhaltiges Wachstum. Daher ist das aktive Management der Kundenerfahrungen von besonders großer Bedeutung. Zu diesem Zweck setzt Zurich seit 2014 das Konzept des „transactional Net Promotor Score (t-NPS)“ ein. Dabei wird die Kundenzufriedenheit an definierten „Touchpoints“ abgefragt. Ziel ist es, durch das Feedback rasch konkrete Schritte einleiten zu können, um die Kundenzufriedenheit positiv zu beeinflussen. Die t-NPS Werte des Jahres 2017, die auf dem Feedback von mehr als 12.000 Kundinnen und Kunden beruhen, zeigten weiterhin einen erfreulichen Anstieg. Diese Entwicklung wurde durch Detailmaßnahmen in den Servicebereichen erzielt. Im Jahr 2018 werden neue Kontaktpunkte für den t-NPS eingerichtet – unter anderem für Kundinnen und Kunden, die die PLUS-Beratung erlebt oder eine Vertragsänderung gewünscht haben. Damit wird die Basis für das Einholen von Kundenfeedback weiter vergrößert.

PLUS-Beratung

Es ist unsere Aufgabe, Kundinnen und Kunden über bestehende Risiken aufzuklären und ihnen Wege zur Absicherung zu zeigen. Dazu ist ein ganzheitlicher Blick auf die Lebenssituation der Kundin oder des Kunden erforderlich. Im Privatkundenbereich setzen wir die PLUS-Beratung ein. Sie vermittelt einen guten Überblick über die jeweilige Kundensituation und bietet damit eine Basis für die bestmögliche Produktempfehlung und Entscheidung. Ein wesentlicher Teil ist das Beratungs-Protokoll, das die ganzheitliche Beratung und den Entscheidungsprozess dokumentiert.

Zusätzlich sind wir bestrebt, mit unseren Kundinnen und Kunden in leicht verständlicher Sprache zu kommunizieren und Formulierungen von Verträgen und Mitteilungen so einfach wie möglich zu halten.

Beschwerdemanagement

Versicherungen werfen aufgrund ihrer Komplexität häufig Fragen auf. In einigen Fällen entstehen daraus Unsicherheit und Missverständnis. Um Beschwerden zentral zu erfassen und Kundenfeedback auszuwerten, hat Zurich das bestehende Beschwerdemanagement im Jahr 2017 in eine eigene Ombudsstelle erweitert. Diese beantwortete die Mehrzahl der 827 eingelangten Beschwerden aus den Bereichen Schaden-Unfall und Leben innerhalb von sieben Kalendertagen.

Datenschutz

Der Sicherheit von Kundendaten und der Nachvollziehbarkeit aller Datentransaktionen kommt große Bedeutung zu. Bei Zurich gibt es dazu ein umfangreiches Regelwerk. Eine eigene Richtlinie regelt die Handhabung und den Umgang mit Daten. Für die Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften sorgen die nötigen Vorgaben und Kontrollen. Darüber hinaus finden für alle Mitarbeitenden regelmäßig verpflichtende Datenschutz-Schulungen statt.

Nachhaltiges Produktportfolio

Schaden-Unfall-Versicherung

Zurich ist es wichtig, umwelt- und ressourcenschonendes Verhalten auch bei Kundinnen und Kunden zu fördern. Das bringen wir auch in der Produktgestaltung zum Ausdruck, zum Beispiel durch den Umwelt-Bonus in der Kfz-Versicherung. Er gilt für PKW mit alternativem Antrieb (Hybrid- bzw. Elektroantrieb). Zusätzlich begünstigt Zurich Kundinnen und Kunden, deren Fahrzeuge mit ihrem CO₂-Ausstoß unter 120g/km liegen. Darüber hinaus fördert Zurich die umweltbewusste Nutzung von Kraftfahrzeugen durch Vergünstigungen im Tarif für „Wenigfahrer“, deren jährliche Fahrtstrecke unter 7.000 km bleibt.

Lebensversicherung

Die Produkte der Lebensversicherung sind von ihrer Grundidee her als nachhaltig zu betrachten. In der klassischen Lebensversicherung erfolgt die Veranlagung des Deckungsstocks für alle Versicherungsverträge gemeinsam. Beim Deckungsstock handelt es sich um ein Sondervermögen, das ausschließlich den Versicherungsnehmerinnen und -nehmern zugutekommt. Dieses ist gesondert vom übrigen Vermögen des Versicherers zu verwalten. Das Veranlagungsrisiko trägt der Versicherer. Die Kapitalanlage unterliegt strengsten gesetzlichen und internen Auflagen und wird von einem Treuhänder der Finanzmarktaufsicht überwacht. Zum Thema siehe auch Kapitel Nachhaltigkeitsmanagement Abschnitt Nachhaltige Kapitalveranlagung.

Bei der fondsgebundenen Lebensversicherung wurde im Herbst 2017 ein Fondsbasket aufgelegt, der explizit unter Nachhaltigkeitsaspekten zusammengestellt wurde. Dieser „FAIR“-Basket besteht ausschließlich aus Fonds, die den Kriterien des Forums Nachhaltige Geldanlagen (FNG) entsprechen. Die Fonds dieses Baskets können auch individuell gewählt werden. Die Fonds basieren auf den Kriterien Umwelt, Soziales und nachhaltige Unternehmensführung.

Nachhaltigkeitsmanagement

Die gesamte Wertschöpfungskette von Zurich Österreich wird im Kerngeschäft unter eigener Kontrolle geführt. Eine Ausnahme bildet die Rückversicherung, die zum überwiegenden Teil von Zurich Insurance Group gestellt wird (Details zur Rückversicherung – siehe Seite 32). Auf dieser Basis überblickt und steuert Zurich die Nachhaltigkeitsbelange aller Geschäftsprozesse gesamthaft.

Eine Arbeitsgruppe zum Thema Nachhaltigkeit unter der Leitung des Chief Underwriting Officers (CUO) fördert die im Unternehmen verankerten Werte durch Maßnahmen und Kommunikation zur stetigen Verbesserung des nachhaltigen Engagements und fördert die Integration der in der Folge dargestellten spezifischen Nachhaltigkeitsschwerpunkte der einzelnen Bereiche.

Neben dem Risikomanagement im Kerngeschäft (siehe Seite 29) trägt die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten in allen Bereichen der Geschäftstätigkeit zur Minimierung des Gesamtrisikos bei.

Unternehmenswerte „Zurich Basics“

Die „Zurich Basics“ stellen den Verhaltenskodex der Zurich Insurance Group dar. Dieser basiert auf klaren Zielen und Werten, die unsere kundenorientierte Strategie unterstützen. Die Zurich Basics setzen verbindliche Maßstäbe für das Verhalten aller Mitarbeitenden, die in einem verpflichtenden Online-Training aktuell jährlich einzeln und nachweislich dazu geschult werden. Die Zurich Basics umfassen unter anderen die Themen faire und vorschriftsmäßige Geschäftsführung, Gleichstellung, Datenschutz und Dokumentensicherheit, Umgang mit Interessenskonflikten, Bekämpfung von Korruption und Geldwäscherei, Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz sowie Schutz von Vermögenswerten und Vorbeugung krimineller Handlungen.

Lagebericht

Nachhaltige Kapitalveranlagung

Nachhaltige und verantwortungsbewusste Kapitalanlage ist in der Versicherungs- und Bankenbranche ein essenzieller Faktor. Wir als Zurich tragen die Verantwortung für die Veranlagung des Kapitals, das uns Kundinnen und Kunden anvertrauen. Wir legen dabei größten Wert auf nachhaltiges Investment. Als Teil der Zurich Insurance Group, die Unterzeichner des UN Global Compact ist, sind wir an internationale Investmentrichtlinien und -standards zum Thema Nachhaltigkeit gebunden. Insbesondere investieren wir laufend in ökologische Verbesserungen bzw. Sanierungen unseres Liegenschaftsportfolios. In den letzten Jahren erhielten wir dafür „Green Building“-Zertifikate für zwei unserer Liegenschaften.

Arbeitnehmerbelange

Zusammensetzung der Belegschaft

Zurich hatte im Jahr 2017 rund 1.200 Beschäftigte. Der Personalstand der vergangenen Jahre wurde damit gehalten. Im Versicherungsaußendienst waren 440 Mitarbeitende beschäftigt, davon 14% Frauen. Im Innendienst waren es 800 Beschäftigte, davon 62% Frauen.

Während der Anteil von weiblichen Führungskräften im Außendienst noch immer gering ist (6%), sind die Innendienst-Führungskräfte bei Zurich zu 35% weiblich. Von fünf Vorstandspositionen sind zwei, CEO und CFO, von Frauen besetzt.

Die Mitarbeitenden bei Zurich repräsentieren 21 verschiedene Nationalitäten und alle Altersgruppen von 15 bis über 65 Jahre.

Diversität

„Diversity & Inclusion“ bezeichnet die Gleichbehandlung und Einbindung von Mitarbeitenden mit unterschiedlichen persönlichen Merkmalen und Hintergründen. Diese Haltung ist fest in den Werten von Zurich verankert. Das spiegelt sich in der Zusammensetzung der Belegschaft und im Umgang miteinander wieder. Es finden laufend Programme, zum Beispiel Online-Schulungen und Diskussionsveranstaltungen, zum Thema Diversität statt.

Seit 2015 besteht das unternehmensinterne Netzwerk „Women’s Innovation Network“ (WIN) zur Förderung der Geschlechter-Gleichbehandlung. Sponsorin dieser Einrichtung ist unser Vorstandsmitglied und CFO. WIN greift alle Themenbereiche und Kategorien von Diversität auf.

Beruf und Familie

Zurich unterstützt die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ihrer Mitarbeitenden. Dazu stehen zahlreiche Angebote zur Verfügung. Diese ergänzen die gesetzlich geregelten Karenzzeiten und Elternteilzeit-Modelle:

- Zeitlich und räumlich flexibles Arbeiten steht grundsätzlich allen Mitarbeitenden zur Verfügung, deren Aufgabengebiet sich dafür eignet. In Abstimmung mit dem jeweiligen Arbeitsbereich werden individuelle Lösungen erarbeitet und umgesetzt.
- Während der Sommerferien bietet Zurich für Mitarbeitende an den Wiener Standorten eine Ferienbetreuung für deren Kinder zwischen vier und zwölf Jahren an.
- Elternkarenz wird bei Zurich zunehmend auch von Männern in Anspruch genommen und vom Unternehmen unterstützt. Im Jahr 2017 befanden sich 47 Mitarbeitende in Elternkarenz, davon acht Männer.

Betriebsrat

Der Betriebsrat bei Zurich erfüllt seine gesetzliche Funktion. Als Organ der Arbeitnehmerschaft zur Wahrnehmung und Förderung der wirtschaftlichen, sozialen, gesundheitlichen und kulturellen Interessen der Mitarbeitenden ist er in die betrieblichen Abläufe umfassend eingebunden. Als Bindeglied zwischen der Belegschaft und der Unternehmensleitung erfüllt er wichtige Kommunikationsaufgaben. Er trägt unter anderem in den großen Unternehmensprojekten zur Wahrung aller relevanten Perspektiven bei.

Bei Zurich gibt es einen Zentralbetriebsrat und Betriebsratsteams in allen Landesdirektionen. Im Betriebsrat sind sowohl Frauen als auch Männer vertreten. Delegierte aus dem österreichischen Betriebsratsteam sind auch im Europäischen Betriebsrat der Zurich Insurance Group vertreten.

Arbeitsbedingungen

Im Jahr 2017 fand eine globale Mitarbeiterbefragung („Organizational Health Index“) statt. Ziel der Befragung war es, von den Mitarbeitenden offenes Feedback zu erhalten. Insbesondere zeigt die Befragung, ob das Unternehmen die passende Kultur, zutreffende Prioritäten und die entsprechenden Verhaltensmuster aufweist, um langfristig erfolgreich zu sein. Das Unternehmensergebnis wird zu diesem Zweck mit allgemeinen und branchenspezifischen Benchmarks aus gleichlautenden Befragungen gemessen. Die hohe Teilnahmequote von 80% war erfreulich. Der Themenbereich „Koordination und Steuerung“ wurde mit dem höchsten Zustimmungswert versehen.

Aus- und Weiterbildung

Für Zurich stellt die Ausbildung und Weiterentwicklung der Mitarbeitenden ein Schlüsselkriterium für nachhaltigen Erfolg dar. Regelmäßig durchgeführte Mitarbeiterumfragen bestätigen eine hohe Zufriedenheit mit den angebotenen Weiterbildungs- und Entwicklungsangeboten. Dies unterstützt das Ziel, die besten Mitarbeitenden für das Unternehmen zu gewinnen und langfristig zu binden. Wir wollen „Employer of Choice“ sein.

Die „Zurich Academy“, als internes Ausbildungszentrum, bietet vielfältige Lernmöglichkeiten und Seminare an. Vertriebsmitarbeitende erhalten eine fundierte, praxisbezogene Fach- und Verkaufsausbildung. Mitarbeitende im Innendienst können ebenso auf eine breite fachliche Ausbildung zählen. Trainings zur Persönlichkeits- und Kompetenzentwicklung sowie Englischkurse runden das interne Angebot ab. Um Spezialwissen aufzubauen, ist auch der Besuch externer Seminare möglich. Für Führungs- und Fachkräfte stehen spezifische Trainingsprogramme auf Gruppenebene zur Verfügung.

Die Zurich Academy in Österreich agiert als Teil des globalen Zurich Learning & Development Netzwerks. Dies fördert ein länderübergreifendes „best practice sharing“. Auch 2017 waren internationale Trainings für österreichische Lernende zugänglich. Unterstützt wird die internationale Vernetzung durch die globale Lernplattform „My Learning“. Sie bietet den Mitarbeitenden Zugang zu deutsch- und englischsprachigen Online-Trainings, Büchern und Videos mit dem Schwerpunkt auf Versicherungs-Fachwissen, Compliance-Themen und Soft-Skills.

Im Jahr 2017 wurden von der Zurich Academy 2.994 Ausbildungstage abgehalten. Davon entfielen 673 auf die Grundausbildung von Beraterinnen und Beratern. Insgesamt haben 754 Mitarbeitende des Unternehmens an einer oder mehreren Veranstaltungen teilgenommen.

Besonders hervorzuheben ist das Zurich-interne Trainer-Netzwerk. Es umfasst Mitarbeitende aus den Fachbereichen, die als Vortragende agieren. Sie decken einen wesentlichen Teil der versicherungstechnischen und -rechtlichen Aus- und Weiterbildung ab. Das begünstigt den unternehmensinternen Know-how-Transfer sowie die Vernetzung innerhalb der Bereiche.

Die Führungskräfte-Entwicklung nimmt bei Zurich einen besonderen Stellenwert ein. Seminare, die sich auf das Erlernen und Anwenden klassischer Führungsinstrumente konzentrieren, werden durch interaktive Formate und Workshops ergänzt. Das Ziel ist es, die „Zurich Leadership Kultur“ zu stärken und erlebbar zu machen. Externe Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeitende, die nach individuellem Bedarf gestaltet werden, runden dieses Angebot ab.

Nationale und internationale Mentoring-Programme fördern die persönliche und berufliche Entwicklung von ausgewählten Mitarbeitenden. Als Mentorinnen und Mentoren fungieren erfahrene Top-Führungskräfte.

Talent Management

Talent Management und damit die gezielte Nachfolgeplanung haben bei Zurich hohe Priorität. Zurich Insurance Group setzt ein globales Talent Management System ein. Dieses vermittelt ihren Mitarbeitenden den Zugang zu Karrierechancen innerhalb eines internationalen Konzerns und stellt auch die Analyse und das Controlling des Talent Managements sicher.

Es findet jährlich eine Erhebung und Bewertung aller Managementpositionen statt. Dabei werden anhand eines Kriterienkatalogs potenzielle Nachfolgerinnen und Nachfolger nominiert, die im Zuge des Talent Managements gefördert werden. Generell durchlaufen alle Mitarbeitenden eine jährliche Einschätzung ihres Potenzials und ihrer Performance. Daraus ergibt sich nach definierten Kriterien die Aufnahme in das Talent Management Programm. Durch gezielte Mitarbeitergespräche werden die Entwicklungspotenziale konkretisiert und in den Folgejahren in ein individuelles, spezifisches Aus- und Weiterentwicklungsprogramm umgesetzt. So sollen den nominierten Talenten Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten geboten und gleichzeitig ein nachhaltiges Personalmanagement sichergestellt werden.

Lagebericht

Zurich verfolgt dabei den Ansatz, dass Entwicklung hauptsächlich „on the job“ erfolgt, ergänzt durch klassische Aus- und Weiterbildung. Diese konsequente Personalentwicklung der Mitarbeitenden führt auch dazu, dass offene Stellen häufig mit internen Kandidatinnen und Kandidaten besetzt werden können.

Ein weiterer Fokusbereich der Personalentwicklung ist das Programm zur Nachwuchsförderung und die frühzeitige Einbindung von Studierenden in das Unternehmen. Bereits seit mehreren Jahren besteht eine Kooperation mit dem Studiengang Unternehmensführung der FH Wien. Dabei stellt Zurich unter anderem Know-how durch vortragende Führungskräfte bereit. Zudem führten wir im Jahr 2017 auch die Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsuniversität Wien weiter. Damit bietet Zurich Studierenden die Möglichkeit einer ersten praxisorientierten Kooperation, etwa in Form von Projekten und Praktika. Gleichzeitig erhalten wir die Chance, die Besten unter den Studierenden kennenzulernen und für einen späteren Berufseinstieg zu begeistern.

Studierende des Bachelorstudiengangs haben im Jahr 2017 ein Praxisprojekt für Zurich mit dem Thema „Das sich durch sozialpolitische und regulatorische Entwicklungen verändernde Kunden- und Vermittlerverhalten, im Spannungsverhältnis bestehender Versicherungsstrukturen und Vergütungsmodelle“ durchgeführt.

Im Sinne des Employer Branding baute Zurich sowohl die Präsenz bei Xing als auch bei Kununu weiter aus. Kununu ist eine Bewertungsplattform auf der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sowie Bewerberinnen und Bewerber Arbeitgeber bewerten. Bei der Ermittlung der Top-100 Arbeitgeber Österreichs erzielte Zurich zum wiederholten Mal eine Auszeichnung als Top-Arbeitgeber.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) ist in den Grundwerten von Zurich fest verankert und findet hohe Anerkennung. BGM wurde bereits im Jahr 2007 gestartet und feierte in 2017 das zehnjährige Jubiläum seines Bestehens. Die Angebote richten sich an alle Mitarbeitenden. BGM ist damit unverändert ein fixer und nachhaltiger Bestandteil der gelebten Unternehmenskultur. Mit der Unterzeichnung der Luxemburger Deklaration zur Betrieblichen Gesundheitsförderung in der Europäischen Union bekennt sich Zurich zu den Grundsätzen von BGM, Arbeits- und Gesundheitsschutz. Zurich wurde mehrfach mit dem Betrieblichen Gesundheitsförderungs-Gütesiegel ausgezeichnet: 2011-2013 Pilot Wien, 2014-2016 Gesamt-Österreich und mit der Folgeauszeichnung 2017-2019.

Der Themenschwerpunkt lag 2017 auf „Regeneration und Pausenkultur“. Das Ziel war es, das individuelle Ressourcenmanagement und Resilienz zu fördern. Begonnen wurde bei den Führungskräften, die hier eine wichtige Vorbildfunktion haben. Weitere Aktivitäten im Jahr 2017 umfassten die Themen Bewegung, Ernährung, mentale Gesundheit und Ausgleich am Arbeitsplatz mit dem bereits gut etablierten Angebot „Mitarbeitende bewegen Mitarbeitende (MbM)“.

Für einzelne Abteilungen mit speziellen Gesundheitsthemen, etwa dem Kontaktcenter, gab es maßgeschneiderte Coaching-Angebote. Diese umfassen etwa alternative Sitzmöglichkeiten (Sitzbälle, Sitzkissen etc.), Schulungen zum Thema Ergonomie/Ergometrie sowie Testungen/Diagnostiken mit persönlichen Ernährungs- und Trainingsplänen.

„ZurichVital“, die interne Marke für BGM bei Zurich hat sich 2017 intensiv der Aufgabe gewidmet, das Angebot für die Mitarbeitenden zu individualisieren. Dabei wird verstärkt auf die Bedürfnisse der einzelnen Mitarbeitenden eingegangen und zusätzlich zum allgemeinen Angebot mit individuellen Leistungen unterstützt. Zurich versteht das Betriebliche Gesundheitsmanagement als „Tankstellen-Netz“ für die individuellen berufsbezogenen Gesundheitsthemen und Bedürfnisse der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.

Die arbeitspsychologische Betreuung wird weiterhin regelmäßig in Anspruch genommen: Leitfäden für Sucht- und Burnout-Prophylaxe, dazu passende Sensibilisierungsmaßnahmen sowie das interne und externe Expertennetzwerk für betroffene Führungskräfte und Mitarbeitende stehen dabei im Vordergrund.

Das Vital-Programm wurde 2017 durch zahlreiche dezentrale, von lokalen Gesundheitskoordinatorinnen und -koordinatoren entwickelte Maßnahmen in den Bundesländern ergänzt. Der Angebotskatalog umfasste unter anderem Impulsvorträge zu den Themen Brustkrebs, mehr Sauerstoff für die Zelle, Detox mit Saftkuren und Suppen, Train your Brain Neurofeedback, Bewegung und Kognition, Time Management, Rad-, Wander- und Laufevents, Rückenfitness, Yogakurse, Massageaktionen und vieles mehr. Mit der ZurichVital-Aktion „move effect“ unter dem Titel „Wir gehen den Jakobsweg für einen guten Zweck“ wurden 224 Mitarbeitende dazu animiert, sich 40 Tage lang täglich mehr zu bewegen und damit Spenden für ein soziales Projekt zu sammeln.

Im firmeneigenen Fitness-Center (Vital Center) sowie an allen Zurich-Standorten in Wien wurde auch im Jahr 2017 wieder ein vielfältiges und abwechslungsreiches Kursprogramm angeboten. Das Vital Center ist sehr beliebt. Das zeigt sich durch die starke Kursbelegung durch Zurich Mitarbeitende sowie die hohe Besucherzahl des Trainingsbereiches.

An den Bewegungs- und Sportangeboten in Wien nahmen im Jahr 2017 450 Personen teil, in den Bundesländern waren 200 Personen an den lokalen Aktivitäten beteiligt. Verschiedene Präventions- und Untersuchungsangebote (z.B. Sehtests, Ernährungsberatung, Brustkrebsvorsorge) und die Gesundheitstage an den Wiener Standorten haben über 300 Mitarbeitende in Anspruch genommen bzw. besucht.

Die Angebote des BGM werden 2018 weitergeführt und ausgebaut.

Wesentliche Risiken und Due Diligence

Ziel der beschriebenen Maßnahmen zu den Arbeitnehmerbelangen ist es, qualifizierte, engagierte und motivierte Mitarbeitende im Innen- und Außendienst zu finden, zu fördern und zu halten, denn sie stellen die wesentliche Ressource des Versicherungsbetriebs dar. Nachhaltiges Personal- und Talentmanagement ebenso wie nachhaltige Mitarbeiterführung helfen wesentliche Risiken wie hohe Fluktuation, fehlende Schlüsselqualifikationen und unzureichende Nachfolgeplanung zu vermeiden. Darüber hinaus beugt eine vorausschauende Personalwirtschaft, die auf Mitarbeiterentwicklung, Loyalität zum Unternehmen und Identifikation mit seinen Kernwerten abzielt, ungünstiger Reputation am Arbeitsmarkt vor (Employer Branding).

Das Compliance & Reputation Risk Committee (CRRC) dient zur Früherkennung wesentlicher Risiken wie Rufschädigung (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt Governance-System – RCC 360). Es betrachtet und prüft daher auch laufend mögliche Reputationsrisiken, die aus Arbeitnehmerbelangen entstehen können.

Zurich begleitet ihre Maßnahmen in Personalmanagement und -führung darüber hinaus durch laufende qualitative und quantitative Analysen. Zu den dafür etablierten Prozessen zählen regelmäßige, verpflichtende und dokumentierte Mitarbeitergespräche, individuelle Entwicklungspläne und regelmäßige Mitarbeiterbefragungen. Aus den Ergebnissen der Befragungen werden Maßnahmen zur laufenden Verbesserung in Organisation und Führung abgeleitet. Ergänzt wird diese laufende Überprüfung des Status quo fallweise durch externe Audits wie u.a. die EDGE-Zertifizierung (siehe dazu Kapitel „Zahlreiche Auszeichnungen bestätigen den Erfolgskurs“ auf Seite 18).

Diese sorgfältige und umfassende Bearbeitung aller Personalangelegenheiten trägt vor allem durch die dadurch erreichte niedrige Personalfuktuation positiv zu den Personalkosten in der Gewinn- und Verlustrechnung bei. Eine Auflistung dieser Aufwendungen enthält der Anhang auf Seite 62.

Soziale Verantwortung/Community Investment

Zurich Österreich setzt im Bereich des sozialen Engagements durchgehend auf die Beteiligung von Führungskräften, Teams und einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Damit ist soziales Engagement ein Teil der Unternehmenskultur und trägt zur Stärkung der grundlegenden Werte und Haltungen bei. Das Unternehmen unterstützt dies und stellt Mitarbeitenden dafür Arbeitszeit zur Verfügung. Das Jahr 2017 wies im Bereich Soziale Verantwortung im Rahmen der Corporate Responsibility von Zurich eine Reihe von Aktivitäten auf:

Zurich Community Week

Die Zurich Community Week wurde zum sechsten Mal durchgeführt. In diesem Zeitraum leisteten 250 Mitarbeitende aus ganz Österreich in insgesamt 950 Stunden soziales Engagement gemeinsam mit Partnerorganisationen. Weiters sammelten sie Geld- und Sachspenden.

Schwerpunkt: Engagements für Kinder und Jugendliche in belasteten Situationen

Der Schwerpunkt unseres sozialen Engagements liegt auf der Unterstützung von Organisationen, die Kinder und Jugendliche in finanziell und sozial belasteten Situationen helfen. Es besteht eine langjährige Zusammenarbeit mit Partnern wie dem Verein Kinderbauernhof Eschenau, lobby.16, dem Verein Contrast und Home Suisse. Mit dem Verein T.I.W. („Training, Integration und Weiterbildung“), der sich der beruflichen Integration von Jugendlichen ohne abgeschlossene Ausbildung auf dem Arbeitsmarkt widmet, wurde gemeinsam mit der Z Zurich Foundation der Zurich Insurance Group ein dreijähriges „Local Grants Program“ gestartet. Im Rahmen des Programms beteiligen sich Mitarbeitende von Zurich aktiv an der Förderung der Jugendlichen, unter anderem durch die Abhaltung von Workshops, die Ausübung gemeinsamer kultureller und sportlicher Aktivitäten und als Mentorinnen und Mentoren für Mitarbeitende des Vereins. Ziel der Kooperation ist es, durch den Austausch auf beiden Seiten Potenziale zu fördern und Know-how-Transfer zu ermöglichen. Seit Beginn des Programms im Juni 2017 haben sich bereits 20 Mitarbeitende, darunter die Mitglieder des Vorstands, aktiv engagiert.

Lagebericht

Spendensammlung

Das Community Investment wurde durch die traditionelle Spendensammlung zum Jahresabschluss abgerundet. Im Jahr 2017 wurde zugunsten der Anschaffung von Diagnosematerialien zur Frühförderung von schwer sehbehinderten Kindern in der Betreuung des Vereins Contrast gesammelt.

Wesentliche Risiken und Due Diligence

Die soziale Verantwortung eines Unternehmens und sein Engagement in gesellschaftlichen Fragen werden zunehmend von allen Stakeholdern mit Interesse betrachtet. Sowohl für bestehende wie potenzielle Kundinnen und Kunden und Mitarbeitende spielt es eine immer bedeutendere Rolle, wie Unternehmen an der Gesellschaft, in der sie wirksam sind, teilhaben. Offensichtliches Fehlen von sozialem Engagement und sozial verantwortlichem Handeln erhöht das Reputationsrisiko und kann in der Folge dazu führen, dass das Unternehmen für Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitende an Attraktivität verliert.

Das Reputationsrisiko unterliegt einem laufenden Monitoring und wird regelmäßig als Teil des Risikomanagements bei Zurich geprüft und dokumentiert. Als Kontrollorgan setzt Zurich das Compliance & Reputation Risk Committee (CRRC) ein. Dieses dient zur Früherkennung wesentlicher unter anderem durch Rufschädigung hervorgerufener Risiken (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt Governance-System – RCC 360).

Zurich plant ihr soziales Engagement sorgfältig und auf der Basis eines langfristigen vom Vorstand verabschiedeten Konzepts, dessen Umsetzung regelmäßig evaluiert wird. Die Partnerorganisationen für das soziale Engagement werden von der Abteilung Compliance unter anderem einer Prüfung hinsichtlich des Vorhandenseins eines Spengütesiegels beziehungsweise der Proponenten im Hinblick auf politische Exponiertheit und Geldwäsche unterzogen.

Durch die Pflege der Reputation und des Unternehmensimages durch sozial verantwortliches Handeln trägt Zurich indirekt auch zum Erfolg des Unternehmens am Markt bei. Dieser Fokus wirkt sich positiv auf den Absatz und somit auf das Prämienvolumen in der Gewinn- und Verlustrechnung (Seite 46 f.) aus.

Umweltbelange

Emissionsreduktion

Verantwortungsvoller Umgang mit Umwelt und Ressourcen bedeutet für Zurich Österreich vor allem die Reduktion der Schadstoffemissionen (CO₂-Ausstoß) und Sparsamkeit im Verbrauch natürlicher Ressourcen wie etwa Brennstoff und Papier. Die Gesamtemissionen wurden im Lauf der vergangenen zehn Jahre auf weniger als die Hälfte gesenkt. Wesentliche Hebel dabei sind die Einhaltung von CO₂-Obergrenzen für die Fahrzeuge des Fuhrparks und eine sehr restriktive Reisepolitik, besonders in Bezug auf Flugreisen.

Reduktion des Stromverbrauchs

Der Stromverbrauch bei Zurich sinkt durch aktive Maßnahmen laufend und wurde seit 2013 um etwa 10% reduziert. Wir legen darauf Wert, dass unser Strom zur Gänze aus CO₂-neutralen Quellen stammt und nicht aus fossilen Brennstoffen.

Reduktion des Papierverbrauchs

Der große Papierverbrauch, der im Bürobetrieb durch die Kundenkommunikation und Versicherungsdokumente anfällt, wird bei Zurich durch zahlreiche Maßnahmen konsequent gesenkt. An allen Bürostandorten gibt es zentrale Druckstationen und Mitarbeitende sind angehalten, möglichst wenig zu drucken. Der Papierverbrauch konnte so seit 2011 um 50% reduziert werden.

Manche Kundendokumente müssen von Gesetzes wegen in Papierform zur Verfügung gestellt werden, etwa Polizzendokumente in der Lebensversicherung. In allen anderen Fällen setzen wir auf elektronischen Dokumentversand über das Zurich Kundenportal. Wir haben von 2016 auf 2017 die Anzahl unserer registrierten Kundinnen und Kunden im Portal um 32% steigern können.

Im Jahr 2017 wurden rund 135.000 Dokumente, die meisten davon mehrseitig, ausschließlich in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Damit liegt die Anzahl der elektronischen Dokumente um 35% über dem Vorjahreswert. Im Gegenzug wurde die entsprechende Papiermenge eingespart. Damit wird sich die Zahl der durch ausschließlich elektronischen Versand eingesparten Druckdokumente weiter erhöhen.

Wesentliche Risiken und Due Diligence

Ähnlich wie das Thema „soziale Verantwortung“ ist auch die Einhaltung von Umweltstandards für ein Unternehmen eine wesentliche Verpflichtung. Wenngleich ein Bürobetrieb wie Zurich in diesem Belang nur eingeschränkte Wirkungen erzielen kann, spielt umweltbewusstes und ressourcenschonendes Handeln dennoch eine bedeutende Rolle. Der nachhaltige Umgang mit Ressourcen wirkt sich auch positiv auf die Kosten des Versicherungsbetriebs aus, welche in der Gewinn- und Verlustrechnung (siehe dazu Seite 46 f.) ersichtlich sind.

Zudem gilt es auch in Umweltbelangen die Wirkung auf Mitarbeitende und Kundinnen und Kunden zu beachten, da der Umgang mit Ressourcen wie Papier und Energie ebenfalls von kritischem Interesse für diese Stakeholder ist. Im Fall nicht ausreichender Beachtung drohen negative Auswirkungen auf die Attraktivität des Unternehmens.

Die Umsetzung der Umweltziele von Zurich ist einem laufenden Monitoring unterzogen, die Ergebnisse werden regelmäßig erhoben. Bei Abweichungen von den angestrebten Entwicklungen werden Korrekturmaßnahmen ergriffen, die alle verursachenden Bereiche betreffen (Schwerpunkte Strom-, Wasser- und Papierverbrauch). Die Einhaltung der CO₂-Obergrenzen im Fuhrpark wird durch den Genehmigungsprozess für Dienstwagen (Car Policy) sichergestellt. Zusätzlich dient auch hier das Compliance & Reputation Risk Committee (CRRC) als Gremium zur Diskussion wesentlicher umweltbezogener Risiken und Belange (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt Governance-System – RCC 360).

Einhaltung der Menschenrechte und Prüfung von Geschäftspartnern

Zurich verpflichtet sich in jeder Hinsicht zur Einhaltung der Menschenrechte, die wir auch unseren Geschäftstransaktionen zugrunde legen. Im Sinne von CRIBT – Corporate Responsibility in Business Transactions – nehmen wir Abstand von Geschäften, die mit bestimmten Branchen, zum Beispiel Streuminnenproduktion, oder mit bestimmten Geschäftspraktiken, zum Beispiel Kinderarbeit, verknüpft sind. Lieferanten werden ab einem höheren Vertragsvolumen zur nachweislichen Einhaltung der Menschenrechte und speziell ethischer Standards im Hinblick auf Arbeitsregelungen und zur Korruptionsbekämpfung verpflichtet.

Zurich hält internationale Sanktionen gegen Länder, Unternehmen, Güter und Personen genauestens ein. In diesem Zusammenhang finden auch regelmäßige, verpflichtende und dokumentierte Schulungen der Mitarbeitenden statt. Prüfungen werden im Zusammenhang mit Versicherungsanträgen durchgeführt und auch im Bestand vorgenommen. Im Falle einer Sanktionsverletzung würde eine umgehende Meldung an die Finanzmarktaufsicht erfolgen. Bisher sind allerdings keine solchen Fälle aufgetreten. In der Lebensversicherung werden regelmäßige Prüfungen vorgenommen, wenn es sich bei Versicherungsnehmerinnen und -nehmern um politisch exponierte Personen handelt.

Bei internen Verhaltensstandards gelten gleichermaßen ethische Regelungen. Das Unternehmen handelt rigoros bei Verstößen, etwa bei Vorwürfen sexueller Übergriffe. Im Berichtsjahr ist es zu keinen Verstößen gegen die Menschenrechte sowie die internen Verhaltensstandards gekommen.

Barrierefreiheit rückt im Rahmen von Gleichbehandlung und Antidiskriminierung zunehmend in den Fokus. Das Direktionsgebäude in Wien ist autonom barrierefrei zugänglich und mit behindertengerechten Sanitärräumen eingerichtet. Andere Standorte werden im Zuge von Umbauvorhaben umgerüstet. Mitarbeitende in Kundenservicestellen ohne autonom barrierefreie Zugänge sind für die Betreuung von Menschen mit Beeinträchtigung geschult. Die Webseiten von Zurich halten barrierefreie Angebote für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen bereit.

Lagebericht

Wesentliche Risiken und Due Diligence

Die Einhaltung der Menschenrechte ist in den Grundwerten von Zurich verankert und steht daher grundsätzlich außer Frage. Ganz abgesehen davon würden gegen die Menschenrechte verstoßende Geschäftspraktiken ein namhaftes Risiko darstellen. Die Folgen wären für die Geschäftsergebnisse (siehe dazu die Gewinn- und Verlustrechnung auf Seite 46 f.), die Reputation und die Wirkung auf die Mitarbeitenden sowie Kundinnen und Kunden unabsehbar.

Alle entsprechenden Richtlinien und Grundlagen werden wie oben dargestellt regelmäßig und nachweislich allen Mitarbeitenden zur Kenntnis gebracht und in einem definierten Prozess überprüft (Details dazu finden sich im Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt Zurich Risk Policy). Der Status der Einhaltung wird regelmäßig erhoben. Mögliche Verstöße werden umgehend gemeldet und in den Prozessen des Risikomanagements erfasst. Zusätzlich zu dem bereits erwähnten Compliance & Reputation Risk Committee (CRRC) stellt in Bezug auf die Einhaltung der Menschenrechte auch das Operational Risk & Internal Control Gremium (ORIC) ein wichtiges Forum zur Überprüfung dar (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt Governance-System – RCC 360).

Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung

Zusätzlich zu den Zurich Basics gelten bei Zurich themenorientierte Verhaltensrichtlinien, insbesondere zur Bekämpfung des Missbrauchs von Insiderinformationen, Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, Bekämpfung von Korruption, Regelung von Interessenskonflikten, Einhaltung von Handelsanktionen und Embargomaßnahmen, Schutz personenbezogener Daten und Geheimnissen sowie Einhaltung der kartell- und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften. Diese werden regelmäßig aktualisiert, den Mitarbeitenden in Schulungen zur Kenntnis gebracht und sind laufend zugänglich. Die Zurich Academy unterstützt mit interaktiven Online-Trainings zu ausgewählten Risikomanagement- und Compliance-Themen.

Es bestehen verschiedene Meldewege für Mitarbeitende, um Verstöße, Bedenken und Ereignisse, die für das Unternehmen nachteilige Folgen mit sich bringen können, aufzudecken. Bei Meldung von Bedenken und Verstößen in gutem Glauben wird Mitarbeitenden Schutz gegen Vergeltungsmaßnahmen gewährt. Den Mitarbeitenden ist bewusst, dass durch die Einhaltung der Verhaltensregeln Sanktionen und rechtliche Risiken vermieden werden und dass das Vertrauen in das Unternehmen dadurch gefestigt wird.

Wesentliche Risiken und Due Diligence

Die Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung ist wegen des hohen strafrechtlichen wie unternehmerischen Risikos ein Kernbestandteil des Risikomanagements von Zurich. Ein Verstoß gegen die Richtlinien würde sowohl das Ergebnis als auch die Reputation des Unternehmens enorm beeinträchtigen. Ein hohes Risikobewusstsein speziell in den Kernbereichen des Versicherungsgeschäfts (im Speziellen Underwriting, Leistung) zeichnet Zurich aus. Laufende Information und Schulung aller Mitarbeitenden beugen diesem Risiko aktiv vor. In den Geschäftsprozessen sind präventive Kontrollen eingebaut, deren Durchführung wiederum nachweislich überwacht und in unserem internen Kontrollsystem dokumentiert ist (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt „Interne Kontrollsysteme“).

Die Mitarbeitenden absolvieren die entsprechenden Schulungen jeweils mit Nachweis, die Vollständigkeit der Teilnahme wird von der Zurich Academy (interne Ausbildungsabteilung von Zurich) kontrolliert. Mögliche Lücken in der Durchführung werden umgehend gemeldet und durch individuelle Maßnahmen geschlossen.

Ausblick 2018 und Maßnahmen

Zurich wird im Jahr 2018 das Programm zur sozialen Verantwortung im beschriebenen Umfang weiterführen und Mitarbeitende aktiv einbinden.

Nachhaltigkeit rückt im Rahmen des „Zurich Sustainability Framework“ der Zurich Insurance Group noch weiter in den Fokus und wird noch enger mit dem Kerngeschäft verbunden. Die Nachhaltigkeitsrichtlinien der Zurich Insurance Group werden durch konkrete Vorhaben in den Themenbereichen Umwelt und Ressourcen, Diversity & Inclusion sowie Mitarbeitergesundheit umgesetzt. Veranstaltungen und Aktivitäten, unter anderem von WIN, werden die Themen der Frauenförderung und Geschlechtergerechtigkeit vermehrt ins Bewusstsein der Mitarbeitenden bringen.

Zu Diversity & Inclusion, Corporate Responsibility und den definierten Verhaltensstandards werden ebenso verpflichtende Schulungen durchgeführt werden wie zur Prävention von Korruption und Geldwäsche.

Maßnahmen im Detail:

- Weitere Reduktion des Papierverbrauchs durch erhöhte Nutzung des Zurich Kundenportals.
Für das Jahr 2018 streben wir eine Steigerung der Nutzeranzahl um 15% an.
- Nachhaltige Absicherung des CO₂-Ausstoßes im Zurich Fuhrpark durch Einziehen einer Grenze von durchschnittlich 115g/km
- Schrittweise Vereinfachung der schriftlichen Kundenkommunikation (online und offline)
- Erweiterung der barrierefreien Zugangsmöglichkeiten zu Zurich Geschäftsstellen
- Beteiligung von ca. 300 Mitarbeitenden österreichweit an den Aktivitäten der Zurich Community Week 2018
- Weiterer Ausbau des gemeinsamen Programms mit dem Verein T.I.W. („Training. Integration. Weiterbildung.“)
- Mindestens zwei Veranstaltungen des Zurich Frauen-Netzwerks WIN zur Förderung von Geschlechtergerechtigkeit
- Verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeitenden zu den Zurich Kernwerten und zu Compliance-Themen (Antikorruption, Datenschutz, Geldwäscheprävention)
- Weiterführung des Betrieblichen Gesundheitsmanagements für Mitarbeitende und Führungskräfte: Kurse und Vorträge, Coaching, Arbeitspsychologische Beratung und für alle Führungskräfte verpflichtende Fortbildung „Gesund führen“.

Lagebericht – Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2017

Inhalt

Geschäftsumfeld	17
- Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen	17
- Der österreichische Versicherungsmarkt	17
Produkte und Vertriebswege	17
- Produkt-, Prozessinnovation und Auszeichnungen	17
- Vertriebswege	18
- Projektschwerpunkte	20
- Entwicklungen in der Schaden-Unfall-Versicherung	20
- Entwicklungen in der Lebensversicherung	21
Versicherungstechnisches Ergebnis	21
Prämien	21
Aufwendungen für Versicherungsfälle	22
Entwicklung und Struktur der versicherungstechnischen Rückstellungen	24
Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	25
Versicherungstechnisches Ergebnis	25
Kapitalanlagen und Finanzergebnis	26
Finanzmarkt	26
Zusammensetzung der Kapitalanlagen	26
Finanzergebnis	27
Jahresergebnis	27

Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2017

Geschäftsumfeld

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen

Im Jahr 2017 lag das Wirtschaftswachstum mit rund 3% deutlich über dem Vorjahr. Wesentlicher Treiber der Konjunktur waren Exporte, die vom allgemein verbesserten weltwirtschaftlichen Umfeld profitierten, und Investitionen, wobei insbesondere Ausrüstungsinvestitionen kräftig ausgeweitet wurden. Von der raschen Expansion des Außenhandels profitierte vor allem die Sachgüterindustrie, bei der die Kapazitätsauslastung Höchstwerte erreichte. Zusätzlich stützte der Konsum der privaten Haushalte das Wachstum der österreichischen Wirtschaft. Grund dafür ist ein starker Beschäftigungsanstieg. Durch die höhere Binnennachfrage zogen auch die Importe spürbar an. Die Inflation ist trotz der starken Konjunktur moderat geblieben. Nach wie vor verzeichnet Österreich jedoch eine im Vergleich zu anderen EU-Ländern hohe Inflationsrate. Diese ist vor allem auf die weiterhin starken Preissteigerungen im Dienstleistungssektor, bei den Wohnungsmieten und Nahrungsmitteln zurückzuführen. Trotz der positiven wirtschaftlichen Entwicklung kam es auf dem Arbeitsmarkt nur zu einer moderaten Verbesserung. Zwar sank die Arbeitslosenquote aufgrund des starken Beschäftigungsaufbaus, sie bleibt aber durch das weiterhin hohe Arbeitskräfteangebot auf einem hohen Niveau.

Der österreichische Versicherungsmarkt

Der Versicherungsverband Österreich erwartet in seiner Prognose vom September 2017 einen Prämienanstieg von 0,6% für die österreichische Versicherungswirtschaft im Jahr 2017.

Das Prämienvolumen der Schaden-Unfall-Versicherung wird mit einem Anstieg um 3,0% (Vorjahr: 1,7%) prognostiziert. Zu diesem Wachstum trägt laut Prognose das Kfz-Geschäft mit einem Prämienplus von 2,5% bei. Während in der Sparte Kfz-Haftpflicht mit einer Prämienzunahme um 0,9% gerechnet wird, dürfte die Kfz-Kaskosparte mit einem prognostizierten Prämienanstieg um 4,5% weiterhin der Wachstumsmotor im Kfz-Geschäft bleiben. In den Nicht-Kfz-Sparten geht der Versicherungsverband von einem Wachstum von 3,3% aus.

In der Lebensversicherung wird für das Jahr 2017 ein Prämienrückgang von -3,9% (Vorjahr: -9,2%) erwartet. Die laufenden Prämieinnahmen werden mit einem Minus von 0,8% (Vorjahr: -1,6%) prognostiziert. Im Bereich der Einmaleraläge wird ebenso mit einem Prämienrückgang von -18,6% (Vorjahr: -33,3%) gerechnet.

Produkte und Vertriebswege

Im Jahr 2017 setzte Zurich den erfolgreichen Weg der vergangenen Jahre fort: mit einer klaren Ausrichtung, innovativen Produkten und zahlreichen Auszeichnungen sowie einer gut abgestimmten Vertriebsstrategie.

Die strategische Ausrichtung von Zurich Österreich orientiert sich, in Anlehnung an die Strategie der Zurich Insurance Group, eng am Kundenerlebnis.

Produkt-, Prozessinnovation und Auszeichnungen

Innovative Produkte für unsere Kundinnen und Kunden

Kundinnen und Kunden erwarten Einfachheit, Transparenz und Komfort. In diesem Sinne lancierten wir 2017 innovative Produkte im Sachversicherungs- und Lebensversicherungsbereich. Die wichtigsten Neuerungen waren:

- „Moderne Deckungen für das Smart Home“: Unter diesem Titel brachte Zurich im Frühjahr 2017 Neuerungen bei der Eigenheim- und Haushaltsversicherung und den technischen Versicherungen auf den Markt.
- Im Frühjahr 2017 stellte Zurich ein Pensions-Vorsorgeprodukt vor, das einfach abzuschließen ist. Die Zurich Sofort-Pension richtet sich an jene, die – ohne lange Vorlaufzeit – kurzfristig eine Privatpension beziehen möchten.
- Kundenorientierte Verbesserungen gab es auch bei etablierten Produkten der Lebensversicherung: Bei den Produkten Prime Invest im Versicherungsbestand und seinem Nachfolgeprodukt Premium Invest wurde die Anpassung des Kapitalsicherungsniveaus während der Laufzeit ermöglicht. Die Fondspalette bei den Produkten Vario Invest und Flex Invest wird laufend analysiert und wurde 2017 um weitere Fondsbaskets und Einzelfonds ergänzt.

Lagebericht

- Nachhaltigkeitsaspekte gewinnen auch in der fondsgebundenen Lebensversicherung zunehmend an Bedeutung: Im Herbst präsentierte Zurich den neuen „FAIR“-Basket. Der Basket enthält Fonds, die vom Forum Nachhaltige Geldanlagen als „nachhaltig“ bewertet wurden.

Zahlreiche Auszeichnungen bestätigen den Erfolgskurs

2017 wurde Zurich wiederum mehrfach für Produkte und Services prämiert:

- Beim Assekuranz Award Austria war Zurich mit drei ersten Plätzen für die Produkte Gewerbeversicherung, betriebliche Altersvorsorge und betriebliche Rechtsschutzversicherung die große Gewinnerin. Insgesamt führt Zurich die „ewige Bestenliste“ der Assekuranz Austria Awards mit bisher 26 Auszeichnungen und neun Gold-Platzierungen an.
- ÖGVS-Gesellschaft für Verbraucherstudien zeichnete unsere Haushalts-, Kfz- und Unfallversicherungen aus. Unsere Direkt-Marke Zurich Connect erhielt zudem den ÖGVS-Service Award 2017 in den Kategorien „Kundendienst am Telefon“, „Internet“ und „Transparenz“ und erreichte den zweiten Platz in Folge beim Kfz-Vergleich.
- Von MORGEN & MORGEN und Infinma wurde die Qualität unserer Berufsunfähigkeitsversicherung bestätigt.
- Als erstes österreichisches Unternehmen erhielt Zurich eine Zertifizierung von EDGE für die Gleichstellung von Frauen und Männern am Arbeitsplatz. Zurich Österreich ist somit als eines von nur 150 Unternehmen weltweit berechtigt, dieses anerkannte Gütesiegel zu tragen.
- Zum wiederholten Male wurde Zurich mit dem Gütesiegel für Betriebliche Gesundheitsförderung ausgezeichnet.

Fokus auf digitale Services

Wir legten im Jahr 2017 den Fokus auf den Ausbau unserer preisgekrönten digitalen Services. Unser mehrfach ausgezeichnetes Online-Portal „Maklernetz“ wurde mit Funktionen erweitert, damit jeder Makler seine eigenen Produktvorlagen gestalten und vorbereiten kann. Im Leistungsbereich haben wir die ersten Arbeitsabläufe durchgängig voll automatisiert, sodass keine manuellen Tätigkeiten mehr notwendig sind. Das Ziel all dieser Maßnahmen ist nachhaltig die Zufriedenheit der Privatkundinnen und -kunden und der Vermittler zu steigern. Gleichzeitig wollen wir die internen Abläufe und Prozesse modernisieren und automatisieren.

Vertriebswege

Angestellter Außendienst

Das Jahr 2017 war im angestellten Außendienstvertrieb ein herausforderndes Jahr, geprägt von einem weiterhin schwierigen Marktumfeld. Das Ziel war, Wachstumspotenzial aus dem Bestand zu heben und noch besser auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden einzugehen. Durch Cross-Selling-Aktivitäten und klare Vorgaben kamen wir dem Ziel, das Vollkundenprinzip zu stärken, näher und konnten sowohl die Anzahl der Kundinnen und Kunden als auch die Produktdichte weiter erhöhen. Die erfreulichen t-NPS Werte des angestellten Außendienstes im Bereich Schaden-Unfall und Leben bestätigen diese Entwicklung auch aus Kundensicht.

Zudem wurde auch in Vorbereitung für die Umsetzung der Vermittlerrichtlinie die flächendeckende Ausrollung der PLUS-Beratung, unserem ganzheitlichen Beratungsansatz, ausgearbeitet und ein Großteil der Außendienstmitarbeitenden zertifiziert. Dieses Instrument wird auch die Qualität der Beratung nachhaltig steigern und damit das Kundenerlebnis positiv beeinflussen.

Im Bereich der Schaden-Unfall-Versicherung konnte der Außendienst Kundenbeziehungen ausbauen. Das hatte eine positive Auswirkung auf das Prämienvolumen. Insgesamt lag das Augenmerk auf einer soliden Balance zwischen der Steigerung des Prämienwachstums und gleichzeitiger Zunahme der Erträge. Aufgrund der gesetzten Maßnahmen konnte vor allem aus dem Bestand ein nachhaltiges und ertragreiches Prämienwachstum in allen Schaden-Unfall-Sparten, und das sowohl im Privatkundenbereich als auch im Gewerbebereich, erreicht werden.

Im Bereich der Lebensversicherung richtete sich der Fokus auf das Thema „Protection“, sowie auf die fondsgebundene und die klassische Lebensversicherung. Vor allem im Bereich der Berufsunfähigkeit, aber auch in jenem der betrieblichen Altersvorsorge wurden hier deutliche Zuwächse erzielt. Im privaten Ansparbereich konnten wir uns

hingegen dem aufgrund der Niedrigzinsphase und fehlenden staatlichen Förderungen zur Pensionsvorsorge weiterhin schwierigen Marktumfeld nicht entziehen.

Im Bereich Recruiting werden wir durch ein neu entwickeltes Einkommensmodell zudem die Nachfolge- und Karriereplanung im Außendienst nachhaltig verbessern und die Sozietät in Partnerschaften unterstützen. Dies soll zu einer langfristigen Absicherung unserer Bestände und zu einer weiteren Stärkung der Kundenbeziehung und dem Kundenaufbau führen.

Partnervertriebe

Der Makler- und Agenturvertrieb sowie die Banken und Kooperationen wurden 2017 im Vertriebskanal Partnervertriebe zusammengefasst. Damit schufen wir die notwendigen Strukturen zur Stärkung des unabhängigen Vertriebs.

Im Bereich Schaden-Unfall baute der Vertriebsweg Makler und Agenturen den Bestand auf rund EUR 267,0 Mio. aus. In der Kooperation mit Vertriebspartnern förderten wir die Nutzung des Zurich Maklernetzes, die vorhandenen Schnittstellenlösungen und die Prozess- und Ertragssteuerungen über den „Zurich Vertriebsmanager“. Das Privatkundengeschäft wird dadurch im Bereich Schaden-Unfall zum Großteil und in der Lebensversicherung zu einem signifikanten Anteil automatisch verarbeitet. Im Firmenkundengeschäft setzten wir auf die Verbesserung von Abläufen und Prozessen.

Auf technologischer Seite trugen die Weiterentwicklung des Österreichischen Maklerdatensatzes (OMDS) auf den Standard 2.8 und die Adaptierung der Vergütungsverwaltung zur Effizienzsteigerung bei.

Wir optimierten die Servicestandards und die Vor-Ort-Betreuung unserer wichtigsten Vertriebspartner durch Mitarbeitende in den Bereichen Maklerbetreuung, Maklerservice-Innendienst, Underwriting für das Firmengeschäft und Personenspezialisten. Wir schufen weitere Synergien durch die Bündelung der zentralen Serviceeinheiten. Diese Maßnahmen halfen, um trotz zunehmenden Drucks auf die Konditionen und Vergütungen die Profitabilitätsziele im Blick zu behalten. Umfangreiche Vorbereitungen gab es für die Unternehmensprojekte zur Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD und Datenschutzgrundverordnung GDPR betreffend Vergütung, Aus- und Weiterbildung sowie Information und Dokumentation.

Der Vertriebsweg Banken & Kooperationen erzielte im Schaden-Unfall-Geschäft ein solides Wachstum im Firmengeschäft. Diszipliniertes Underwriting und niedrige Schadensätze lieferten einen maßgeblichen Beitrag zur Erreichung der Ertragsziele.

In der Lebensversicherung gelang es, im Vertriebsweg Makler und Agenturen die Produktivität im Vergleich zum Vorjahr um 32% zu steigern und ein sehr gutes Ergebnis in einem herausfordernden Marktumfeld zu erzielen.

Bei der Berufsunfähigkeitsversicherung nahm Zurich an einem gut etablierten Vergleichsrechner teil. Damit verbesserte sich die Präsenz bei den Vertriebspartnern und somit erhöhte sich der Absatz.

In der betrieblichen Altersvorsorge setzten wir unseren Erfolgspfad fort. Mit zielgruppenorientierten Produkten und Tarifen bauten wir unsere Kooperationen mit Firmenkunden und Beratern nachhaltig aus.

Zurich Connect

Verbesserter Kundenservice, innovative digitale Services und steigende Weiterempfehlungsraten prägten das Geschäftsjahr von Zurich Connect. Die Produkte und Services von Zurich Connect wurden im Jahr 2017 mehrfach prämiert. Insgesamt erzielte der Direktvertrieb einen Prämien- und Kundenzuwachs.

Customer Care Vertrieb

Zurich setzte im vergangenen Jahr mit der Umsetzung von Customer Care Vertrieb – ein einheitlicher und zentraler Kunden- und Vermittlerservice – einen weiteren Akzent, um Kundinnen und Kunden sowie Vermittlern das beste Serviceerlebnis am Markt zu bieten.

Lagebericht

Projektschwerpunkte

- Mit dem Jahreswechsel 2017/2018 wird das Projekt „SAP Convergence“ in Österreich erfolgreich umgesetzt. Im Rahmen dieses globalen Finance-Transformations-Programmes unserer Muttergesellschaft Zurich Insurance Group haben wir eine gemeinsame SAP-Plattform und damit auch einen einheitlichen Kontenrahmen implementiert.
- Bereits 2016 startete als Teilprojekt der Versicherungsvertriebsrichtlinie („Insurance Distribution Directive“, IDD) die Umsetzung der „Verordnung über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte“, kurz als PRIIPs-Verordnung bezeichnet. 2017 überarbeiteten wir die Risikoklassifizierung unserer kapitalansparenden Produkte und gestalteten das Risikoprofil neu. Durch die Anpassung der Risikoklassifizierung mit sieben Risikoklassen an die Marktstandards haben wir die Transparenz für unsere Kundinnen und Kunden erhöht. Die Basisinformationsblätter bieten Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Lebensversicherungsprodukte mit Ansparcharakter auf einheitlicher Basis im Markt zu vergleichen. Zurich hat diese Dokumente mit Jahreswechsel finalisiert und auf der Unternehmens-Website veröffentlicht. Die weiteren erforderlichen Themen aus der Versicherungsvertriebsrichtlinie wurden 2017 als Projekt aufgenommen. Damit ist sichergestellt, dass alle Tätigkeiten und Arbeiten rechtzeitig vor gesetzlichem Inkrafttreten in 2018 fertig gestellt werden können.
- Die Datenschutzgrundverordnung („General Data Protection Regulation“, GDPR) war ein weiterer Tätigkeitsschwerpunkt und wird projekttechnisch auch im Folgejahr begleitet. Die notwendigen Vorbereitungen sind für eine rechtzeitige Umsetzung im Jahr 2018 getroffen.
- Das Projekt „prozessorientiertes Internes Kontrollsystem“ (pIKS) wurde konsequent weitergeführt und umgesetzt. Ein Großteil der relevanten Prozesse inklusive Risiken und deren Kontrollen sind nun in einem einheitlichen und übersichtlichen System dargestellt und ermöglichen ein aktives Management und Monitoring.
- Bereits 2016 haben wir unser Zukunftsprojekt „Mozart“ lanciert. Das Ziel des Projektes ist es, Zurich für die Veränderungen von Kunden- und Vermittlerbedürfnissen fit zu machen. Dafür stellen wir unsere IT-Systeme und die Prozesslandschaft nachhaltig auf eine modernere und gänzlich neue Basis. Im Jahr 2017 haben wir große Fortschritte bei der Bereitstellung der notwendigen IT-Architektur und Infrastruktur, dem Aufbau der Programmplanung, dem Recruiting des notwendigen Personals sowie der Konfiguration der ersten Produktdetails gemacht.

Entwicklungen in der Schaden-Unfall-Versicherung

In der Schaden-Unfall-Versicherung konzentrierten wir uns im Jahr 2017 auf die Entwicklung und die Einführung neuer Produkte. Dabei standen immer die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt. Schwerpunkte in unserem Portfolio setzten wir in den Bereichen Kfz-, Eigenheim-/Haushalts- und technische Versicherungen.

Kfz-Versicherung

Die Kfz-Sparte hat unverändert den größten Anteil an unserem Gesamtportfolio. Unsere Anstrengungen richteten sich auf den Ausbau und die Intensivierung unseres Programms zur Portfoliooptimierung. Zu den Maßnahmen zählten die Anpassung unseres Verkaufstarifes, der Rabattpolitik und ein weiterhin konsequentes Sanierungsmanagement. Im Firmengeschäft wurde zusätzlich ein noch professionellerer Umgang mit dem sogenannten „Tiering“ – das ist eine moderne Portfoliosteuerungsmethode, die Sparten und Segmente in weitere Sub-Portfolios („Tiers“) mit jeweils unterschiedlicher Erneuerungsstrategie gruppiert – forciert. Unsere Profitabilitätsmaßnahmen zeigten den gewünschten Erfolg.

Eigenheim-/Haushalts- und technische Versicherungen

Im Jahr 2017 haben wir unsere Produkte Eigenheim-/Haushaltsversicherung überarbeitet und für unsere Kundinnen und Kunden noch attraktiver gestaltet. In der neuen Tarifgeneration liegt der Fokus auf Deckungen für modern ausgestattete Wohnungen und Eigenheime, die über anspruchsvolle Haus- und Sicherungstechnik verfügen. Erwähnenswert ist auch die Leistung bei grob fahrlässig herbeigeführten Schäden, die nun auf bis zu 100 Prozent ausgeweitet werden kann. Eine weitere Neuerung ist die vereinfachte Abschlussmöglichkeit für Vermittler. Diese können im Tarifrechner ihre bevorzugten Einstellungen als eigene Produktvorlage zusammenstellen und somit ihre Beratung individueller gestalten.

Entwicklungen in der Lebensversicherung

Im Jahr 2017 haben wir unser Produktportfolio erweitert und verbessert. Unsere Kundinnen und Kunden nahmen die Maßnahmen an und honorierten sie.

Klassische Lebensversicherung

Im Frühjahr führten wir das Produkt Zurich Sofort-Pension ein. Bei diesem Produkt handelt es sich um eine klassische Lebensversicherung, die mittels Einmal-Erlag abgeschlossen wird. Die Rentenzahlung erfolgt wahlweise lebenslang oder über eine bestimmte Dauer und unabhängig davon, ob Erwerbstätigkeit vorliegt. Das Besondere an dem Produkt ist, dass die erste Rente bereits im Folgemonat nach Bezahlung der Prämie erfolgt.

Fondsgebundene Lebensversicherung

- Zu Jahresbeginn führten wir das Nachfolgeprodukt unseres Prime Invest, den Premium Invest, am Markt ein. Dieses Produkt entwickelten wir gemeinsam mit dem Vermögensverwalter Deutsche Asset Management (DAM). Premium Invest bietet auf Grundlage der regelbasierten Fondsanlage ein wählbares Ertrags-Risiko-Verhältnis und damit die Möglichkeit, am Aktienmarkt mit reduziertem Risiko zu partizipieren. Das Kapitalsicherungs niveau kann auch während der Laufzeit dem Kundenwunsch entsprechend neu ausgerichtet werden und damit attraktive Chancen für das Ertrags-Risiko-Verhältnis bieten.
- Seit Herbst ist bei einem Vertragsabschluss oder bei bestehenden Verträgen der Produkte Vario-Invest und Flex-Invest, zusätzlich zu den bereits etablierten vier Fondsbaskets, der „FAIR“-Basket wählbar. Dieser enthält sechs gleichgewichtete Fonds aus Österreich, Deutschland und der Schweiz, die vom Forum Nachhaltige Geldanlagen als „nachhaltig“ bewertet wurden. Der Begriff „Nachhaltigkeit“ bezieht sich dabei auf Umwelt, Soziales und gute Unternehmensführung.

Diese kundenorientierten Maßnahmen spiegelten ihren Erfolg in einer erhöhten Nachfrage wider. Besonders hervorzuheben sind hier die Produkte der fondsgebundenen Lebensversicherung mit freier Fondsauswahl, die attraktive Performance-Chancen bieten.

Aktivitäten im Bereich von Forschung und Entwicklung wurden nicht unternommen.

Versicherungstechnisches Ergebnis

Prämien

Schaden-Unfall-Versicherung

Die verrechneten Bruttoprämien der Gesamtrechnung in der Schaden-Unfall-Versicherung stiegen im abgelaufenen Geschäftsjahr um 1,9% auf EUR 492,0 Mio. Davon entfielen EUR 493,4 Mio. auf das direkte Geschäft (+2,6%) und aufgrund Rückbuchungen infolge einer Saldenbereinigungsaktion ein negativer Betrag von EUR 1,4 Mio. auf das indirekte Geschäft. Die direkten Prämieinnahmen entwickelten sich mit einem Plus von 2,6% geringfügig unter dem prognostizierten Marktwachstum (+3,0%). Aufgrund von Sanierungsmaßnahmen schrumpften die direkten Prämieinnahmen im Kfz-Geschäft um -1,6% (Marktprognose +2,5%), hauptsächlich bedingt durch die Kfz-Haftpflicht-Sparte (-2,5%), während der Prämienverlust in der Kasko-Sparte (-0,4%) deutlich schwächer ausfiel. Das Nicht-Kfz-Geschäft lag mit einer Prämienzunahme von 5,7% über dem prognostizierten Branchenwachstum von 3,3%. Dies resultierte vor allem aus überdurchschnittlichen Zuwachsraten in den Sparten Rechtsschutz und technische Versicherungen. Die Anzahl der Risiken stieg im direkten Geschäft um insgesamt 19.229 Stück oder 1,0% auf 1.867.069 Stück. Diese Erhöhung war, analog zur Prämienentwicklung, vom Nicht-Kfz-Geschäft getragen (24.896 Stück oder +2,2%). In der Kfz-Versicherung war die Risikenzahl rückläufig (-5.667 Stück oder -0,8%). Die abgegrenzten Rückversicherungsprämien erhöhten sich um EUR 3,7 Mio. oder 1,4% auf EUR 268,0 Mio. Die verdiente Nettoprämie stieg im Jahresvergleich um 1,5% auf EUR 223,1 Mio.

Lagebericht

Lebensversicherung

Die verrechneten Bruttoprämien des direkten Geschäfts stiegen um EUR 49,1 Mio. auf EUR 198,0 Mio. Von diesen direkten Prämieinnahmen entfielen EUR 140,2 Mio. auf die klassische und EUR 57,8 Mio. auf die fondsgebundene Lebensversicherung. Die positive Prämienentwicklung in der klassischen Lebensversicherung war stark durch Einmalerläge beeinflusst. In der fondsgebundenen Lebensversicherung konnte das Neugeschäft die Rückkäufe und Abläufe nicht kompensieren und zeigte daher einen Prämienrückgang von 4,7%.

Die nachfolgende Darstellung zeigt die Entwicklung der direkten Bruttoprämien der Schaden-Unfall- und der Lebensversicherung:

Angaben in Mio. EUR	Schaden-Unfall		Leben		Gesamt		
	Jahr	in %	Jahr	in %	Jahr	in %	
	2011	400,03	3,3%	189,15	11,8%	589,15	5,9%
	2012	423,33	5,8%	141,15	-25,4%	564,48	-4,1%
	2013	445,54	5,2%	152,58	8,1%	598,12	6,0%
	2014	460,70	3,4%	180,36	18,2%	641,06	7,2%
	2015	473,14	2,7%	183,22	1,6%	656,36	2,4%
	2016	480,71	1,6%	148,89	-18,7%	629,60	-4,1%
	2017	493,37	2,6%	198,00	33,0%	691,37	9,8%

Aufwendungen für Versicherungsfälle

Schaden-Unfall-Versicherung

Im Jahr 2017 erhöhte sich der Gesamtschadenaufwand brutto aufgrund einer höheren Belastung aus Groß- und Unwetterschäden gegenüber dem Vorjahr um EUR 14,8 Mio. oder 4,8% auf EUR 321,1 Mio. Im Eigenbehalt wurde das Ergebnis mit EUR 156,1 Mio. belastet, was einer Reduktion um EUR 0,9 Mio. oder -0,6% im Vergleich zum Vorjahr entsprach. Dadurch verbesserte sich der Netto-Schadensatz von 71,5% im Vorjahr auf 70,0%. Die Anzahl der gemeldeten Schadenfälle stieg um 3.765 Stück auf 199.323 Stück.

Die Schadenzahlungen brutto stiegen gegenüber dem Vorjahr um EUR 14,1 Mio. oder 5,2% auf EUR 288,0 Mio., hauptsächlich bedingt durch höhere Belastungen in den Sparten allgemeine Haftpflicht (EUR 5,3 Mio. bzw. +30,7%) sowie Unfall (EUR 5,3 Mio. bzw. +23,5%). Entsprechend der Entwicklung der Brutto-Schadenzahlungen erhöhten sich die Schadenzahlungen der Rückversicherungsabgabe um 4,2% oder EUR 6,1 Mio. auf EUR 150,9 Mio. Im Eigenbehalt stiegen die Schadenzahlungen daher um EUR 8,1 Mio. oder 6,3%.

Die Schadenreserven des direkten und indirekten Geschäfts erhöhten sich insgesamt um EUR 12,4 Mio. oder 2,5% auf EUR 513,0 Mio. Die Sparten Haftpflicht und Feuer zeigten die betragsmäßig höchsten Zuführungen, während die Schadenreserven in der Sparte Unfall am deutlichsten sanken. Im Eigenbehalt betragen die Schadenreserven zum Bilanzstichtag EUR 255,4 Mio., was einer Reduktion um EUR 1,7 Mio. gegenüber dem Vorjahr entspricht.

Schadenquote netto nach Versicherungszweigen*)

	2017	2016
Direktes Geschäft:		
Feuer- und Feuerbetriebsunterbrechungsversicherung	70,3%	62,5%
Haushaltsversicherung	49,4%	54,8%
Sonstige Sachversicherungen	86,2%	91,1%
Kraftfahrzeugversicherung	77,2%	80,4%
Unfallversicherung	60,6%	68,1%
Haftpflichtversicherung	64,8%	37,4%
Rechtsschutzversicherung	53,6%	62,7%
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	60,7%	64,9%
Sonstige Versicherungen	126,3%	64,0%
Direktes Geschäft	70,1%	71,7%
Indirektes Geschäft	-40,3%	-22,9%
Direktes und indirektes Geschäft gesamt	70,0%	71,5%

*) Aufwendungen für Versicherungsfälle im engeren Sinn einschließlich der Veränderung der Schadenregulierungsrückstellung

Lebensversicherung

Die abgegrenzten Versicherungsleistungen netto in der Lebensversicherung sanken um EUR 41,3 Mio. auf EUR 130,3 Mio. Diese positive Entwicklung ist auf ein gesunkenes Stornoaufkommen (EUR -28,4 Mio.) in 2017, welches in 2016 vor allem in der fondsgebundenen Lebensversicherung im Zuge von Fondsschließungen stark angestiegen war, zurückzuführen.

Die Deckungsrückstellung der klassischen Lebensversicherung stieg im Berichtsjahr hauptsächlich aufgrund des Neugeschäftes um EUR 80,6 Mio. auf EUR 1.175,9 Mio. per Jahresende 2017. Die Entwicklung der Zinszusatzreserve trug mit einer Zuführung von EUR 8,3 Mio. (Vorjahr: EUR 4,4 Mio.) zu diesem Anstieg bei.

In der fondsgebundenen Lebensversicherung erhöhte sich die Deckungsrückstellung infolge der positiven Performance um EUR 3,7 Mio.

Lagebericht

Entwicklung und Struktur der versicherungstechnischen Rückstellungen

Einen Einblick in die Struktur der versicherungstechnischen Rückstellungen zum Bilanzstichtag gibt die nachfolgende Übersicht. Depotforderungen und -verbindlichkeiten bestanden keine.

in Mio. EUR	Schaden- Unfall	Leben	Gesamt	VJ	+/-%
Versicherungstechnische Rückstellungen in der Gesamtrechnung*					
- für das direkte Geschäft	659,4	1.257,4	1.916,8	1.824,3	5,1%
- für das indirekte Geschäft	1,3	0,7	2,0	2,6	-27,2%
	660,7	1.258,1	1.918,8	1.826,9	5,0%
Anteil der Rückversicherer an den versicherungstechnischen Rückstellungen	-289,4	-0,2	-289,6	-274,6	5,5%
Versicherungstechnische Rückstellungen im Eigenbehalt	371,3	1.257,9	1.629,2	1.552,3	5,0%
Anteil an der Bilanzsumme	56,58%	78,74%	72,29%	71,26%	

*) Exklusive versicherungstechnische Rückstellungen der fondsgebundenen Lebensversicherung

Die Zusammensetzung der versicherungstechnischen Rückstellungen der direkten Gesamtrechnung zum Bilanzstichtag zeigt folgendes Bild:

in Mio. EUR	Schaden- Unfall	Leben	Gesamt	VJ	+/-%
Prämienüberträge	55,5	6,4	61,9	61,0	1,5%
Deckungsrückstellung trad. Lebensversicherung	-	1.175,8	1.175,8	1.095,3	7,4%
Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	523,9	21,5	545,4	535,2	1,9%
Rückstellung für erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	0,2	-	0,2	0,2	-12,7%
Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der VN	-	47,6	47,6	49,3	-3,5%
Schwankungsrückstellung	74,6	-	74,6	75,6	-1,3%
Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	5,2	6,1	11,3	7,6	47,6%
Summe	659,4	1.257,4	1.916,8	1.824,2	5,1%

Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb

Schaden-Unfall-Versicherung

In der Schaden-Unfall-Versicherung sanken die Provisionsaufwendungen brutto um insgesamt EUR 0,5 Mio. oder -0,7%. Der Kostensatz brutto konnte trotz eines schwächeren Prämienwachstums auf Vorjahresniveau gehalten werden. Haupttreiber für diese positive Entwicklung waren das erfolgreich umgesetzte Kostensenkungsprogramm und eine verursachungsgerechte Anpassung der Verwaltungskostenumlage. Die Kostenreduktionen aus den genannten Maßnahmen wirkten steigenden Personalkosten und Projektausgaben entgegen. Durch eine zusätzliche Erhöhung der Rückversicherungsprovisionen sank der Kostensatz netto gegenüber dem Vorjahr um 2,7%-Punkte auf 24,1%.

Lebensversicherung

In der Lebensversicherung stieg der Provisionsaufwand um EUR 0,2 Mio. aufgrund des zunehmenden Neugeschäftsaufkommens. Es erhöhten sich auch die sonstigen Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb um EUR 1,8 Mio. Diese Entwicklung ist auf die bereits erwähnte verursachungsgerechte Anpassung der Verwaltungskostenumlage zurückzuführen.

Versicherungstechnisches Ergebnis

Schaden-Unfall-Versicherung

Die beschriebene Prämien-, Schaden- und Kostenentwicklung führte in der Schaden-Unfall-Versicherung zu einem Anstieg der Combined Ratio brutto (kombinierte Schaden-Kosten-Quote vor Rückversicherungsabgabe) von 91,6% in 2016 auf 93,8% im Jahr 2017. Nach Rückversicherungsabgabe verbesserte sich die Combined Ratio netto von 98,2% auf 94,1%. Die Aufwendungen für die erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung blieben nahezu unverändert auf dem Niveau von EUR 0,2 Mio. Die übrigen versicherungstechnischen Aufwendungen abzüglich der Erträge sanken hauptsächlich aufgrund geringerer Zuführungen zu Personalrückstellungen um EUR 3,1 Mio. auf EUR 3,8 Mio. Die Schwankungsrückstellung reduzierte sich im Jahr 2017 um EUR 1,0 Mio. (Vorjahr: Rückgang um EUR 3,8 Mio.) auf EUR 74,6 Mio., hauptsächlich aufgrund der Reduktion der Höchstbeträge in den Sparten Kfz-Kasko und Unfall. Eine Dotierung im Bereich der Rechtsschutzversicherung, welche weiterhin sinkende Schadensätze zeigt und somit unter dem langjährigen Schadensatzschnitt liegt, minderte diese Entwicklung. Das versicherungstechnische Ergebnis verbesserte sich somit, hauptsächlich aufgrund des positiven Schadenverlaufes, im Vergleich zum Vorjahr um EUR 9,5 Mio. auf EUR 10,1 Mio.

Lebensversicherung

Das versicherungstechnische Ergebnis der Lebensversicherung, in dem auch die Kapitalerträge enthalten sind, stieg gegenüber dem Vorjahr um EUR 0,3 Mio. auf EUR 1,4 Mio. Die Rückstellung für die erklärte Gewinnbeteiligung wies insgesamt per Jahresende 2017 eine Zuführung von EUR 0,8 Mio. auf. Aus der Position der Rückstellung für künftige Gewinnverwendung wurden EUR 2,6 Mio. in die erklärte Gewinnbeteiligung übertragen.

Lagebericht

Kapitalanlagen und Finanzergebnis

Finanzmarkt

Der Finanzmarkt war im Jahr 2017 von der weiterhin expansiven Geldpolitik der Notenbanken und, damit verbunden, sehr niedrigen Zinsen geprägt. Die Renditen 10-jähriger österreichischer Staatsanleihen blieben auch in 2017 extrem niedrig und lagen zum Jahresende auf einem Niveau von 0,58%. Die Aktienmärkte entwickelten sich sehr erfreulich. In fast allen Märkten waren zweistellige Zuwächse zu verzeichnen, wobei der österreichische ATX mit fast 30% Kurszuwachs besonders hervorstach.

Zusammensetzung der Kapitalanlagen

Zurich verfolgte weiterhin eine sehr konservative Anlagepolitik mit dem Schwerpunkt auf Staatsanleihen aus Kerneuropa und Immobilien, unter Beimischung von Aktien und Unternehmensanleihen. Der Gesamtbestand an Vermögensanlagen exklusive Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung erhöhte sich um EUR 88,0 Mio. auf EUR 1,8 Mrd. Die Zusammensetzung des Bestandes an Kapitalanlagen nach Anlagekategorien per 31.12.2017 zeigt die nachfolgende Übersicht.

Zusammensetzung der Kapitalanlagen per 31.12.2017

(exkl. Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung)

in Mio. EUR	Schaden-Unfall	in %	Leben	in %	Gesamt	in %
Grundstücke und Bauten	92,6	17,4%	146,7	11,2%	239,3	13,0%
Anteile an verbundenen Unternehmen und Beteiligungen	0,3	0,1%	8,2	0,6%	8,5	0,5%
Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere	167,7	31,6%	291,7	22,3%	459,5	25,0%
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	212,4	40,0%	846,1	64,6%	1.058,5	57,5%
Hypothekendarlehen	45,3	8,5%	0,0	0,0%	45,3	2,5%
Vorauszahlungen auf Polizzen	0,0	0,0%	0,2	0,0%	0,2	0,0%
Sonstige Darlehensforderungen	1,0	0,2%	12,8	1,0%	13,8	0,7%
Guthaben bei Banken	5,0	0,9%	3,0	0,2%	8,0	0,4%
Flüssige Mittel	6,9	1,3%	0,3	0,0%	7,2	0,4%
Gesamt Kapitalanlagen	531,2	100,0%	1.309,0	100,0%	1.840,2	100,0%

Finanzergebnis

Das Nettofinanzergebnis über beide Abteilungen (exklusive fondsgebundene Lebensversicherung) reduzierte sich um EUR 4,2 Mio. oder -6,0% auf EUR 65,5 Mio.

Die darin enthaltenen laufenden Finanzerträge sanken um EUR 4,4 Mio. oder -6,1% auf EUR 68,8 Mio. Haupttreiber dieser Entwicklung waren rückläufige Ausschüttungen aus Investmentfonds (EUR -5,3 Mio.). Während Liegenschaftserträge (EUR -0,9 Mio.) sowie sonstige Zinserträge (EUR -0,3 Mio.) und jene aus Schuldscheindarlehen (EUR -0,6 Mio.) Rückgänge verzeichneten, stiegen die Erträge abzüglich Aufwendungen aus Beteiligungen (EUR +1,5 Mio.) und Zinserträge aus festverzinslichen Wertpapieren (EUR +1,2 Mio.).

Die Zinsaufwendungen reduzierten sich um EUR 0,2 Mio. und trugen somit positiv zum Nettofinanzergebnis bei. Die Aufwendungen für die Vermögensverwaltung verzeichneten hingegen eine Zunahme um EUR 0,3 Mio. auf EUR 4,0 Mio.

Die realisierten Kursgewinne abzüglich -verlusten aus dem Abgang von Kapitalanlagen erhöhten sich im Vergleich zum Vorjahr um EUR 8,4 Mio., nahezu ausschließlich bedingt durch deutlich gestiegene realisierte Kursgewinne aus Investmentfonds. Buchmäßige Kursverluste verzeichneten im Vorjahresvergleich einen Anstieg um EUR 0,4 Mio. Der Saldo aus Zu- und Abschreibungen auf Kapitalanlagen verringerte sich im Vergleich zum Jahr 2016, in dem es erstmals aufgrund einer Änderung des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) zu Zuschreibungen auf festverzinsliche Wertpapiere und Investmentfonds kam, um EUR 7,4 Mio.

Bezogen auf den durchschnittlichen Bestand an Kapitalanlagen (Buchwerte exklusive Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung) konnten somit im Jahr 2017 folgende Renditen erwirtschaftet werden:

in Mio. EUR

	Schaden-Unfall	Leben	Gesamt
Durchschnittlicher Bestand an Kapitalanlagen	548	1.248	1.796
Bruttofinanzerträge	21	49	70
Nettofinanzerträge	19	47	66
Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-2	-2	-4
Bruttorendite in %	3,8%	3,9%	3,9%
Abzgl. Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-0,3%	-0,2%	-0,2%
Nettorendite in %	3,5%	3,7%	3,7%

Jahresergebnis

Aufgrund der vorher beschriebenen Entwicklungen des technischen Ergebnisses und des Finanzergebnisses stieg das EGT über beide Abteilungen gemeinsam um EUR 8,6 Mio. oder 38,9% auf EUR 30,9 Mio. Die Ertragssteuern beliefen sich im Jahr 2017 auf einen Aufwand von EUR 3,5 Mio. nach einem Ertrag von EUR 0,8 Mio. im Jahr 2016. Rücklagen wurden in Höhe von EUR 19,7 Mio. aufgelöst (2016: Dotierung EUR 4,4 Mio.). Der verbleibende Jahresgewinn betrug somit EUR 47,1 Mio. (2016: EUR 18,6 Mio.).

Lagebericht – Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB

Inhalt

Grundsätze der Kapitalanlage	29
- Organisation	29
- Überwachung und Steuerung	29
Risikoarten	30
- Marktrisiko	30
- Währungsrisiko	30
- Liquiditätsrisiko	30
- Kreditrisiko	30
- Versicherungstechnisches Risiko Nichtlebensversicherung	31
- Versicherungstechnisches Risiko Lebensversicherung	31
- Rückversicherung	32
Risikomanagementsystem	32
- Struktur des Risikomanagementsystems	32
- Risikobeurteilung und -steuerung	34

Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB

Grundsätze der Kapitalanlage

Die Kapitalveranlagung von Zurich erfolgt unter Berücksichtigung der Bestimmungen des österreichischen Versicherungsaufsichtsgesetzes und der Vorgaben der Zurich Insurance Group im Hinblick auf Asset Allocation, Asset-Liability-Überlegungen und Risikomanagement im Sinne der vom Vorstand verabschiedeten Leitlinien sowie des „Zurich Risk Policy Manuals“. Zurich investiert demgemäß und unter Bedachtnahme auf die Gesamtrisikolage des Unternehmens sowie der darauf abgestimmten Strategie vorwiegend in festverzinsliche Wertpapiere, Investmentfonds und Liegenschaften. Auf den aktiven Einsatz derivativer Finanzinstrumente wird verzichtet.

Organisation

Das Kapitalanlagemanagement ist in die Bereiche Wertpapiere und Schuldscheindarlehen, Liegenschaften und Hypothekendarlehen mit jeweils eigenen Verantwortlichen gegliedert, welche direkt an den Chief Investment Officer (CIO) berichten. Dieser rapportiert seinerseits an den Finanzvorstand (CFO) und das regionale Investment Management der Gruppe. Für die gesamte Kapitalanlagestrategie und -planung ist der Gesamtvorstand mit Unterstützung des CIO verantwortlich. Die lokale Geschäftseinheit wird dabei insbesondere in den Bereichen Investment-Analyse, Research und Asset Allocation sowie Risikoanalyse von Spezialistinnen und Spezialisten der Zurich Insurance Group unterstützt. Das Fondsmanagement, insbesondere jenes für Aktien und Unternehmensanleihen, wird größtenteils in Zusammenarbeit mit ausgewählten Bankpartnern und Kapitalanlagegesellschaften durchgeführt.

Überwachung und Steuerung

Ziel der strategischen Asset Allocation und der Laufzeitensteuerung ist das Erreichen einer marktgerechten Gewinnbeteiligung und einer Risikoposition, die mit den ökonomischen Möglichkeiten des Unternehmens in Einklang steht. Der Vorstand entscheidet nach einem Vorschlag des „Asset Liability Management und Investment Committee“ (ALMIC) über die strategische Asset Allocation. Diese erlangt sodann nach einer Genehmigung durch den Aufsichtsrat Gültigkeit. Im ALMIC sind neben den lokalen Verantwortlichen von Zurich (CEO, CFO, CIO, Aktuarien Schaden-Unfall & Leben) auch der Regional Investment Manager Europe mit Sitz und Stimme vertreten. Das Risikomanagement nimmt dabei eine beratende Funktion ein. Empfehlungen an den Vorstand basieren auf der Einschätzung der makroökonomischen Entwicklung und der Zins- und Aktienmärkte. Darüber hinaus wird auch die jeweilige Auswirkung dieser Einflussfaktoren auf die Aktiv- und Passivseite der Bilanz, die Risikotragfähigkeit und das Risikolimitsystem in der Entscheidung berücksichtigt. ALMIC-Meetings finden quartalsweise statt. In diesen Besprechungen werden die Einhaltung der Kapitalanlagestrategie, der entsprechenden Leitlinien und des Risk Policy Manuals sowie die Erreichung der gesetzten Veranlagungsziele überprüft. Ein weiterer wesentlicher Bestandteil dieser Meetings ist die Überwachung der Risikolimits und der für die Veranlagung relevanten Frühwarnindikatoren. Für die Kapitalanlage relevante Limits werden zudem nach Aufbereitung durch Investment- und Risk Management im unternehmensweiten Risk and Control Committee (RCC) „RCC 360“ berichtet und beschlossen.

Lagebericht

Risikoarten

Marktrisiko

Das aus der Veränderung von Marktpreisen resultierende Risiko wird laufend mithilfe einer anerkannten Informationssoftware, die neben der Bereitstellung aktueller Marktdaten auch für Analysen unseres Portfolios eingesetzt wird, und durch Stresstests, welche verschiedene Szenarien wie Aktien- und Zinsschocks oder Spreadveränderungen simulieren, überprüft. Darüber hinaus wird das Investmentrisiko durch ein eigenes Limitsystem überwacht und begrenzt.

Währungsrisiko

Grundsätzlich erfolgt die Veranlagung währungskongruent, allfällige Ausnahmen sind von untergeordneter Bedeutung.

Liquiditätsrisiko

Im Rahmen der Liquiditätsplanung erfolgt eine Prognose der relevanten Cash-Inflows über einen Drei-Jahreshorizont. Dadurch soll die jederzeitige Liquidität und dauerhafte Erfüllbarkeit unserer Verpflichtungen sichergestellt werden. Die kurzfristige Liquiditätsplanung erfolgt durch eine gemeinsame „Cash Flow“-Vorschau für den Versicherungsbetrieb und die Kapitalanlagen auf täglicher Basis. Dadurch ist garantiert, dass ein allfälliger Liquiditätsbedarf rechtzeitig erkannt wird und Kapitalerträge und Versicherungsleistungen jederzeit in Einklang stehen. Mit der hohen Bonität unserer Wertschriftenbestände gewährleisten wir auch in Extremsituationen eine jederzeitige Zahlungsfähigkeit.

Kreditrisiko

Zurich ist bestrebt, in den festverzinslichen Portfolios eine gute durchschnittliche Kreditqualität aufrechtzuerhalten. Der Bestand an festverzinslichen Wertpapieren und Schuldscheindarlehen gegliedert nach Ratingkategorien zeigte folgendes Bild:

in Mio. EUR	2017	2017	2016
	Marktwert	Anteil in %	Anteil in %
Staat und Staatsgarantie AAA	336,9	21,4%	22,5%
Staat und Staatsgarantie A - AA	932,7	59,2%	63,9%
Staat und Staatsgarantie BBB	0,0	0,0%	1,6%
Corporates AAA	1,4	0,1%	1,1%
Corporates A - AA	119,0	7,5%	7,9%
Corporates BBB	116,5	7,4%	3,0%
Corporates unter Investmentgrade	68,9	4,4%	0,0%
	1.575,4	100,0%	100,0%

Versicherungstechnisches Risiko Nichtlebensversicherung

Tarifierungsrisiko

Um dem Tarifierungsrisiko, das aus einer nicht risikogerechten Prämiengestaltung resultiert, entgegenzuwirken, wendet Zurich anerkannte aktuarielle Verfahren zur Überprüfung der Suffizienz der Prämienkalkulation an. Seit dem Jahr 2006 wird speziell für Kfz-Sparten, die Unfall- und die Rechtsschutz-Sparte sowie für ausgewählte Segmente der Haftpflicht-Sparte und einige Sachsparten die Überprüfung der risikogerechten Prämien um multidimensionale Modellansätze erweitert und laufend beobachtet. In regelmäßigen periodischen Abständen werden unsere Modelle einem Re-Zertifizierungsprozess unterworfen. So fanden im Jahr 2017 die Re-Zertifizierungen für Rechtsschutz, Haushalt und Eigenheim statt. Diese Modellansätze wurden durch den Konzern überprüft und bestätigt.

Reserverisiko

Aus einer zu geringen Bildung der versicherungstechnischen Rückstellungen resultiert das Reserverisiko. Die ausreichende Dotierung der versicherungstechnischen Rückstellungen, insbesondere der Schadenreserven, wird in regelmäßigen Abständen, zumindest vierteljährlich, vom verantwortlichen Nicht-Lebensaktuar durch anerkannte aktuarielle Verfahren auf Sparten- und Segmentebene überprüft. Hierbei wird die „Zurich Risk Policy of Reserving“ und die „Liability Cash Flow Policy“ der Zurich Insurance Group beachtet. Die ausreichende Reservierung wird zusätzlich durch die monatliche Kontrolle der Reserveentwicklung vom Verantwortlichen für den Leistungsbereich überwacht.

Versicherungstechnisches Risiko Lebensversicherung

In der Lebensversicherung sind insbesondere das Zinsgarantie-, das biometrische und das Stornorisiko von Bedeutung.

Zinsgarantierisiko

Das Zinsgarantierisiko resultiert aus Versicherungsverträgen, in deren Leistungsvereinbarungen Zinsgarantien enthalten sind. Es beschreibt die Zinsdifferenz zwischen garantiertem Rechnungszins sowie erwirtschaftetem Kapitalmarktzins. Das Risikoausmaß ist daher erheblich vom Verlauf der Kapitalveranlagungen, die mit den Versicherungsverträgen korrespondieren und durch versicherungstechnische Rückstellungen finanziert sind, abhängig. Für das aktuelle Neugeschäft liegt eine garantierte Mindestverzinsung von 0% bis maximal 0,5% zu Grunde. Im Bestand befinden sich noch Verträge mit bis zu 4,0% garantiertem Rechnungszins. Der Durchschnittssatz beträgt per 31. Dezember 2017 2,32%. Dem Risiko und seinem Einfluss auf das Ergebnis wird durch den Einsatz eines modernen Risikomanagementsystems begegnet. Zentrales Element der Kapitalanlagesteuerung ist ein konsequenter Asset Liability Management Prozess, der von einem mehrmals jährlich tagenden Asset Liability Management Committee getragen wird.

Biometrisches Risiko

Da die Berechnung der versicherungstechnischen Rückstellungen auf biometrischen Grundlagen hinsichtlich der Sterblichkeit und Invalidität basiert, kann daraus das Risiko einer Deckungslücke entstehen. Wir berücksichtigen Langlebighkeits-, Sterblichkeits- und Invaliditätsrisiken. In der Prämienkalkulation werden vorsichtig gewählte Rechnungsgrundlagen verwendet. Die sich daraus ergebenden Gewinne werden über die Gewinnbeteiligung gemäß Gewinnplan wieder den Versicherungsnehmerinnen und -nehmern gutgeschrieben. Wir verwenden für die Bildung der versicherungstechnischen Rückstellungen im Allgemeinen dieselben Rechnungsgrundlagen wie für die Prämienkalkulation. Soweit verfügbar werden die von der Finanzmarktaufsicht und der Aktuarsvereinigung geprüften Rechnungsgrundlagen verwendet. Die sich aus der Überprüfung ergebenden neuen Rechnungsgrundlagen haben in der Vergangenheit dazu geführt, dass für liquide Renten ein Nachreservierungsbedarf entstand. Bei geänderten Rechnungsgrundlagen werden auch die Tarife für den Neuzugang geschlossen und neue Tarife aufgelegt.

Stornorisiko

Das „Stornorisiko“ resultiert daraus, dass die tatsächlichen von den prognostizierten Stornoquoten abweichen können. Die Stornowahrscheinlichkeiten werden aufgrund von Bestandsanalysen für die einzelnen Produktgruppen erhoben

Lagebericht

und fließen in die Profitabilitätsberechnung im Rahmen der Produktentwicklung und in die „Embedded Value“-Bewertungen ein. Eine Überprüfung der angenommenen Stornowahrscheinlichkeiten findet jährlich durch das Aktuariat Leben statt.

Rückversicherung

Rückversicherungsverträge bestehen zum überwiegenden Teil mit der Zurich Insurance Group. Die Angemessenheit der Rückversicherungsdeckung wird von der lokalen Rückversicherungsabteilung in Zusammenarbeit mit Underwriting, Finanzen, Risk Management und weiteren ausgewählten Bereichen analysiert und in Absprache mit dem Vorstand gegebenenfalls angepasst. Zusätzlich erfolgt einmal jährlich für jede Sparte eine gemeinsame Überprüfung des Rückversicherungsbedarfs mit der Rückversicherungseinheit der Konzernzentrale (Group Reinsurance). Die Bonität der externen Rückversicherungspartner zur Sicherstellung der Erfüllung der Verpflichtungen wird laufend als zu überprüfendes Risiko in einem Gremium besprochen und mit Hilfe des internen Credit Risk Monitors und dem Gruppentool „PACE“ überwacht. Je nach Vertragsbeziehung erfolgt eine zusätzliche Prüfung durch Group Reinsurance oder Group Credit Risk. Eine angemessene Risikostreuung wird beachtet. 2015 wurde im Rahmen der risikobasierten Steuerung des Unternehmens das Gremium „Reinsurance-, CAT- & Peak Risk“ (RCPR) implementiert. Dort identifizierte Risiken werden seither zusätzlich systematisch und turnusmäßig überwacht und relevante Veränderungen der Risikosituation dem übergeordneten Gremium „RCC 360“ aufgezeigt, sodass gegebenenfalls erforderliche, risikomitigierende Maßnahmen eingeleitet werden können.

Risikomanagementsystem

Das Risikomanagement liegt in der Verantwortung des Vorstandes. Wir wollen unsere Kundinnen und Kunden, Aktionäre und Mitarbeitenden optimal vor Risiken schützen. Daher legen wir in unserer Risikokultur großen Wert auf eine ganzheitliche, umfassende Sichtweise der Risikosituation und auf einen bedachten und abgestimmten Umgang mit potenziellen und eingetretenen Risiken. „Risikomanagement“ wird von der strategischen Ausrichtung des Unternehmens bis hin zur operativen Einzelentscheidung als eine gemeinsame Aufgabe verstanden, bei der sich jede/r Mitarbeitende seines/ihrer Beitrages zur Gesamtrisikosituation des Unternehmens bewusst sein muss. Die „Zurich Basics“, die Kernwerte und Grundprinzipien von Zurich, enthalten den Verhaltenskodex für alle Zurich-Mitarbeitenden. Weitere Details dazu finden Sie im Kapitel Nichtfinanzielle Erklärung auf Seite 5.

Struktur des Risikomanagementsystems

„Three lines of defense“-Ansatz

Zurich verfolgt einen „Three lines of defense“-Ansatz, wobei die Rollen- und Aufgabenverteilung innerhalb des Risikomanagementsystems zwischen den operativen Bereichen und den Funktionen Risikomanagement, Compliance und Aktuariat sowie der internen Revision klar getrennt ist. Die Gesamtverantwortung wird in unserer Risikokultur jedoch immer als eine gemeinsame wahrgenommen.

Governance-System – RCC 360

Dies spiegelt sich auch deutlich in unserem Governance-System wieder. Das „Risk and Control Committee (RCC)“ RCC 360 stellt das Herzstück unseres unternehmensweiten Risikomanagementsystems dar. Dieses stellt eine umfassende Risikosichtweise sicher und hat durch die Etablierung der Untergremien in der operativen Linie, den Begriff „Risiko“ als klaren Bestandteil des Tagesgeschäftes gefestigt.

Das RCC 360 bildet die risikobasierte Entscheidungsgrundlage für den Vorstand und macht, abgestimmt auf die Organisationsstruktur, das operative Geschäft unter dem vollen Einbezug der sich aus der Gesamtrisikosituation des

Unternehmens ergebenden Restriktionen steuerbar. Im RCC 360 ist der gesamte Vorstand vertreten, der im Anschluss an die Sitzungen im „Risk Steering Committee“ (RSC) Entscheidungen über die behandelten Themenstellungen und vorgebrachten Anträge aus den Untergremien fällt. Die Sitzungsleitung obliegt der Risikomanagementfunktion. Neben den Governance Funktionen (Interne Revision, Compliance, aktuarielle Funktion) und den Aktuaren (Reservierung Schaden-Unfall-Versicherung, Lebensversicherung) sind die operativen Bereiche durch die Chairs der Untergremien Virtuous Circle Property & Casualty (VC P&C), Virtuous Circle Life (VC Life), Asset Liability Management und Investment Committee (ALMIC), Reinsurance, CAT & Peak Risk Gremium (RCPR), Capital Management Gremium (CMC), Operational Risk & Internal Control Gremium (ORIC) und Compliance & Reputation Risk Committee (CRRC) vertreten.

Im Rahmen der Geschäftsstrategie (Roadmap) und der Risikostrategie findet inhaltlich die Planung ihre Restriktion in der Risikotragfähigkeit und dem abgeleiteten Risikoappetit. Planabweichungen werden von den Fachbereichen in Zusammenarbeit mit der Risikomanagementfunktion durch ein Limitsystem, welches alle Unternehmensbereiche umfasst und neben anderen Risikoindikatoren das Kernstück der Berichterstattung der Untergremien an das RCC 360 bildet, überwacht. Ergebnisse und Entscheidungen aus dem RCC 360 werden von den Chairs an die Untergremien kommuniziert. Durch die Aufnahme von festen Risikobestandteilen in den Untergremien und der Kommunikation dieser in die Fachbereiche existiert eine durchgehende Berichtslinie in das RCC 360, womit ein bottom-up Risiko-Reporting und eine top-down Risiko-Mitigation ermöglicht wird. Der Risikokreislauf ist somit vollständig auf die operativen Bereiche umgelegt. Zudem wird vierteljährlich ein Risikobericht im Rahmen des RCC 360 erstellt, der dem Vorstand, dem Aufsichtsrat und gegebenenfalls auch der Finanzmarktaufsicht zur Verfügung gestellt wird.

Zurich Risk Policy

Fester Bestandteil und Grundlage bei der Behandlung aller Risikothemen sind sowohl die internen Leitlinien, als auch die „Zurich Risk Policy (ZRP)“. Die Einhaltung der ZRP wird in einem unabhängigen Prozess überwacht. Der Risikomanagementansatz ist eng mit der ZRP abgestimmt.

Im Sinne einer „No Surprises Culture“ sind, zusätzlich zu den Zurich Basics – die Grundwerte und Grundsätze die Integrität und einwandfreie Geschäftspraktiken fördern – in der „Zurich Risk Policy (ZRP)“ gesonderte Vorschriften für den operativen Betrieb aller Unternehmensbereiche festgelegt. Im Unternehmen sind ein strukturiertes Vorgehen und ein standardisiertes Dokumentationssystem eingerichtet, welches die Compliance zu den Standards regelmäßig überprüft und dokumentiert. Im Falle einer Nichteinhaltung von Vorschriften wird ein automatisierter Eskalationsprozess aktiviert, über den im Bedarfsfall auch Ausnahmeregelungen erteilt werden können.

Interne Kontrollsysteme

Das existierende interne Kontrollsystem, bestehend aus „Operational Key Controls (OKC)“, „Minimum Common Financial Controls (MCFC)“, „Controls for Economic Capital and Solvency (CECS)“, wurde auch im Jahr 2017 wieder um weitere lokale Kontrollen erweitert. Zusätzlich wurde die Weiterentwicklung und Stärkung des unternehmensweiten Kontrollsystems mit einheitlicher Dokumentation der Steuerungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse im Rahmen des Projektes „prozessorientiertes Internes Kontrollsystem (pIKS)“ vorangetrieben. Dabei wurden Prozesse analysiert, strukturiert abgebildet und die darin enthaltenen Risiken mit entsprechenden Kontrollen versehen. Die neu eingerichtete IKS Funktion koordiniert den gesamten unternehmensweiten Kontrollprozess und dessen Weiterentwicklung.

Zusätzlich verfügt Zurich über Risikomanagementmethoden die auf die wesentlichen Prozesse aus operationeller Sicht eingehen. Dazu zählen unter anderem die Durchführung von Risk Assessments für alle wesentlichen Unternehmensbereiche, die Verwendung von Projekt Risk Assessments und die Sicherstellung der Geschäftsfortführung im Sinne von Business Continuity Management.

Laws and Trends Management

Im Rahmen des „Laws and Trends Management“ erfolgt die frühzeitige Auseinandersetzung mit Änderungen im Rechtsumfeld des Unternehmens, um ein klares Verständnis für die Erfordernisse sicherzustellen und die Einhaltung der Vorschriften durch Zurich ab ihrer Wirksamkeit zu gewährleisten. Die weitergehende Stärkung der Governance im Unternehmen und die Intensivschulung ausgewählter Funktionsträgerinnen und -träger sowie Mitarbeitender zu aufsichts- und compliancerelevanten Themen standen in diesem Geschäftsjahr im Mittelpunkt. Diese Aktivitäten werden fortgeführt.

Lagebericht

Datenschutz und Datensicherheit

Zurich nimmt sich der Themen Datenschutz und Datensicherheit in einer ganzheitlich angelegten Betrachtungsweise an. Das Programm umfasst die laufende Verbesserung des technischen Datenschutzes und personenbezogenen Maßnahmen zum Erhalt und zur Erweiterung der Kenntnisse der Mitarbeitenden. Es gibt Verhaltensrichtlinien, beispielsweise betreffend den Schutz von Datenträgern, die Einhaltung projektbezogener Vertraulichkeit, eine sogenannte „Clean Desk Policy“ und Compliance Monitoring Maßnahmen. Schulungen, etwa zur Abwehr von Phishing und Social Engineering, sowie Online-Trainings für eine breite Zahl von Mitarbeitenden und begleitende Kommunikationsmaßnahmen zielen auf den Schutz von Kundendaten sowie Daten von Geschäftspartnern und Mitarbeitenden ab.

Risikobeurteilung und -steuerung

Total Risk Profiling® Risikoanalyse

Einmal jährlich findet im Rahmen von Workshops eine „Total Risk Profiling® Risikoanalyse (TRP)“ statt, in welcher die Leiterinnen und Leiter der Unternehmensbereiche die Gefahren in der Umsetzung der strategischen Planung identifizieren, sie hinsichtlich ihrer Tragweite und Wahrscheinlichkeit bewerten und, sofern das vorher definierte Risikoprofil überschritten wurde, Gegenmaßnahmen festlegen. Sowohl die Einschätzung der Auswirkungen der identifizierten Risiken als auch deren Eintrittswahrscheinlichkeit sowie die Umsetzung und Effektivität von Gegenmaßnahmen wird in regelmäßigen Abständen von den Risk-Managerinnen und -Managern in Zusammenarbeit mit den Bereichsverantwortlichen überprüft. In ähnlicher Weise werden Risiken in großen Projekten und Initiativen eingeschätzt und weiter verfolgt. Eine Konsolidierung erfolgt in einem Risikoprofil, das priorisierte Risiken erfasst, bewertet, dokumentiert und aktualisiert. Der Prozess umfasst im Sinne einer vollständigen Risikoidentifikation alle Bereiche. Das heißt, es werden einzelne Bereichs TRPs durchgeführt, die dann ihren Eingang in die Unternehmens TRP finden. Neben den jährlichen Workshops erfolgt eine quartalsweise Aktualisierung.

Risikoszenarien

Für die Einschätzung des operationellen Risikos werden einmal jährlich Risikoszenarien (Top-Down-Szenarien) aller wesentlichen Geschäftsprozesse hinsichtlich ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und ihres Ausmaßes einer an das operative Umfeld angepassten Neubewertung unterzogen. Aus den Ergebnissen wird das operationelle Risikoprofil des Unternehmens abgeleitet. Die quantifizierbaren Risiken werden zusätzlich im Zurich-eigenen Risikomodell (Z-ECM) berücksichtigt. Dieses dient der Einschätzung des benötigten Risikokapitals für die operationellen Risiken. Eine qualitative Auseinandersetzung mit den Risiken der wesentlichen Unternehmensbereiche fand im Rahmen von strukturiert durchgeführten Risk Assessments statt.

Solvency Capital Requirement

Die Berechnung des Solvenzkapitalerfordernisses – Solvency Capital Requirement (SCR) – erfolgt bei Zurich Österreich mittels des Standardmodells. Für die Beurteilung der Gesamtsolvabilität – Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) – bedient sich Zurich auch des internen Modells der Zurich Insurance Gruppe. Zurich ist nach Solvency II-SCR Anforderungen ausreichend bedeckt. Wesentliche Risiken stellen das Marktrisiko und das versicherungstechnische Risiko Nicht-Leben dar, gefolgt vom operationellen Risiko, den versicherungstechnischen Risiken der Lebensversicherung und dem Kreditrisiko.

Das Solvency II-Reporting, mit dem ORSA Bericht, dem „Regular Supervisory Report (RSR)“ und dem auf unserer Website öffentlich zugänglichen „Solvency and Financial Condition Report (SFCR)“, wurde im Jahr 2017 zum ersten Mal im vollen Umfang erfolgreich durchgeführt.

Limitsystem

Unser breites Limitsystem stellt eine wesentliche Komponente der Überwachung und Steuerung der Risiken dar. Der laufende Risikomanagementprozess wurde auch im Jahr 2017 noch weiter ausgebaut und im Detail verfeinert.

Lagebericht – Ausblick und Schwerpunkte 2018

Inhalt

Geschäftsumfeld	37
Produkt- und Prozessinnovation	37
Vertriebswege	38
Nachhaltigkeit	39
Fokus auf das Kundenerlebnis	39
Dank an die Mitarbeitenden, an Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartner	39

Ausblick und Schwerpunkte 2018

Geschäftsumfeld

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen

Die Wirtschaftsprognosen für die ersten Monate des Jahres 2018 sind positiv, denn es wird mit einem Fortgang der lebhaften Konjunktur gerechnet. Die verfügbaren Einkommen werden laut Prognosen merklich zulegen und dem privaten Konsum Schwung geben. Den Annahmen zufolge werden die äußerst optimistische Stimmung, die hohe Kapazitätsauslastung und die günstigen Finanzierungskosten die Investitionskonjunktur weiter stützen. Im Gegensatz zu den prognostizierten hohen Zuwachsraten bei den Exporten wird erwartet, dass sich die Importdynamik etwas verlangsamt. Der Rückgang der Arbeitslosenquoten dürfte angesichts des weiterhin steigenden Arbeitskräfteangebots geringer ausfallen als in früheren Aufschwungphasen. Die Beschäftigungsnachfrage sollte jedoch kräftig bleiben. Da von den internationalen Rohstoff- und Energiepreisen kein besonderer Preisdruck ausgehen dürfte, wird mit einer gleichbleibenden Inflation in Österreich gerechnet. Es wird erwartet, dass aufgrund der moderaten Inflation im Euroraum die Geldpolitik der EZB nur geringfügig gestrafft wird.

Der österreichische Versicherungsmarkt

Die vorläufigen Prognosen für die österreichische Versicherungswirtschaft zeigen einen Anstieg des Gesamtprämienaufkommens 2018 um 1,2% (Prognose 2017: 0,6%).

In der Schaden-Unfall-Versicherung ist das Prämienwachstum für 2018 mit 2,5% prognostiziert und liegt damit unter dem erwarteten Niveau für 2017 (3,0%). In den Kfz-Sparten wird für das Jahr 2018 mit einem Prämienanstieg um 2,3% (Prognose 2017: 2,5%) gerechnet. Für das Geschäftsjahr 2018 setzt sich diese Prognose aus einem leicht zunehmenden Prämienaufkommen in der Kfz-Haftpflichtsparte um 1,0% sowie einem im Vergleich zu 2017 geringeren Prämienwachstum in der Kfz-Kaskosparte von 3,9% und Kfz-Insassenunfallsparte von 1,1% zusammen. Für die Nicht-Kfz-Sparten wird im Jahr 2018 ein Prämienwachstum von 2,6% (Prognose 2017: 3,3%) erwartet.

In den Lebensversicherungsprämien wird für 2018 mit einem Rückgang um -1,6% (Prognose 2017: -3,9%) gerechnet. In den laufenden Prämienzahlungen wird ein im Vorjahresvergleich geringerer Rückgang von -0,7% prognostiziert. Es wird erwartet, dass sich im Bereich der Einmalermträge der Prämienrückgang von -18,6% in 2017 auf -6,6% in 2018 verringert.

Produkt- und Prozessinnovation

Digitale Services und Projekte

Im Jahr 2018 fokussieren wir uns auf die Digitalisierung und Implementierung des Zukunftsprogramms Mozart. Die Umsetzung von technischen Neuerungen und die damit einhergehenden Geschäftschancen sind Schlüsselfaktoren für unseren langfristigen Unternehmenserfolg. In den letzten Jahren haben wir eine gute Grundlage für die weitere Implementierung geschaffen. Für 2018 planen wir, die ersten Pilotprodukte vorzustellen.

Das Projekt SAP Convergence wurde bereits mit dem Jahreswechsel 2017/2018 erfolgreich umgesetzt. Die Projekte IDD und GDPR werden im Laufe des Jahres 2018 fortgeführt.

Schwerpunkte Schaden-Unfall-Versicherung

Wir werden an unserer Strategie des profitablen Wachstums festhalten und sämtliche Maßnahmen, die wir im Rahmen unseres Portfoliooptimierungs-Programms ins Leben gerufen haben, weiterführen. In 2018 werden wir ein neues, innovatives Kfz-Produkt auf den Markt bringen. Im Mittelpunkt der Produktentwicklung stehen dabei der einfache und bequeme Vertragsabschluss und ein herausragendes Kundenerlebnis. Für 2018 ist ebenfalls ein neuer Auftritt unserer Haushaltsversicherung auf Zurich Connect geplant. Zusätzlich werden wir Aktionen und Maßnahmen setzen, um den Verkaufserfolg unserer mehrfach ausgezeichneten Produkte auch im Jahr 2018 zu fördern.

Lagebericht

Schwerpunkte Lebensversicherung

Das Hauptaugenmerk im Bereich der Lebensversicherung wird im Jahr 2018 auf der Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) sowie der Datenschutzgrundverordnung (GDPR) liegen. Im Zusammenhang mit der IDD und der gesteigerten Nachfrage nach Beratung planen wir für unseren eigenen Vertrieb und unsere Vertriebspartner eine spezielle Applikation zur Verfügung zu stellen, die die Beratung, speziell in der fondsgebundenen Lebensversicherung mit freier Fondsauswahl, unterstützt. Diese App wird es den Beraterinnen und Beratern ermöglichen, ein optimiertes Investmentportfolio entsprechend den Kundenwünschen zusammenzustellen. Wir werden unsere Produktpalette überarbeiten und die Fondsauswahl für die fondsgebundene Lebensversicherung aktualisieren. Gerade bei komplexen Produkten wie der Lebensversicherung ist Verständlichkeit wichtig. Deswegen haben wir uns vorgenommen, die Kommunikationsmittel der Lebensversicherung sprachlich zu überarbeiten.

Vertriebswege

Angestellter Außendienst

Im angestellten Außendienst liegt auch im Jahr 2018 der Fokus auf der Betreuung des Bestandes und dem Cross-Selling. Damit wollen wir nachhaltig profitables Wachstum sicherstellen. Mit unseren ausgezeichneten Produkten, engagierten Außendienstmitarbeitenden und Führungskräften und unserem Kampagnen-Management-Tool haben wir dafür eine gute Basis. Das Sales Development System unterstützt als zentrales Steuerungsinstrument. Dabei verankern wir noch stärker unser Ziel, die Beratungsqualität durch konkrete Maßnahmen und Vorhaben unter Berücksichtigung des beruflichen Lebens-Zyklus der Mitarbeitenden zu verbessern. Zudem werden wir weiterhin sehr gezielt an der strategischen Neupositionierung des angestellten Außendienstes arbeiten, damit wir den Anforderungen unserer Kundinnen und Kunden in einer digitalisierten Welt gerecht werden. Unseren gesamtheitlichen Beratungsansatz „PLUS-Beratung“ werden wir im Jahr 2018 konsequent im Vertrieb verankern. Ziel ist die Qualität der Beratungsdokumentation zu heben und unsere Mehrbereichs-Kunden aufzubauen. Die Einführung der PLUS-Beratung legt dabei den Grundstein für qualitätsgesicherte Beratung und erleichtert die Umsetzung der IDD. Zusätzlich bietet die PLUS-Beratung durch den Einsatz von moderner Technologie ein besonderes Kundenerlebnis. Wir wollen uns so mit unserer Beratungsleistung noch stärker am Markt positiv abheben. Um unsere anspruchsvollen Recruiting-Ziele zu erreichen, haben wir zum Jahresende 2017 ein neues Gehaltsmodell eingeführt.

Partnervertriebe

In Hinblick auf die rechtlichen und wirtschaftlichen Marktveränderungen gilt es die Vertriebskanäle innerhalb der Partnervertriebe weiter zu stärken. Die Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie und der Datenschutzgrundverordnung sind 2018 ein wichtiges Thema in der Kooperation mit unseren Vertriebspartnern. Die geschäftlichen Schwerpunkte liegen dabei auf selektivem Wachstum. Gleichzeitig wollen wir unsere Ertragskraft fördern und absichern. Die Standardisierung von Abläufen und der Ausbau der Services für unsere Vertriebspartner sichern die Effizienz und Effektivität in den Partnervertrieben. Im Bereich der Lebensversicherung haben wir das klare Ziel, die Servicequalität und die Effizienz der Prozesse durch den Einsatz des Maklernetz-Life weiter zu verbessern.

Zurich Connect

Für unseren Direktvertrieb Zurich Connect haben wir uns zum Ziel gesetzt, die Customer Care Strategie zu verfeinern, die Kundenzufriedenheit weiter auszubauen, die Qualität der digitalen Services zu verbessern und Synergien zwischen den Serviceeinheiten zu nutzen. Damit wollen wir auch in diesem Bereich im Jahr 2018 profitabel wachsen.

Nachhaltigkeit

Zurich wird im Jahr 2018 das Programm zur sozialen Verantwortung fortführen und weiterentwickeln. Ebenso wird der gesamte Themenkomplex der Nachhaltigkeit in der beschriebenen Richtung weiterverfolgt. Siehe dazu Kapitel Nichtfinanzielle Erklärung Seite 15.

Fokus auf das Kundenerlebnis

Kundenerwartungen sind im Wandel und werden zunehmend durch Käuferlebnisse aus anderen Branchen geprägt. Einfachheit, Transparenz und Komfort sind dabei zentrale Aspekte. Um unseren bisherigen erfolgreichen Kurs fortzusetzen, werden wir die Gestaltung des Kundenerlebnisses verstärkt in den Fokus rücken. Die zahlreichen Auszeichnungen der vergangenen Jahre sind uns dafür Ansporn und Motivation.

Dank an die Mitarbeitenden, an Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartner

Wir bedanken uns bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den großen Einsatz, den sie tagtäglich zeigen. Gleichmaßen danken wir unseren Kundinnen und Kunden sowie unseren Geschäftspartnern für die gute Zusammenarbeit und das entgegengebrachte Vertrauen.

Wien, den 28. Februar 2018

Der Vorstand:

Andrea Stürmer, MSc MPA

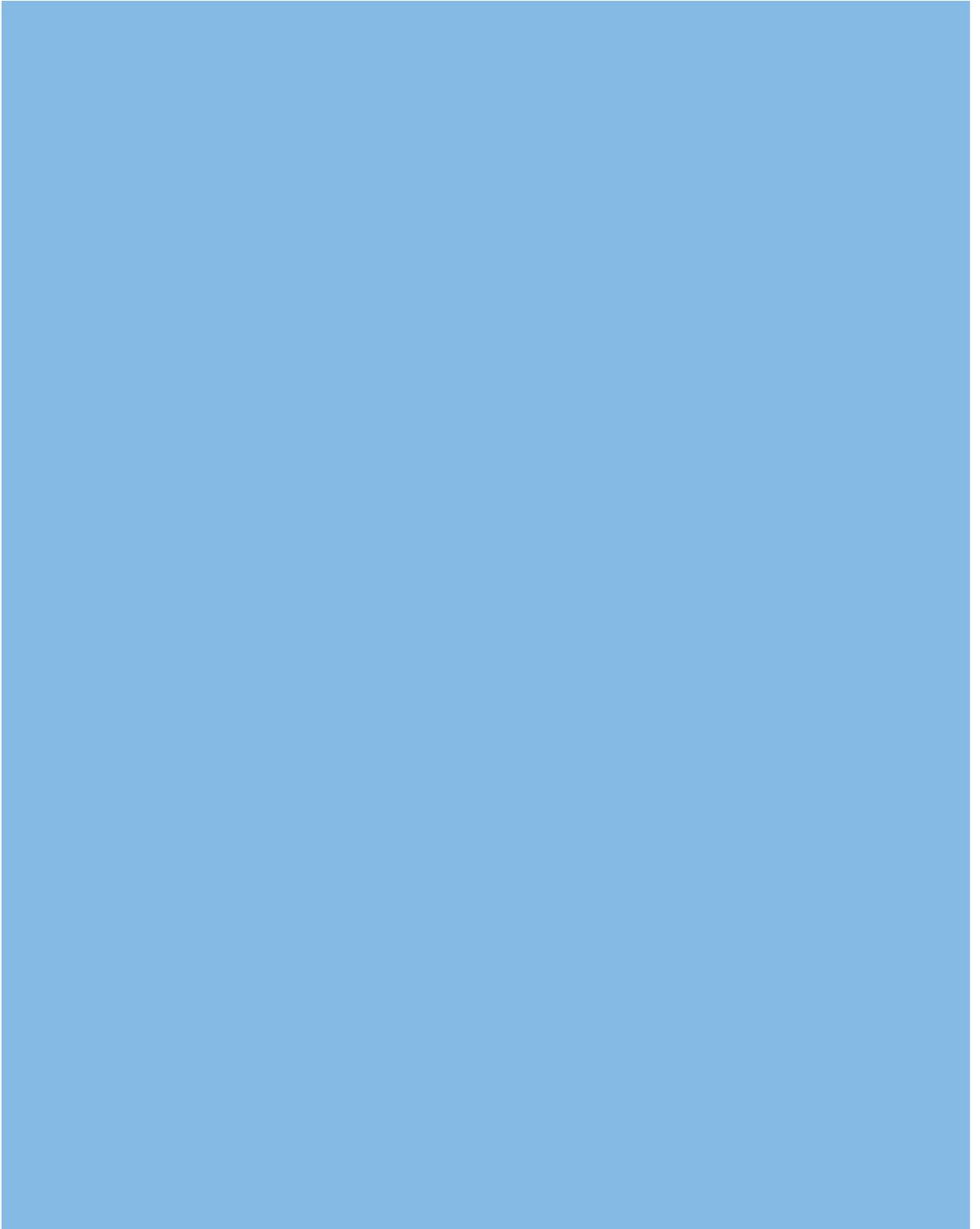
Mag.^a Silvia Emrich

Kurt Möller

Dr. Jochen Zöschg

Mag. Andreas Heidl, ieMBA

Bericht des Aufsichtsrates



Bericht des Aufsichtsrates

Geschäftsjahr 2017

Der Aufsichtsrat hat die ihm nach Gesetz und Satzung obliegenden Aufgaben wahrgenommen. Die Geschäftsführung der Gesellschaft wurde anhand der vom Vorstand vorgelegten Unterlagen, ausführlichen Darstellungen und Nachweisen insbesondere im Rahmen der Aufsichtsratsitzungen und Sitzungen der Ausschüsse des Aufsichtsrates geprüft und erschöpfend erörtert. In gleicher Weise wurden auch die Strategie, die Geschäftsentwicklung, die Lage, das interne Kontrollsystem, das Risikomanagement und das System der internen Revision des Unternehmens diskutiert.

Im Jahr 2017 fanden eine ordentliche Hauptversammlung und eine außerordentliche Hauptversammlung statt. Der Aufsichtsrat hielt – abgesehen von den konstituierenden Sitzungen – in der Funktionsperiode vier Aufsichtsratsitzungen ab. Die vom Aufsichtsrat eingerichteten Ausschüsse traten entsprechend der Geschäftsordnung zusammen. Beschlüsse des Aufsichtsrates wurden ferner im Umlaufweg gefasst. An den Sitzungen des Aufsichtsrates, die sich mit der Feststellung des Jahresabschlusses befassen, sowie an der Hauptversammlung hat der Abschlussprüfer teilgenommen. Die Mitglieder des Aufsichtsrates haben im Geschäftsjahr an Schulungen zur Vertiefung der fachlichen Kenntnisse teilgenommen. Festgehalten wird, dass derzeit ein Prüfungsausschuss durch die Gesellschaft nicht einzurichten ist. Die Aufgaben gemäß § 123 Absatz 9 VAG werden vom Aufsichtsrat wahrgenommen.

Der Aufsichtsrat hat den Jahresabschluss zum 31.12.2017, versehen mit dem Anhang gemäß § 236 ff UGB und den Lagebericht vom Vorstand entgegengenommen, eingesehen und sorgfältig geprüft. Im Zuge dieser Prüfung wurde auch der Vorschlag des Vorstandes für die Gewinnverteilung erörtert. Der Jahresabschluss und der Lagebericht wurden durch die PwC Wirtschaftsprüfung GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft, Wien, geprüft und der Prüfbericht vom Aufsichtsrat mit dem Abschlussprüfer erörtert. Die Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt. Der Abschlussprüfer bestätigt, dass der Jahresabschluss und der Lagebericht den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, der Jahresabschluss ein möglichst getreues Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum Bilanzstichtag vermittelt und der Lagebericht im Einklang mit dem Jahresabschluss steht. Dem Ergebnis der Abschlussprüfung schließt sich der Aufsichtsrat an. Aus den insgesamt vom Aufsichtsrat gemäß § 96 Aktiengesetz vorgenommenen Prüfungen des Jahresabschlusses einschließlich des Lageberichtes ergibt sich, dass kein Anlass zu wesentlichen Beanstandungen gegeben ist. Der Aufsichtsrat hat deshalb einstimmig beschlossen, die vorgelegten Unterlagen nicht zu beanstanden, den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss zu billigen und sich mit dem Vorschlag des Vorstandes für die Gewinnverwendung einverstanden zu erklären.

Der Jahresabschluss 2017 ist somit gemäß § 96 Abs. 4 Aktiengesetz festgestellt.

Der Aufsichtsrat stellt daher an die Hauptversammlung den Antrag,

dass sie über die Gewinnverwendung gemäß dem Vorschlag des Vorstandes beschließe und dem Vorstand sowie dem Aufsichtsrat für das Geschäftsjahr 2017 die Entlastung erteile.

Wien, 20. März 2018

Dr. Daniel Englberger

Vorsitzender des Aufsichtsrates

Bilanz zum 31. Dezember 2017 – Aktiva

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro

Aktiva	31. Dezember 2017			31.12. 2016
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt td EUR
A. Immaterielle Vermögensgegenstände	10.373.245,79	0,00	10.373.245,79	7.412
I. Sonstige immaterielle Vermögensgegenstände	10.373.245,79	0,00	10.373.245,79	7.412
B. Kapitalanlagen	524.294.421,28	1.308.720.386,27	1.833.014.807,55	1.748.761
I. Grundstücke und Bauten	92.596.676,85	146.743.615,54	239.340.292,39	243.894
II. Kapitalanlagen in verbundenen Unternehmen und Beteiligungen				
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	246.640,73	0,00	246.640,73	247
2. Beteiligungen	47.441,59	8.217.503,40	8.264.944,99	8.265
III. Sonstige Kapitalanlagen				
1. Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere	167.734.418,23	291.720.823,52	459.455.241,75	472.226
2. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	212.385.117,89	846.068.258,19	1.058.453.376,08	882.126
3. Hypothekenforderungen	45.272.839,69	0,00	45.272.839,69	47.128
4. Vorauszahlungen auf Polizzen	0,00	210.530,84	210.530,84	232
5. Sonstige Ausleihungen	1.012.047,70	12.750.000,00	13.762.047,70	47.104
6. Guthaben bei Kreditinstituten	4.999.238,60	3.009.654,78	8.008.893,38	47.540
C. Kapitalanlagen der fondsgebundenen und der indexgebundenen Lebensversicherung	0,00	291.310.429,45	291.310.429,45	288.049
D. Forderungen	36.956.650,43	23.227.520,75	60.184.171,18	67.311
I. Forderungen aus dem direkten Versicherungsgeschäft				
1. an Versicherungsnehmer	6.788.584,49	5.162.424,84	11.951.009,33	13.459
2. an Versicherungsvermittler	1.935.638,39	16.970.732,09	18.906.370,48	17.195
3. an Versicherungsunternehmen	6.956.370,84	0,00	6.956.370,84	8.000
II. Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	4.790.725,40	60.649,01	4.851.374,41	7.164
III. Sonstige Forderungen	16.485.331,31	1.033.714,81	17.519.046,12	21.493
E. Anteilige Zinsen und Mieten	2.606.737,13	15.128.299,33	17.735.036,46	17.233

Aktiva	31. Dezember 2017			31.12. 2016
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt td EUR
F. Sonstige Vermögensgegenstände	12.650.504,02	477.808,23	13.128.312,25	22.136
I. Sachanlagen (ausgenommen Grundstücke und Bauten) und Vorräte	1.975.487,32	17.900,70	1.993.388,02	2.152
II. Laufende Guthaben bei Kreditinstituten, Schecks und Kassenbestand	6.871.968,80	305.935,73	7.177.904,53	3.463
III. Andere Vermögensgegenstände	3.803.047,90	153.971,80	3.957.019,70	16.520
G. Rechnungsabgrenzungsposten	21.964.955,97	0,00	21.964.955,97	27.120
H. Aktive latente Steuern	5.986.176,34	0,00	5.986.176,34	1.053
I. Verrechnungsposten zwischen den Abteilungen	41.422.904,35	-41.422.904,35	0,00	0
	656.255.595,31	1.597.441.539,68	2.253.697.134,99	2.179.075

Ich bestätige, dass die Deckungsrückstellung und die Prämienüberträge nach den hierfür geltenden Vorschriften und versicherungsmathematischen Grundlagen berechnet sind.

Die in der Abteilung Lebensversicherung vom 31. Dezember 2017 unter der Position Deckungsrückstellung ausgewiesene Summe von EUR 1.175.852.699,97 enthält die Deckungsrückstellung des eigenen Geschäfts. Darin enthalten ist eine Zinszusatzreserve von EUR 21.547.183,89. Der Anteil des Rückversicherers beträgt EUR 0.

Die unter der Position Prämienüberträge ausgewiesene Summe von EUR 6.383.019,15 enthält den Prämienübertrag des eigenen Geschäfts von EUR 6.383.019,15 abzüglich des dem Rückversicherer abgegebenen Anteils von EUR 0.

Wien, 23. Jänner 2018

Verantwortliche Aktuar:

Martina Schroll

Bilanz zum 31. Dezember 2017 – Passiva

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro

Passiva	31. Dezember 2017			31.12. 2016
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt td EUR
A. Eigenkapital	119.698.152,83	42.463.875,58	162.162.028,41	153.433
I. Grundkapital				
1. Nennbetrag	9.750.000,00	2.250.000,00	12.000.000,00	12.000
II. Kapitalrücklagen				
1. gebundene	1.308.111,01	0,00	1.308.111,01	1.308
III. Gewinnrücklagen				
1. Gesetzliche Rücklage gemäß § 229 Abs. 6 UGB	894.311,90	0,00	894.311,90	894
2. Freie Rücklagen	47.547.945,62	32.454.347,18	80.002.292,80	99.730
IV. Risikorücklage	13.060.062,00	7.585.513,00	20.645.575,00	20.646
V. Bilanzgewinn	47.137.722,30	174.015,40	47.311.737,70	18.855
davon Gewinnvortrag	121.999,10	132.655,47	254.654,57	206
B. Nachrangige Verbindlichkeiten	0,00	0,00	0,00	0,00
C. Versicherungstechnische Rückstellungen im Eigenbehalt	371.316.546,02	1.257.890.694,85	1.629.207.240,87	1.552.264
I. Prämienüberträge	23.751.721,07	6.383.019,15	30.134.740,22	30.087
1. Gesamtrechnung	55.554.069,80	6.383.019,15	61.937.088,95	61.038
2. Anteil der Rückversicherer	-31.802.348,73	0,00	-31.802.348,73	-30.950
II. Deckungsrückstellung	0,00	1.175.852.699,97	1.175.852.699,97	1.095.272
1. Gesamtrechnung	0,00	1.175.852.699,97	1.175.852.699,97	1.095.272
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
III. Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	267.564.037,49	21.963.203,54	289.527.241,03	294.068
1. Gesamtrechnung	525.166.471,34	22.138.185,20	547.304.656,54	537.731
2. Anteil der Rückversicherer	-257.602.433,85	-174.981,66	-257.777.415,51	-243.664
IV. Rückstellung für erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	221.443,00	0,00	221.443,00	254
1. Gesamtrechnung	221.443,00	0,00	221.443,00	254
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
V. Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer	0,00	47.612.846,86	47.612.846,86	49.348
1. Gesamtrechnung	0,00	47.612.846,86	47.612.846,86	49.348
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
VI. Schwankungsrückstellung	74.602.608,00	0,00	74.602.608,00	75.610

Passiva	31. Dezember 2017			31.12. 2016
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt td EUR
VII. Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	5.176.736,46	6.078.925,33	11.255.661,79	7.625
1. Gesamtrechnung	5.176.736,46	6.078.925,33	11.255.661,79	7.625
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
D. Versicherungstechnische Rückstellungen der fondsgebundenen und der indexgebundenen Lebensversicherung	0,00	286.878.639,51	286.878.639,51	283.217
E. Nichtversicherungstechnische Rückstellungen	94.009.883,53	3.366.144,89	97.376.028,42	96.110
I. Rückstellungen für Abfertigungen	29.578.473,00	0,00	29.578.473,00	31.689
II. Rückstellungen für Pensionen	33.827.615,00	0,00	33.827.615,00	35.258
III. Steuerrückstellungen	3.366.601,65	0,00	3.366.601,65	150
IV. Sonstige Rückstellungen	27.237.193,88	3.366.144,89	30.603.338,77	29.012
F. Depotverbindlichkeiten aus dem abgegebenen Rückversicherungsgeschäft	0,00	0,00	0,00	0,00
G. Sonstige Verbindlichkeiten	69.922.269,07	3.350.657,36	73.272.926,43	81.558
I. Verbindlichkeiten aus dem direkten Versicherungsgeschäft				
1. an Versicherungsnehmer	19.041.709,56	2.534.202,39	21.575.911,95	24.722
2. an Versicherungsvermittler	8.279.290,92	0,00	8.279.290,92	7.985
3. an Versicherungsunternehmen	10.421.452,59	0,00	10.421.452,59	10.158
II. Abrechnungverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	4.770.058,99	427.613,33	5.197.672,32	8.317
III. Verbindlichkeiten gegen Kreditinstitute	0,00	0,00	0,00	0
IV. Andere Verbindlichkeiten	27.409.757,01	388.841,64	27.798.598,65	30.377
H. Rechnungsabgrenzungsposten	1.308.743,86	3.491.527,49	4.800.271,35	12.493
	656.255.595,31	1.597.441.539,68	2.253.697.134,99	2.179.075,17

Ich bestätige gemäß § 305(7) VAG, dass das Deckungserfordernis durch die Widmung von für die Bedeckung geeigneten Vermögenswerten voll erfüllt ist.

Wien, 28. Februar 2018

Treuhänderin:
Dr. Gerlinde Taurer

Gewinn- und Verlustrechnung

Schaden- und Unfallversicherung

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Versicherungstechnische Rechnung	2017 EUR	2016 td EUR
1. Abgegrenzte Prämien	223.085.068,20	219.700
a) Verrechnete Prämien		
aa) Gesamtrechnung	492.017.615,56	482.964
ab) Abgegebene Rückversicherungsprämien	-268.825.401,82	-263.763
b) Veränderung durch Prämienabgrenzung		
ba) Gesamtrechnung	-959.054,90	1.030
bb) Anteil der Rückversicherer	851.909,36	-531
2. Kapitalerträge des technischen Geschäfts	0,00	0
3. Sonstige versicherungstechnische Erträge	626.867,48	359
4. Aufwendungen für Versicherungsfälle	-156.111.565,73	-156.985
a) Zahlungen für Versicherungsfälle		
aa) Gesamtrechnung	-309.696.549,41	-297.025
ab) Anteil der Rückversicherer	150.919.264,80	144.867
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle		
ba) Gesamtrechnung	-11.409.849,89	-9.287
bb) Anteil der Rückversicherer	14.075.568,77	4.461
5. Erhöhung von versicherungstechn. Rückstellungen	-182.774,28	-141
a) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen		
aa) Gesamtrechnung	-182.774,28	-141
ab) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
6. Aufwendungen für die erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	-150.270,86	-182
a) Gesamtrechnung	-150.270,86	-182
b) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
7. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-53.711.476,08	-58.725
a) Aufwendungen für den Versicherungsabschluss	-105.447.654,01	-103.712
b) Sonstige Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-33.912.633,93	-33.401
c) Rückversicherungsprovisionen und Gewinnanteile aus Rückversicherungsabgaben	85.648.811,86	78.389
8. Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen	-4.444.757,70	-7.251
9. Veränderung der Schwankungsrückstellung	1.007.771,00	3.807
10. Versicherungstechnisches Ergebnis	10.118.862,03	582

Lebensversicherung

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Versicherungstechnische Rechnung	2017 EUR	2016 td EUR
1. Abgegrenzte Prämien	197.855.877,08	149.501
a) Verrechnete Prämien		
aa) Gesamtrechnung	198.498.190,56	150.078
ab) Abgegebene Rückversicherungsprämien	-727.819,77	-885
b) Veränderung durch Prämienabgrenzung		
ba) Gesamtrechnung	85.506,29	309
bb) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
2. Kapitalerträge des technischen Geschäfts	47.147.574,55	51.497
3. Nicht realisierte Gewinne aus Kapitalanlagen gemäß Posten C. der Aktiva	6.070.783,24	6.071
4. Sonstige versicherungstechnische Erträge	0,00	0
5. Aufwendungen für Versicherungsfälle	-130.279.439,59	-171.576
a) Zahlungen für Versicherungsfälle		
aa) Gesamtrechnung	-132.403.802,59	-169.610
ab) Anteil der Rückversicherer	249.630,24	286
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle		
ba) Gesamtrechnung	1.836.440,35	-2.216
bb) Anteil der Rückversicherer	38.292,41	-36
6. Erhöhung von versicherungstechnischen Rückstellungen	-82.410.300,60	-14.514
a) Deckungsrückstellung	-78.936.730,57	-13.243
aa) Gesamtrechnung	-78.936.730,57	-13.243
b) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	-3.473.570,03	-1.271
ba) Gesamtrechnung	-3.473.570,03	-1.271
7. Verminderung von versicherungstechn. Rückstellungen	0,00	21.142
a) Deckungsrückstellung	0,00	21.142
aa) Gesamtrechnung	0,00	21.142
b) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	0,00	0
ba) Gesamtrechnung	0,00	0
8. Aufwendungen f. die erfolgsunabhängige Prämienrückstattung bzw. Gewinnbeteiligung d. Versicherungsnehmer	-2.867.558,10	-8.225
a) Gesamtrechnung	-2.867.558,10	-8.225
9. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-32.033.152,54	-29.988
a) Aufwendungen für den Versicherungsabschluss	-25.176.250,60	-23.674
b) Sonstige Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-6.887.660,98	-6.340
c) Rückversicherungsprovisionen und Gewinnanteile	30.759,04	26
10. Nicht realisierte Verluste aus Kapitalanlagen gemäß Posten C. der Aktiva	-1.862.125,65	-2.679
11. Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen	-210.513,58	-147
12. Versicherungstechnisches Ergebnis	1.411.144,81	1.083

Gewinn- und Verlustrechnung

Gesamt

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in EURO

Nichtversicherungstechnische Rechnungen	31. Dezember 2017			31.12. 2016
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt td EUR
1. Versicherungstechnisches Ergebnis	10.118.862,03	1.411.144,81	11.530.006,84	1.665
2. Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträge	29.682.697,31	62.665.652,97	92.348.350,28	92.150
a) Erträge aus Beteiligungen, davon verbundene Unternehmen	164.849,78 164.849,78	500.000,00 500.000,00	664.849,78 664.849,78	73 73
b) Erträge aus Grundstück und Bauten, davon verbundene Unternehmen	8.516.616,61 0,00	9.452.590,37 0,00	17.969.206,98 0,00	18.884 0
c) Erträge aus sonstigen Kapitalanlagen, davon verbundene Unternehmen	12.704.239,25 0,00	36.470.011,00 0,00	49.174.250,25 0,00	53.829 0
d) Erträge aus Zuschreibungen	2.644.853,30	6.017.403,91	8.662.257,21	12.576
e) Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen	4.585.221,04	10.107.132,53	14.692.353,57	5.301
f) Sonstige Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträge	1.066.917,33	118.515,16	1.185.432,49	1.487
3. Aufwendungen für Kapitalanlagen und Zinsaufwendungen	-10.632.456,56	-15.518.078,42	-26.150.534,98	-20.444
a) Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-1.642.776,95	-1.417.705,41	-3.060.482,36	-2.828
b) Abschreibungen von Kapitalanlagen	-7.262.332,46	-7.894.542,91	-15.156.875,37	-10.993
c) Zinsaufwendungen	-12.309,42	-854.002,94	-866.312,36	-1.080
d) Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen	-1.712.901,50	-5.351.827,16	-7.064.728,66	-4.649
e) Sonstige Aufwendungen für Kapitalanlagen davon verbundene Unternehmen	-2.136,23 0,00	0,00 0,00	-2.136,23 0,00	-893 -875
4. In die versicherungstechnische Rechnung übertragene Kapitalerträge	0,00	-47.147.574,55	-47.147.574,55	-51.497
5. Sonstige nichtversicherungstechnische Erträge	2.256.336,99	0,00	2.256.336,99	2.182
6. Sonstige nichtversicherungstechnische Aufwendungen	-1.979.966,43	0,00	-1.979.966,43	-1.838
7. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	29.445.473,34	1.411.144,81	30.856.618,15	22.219

Nichtversicherungstechnische Rechnungen	31. Dezember 2017			31.12. 2016
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt td EUR
8. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag			-3.527.462,25	843
9. Jahresüberschuss/-Fehlbetrag			27.329.155,90	23.062
10. Auflösung von Rücklagen			21.847.927,23	447
a) Auflösung der Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen			0,00	0
b) Auflösung sonstiger unverteuerter Rücklagen			0,00	0
c) Auflösung von freien Rücklagen			21.847.927,23	447
11. Zuweisung an Rücklagen			-2.120.000,00	-4.860
a) Zuweisung an die Risikorücklage gemäß § 73 gemäß § 73 a VAG			0,00	0
b) Zuweisung an die Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen			0,00	0
c) Zuweisung an sonstige unverteuerte Rücklagen			0,00	0
d) Zuweisung an freie Rücklagen			-2.120.000,00	-4.860
12. Jahresgewinn			47.057.083,13	18.648
13. Gewinnvortrag			254.654,57	206
14. Bilanzgewinn			47.311.737,70	18.855

Anhang für das Geschäftsjahr 2017

Anhang für das Geschäftsjahr 2017

Allgemeine Angaben

Auf den vorliegenden Jahresabschluss zum 31. Dezember 2017 der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft wurden die Rechnungslegungsbestimmungen des Unternehmensgesetzbuches (UGB) unter Berücksichtigung der besonderen Bestimmungen des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) in der geltenden Fassung angewandt.

Der Jahresabschluss wurde unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und Bilanzierung sowie unter Beachtung der Generalnorm, ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Unternehmens zu vermitteln, aufgestellt.

Die Gesellschaft betreibt das Lebens- und das Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft.

Offenlegung und Erläuterung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Die **sonstigen immateriellen Vermögensgegenstände** werden zu Anschaffungskosten, vermindert um planmäßige Abschreibungen in Höhe von 10% bis 25% p.a., angesetzt.

Grundstücke werden zu Anschaffungskosten, Bauten zu Anschaffungs- oder Herstellungskosten, vermindert um planmäßige Abschreibungen, bewertet.

Die Bewertung **der Anteile an Investmentfonds, der Anteile an verbundenen Unternehmen und der Beteiligungen** (mit Ausnahme der Kapitalanlagen der fonds- und indexgebundenen Lebensversicherung, die zum Tageswert bewertet werden) erfolgt nach dem strengen Niederstwertprinzip.

Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere der Abteilung Leben werden ab dem Geschäftsjahr 2007 unter Anwendung des § 149 Abs. 1 VAG nach dem gemilderten Niederstwertprinzip bewertet. In der Schaden-Unfall-Versicherung erfolgt die Bewertung weiterhin unverändert nach dem strengen Niederstwertprinzip.

Im laufenden Jahr 2017 gab es keine Zuschreibungen auf festverzinsliche Wertpapiere (VJ Schaden/Unfall EUR 130.949,18, Leben EUR 139.377,72) und Investmentfonds (VJ Schaden/Unfall EUR 222.801,44, Leben EUR 1.290.782,24).

Für die per 01.01.2016 nachgeholten Zuschreibungen besteht gem. § 906 Abs. 32 UGB ein passiver Rechnungsabgrenzungsposten in Höhe von EUR 4.039.208,75/VJ EUR 11.607.042,77 (Schaden/Unfall EUR 547.681,26 Leben EUR 3.491.527,49).

Für festverzinsliche Wertpapiere mit fixem Rückzahlungsbetrag ist der Unterschiedsbetrag, welcher als Differenz zwischen Anschaffungskosten und Rückzahlungsbetrag definiert ist, (zeitanteilig) abzuschreiben. Dieser Unterschiedsbetrag gem. § 3. Abs. 1a VU-RLV beträgt zum 31.12.2017 EUR 21.598.820,08.

Die Kapitalanlage der fondgebundenen Lebensversicherung erfolgte in folgenden Fonds:

Wertpapiere- kennnummer:	Fondsbezeichnung:		
AT0000495064	ESERFOL AV FD	LU0093745825	DWSREMK LX FD
AT0000615158	CPBRLET AV FD	LU0099730524	DWSMPLS LX FD
AT0000615836	ARICKON AV FD	LU0108415935	JPMGHYA LX FD
AT0000634704	CQTRBF AV FD	LU0114760746	TEMGREU LX FD
AT0000713441	CRRUBIN AV FD	LU0119124781	FIDEMCF LX FD
AT0000713466	CRSAFIR AV FD	LU0129412341	FFGCVBA LX FD
AT0000767736	VIENNAT AV FD	LU0133061175	JBSAMSW LX FD
AT0000805163	OESTRIT AV FD	LU0168341575	FLGLREV LX FD
AT0000805361	GLOMIXT AV FD	LU0171289902	MERNEEA LX FD
AT0000810650	ARICWAC AV FD	LU0171305526	MIGGMFX LX FD
AT0000812979	SPARFDT AV FD	LU0171307068	MERHLEA LX FD
AT0000815022	ITLBD2T AV FD	LU0172157280	MIGWMEA LX FD
AT0000822747	OSTAKTI AV FD	LU0188157704	DWSPECE LX FD
AT0000A03K55	CARTTRG AV FD	LU0229946628	TEMBREU LX FD
AT0000A07HR9	SUPR1FT AV FD	LU0238202427	FIEURAC LX FD
AT0000A07HU3	SUP4EAK AV FD	LU0251119078	FI2035A LX FD
AT0000A10JD9	APOL11T AV FD	LU0251120084	FI2040A LX FD
AT0000A13EG7	ERBEMCT AV FD	LU0251128657	FIDEBCA LX FD
AT0000ARCUS3	ARCALPH AV FD	LU0251130554	FIDPSMA LX FD
DE0008474024	AKKMULA GR FD	LU0251131362	FI2030A LX FD
DE0009848119	DWSTOPD GR FD	LU0251131792	FI2025A LX FD
DE000A0YJMN7	CQARTST GR FD	LU0272367581	DWSVODA LX FD
DE000DWS0W32	DWSACHW GR FD	LU0272368126	DWSVR15 LX FD
DE000DWS0XF8	WVFNACH GR FD	LU0272368639	DWSVR10 LX FD
FR0010135103	CARMPAT FP FD	LU0272368712	DWSVR7Y LX FD
GB0002771169	TDNESL1 LN FD	LU0272369017	DWSVR5Y LX FD
GB0002771383	TDNESG1 LN FD	LU0309482544	DWSVMDV LX FD
GB0030932676	MGGBEAA LN FD	LU0309483435	DWSVMBA LX FD
GB00B0WHN872	TDGLRNA LN FD	LU0309483781	DWSVMDA LX FD
GB00B1FQYB82	THCBRGA LN FD	LU0329760002	DWSTDLC LX FD
LU0011254512	DMRESFD LX FD	LU0390137031	TEMFMAE LX FD
LU0034353002	RENDGAR LX FD	LU0414505502	DWVRXLD LX FD
LU0048578792	FIDLEUI LX FD	LU0430493212	JABAAEH LX FD
LU0050372472	MIGSEBI LX FD	LU0431139764	ETAKTVE LX FD
LU0051759099	FLEFEEI LX FD	LU0482497798	INVPGAH LX FD
LU0066341099	INVPEBI LX FD	LU0503631714	PIEMSPE LX FD
LU0069450822	FIDLAMA LX FD	LU0504964148	DVDPLUS LX FD
LU0069452877	FIDLSEA LX FD	LU0504964221	DWSVDBL LX FD
LU0080749848	FIDGEEI LX FD	LU0504964494	DWSDBLP LX FD

Anhang

Wertpapiere- kennnummer:	Fondsbezeichnung:
LU0595205559	DWSII26 LX FD
LU0599946893	DWSKALC LX FD
LU0757064992	DWSII27 LX FD
LU0828003284	DWSGP90 LX FD
LU0891000035	DWSII28 LX FD
LU0952573482	FVSMO2R LX FD
LU1025014389	FT45EAA LX FD
LU1025014629	FIDAAEU LX FD
LU1040400043	DFPII29 LX FD
LU1054320897	DWMAILC LX FD
LU1147470170	FRSBAAE LX FD
LU1218393426	DFPII30 LX FD
LU1230072552	DQELVLD LX FD
LU1355508505	DWF2031 LX FD
LU1599084297	DWF2032 LX FD
XS0341812682	ZBI 2018 GAIA N
XS0382007127	0 CITI 23

Hypothekenforderungen, Polizzendarlehen und sonstige Darlehensforderungen werden grundsätzlich mit dem Nennbetrag der aushaftenden Forderung bewertet. Zu Forderungen, deren Einbringlichkeit zweifelhaft ist, werden ausreichende Einzelwertberichtigungen gebildet, die von den Nennbeträgen abgezogen werden.

Zuzählungsdisagio wird mit der Tilgung der Darlehen vereinnahmt. Die noch nicht als Ertrag vereinnahmten Disagiobeträge werden unter den passiven Rechnungsabgrenzungsposten ausgewiesen.

Die **Gegenüberstellung der Buch- und Zeitwerte** der Kapitalanlagen (§ 155 Abs. 5 VAG) zum 31.12.2017 zeigt folgendes Bild:

Angaben in td EUR	Schaden/Unfall		Leben	
	Buchwert	Zeitwert	Buchwert	Zeitwert
Grundstücke und Bauten ¹⁾	92.596,7	234.250,0	146.743,6	291.580,0
Anteile an verbundenen Unternehmen ²⁾	246,6	246,6	0,0	0,0
Beteiligungen ²⁾	47,4	47,4	8.217,5	8.217,5
Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere ³⁾	167.734,4	174.816,0	291.720,8	292.669,4
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere ^{3) 4)}	212.385,1	224.028,4	846.068,3	1.028.589,8
Hypothekenforderungen ²⁾	45.272,8	45.272,8	0,0	0,0
Vorauszahlungen auf Polizzen ²⁾	0,0	0,0	210,5	210,5
Sonstige Ausleihungen ²⁾	1.012,0	1.012,0	12.750,0	12.750,0
Guthaben bei Kreditinstituten	4.999,2	4.999,2	3.009,7	3.009,7
Gesamt Rechnungsjahr	524.294,4	684.672,6	1.308.720,4	1.637.026,9
Gesamt Vorjahr	562.179,3	706.108,8	1.186.581,6	1.530.246,5

- 1) Die Liegenschaften werden zu fortgeschriebenen Anschaffungswerten unter Berücksichtigung außerplanmäßiger Abschreibungen bewertet. Die Ermittlung der Verkehrswerte erfolgte im Wege der Schätzung für den gesamten Liegenschaftsbestand im Jahr 2017. Die Schätzung der Verkehrswerte wurde grobteils nach Verbandsempfehlung vorgenommen, für einige Liegenschaften wurden externe Gutachten erstellt.
- 2) Bewertung zu Anschaffungswerten unter Berücksichtigung außerplanmäßiger Abschreibungen.
- 3) Bewertung zu Börsen- oder Marktwerten, soweit diese die Buchwerte unterschreiten; wenn ein solcher nicht besteht, erfolgt die Bewertung zu Nennwerten unter Berücksichtigung außerplanmäßiger Abschreibungen.
- 4) Bewertung der Schuldverschreibungen und anderer festverzinslicher Wertpapiere wird in der Lebensversicherung nach dem gemilderten Niederstwertprinzip vorgenommen.

Derivative Finanzinstrumente werden von der Gesellschaft im Rahmen der Kapitalveranlagung nicht eingesetzt.

Die **Forderungen an Versicherungsnehmerinnen und -nehmer bzw. an Versicherungsvermittler** (abzüglich erforderlicher Einzelwertberichtigungen), die **Abrechnungsforderungen aus dem Mit- und Rückversicherungsgeschäft, die sonstigen Forderungen** und die **anteiligen Zinsen** werden gleichfalls mit dem Nominalwert ausgewiesen.

Die Forderungen an Versicherungsvermittler in der Lebensversicherung in Höhe von EUR 16.970.732,09 (VJ EUR 15.832.213,03) betreffen im Wesentlichen Provisionsanteile aus der fonds- und indexgebundenen Lebensversicherung, die zum Bilanzstichtag noch nicht verdient waren. Diese Provisionsanteile wurden unter Berücksichtigung eines Kürzungsprozentsatzes von 5% für Uneinbringlichkeit und Verzinsung ermittelt.

Die Bewertung der **Sachanlagen** (ausgenommen Grundstücke und Bauten) erfolgt zu Anschaffungskosten, vermindert um planmäßige Abschreibungen, die mit den steuerlich anerkannten Abschreibungsätzen bemessen werden. **Geringwertige Vermögensgegenstände** werden im Zugangsjahr zur Gänze abgeschrieben.

Anhang

Den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend wird der **Risikorücklage gemäß § 143 VAG** jährlich ein Betrag in Höhe von 0,6% der um die Rückversicherungsabgabe verminderten abgegrenzten Prämien des inländischen Geschäfts zugeführt, bis diese höchstens 4% der verdienten Prämien im Eigenbehalt erreicht hat. Im Jahr 2017 wurde in den Abteilungen Schaden/Unfall und Leben dieser Höchstbetrag erreicht.

Entsprechend den Bestimmungen des RÄG 2014 wurden am 01.01.2016 die bestehenden Bewertungsreserven für Sonderabschreibungen von Vermögensgegenständen des Anlagevermögens, die aufgrund steuerlicher Vorschriften vorgenommen wurden, in die freie Gewinnrücklage umgebucht.

Die **Prämienüberträge** in der Schaden- und Unfallversicherung werden ab dem Geschäftsjahr 2002 in sämtlichen Sparten zeitanteilig berechnet. Bei der Berechnung der Prämienüberträge wird in der Kfz-Haftpflichtversicherung ein Kostenabzug in Höhe von 10% (EUR 804.252,90/VJ EUR 816.215,28, bei allen übrigen Sparten von 15% (EUR 2.914.137,34/VJ EUR 2.868.652,47) dieser Prämienüberträge im Selbstbehalt vorgenommen.

Die **Deckungsrückstellung und die Prämienüberträge** in der Lebensversicherung werden nach den in den genehmigten Geschäftsplänen vorgeschriebenen Berechnungsformeln unter Verwendung der geschäftsplanmäßigen Berechnungsgrundlagen ermittelt. Die Grundlagen der Berechnung der Deckungsrückstellung werden vom verantwortlichen Aktuar genehmigt und der Behörde gemeldet. Die Berechnung erfolgt nach den Sterbetafeln und Zinssätzen nach der prospektiven Methode. Vom Gesamtbetrag der Deckungsrückstellung in der Lebensversicherung entfallen EUR 102.421.069,12 (VJ EUR 107.860.554,32) auf zugeteilte und zugesagte Gewinnanteile. Zusätzlich wurde eine Zinszusatzreserve in Höhe von EUR 21.547.183,89 (VJ EUR 13.247.286,88) gebildet.

Die **Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle** im direkten Geschäft der Schaden- und Unfallversicherung und der Lebensversicherung wird für die bis zum Bilanzstichtag gemeldeten und noch nicht erledigten Schadenfälle ausschließlich durch Einzelbewertung bemessen. Für Spätschäden werden nach den Erfahrungen der Vergangenheit bemessene Rückstellungen gebildet.

Im indirekten Geschäft beruhen die Rückstellungen für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle auf den Meldungen der Zedenten. Die Spätschadenreserven im indirekten Geschäft betragen zum Bilanzstichtag in der Schaden- und Unfallversicherung EUR 0,00 (VJ EUR 0,00) und in der Lebensversicherung EUR 650.000,00 (VJ EUR 700.000,00).

Zum Bilanzstichtag ausstehende **Regressforderungen** werden von der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle in Abzug gebracht.

Die Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle enthält eine **Rückstellung für künftige Schadenregulierungsaufwendungen** für die zum Bilanzstichtag noch unerledigten Schadenfälle. Der Ermittlung der Rückstellung liegen die Schadenregulierungsaufwendungen zugrunde. Sie wurde im Jahre 2017 in der Schaden- und Unfallversicherung gemäß der vom Verband der Versicherungsunternehmen vorgeschlagenen Berechnungsmethode ermittelt. In der Abteilung Schaden/Unfall konnte die Rückstellung für Schadenregulierungsaufwendungen mit einem Betrag von EUR 1.015.000,00 aufgelöst werden (VJ Dotierung EUR 1.517.000,00). In der Schadenregulierungsrückstellung der Rückversicherung gab es keine Veränderungen (VJ EUR 0,00). In der Lebensversicherung war die Zuführung mit EUR 26.972,00 (VJ Auflösung EUR 17.914,00) ergebniswirksam.

Die **Schwankungsrückstellung** wird in Anlehnung an die Vorschriften der Verordnung des Bundesministers für Finanzen BGBl. Nr. 545/1991 berechnet.

Die **Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung und Gewinnbeteiligung** der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer in der Lebensversicherung enthält die Beträge, die aufgrund der Geschäftspläne für Prämienrückerstattungen an die Versicherungsnehmerinnen und -nehmer gewidmet wurden und über die zur nächsten Hauptversammlung eine Gewinnerklärung gegeben wird. Die Gewinnanteilssätze für die mit Gewinnbeteiligung abgeschlossenen Lebensversicherungen sind im Anhang unter der Überschrift „Die Gewinnbeteiligung in der Lebensversicherung“ im Detail dargestellt. Die in der Rückstellung ausgewiesenen Beträge übersteigen die Beträge, die für die Erklärung der vom Vorstand vorgeschlagenen Gewinnanteile benötigt werden, um EUR 41.103.372,74 (VJ EUR 43.683.372,74).

Die Bemessungsgrundlage nach der Gewinnbeteiligungsverordnung gemäß § 4 Abs. 1 LV-GBV wurde mit EUR 10.115.633,87 (VJ EUR 13.665.750,21) ermittelt, wovon mindestens 85% für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer aufzuwenden sind und errechnet sich für gewinnberechtigende Lebensversicherungsverträge wie folgt:

Angaben in td EUR	2017
Abgegrenzte Prämien	139.958
Erträge/Aufwendungen aus Kapitalanlagen und Zinserträgen	59.544
Aufwendungen aus Kapitalanlagen und Zinsaufwendungen	-14.678
Aufwendungen für Versicherungsfälle	-87.183
Erhöhung von versicherungstechnischen Rückstellungen abzüglich der Aufwendungen für die Dotierung der Zinszusatzrückstellung gem. §3 der VU-HZV	-64.184
Aufwendungen für Versicherungsbetriebe	-18.261
Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen	-77
Steuern vom Einkommen und Ertrag	184
Aufwendungen für die Dotierung der Zinszusatzrückstellung	-5.187
Bemessungsgrundlage zum 31.12.2017	10.116

Die angeführten Erträge und Aufwendungen wurden grundsätzlich direkt ermittelt. Soweit dies nicht möglich war, wurde die möglichst verursachungsgerechte Aufteilung gemäß den Bestimmungen des § 4 Abs. 3 LV-GBV vorgenommen. Die Bemessungsgrundlage des lokalen Gewinnplans ist identisch mit jener der LV-GBV. Unter Einbeziehung des § 3 Abs. 2 LV-GBV wurde die gemäß Verordnung geforderte Mindestzuteilung in Höhe von 85,72% (85% auf Lebensversicherungsverträge von Zurich und 90% auf jene der ehemaligen Winterthur) übererfüllt.

Die Bewertung der **Personalarückstellungen** (Rückstellung für Abfertigungen, Pensionen und Jubiläumsgelder) wurde per 01.01.2016 vom Teilwertverfahren auf das laufende Einmalprämienverfahren (PUC) aufgrund der Bestimmungen aus der AFRAC-Stellungnahme 27 vom Juni 2016 umgestellt, der per 01.01.2016 ermittelte Unterdeckungsbetrag in Höhe von EUR 24.904.404,80 wird auf fünf Jahre verteilt aufgelöst. Am 31.12.2017 beträgt der Unterdeckungsbetrag EUR 17.637.443,01.

Die **Rückstellung für Abfertigungen** wurde in Höhe des nach versicherungsmathematischen Grundsätzen berechneten Deckungskapitals der Abfertigungsverpflichtungen (Rechnungszinssatz 1,8%, laufendes Einmalprämienverfahren – PUC) gebildet und beträgt 82,52% (VJ 79,88%) der fiktiven gesetzlichen und vertraglichen Abfertigungsverpflichtungen am Bilanzstichtag.

Anhang

Für Ansprüche von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die am Bilanzstichtag das 50. Lebensjahr vollendet haben, beträgt der Rückstellungssatz seit 1998 60%, für alle übrigen 45%.

Als Rechnungsgrundlagen wurden die Sterbetafeln AVÖ 2008-P-Angestellte Generationentafeln, Pagler & Pagler – verwendet. Beim verwendeten Rechnungszinssatz handelt es sich um einen Stichtagszinssatz. Der Stichtagszinssatz ist jener Zinssatz, zu dem sich ein Unternehmen mit hochklassiger Bonitätseinstufung am Abschlussstichtag der durchschnittlichen Restlaufzeit der Verpflichtungen im Wesentlichen entsprechendes Fremdkapital beschaffen kann. Weiters wurde ein Gehaltstrend in Höhe von 3% und ein dienstzeitabhängiger Fluktuationsabschlag in der Berechnung der Rückstellung berücksichtigt.

Als rechnungsmäßiges Pensionsalter für Frauen und Männer wurde das jeweils frühestmögliche Pensionsalter gem. den Bestimmungen des ASVG/APG, exklusive der Bestimmungen der Korridorpension, in Ansatz gebracht.

Der versteuerte Teil der Rückstellung beträgt EUR 8.002.843,60 (VJ EUR 7.743.604,80), der sich im Jahre 2017 um EUR 1.877.136,60 (VJ EUR 1.617.897,80) erhöhte.

Zum Stichtag 31. Dezember 2004 wurde ein Großteil der Pensionsverpflichtungen in eine Tochtergesellschaft der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, die BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft, ausgelagert. Der Übertragungsbetrag überstieg den für die Verpflichtungen zurückgestellten Betrag um EUR 7.357.038,43. Der Mehraufwand aus der Übertragung wird unter den aktiven Rechnungsabgrenzungsposten ausgewiesen und über einen Zeitraum von längstens zehn Jahren gleichmäßig aufgelöst. In den Jahren 2005 bis 2013 wurden neuerlich Pensionsverpflichtungen in die BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft ausgelagert, wodurch sich der aktive Rechnungsabgrenzungsposten um EUR 859.422,53 (VJ EUR 859.422,53) erhöhte. Nach Zehntelauflösung beträgt dieser Aktivposten zum Bilanzstichtag EUR 117.790,08 (VJ EUR 163.589,64).

Der verbleibende Teil der **steuerrechtlichen Rückstellung für Pensionen für direkte Leistungszusagen** wurde zum 31. Dezember 2017 nach den Bestimmungen der § 14 EStG in Höhe von EUR 4.412.631,00 (VJ EUR 4.527.489,00) ermittelt. Zusätzlich enthält die Pensionsrückstellung einen versteuerten Betrag in Höhe von EUR 15.940.943,39 (VJ EUR 12.765.517,19).

Die unternehmensrechtliche Rückstellung für Pensionen beträgt 60,17% (VJ 49,05%) des berechneten Deckungskapitals der Pensionsanwartschaften und des Barwertes der flüssigen Pensionen (EUR 20.353.564,40/ VJ EUR 17.293.006,19; laufendes Einmalprämienverfahren - PUC, Rechnungszinssatz 1,8%). Als Rechnungsgrundlagen wurden die Sterbetafeln AVÖ 2008-P-Angestellte Generationentafeln, Pagler & Pagler - verwendet. Beim verwendeten Rechnungszinssatz handelt es sich um einen Stichtagszinssatz. Der Stichtagszinssatz ist jener Zinssatz, zu dem sich ein Unternehmen mit hochklassiger Bonitätseinstufung am Abschlussstichtag der durchschnittlichen Restlaufzeit der Verpflichtungen im Wesentlichen entsprechendes Fremdkapital beschaffen kann. Weiters wurde ein Pensionstrend in Höhe von 2% bzw. 0% je nach Zusage in der Berechnung berücksichtigt. Für die Berechnung der Rückstellung für Pensionen wird kein Fluktuationsabschlag angenommen.

Als rechnungsmäßiges Pensionsalter für Frauen und Männer wurde das jeweils frühestmögliche Pensionsalter gem. den Bestimmungen des ASVG/APG, exklusive der Bestimmungen der Korridorpension, in Ansatz gebracht.

Die **Rückstellung für Jubiläumsgelder** in Höhe von EUR 2.189.025,00 (VJ EUR 2.342.594,00) wurde nach versicherungsmathematischen Grundsätzen mit einem Rechnungszinssatz von 1,8% (Einmalprämienverfahren - PUC-Methode) unter Berücksichtigung einer fünfjährigen Karenz ermittelt. Weiters wurde ein Gehaltstrend in Höhe von 3% in der Berechnung berücksichtigt.

Sämtliche Geschäftsfälle werden in Euro gebucht; auf fremde Währung lautende Belege werden mit dem Kurs zum Zahlungstichtag umgerechnet.

Die **technischen Posten des übernommenen Rückversicherungsgeschäfts in der Schaden- und Unfallversicherung** und der damit zusammenhängenden Retrozessionsabgaben werden zur Gänze zeitversetzt in den Jahresabschluss aufgenommen. Die im Geschäftsjahr in die Gewinn- und Verlustrechnung aufgenommenen abgegrenzten Prämien betragen EUR 1.319.342,11 (VJ EUR 2.238.683,40), davon entfallen EUR 398.654,52 (VJ EUR 374.840,94) auf abgegrenzte Prämien, die um 1 - 2 Quartale und EUR 920.687,59 (VJ EUR 1.863.842,46), die um 1 - 2 Monate zeitversetzt verrechnet werden.

Die **technischen Posten des übernommenen Rückversicherungsgeschäftes in der Lebensversicherung** werden zum Teil zeitversetzt in den Jahresabschluss aufgenommen. Von den in der Gewinn- und Verlustrechnung angeführten abgegrenzten Prämien in Höhe von EUR 496.206,03 (VJ EUR 1.187.822,09) entfallen EUR 223.379,18 negativ (VJ EUR 188.951,86) auf abgegrenzte Prämien, die um ein Jahr zeitversetzt verrechnet werden.

Die **übrigen versicherungstechnischen und nichtversicherungstechnischen Rückstellungen** berücksichtigen alle erkennbaren Risiken und der Höhe nach noch nicht feststehende Verbindlichkeiten.

Die **Verbindlichkeiten** sind mit ihrem voraussichtlichen Erfüllungsbetrag angesetzt.

Anhang

Erläuterungen zu Posten der Bilanz

Der **Grundwert der bebauten und unbebauten Grundstücke** beträgt in der Abteilung Schaden/Unfall EUR 13.961.694,24 (VJ EUR 13.961.694,24) und in der Abteilung Lebensversicherung EUR 45.517.050,80 (VJ EUR 45.517.050,80). Der Bilanzwert der überwiegend selbstgenutzten Grundstücke und Gebäude beträgt zum 31. Dezember 2017 für die Abteilung Schaden/Unfall EUR 8.642.110,73 (VJ EUR 8.935.195,80) und für die Abteilung Leben EUR 21.307.432,77 (VJ EUR 21.827.862,77).

In den **„Sonstigen Rückstellungen“** in der Schaden- und Unfallversicherung ist die Rückstellung für nicht konsumierte Urlaube mit einem Betrag von EUR 4.359.597,29 (VJ EUR 4.904.889,70) und die Rückstellung für Jubiläumsgelder mit EUR 2.189.025,00 (VJ EUR 2.342.594,00) enthalten.

In den **„Anderen Verbindlichkeiten“** in der Schaden- und Unfallversicherung sind Verbindlichkeiten aus Steuern in Höhe von insgesamt EUR 16.075.540,75 (VJ EUR 15.985.152,74) sowie Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit in Höhe von EUR 1.841.758,37 (VJ EUR 1.851.124,54) enthalten.

Finanzielle Verpflichtungen aus Leasingverträgen im Rahmen des Mobilien-Leasings bestehen gegenüber der Raiffeisen-Leasing Fuhrparkmanagement Gesellschaft m.b.H., Wien, und gegenüber der LeasePlan Österreich Fuhrparkmanagement GmbH, Wien. Die aus diesen Verträgen resultierenden Leasingverpflichtungen werden voraussichtlich rund EUR 370.000,00 (VJ EUR 370.000,00) für 2018 und für die folgenden vier Jahre insgesamt rund EUR 1.575.000,00 (VJ EUR 1.566.000,00) betragen.

Die Anteile an verbundenen Unternehmen und Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, an den nachfolgenden Bilanzposten stellen sich zum 31. Dezember 2017 im Vergleich zum 31. Dezember 2016 wie folgt dar:

Angaben in
td EUR

	Verbundene Unternehmen		Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	
	2017	2016	2017	2016
Schaden/Unfall:				
Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	4.200,3	2.028,4	0,0	0,0
Sonstige Forderungen	1.320,6	545,8	0,0	0,0
Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	1.989,0	2.622,0	0,0	0,0
Anderer Verbindlichkeiten	3.540,2	2.573,9	0,0	0,0
Leben:				
Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	0,0	0,0	0,0	0,0
Sonstige Forderungen	0,0	0,0	0,0	0,0
Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	196,6	0,0	0,0	0,0
Anderer Verbindlichkeiten	216,5	350,2	0,0	0,0

Die **Entwicklung der Bilanzwerte** der Posten „**Immaterielle Vermögensgegenstände, Grundstücke und Bauten und Kapitalanlagen in verbundenen Unternehmen und Beteiligungen**“ zeigt die nachfolgende Übersicht:

Angaben in td EUR	Immaterielle Vermögens- gegenstände	Grundstücke und Bauten	Anteile an verbundenen Unternehmen	Beteiligungen
Schaden/Unfall:				
Stand 31.12. 2016	7.412,4	94.321,6	246,6	47,4
Zugänge	3.214,1	1.134,2	0,0	0,0
Abgänge	0,0	-224,7	0,0	0,0
Abschreibungen	-253,2	-2.634,4	0,0	0,0
Stand 31.12.2017	10.373,2	92.596,7	246,6	47,4
Leben:				
Stand 31.12. 2016	0,0	149.572,7	0,0	8.217,5
Zugänge	0,0	439,4	0,0	0,0
Abgänge	0,0	-4,2	0,0	0,0
Abschreibungen	0,0	-3.264,2	0,0	0,0
Stand 31.12.2017	0,0	146.743,6	0,0	8.217,5

Anhang

Erläuterungen zu Posten der Gewinn- und Verlustrechnung

Die **verrechneten Prämien**, die **abgegrenzten Prämien**, die **Aufwendungen für Versicherungsfälle**, die **Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb** und **der Rückversicherungssaldo in der Schaden- und Unfallversicherung** gliedern sich im Jahre 2017 wie folgt auf:

Gesamtrechnung 2017

Angaben in td EUR	Verrechnete Prämien ¹⁾	Abgegrenzte Prämien	Aufwendungen für Versicherungsfälle ²⁾	Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb ³⁾	Rückversicherungssaldo ⁴⁾
Direktes Geschäft:					
Feuer- und Feuerbetriebsunterbrechungsversicherung	39.543	39.489	22.242	11.476	-6.260
Haushaltsversicherung	34.055	34.058	14.401	11.939	-5.798
Sonstige Sachversicherungen	54.183	53.260	42.276	16.259	631
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	113.906	114.228	81.340	25.335	389
Sonstige Kraftfahrzeugversicherungen	85.538	85.418	63.985	21.298	2.724
Unfallversicherung	48.820	48.796	27.278	14.007	-3.356
Haftpflichtversicherung	49.340	49.399	30.712	15.146	-3.010
Rechtsschutzversicherung	51.294	51.092	25.303	19.992	-4.949
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	13.008	12.930	9.263	3.621	1.169
Sonstige Versicherungen	3.680	3.706	3.279	911	-128
Direktes Geschäft	493.368	492.378	320.079	139.983	-18.588
Indirektes Geschäft:					
Sonstige Versicherungen	-1.351	-1.319	1.028	-554	1.823
Indirektes Geschäft	-1.351	-1.319	1.028	-554	1.823
Direktes und indirektes Geschäft gesamt	492.018	491.059	321.106	139.429	-16.766

1) Ohne Nebenleistungen der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer

2) Mit Berücksichtigung der Auflösung der Rückstellung für Schadenregulierungskosten in Höhe von EUR 1.015.000,00

3) Ohne Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 14.552,83 (Aufwand), ohne Korrekturen von Provisionssalden in Höhe von insgesamt EUR 83.763,01 (Ertrag)

4) Exklusive Kostenvergütungen aus dem RV-Abgabegeschäft mit Global Corporate in Europe (GCIE)

Ein Vergleich mit den Vorjahreswerten soll den Geschäftsverlauf in den einzelnen Versicherungszweigen des direkten Geschäftes sowie den Einfluss des indirekten Geschäftes auf das Ergebnis der einzelnen Geschäftsjahre zeigen.

Gesamtrechnung 2016

Angaben in td EUR	Verrechnete Prämien ¹⁾	Abgegrenzte Prämien	Aufwendungen für Versicherungsfälle ²⁾	Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb ³⁾	Rückversicherungssaldo ⁴⁾
Direktes Geschäft:					
Feuer- und Feuerbetriebsunterbrechungsversicherung	37.208	37.094	16.465	9.950	-9.296
Haushaltsversicherung	33.639	33.693	15.570	11.404	-5.364
Sonstige Sachversicherungen	50.945	50.637	39.996	15.221	-852
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	116.830	117.578	91.780	25.598	1.667
Sonstige Kraftfahrzeugversicherungen	85.955	86.485	57.902	21.083	-2.118
Unfallversicherung	47.538	47.569	29.951	14.292	-1.993
Haftpflichtversicherung	46.285	46.542	16.334	15.051	-11.099
Rechtsschutzversicherung	47.203	46.990	27.357	20.313	-2.884
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	11.431	11.514	8.279	3.247	533
Sonstige Versicherungen	3.681	3.654	1.455	899	-1.095
Direktes Geschäft	480.714	481.756	305.090	137.059	-32.502
Indirektes Geschäft:					
Sonstige Versicherungen	2.250	2.239	1.223	832	150
Indirektes Geschäft	2.250	2.239	1.223	832	150
Direktes und indirektes Geschäft gesamt	482.964	483.994	306.313	137.891	-32.352

1) Ohne Nebenleistungen der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer

2) Mit Berücksichtigung der Dotierung der Rückstellung für Schadenregulierungskosten in Höhe von EUR 1.517.000,00

3) Ohne Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 732.009,65 (Ertrag), ohne Korrekturen von Provisionssalden in Höhe von insgesamt EUR 45.612,91 (Ertrag) sowie ohne Zinsaufwand der Stornoreserve in Höhe von EUR 124,87

4) Exklusive Kostenvergütungen aus dem RV-Abgabegeschäft mit Global Corporate in Europe (GCIE)

Anhang

Die **Prämien für Lebensversicherungen** gliedern sich im Jahre 2017 wie folgt auf:

Angaben in td EUR		Gesamt
Direktes Geschäft	198.002	
Indirektes Geschäft	496	198.498 (VJ EUR 150.078)
Einzelversicherungen	123.021	
Gruppenversicherungen	75.477	198.498 (VJ EUR 169.984)
Verträge mit Einmalprämien	80.102	
Verträge mit laufenden Prämien	118.396	198.498 (VJ EUR 169.984)
Verträge mit Gewinnbeteiligung	140.044	
Verträge ohne Gewinnbeteiligung	58.454	198.498 (VJ EUR 169.984)
Verträge traditionelle Lebensversicherung	140.706	
Verträge der fonds- u.indexgeb. Lebensvers.	57.792	198.498 (VJ EUR 169.984)

Die Einmalerläge in der klassischen Lebensversicherung waren durch ein außergewöhnlich hohes Geschäft in der betrieblichen Altersvorsorge beeinflusst.

Der **Rückversicherungssaldo der Lebensversicherung** (Abgabe) ist zum 31. Dezember 2017 mit EUR 415.412,47 negativ (VJ EUR 614.273,78 negativ).

In der Lebensversicherung wurden die gesamten Erträge abzüglich Aufwendungen aus der Kapitalveranlagung in Höhe von EUR 41.147.574,55 (VJ EUR 51.497.250,56) gemäß den Anordnungen der Rechnungslegungsverordnung in die technische Rechnung übertragen.

Die Aufwendungen für den Jahresabschlussprüfer belaufen sich auf EUR 181.680,00 (VJ EUR 180.000,00).

In den Posten **Aufwendungen für Versicherungsfälle, Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb, Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen, Aufwendungen für Kapitalanlagen und Sonstige nichtversicherungstechnische Aufwendungen** sind enthalten:

Angaben in td EUR	Rechnungsjahr	Vorjahr
Gehälter und Löhne	48.858	46.364
Aufwendungen für Abfertigungen	4.184	3.976
Aufwendungen für Altersversorgung	4.678	9.404
Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	17.019	17.193
Sonstige Sozialaufwendungen	1.873	2.009

Die **Änderung der Personalrückstellungen** werden in der GuV unter den Positionen **Aufwendungen für Versicherungsfälle, Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb, Aufwendungen für Kapitalanlagen und in den Sonstigen versicherungstechnischen Aufwendungen** ausgewiesen.

Die **Erträge aus der Auflösung der Rückstellung für Jubiläumsgelder** in Höhe von EUR 133.225,00 (VJ EUR 381.696,00) sind in den oben angeführten Posten enthalten.

Die **Aufwendungen für Altersversorgung** teilen sich in Zusagen, für welche eine Rückstellung angesetzt sind (EUR 3.541.668,15 /VJ EUR 8.434.666,35) und Zusagen, die ausschließlich auf Beiträge zu leisten sind (EUR 1.135.833,09/VJ EUR 969.629,37) auf.

Im direkten Versicherungsgeschäft der Abteilung Schaden- und Unfallversicherung fielen im Geschäftsjahr 2017 **Provisionen** in Höhe von EUR 64.528.536,29 (VJ EUR 64.361.319,94) an, ohne Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 14.552,83 (VJ EUR 732.009,65 negativ); in der Abteilung Lebensversicherung betragen die Provisionen des direkten Versicherungsgeschäftes nach Abgrenzung der noch nicht verdienten Provisionsanteile EUR 11.339.978,34 (VJ EUR 10.246.910,71). Von den im Geschäftsjahr angefallenen Personalaufwendungen in Höhe von EUR 76.612.169,85 (VJ EUR 78.946.640,77) (ohne Provisionen für Außendienstmitarbeitende) entfallen EUR 31.750.799,14 (VJ EUR 33.135.333,33) auf den Versicherungsabschluss und EUR 27.094.234,58 (VJ EUR 26.796.135,46) auf den Versicherungsbetrieb.

In der Schaden- und Unfallversicherung werden „**Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen**“ in Höhe von EUR 1.712.901,50 (VJ EUR 818.238,39) und in der Abteilung Leben von EUR 5.351.827,16 (VJ EUR 3.830.414,31) ausgewiesen, die aus dem Verkauf von Investmentfonds und festverzinslichen Wertpapieren stammen.

Im Jahr 2016 wurden gem. § 198 Abs. 9 UGB aktive latente Steuern in der Bilanz ausgewiesen, dabei wurde der Erstansatz per 01.01.2016 (EUR 19.655.567,71) gem. der Übergangsregel im § 906 Abs. 34 UGB auf 5 Jahre verteilt angesetzt. Im Wesentlichen betreffen die aktiven Steuerlatenzen Liegenschaften, Investmentfonds, Rückstellungen für Sozialkapital, Rückstellung für künftige Gewinnverwendung, Schwankungsrückstellung, Rückstellung für noch nicht abgewickelte Schadensfälle und sonstige versicherungstechnischen Rückstellungen in Höhe von EUR 22.497.418,57/VJ EUR 21.625.362,10.

Im Zuge der Übertragung der Bewertungsreserven auf die freie Gewinnrücklage wurde der Anteil der offenen passiven latenten Steuern EUR 4.717.906,60 (VJ EUR 4.847.751,91) auf den Bilanzposten aktiven Steuerlatenzen umgebucht.

Für die Ermittlung der latenten Steuern wurde für Schaden/Unfall ein Steuersatz von 25% und für Leben ein Steuersatz von 5% angewendet.

Anhang

Die Gewinnbeteiligung in der Lebensversicherung

Bisherige Zurich-Verträge

Für die mit Gewinnbeteiligung abgeschlossenen Lebensversicherungen, die den Gewinnverband „Großleben (Kapitalversicherung)“ bilden, erklären wir folgende Gewinnanteilssätze:

Zinsgewinnanteil:

AVB 1987	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 1992	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 1997/1	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 1997/2	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 1999/1	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2000/1	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2000/3	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2004/1	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2004/3	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2005/1	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2005/2	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2005/3	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2007/1	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2007/2	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2007/3	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2007/7	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2009/1	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2009/2	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2009/3	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2009/6	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/1	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/2	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/3	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/4	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/6	0,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/7	0,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2012/3	1,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2012/4	1,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2012/6	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2012/7	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2014/1	1,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/3	1,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/4	1,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/6	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung

AVB 2015/7	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/8	1,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/3b	3,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/4b	3,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/6b	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/7b	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/8	1,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3a	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3b	3,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/4	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/4a	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/6	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/8	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3	3,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3a	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3b	3,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/4	3,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/4a	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/8	3,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung

Zusatzgewinn:

AVB 1987	3,000 ‰	der Versicherungssumme
AVB 1992	2,250 ‰	der Versicherungssumme
AVB 1997/1	1,125 ‰	der Versicherungssumme
AVB 1997/2	2,250 ‰	der Versicherungssumme
AVB 1999/2	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2000/1	2,250 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2000/3	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2004/1	2,250 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2004/3	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2005/1	1,750 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2005/3	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2007/1	1,750 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2007/3	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2009/1	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2009/2	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2009/3	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2009/6	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/1	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/2	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme

Anhang

AVB 2011/3	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/4	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2012/3	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2012/4	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2015/3	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2015/4	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2015/3b	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2015/4b	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2016/3	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2016/3a	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2016/3b	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2016/4	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2016/4a	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2017/3	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2017/3a	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2017/4	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2017/4a	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme

Schlussgewinn:

Für AVB 1987, AVB 1992, AVB 1996, AVB 1997/1, AVB 2000/2, AVB 2004/2 und AVB 2005/2 jeweils bedingungsgemäß in Höhe eines Zinsgewinnanteiles und AVB 1997/2, AVB 1999/2, AVB 2000/1, AVB 2000/3, AVB 2004/1, AVB 2004/3, AVB 2005/1, AVB 2005/3, AVB 2007/1, AVB 2007/3, AVB 2009/1, AVB 2009/2, AVB 2009/3, AVB 2009/6, AVB 2011/1, AVB 2011/2, AVB 2011/3, AVB 2011/4, AVB 2012/3, AVB 2012/4, AVB 2015/3, AVB 2015/4, AVB 2015/3b, AVB 2015/4b, AVB 2016/3, AVB 2016/3a, AVB 2016/4, AVB 2016/4a, AVB 2017/3, AVB 2017/3a, AVB 2017/4 und AVB 2017/4a in Prozent des Zinsgewinnanteiles.

Für den Gewinnverband „Rentenversicherung“ wird die Bonusrente 2018 mit nachstehendem Überzinsergebnis erbracht:

AVB 1981	0,000%
AVB 1987	0,000%
AVB 1988	0,000%
AVB 1999/4	0,000%
AVB 2000/4	0,000%
AVB 2004/4	0,250%
AVB 2105/1	0,000%
AVB 2105/2	0,250%
AVB 2005/4	0,750%
AVB 2011/5	1,000%
AVB 2012/5	1,250%
AVB 2015/5	1,250%
AVB 2016/5	1,250%
AVB 2017/5	0,000%

Sonderbonus und Gewinnplusrenten entfallen 2018 für AVB 1981, AVB 1987, AVB 1988, AVB 1999/4, AVB 2000/4, AVB 2000/5, AVB 2004/4, AVB 2105/1, AVB 2105/2, AVB 2005/4, AVB 2011/5 und AVB 2012/5.

Die Rentensteigerung (Gewinnplusrente) beträgt für AVB 2015/5 0,25%, für AVB 2016/5 0,75% der Grund- und Bonusrente und für AVB 2017/5 3,00% der Grundrente.

Für die nach den Gewinnplänen für Ablebensrisikoversicherungen abgeschlossenen Verträge beträgt die erklärte Grunddividende 10% der Tarifprämie, bis auf AVB 2005/5 und AVB 2011/20. Hier beträgt die erklärte Grunddividende 5% der Tarifprämie.

Der Sofortbonus (Gewinndividende) beträgt für:

AVB 2006/1	24%
AVB 2006/2	24%
AVB 2006/3	24%
AVB 2006/4	23%
AVB 2006/5	22%
AVB 2006/6	21%
AVB 2006/7	21%
AVB 2006/8	20%
AVB 2006/9	24%
AVB 2006/10	21%
AVB 2006/11	24%
AVB 2006/12	23%
AVB 2011/8	24%
AVB 2011/9	24%
AVB 2011/10	24%
AVB 2011/11	23%
AVB 2011/12	22%
AVB 2011/13	21%
AVB 2011/14	21%
AVB 2011/15	20%
AVB 2011/16	24%
AVB 2011/17	21%
AVB 2011/18	24%
AVB 2011/19	23%
AVB 2012/1	24%
AVB 2012/2	22% für Tarif R1B und 10% für Tarif R1V
AVB 2015/1	24%
AVB 2015/2	22% für Tarif R1B und 10% für Tarif R1V
AVB 2016/1	24%
AVB 2016/2	10% für Tarif R1V
AVB 2017/1	24%
AVB 2017/2	10% für Tarif R1V

Anhang

Bisherige Winterthur-Verträge**Allgemeines zur Gewinnbeteiligung:**

Die Grunddividende wird nach der geschäftsplanmäßigen Basisprämie, die Zusatzdividende nach der summierten geschäftsplanmäßigen Basisprämie zugeteilt. Der Zinsgewinnanteil wird an der geschäftsplanmäßigen Deckungsrückstellung des Vorjahres, der Zusatzgewinnanteil an der für das Versicherungsjahr gültigen Versicherungssumme im Todesfall, der Schlussgewinnanteil aus der Erlebensleistung bemessen. Der Schlussgewinnanteil entspricht einem weiteren Zinsgewinnanteil bzw. bei AVB Kapitaltarife 1970 aus einer zusätzlichen Grunddividende und Zusatzdividende.

Gewinnanteile:

AVB Kapitaltarife 1970	
Grunddividende	11,0% der geschäftsplanmäßigen Basisprämie
Zusatzdividende	0,0%

AVB Kapitaltarife 1975	
Zinsgewinnanteil	0,00% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	3,5 ‰

AVB Kapitaltarife bestehende Mannheimerverträge	
Zinsgewinnanteil	0,25% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	3,0 ‰

AVB Kapitaltarife 1992	
Zinsgewinnanteil	0,00% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	1,75 ‰

AVB Kapitaltarife Einmaleinlagen 1992	
Versicherungsbeginn ab 1/1999	
Zinsgewinnanteil	
Techn. Zins 3%	0,00% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Techn. Zins 3,25%	0,00% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres

AVB Kapitaltarife 1996	
Zinsgewinnanteil	0,00 % der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	1,75 ‰

AVB Kapitaltarife 2000

Zinsgewinnanteil	0,00% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	1,75 ‰

AVB Kapitaltarife 2004

Zinsgewinnanteil	0,25% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	1,75 ‰

AVB Kapitaltarife 2006

Zinsgewinnanteil	0,75% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	1,75 ‰

AVB Erlebensvers. nach Tarif 97

Zinsgewinnanteil	0,00% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	1,5 ‰

AVB laufende Renten

nach Tarif R1, R1G

Zinsgewinnanteil	0,00% der laufenden Rente
------------------	---------------------------

AVB laufende Rentennach Tarif R2, R2G, R2T (ohne
Bonusgewinnbeteiligung)

Zinsgewinnanteil	0,00% der laufenden Rente
------------------	---------------------------

AVB laufende Rentennach Tarif R3, R3G, R3T, R3TG (ohne
Bonusgewinnbeteiligung)

Zinsgewinnanteil	0,00% der laufenden Rente
------------------	---------------------------

Abrechnungsverband Risikoversicherungen 1995

Prämienreduktion um 40%

Anhang

Angaben über rechtliche Verhältnisse

Das **Grundkapital der Gesellschaft** setzt sich wie folgt zusammen:

	Stammkapital	Anteil am Grundkapital	
„Zürich“ Versicherungs-Gesellschaft, Zürich, Schweiz	Stk. 1.199.775	EUR	11.997.750
Credit Suisse, Zürich, Schweiz	Stk. 225	EUR	2.250
Insgesamt	Stk. 1.200.000	EUR 12.000.000	

Am 31. Dezember 2017 bestanden Beteiligungen in Höhe von mindestens 20 Prozent der Anteile an folgenden Unternehmen:

	Anteil am Kapital am 31.12.2017 in Prozent	Letzter Jahresabschluss für das Jahr	Eigenkapital in td EUR	Jahresüberschuss/- fehlbetrag in td EUR
Zurich Immobilien Liegenschafts- verwaltungs-GmbH, Wien	100,00	2016	30	-26
INTEGRA Versicherungsdienst GmbH, Wien	100,00	2016	-22	70
Zurich Service GmbH, Wien	100,00	2016	35	10
BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft, Wien	50,00	2016	29.763	5.033
ZSG Kfz- Zulassungsserviceges.m.b.H., Wien	33,33	2016	184	24

In 2016 wurde die Bonus Vorsorgekasse AG in die Bonus Pensionskassen AG eingebracht.

Es liegt eine steuerliche Gruppe zwischen der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft als Gruppen-träger und der INTEGRA Versicherungsdienst GmbH, Wien, seit dem Veranlagungsjahr 2005 als Gruppenmitglied und der Zurich Service GmbH, Wien, seit dem Veranlagungsjahr 2008 als Gruppenmitglied vor.

Mit der INTEGRA Versicherungsdienst GmbH, Wien, wurde im Dezember 2005 und mit der Zurich Service GmbH, Wien, wurde im Oktober 2008 ein Gewinnabführungs- und Verlostauschlussvertrag abgeschlossen.

Am 1. Jänner 2011 wurde durch einen Vertrag mit der Zurich-Gruppe die Rückversicherungsstruktur in Österreich auf die Gruppen-Rückversicherungsstruktur im „General Insurance Europe“-Geschäft angepasst. Die Priorität in den Vorwegrückversicherungsverträgen wurde verändert bzw. für einige Sparten wurden keine Rückversicherungsverträge mehr abgeschlossen. Für dieses Nettoergebnis wurde ein **W**hole **A**ccount **Q**uota **S**hare (WAQS) unterzeichnet.

Die Aufstellung eines Konzernabschlusses kann gemäß § 3 Abs. 1 Befreiungsordnung in Verbindung mit § 245 Abs. 1 UGB unterbleiben, da dem Konzernabschluss der Zurich Insurance Group (abrufbar im Internet unter www.zurich.com), dessen Vollkonsolidierungskreis die Gesellschaft angehört, Befreiungswirkung gemäß diesen Bestimmungen der Befreiungsverordnung zukommt.

Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Es liegen keine wesentlichen Ereignisse nach dem Bilanzstichtag vor.

Angaben über personelle Verhältnisse

Der **Vorstand** der Gesellschaft setzte sich aus folgenden Personen zusammen:

Vorsitzender:

Dr. Gerhard Matschnig (bis 28.02.2017)

Andrea Stürmer, MSc MPA (ab 01.03.2017)

Ordentliche Mitglieder:

Mag.a Silvia Emrich

Kurt Möller

Dr. Jochen Zöschg

Mag. Andreas Heidl, ieMBA

Dem **Aufsichtsrat** der Gesellschaft gehörten im Geschäftsjahr folgende Mitglieder an:

Vorsitzender:

Dr. Jochen Schwarz (bis 31.12.2017)

Vorsitzender-Stellvertreter:

Carl-Emanuel Schillig

Sonstige gewählte Mitglieder:

Dr. Daniel Engelberger

Vom Betriebsrat entsandte Mitglieder:

Rene Neubauer

Herbert Kretschy

Anhang

Die durchschnittliche Zahl der Arbeitnehmerinnen und -nehmer betrug 1.223 (VJ 1.265), davon entfielen 1.218 (VJ 1.260) auf Angestellte und 5 (VJ 5) auf ArbeiterInnen, davon 2 (VJ 4) HausbesorgerInnen. Nach Funktionsbereichen aufgegliedert entfielen durchschnittlich 733 (VJ 763) Mitarbeitenden auf den Versicherungsabschluss und 490 (VJ 502) auf den Betrieb.

Bei Mitgliedern des Vorstands haftet zum 31. Dezember 2017 ein Kredit in Höhe von EUR 180.211,96 aus (VJ EUR 87.509,19). Vorschüsse haften keine aus und wurden auch keine gewährt. Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Geschäftsjahr 2017 keine Kredite. Haftungen für Mitglieder des Vorstandes und des Aufsichtsrates bestanden am 31. Dezember 2017 nicht.

Von den Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen sowie Aufwendungen für Pensionen in Höhe von insgesamt EUR 8.861.936,35 (VJ EUR 13.380.351,80), entfallen im Jahr 2017 EUR 169.513,78 (VJ EUR 499.773,54 negativ) auf Abfertigungs- und Pensionsaufwendungen für Vorstandsmitglieder und leitende Angestellte gemäß § 80 Abs. 1 AktG.

Den Mitgliedern des Vorstandes flossen im Jahre 2017 für ihre Tätigkeit Vergütungen in Höhe von EUR 2.192.805,16 (VJ EUR 1.091.928,72) zu. Früheren Mitgliedern des Vorstandes flossen im Jahr 2017 keine Bezüge.

Im Jahr 2017 (sowie im VJ) wurden den Mitgliedern des Aufsichtsrates für ihre Tätigkeit für die Gesellschaft keine Bezüge ausbezahlt. Frühere Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Jahr 2017 keine Vergütungen.

Jahresgewinn und Gewinnverwendung

Für das Jahr 2017 weist die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft über beide Abteilungen gemeinsam einen Jahresgewinn nach Rücklagendotierung und Steuern in Höhe von EUR 47.057.083,10 (VJ EUR 18.648.233,10) aus, der zusammen mit dem Gewinnvortrag in Höhe von EUR 254.654,57 (VJ EUR 206.421,47) einen Bilanzgewinn in Höhe von EUR 47.311.737,70 (VJ EUR 18.854.654,57) ergibt. Als Ausschüttung wird eine Dividende in Höhe von EUR 47.000.000,00 (VJ EUR 18.600.000,00) vorgeschlagen, sodass ein Gewinnvortrag in Höhe von EUR 311.737,70 (VJ EUR 254.654,57) verbleibt.

Wien, den 28. Februar 2018

Der Vorstand:

Andrea Stürmer, MSc MPA

Mag.^a Silvia Emrich

Kurt Möller

Dr. Jochen Zöschg

Mag. Andreas Heidl, ieMBA

Anhang – Bestätigungsvermerk

Bestätigungsvermerk

Bericht zum Jahresabschluss

Prüfungsurteil

Wir haben den Jahresabschluss der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, Wien, bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2017, der Gewinn- und Verlustrechnung für das an diesem Stichtag endende Geschäftsjahr und dem Anhang, geprüft. Nach unserer Beurteilung entspricht der beigefügte Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt ein möglichst getreues Bild der Vermögens- und Finanzlage zum 31. Dezember 2017 sowie der Ertragslage der Gesellschaft für das an diesem Stichtag endende Geschäftsjahr in Übereinstimmung mit den österreichischen unternehmensrechtlichen und versicherungsaufsichtsrechtlichen Vorschriften.

Grundlage für das Prüfungsurteil

Wir haben unsere Abschlussprüfung in Übereinstimmung mit der EU-Verordnung Nr. 537/2014 (im Folgenden EU-VO) und mit den österreichischen Grundsätzen ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführt. Diese Grundsätze erfordern die Anwendung der International Standards on Auditing (ISA). Unsere Verantwortlichkeiten nach diesen Vorschriften und Standards sind im Abschnitt „Verantwortlichkeiten des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses“ unseres Bestätigungsvermerks weitergehend beschrieben. Wir sind von der Gesellschaft unabhängig in Übereinstimmung mit den österreichischen unternehmensrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften, und wir haben unsere sonstigen beruflichen Pflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Besonders wichtige Prüfungssachverhalte

Besonders wichtige Prüfungssachverhalte sind solche Sachverhalte, die nach unserem pflichtgemäßen Ermessen am bedeutsamsten für unsere Prüfung des Jahresabschlusses des Geschäftsjahres waren. Diese Sachverhalte wurden im Zusammenhang mit unserer Prüfung des Jahresabschlusses als Ganzem und bei der Bildung unseres Prüfungsurteils hierzu berücksichtigt, und wir geben kein gesondertes Prüfungsurteil zu diesen Sachverhalten ab. Unsere Darstellung dieser besonders wichtigen Prüfungssachverhalte haben wir wie folgt strukturiert:

- Sachverhalt
- Prüferisches Vorgehen
- Verweis auf weitergehende Information

1. Bewertung der versicherungstechnischen Rückstellungen der Lebensversicherung

Sachverhalt

Die Festlegung von Annahmen hinsichtlich Zinssätzen, Kosten, Sterblichkeit und Storno zur Bewertung der versicherungstechnischen Rückstellungen und Vermögensgegenstände in der Lebensversicherung verlangt vom Vorstand subjektives Einschätzen von zukünftigen Ereignissen. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung haben. Aufgrund des beschriebenen Sachverhalts wurde die Bewertung der versicherungstechnischen Rückstellungen der Lebensversicherung von uns als besonders wichtiger Prüfungssachverhalt bei unserer Prüfung berücksichtigt.

Prüferisches Vorgehen

Wir haben:

- die relevanten allgemeinen IT-Kontrollen evaluiert und getestet,
- Prozesse evaluiert und Kernkontrollen getestet,
- die der Berechnung zugrunde liegenden Daten stichprobenweise mit den Basisdokumenten und Nebenbüchern abgestimmt,
- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden überprüft,
- aktuarielle Spezialisten eingesetzt und die verwendeten Modelle und Annahmen mit unserem Branchenwissen sowie unserer Erfahrung gegen anerkannte aktuarielle Praktiken abgeglichen,
- die modellierten Ergebnisse verplausibilisiert und
- aktuarielle Einzelfallprüfungen der Angemessenheit der versicherungstechnischen Rückstellungen durchgeführt.

Verweis auf weitergehende Informationen

Vgl. Kapitel II. Anhang zum Jahresabschluss

2. Angemessenheit der Schadenreserven

Sachverhalt

Die Berechnung der Schadenreserven verlangt vom Vorstand Ermessensentscheidungen, Schätzungen und Annahmen. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung haben.

Aufgrund des beschriebenen Sachverhalts wurde die Angemessenheit der Schadenreserven von uns als besonders wichtiger Prüfungssachverhalt bei unserer Prüfung berücksichtigt.

Prüferisches Vorgehen

Wir haben:

- die relevanten allgemeinen IT-Kontrollen evaluiert und getestet,
- Prozesse evaluiert und Kernkontrollen getestet,
- die der Berechnung zugrunde liegenden Daten stichprobenweise mit den Basisdokumenten und Nebenbüchern abgestimmt,
- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden überprüft,
- aktuarielle Spezialisten eingesetzt und die verwendeten Modelle und Annahmen mit unserem Branchenwissen sowie unserer Erfahrung gegen anerkannte aktuarielle Praktiken abgeglichen,
- die Schadenreserven einzelner Sparten mit eigenen Berechnungen verplausibilisiert und dabei einen Fokus auf Kfz-Sparten gelegt und
- Einzelfallprüfungen der Angemessenheit der gebildeten versicherungstechnischen Rückstellungen durchgeführt.

Verweis auf weitergehende Informationen

Vgl. Kapitel II. Anhang zum Jahresabschluss

3. Bewertung Kapitalveranlagung

Sachverhalt

Das anhaltend schwierige makroökonomische Umfeld sowie die Volatilität auf den Kapitalmärkten bewirken weiterhin ein inhärentes Risiko bei der Bewertung der Beteiligungen und Kapitalveranlagung. In diesem Zusammenhang sind vom Vorstand Ermessensentscheidungen, Schätzungen und Annahmen zu treffen. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung haben.

Aufgrund des beschriebenen Sachverhalts wurde die Bewertung der Beteiligungen und Kapitalveranlagung von uns als besonders wichtiger Prüfungssachverhalt bei unserer Prüfung berücksichtigt.

Prüferisches Vorgehen

Wir haben:

- die relevanten allgemeinen IT-Kontrollen evaluiert und getestet,
- Prozesse evaluiert und Kernkontrollen getestet,
- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden überprüft,
- stichprobenhaft Wertansätze getestet,
- den Bestand mittels Depotauszüge geprüft und
- externe Bewertungsgutachten von Immobilien validiert und die Werthaltigkeit der Bilanzansätze geprüft.

Verweis auf weitergehende Informationen

Vgl. Kapitel II. Anhang zum Jahresabschluss

Verantwortlichkeiten der gesetzlichen Vertreter und des Aufsichtsrats für den Jahresabschluss

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Jahresabschlusses und dafür, dass dieser in Übereinstimmung mit den österreichischen unternehmensrechtlichen und versicherungsaufsichtsrechtlichen Vorschriften ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig erachten, um die Aufstellung eines Jahresabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist.

Anhang – Bestätigungsvermerk

Bei der Aufstellung des Jahresabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen, Sachverhalte im Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit – sofern einschlägig – anzugeben, sowie dafür, den Rechnungslegungsgrundsatz der Fortführung der Unternehmenstätigkeit anzuwenden, es sei denn, die gesetzlichen Vertreter beabsichtigen, entweder die Gesellschaft zu liquidieren oder die Unternehmenstätigkeit einzustellen, oder haben keine realistische Alternative dazu.

Der Aufsichtsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses der Gesellschaft.

Verantwortlichkeiten des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses

Unsere Ziele sind, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Jahresabschluss als Ganzes frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist, und einen Bestätigungsvermerk zu erteilen, der unser Prüfungsurteil beinhaltet. Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit der EU-VO und mit den österreichischen Grundsätzen ordnungsmäßiger Abschlussprüfung, die die Anwendung der ISA erfordern, durchgeführte Abschlussprüfung eine wesentliche falsche Darstellung, falls eine solche vorliegt, stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus dolosen Handlungen oder Irrtümern resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn von ihnen einzeln oder insgesamt vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie die auf der Grundlage dieses Jahresabschlusses getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Nutzern beeinflussen.

Als Teil einer Abschlussprüfung in Übereinstimmung mit der EU-VO und mit den österreichischen Grundsätzen ordnungsmäßiger Abschlussprüfung, die die Anwendung der ISA erfordern, üben wir während der gesamten Abschlussprüfung pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung.

Darüber hinaus gilt:

- Wir identifizieren und beurteilen die Risiken wesentlicher – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – falscher Darstellungen im Abschluss, planen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken, führen sie durch und erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen. Das Risiko, dass aus dolosen Handlungen resultierende wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist höher als ein aus Irrtümern resultierendes, da dolose Handlungen betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen oder das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- Wir gewinnen ein Verständnis von dem für die Abschlussprüfung relevanten internen Kontrollsystem, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit des internen Kontrollsystems der Gesellschaft abzugeben.
- Wir beurteilen die Angemessenheit der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern dargestellten geschätzten Werte in der Rechnungslegung und damit zusammenhängende Angaben.
- Wir ziehen Schlussfolgerungen über die Angemessenheit der Anwendung des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit durch die gesetzlichen Vertreter sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die erhebliche Zweifel an der Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit aufwerfen kann. Falls wir die Schlussfolgerung ziehen, dass eine wesentliche Unsicherheit besteht, sind wir verpflichtet, in unserem Bestätigungsvermerk auf die dazugehörigen Angaben im Jahresabschluss aufmerksam zu machen oder, falls diese Angaben unangemessen sind, unser Prüfungsurteil zu modifizieren. Wir ziehen unsere Schlussfolgerungen auf der Grundlage der bis zum Datum unseres Bestätigungsvermerks erlangten Prüfungsnachweise. Zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten können jedoch die Abkehr der Gesellschaft von der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zur Folge haben.
- Wir beurteilen die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Jahresabschlusses einschließlich der Angaben sowie ob der Jahresabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse in einer Weise wiedergibt, dass ein möglichst getreues Bild erreicht wird.

Wir tauschen uns mit dem Aufsichtsrat unter anderem über den geplanten Umfang und die geplante zeitliche Einteilung der Abschlussprüfung sowie über bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger bedeutsamer Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Abschlussprüfung erkennen, aus.

Wir bestimmen von den Sachverhalten, über die wir uns mit dem Aufsichtsrat ausgetauscht haben, diejenigen Sachverhalte, die am bedeutsamsten für die Prüfung des Jahresabschlusses des Geschäftsjahres waren und daher die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte sind. Wir beschreiben diese Sachverhalte in unserem Bestätigungsvermerk, es sei denn, Gesetze oder andere Rechtsvorschriften schließen die öffentliche Angabe des Sachverhalts aus oder wir bestimmen in äußerst seltenen Fällen, dass ein Sachverhalt nicht in unserem Bestätigungsvermerk mitgeteilt werden sollte, weil vernünftigerweise erwartet wird, dass die negativen Folgen einer solchen Mitteilung deren Vorteile für das öffentliche Interesse übersteigen würden.

Sonstige gesetzliche und andere rechtliche Anforderungen

Bericht zum Lagebericht

Der Lagebericht ist auf Grund der österreichischen unternehmensrechtlichen Vorschriften darauf zu prüfen, ob er mit dem Jahresabschluss in Einklang steht und ob er nach den geltenden rechtlichen Anforderungen aufgestellt wurde. Zu der im Lagebericht enthaltenen nichtfinanziellen Erklärung ist es unsere Verantwortung zu prüfen, ob sie aufgestellt wurde, sie zu lesen und abzuwägen, ob sie angesichts des bei der Prüfung gewonnenen Verständnisses wesentlich im Widerspruch zum Jahresabschluss steht oder sonst wesentlich falsch dargestellt erscheint. Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Lageberichts in Übereinstimmung mit den österreichischen unternehmensrechtlichen und versicherungsaufsichtsrechtlichen Vorschriften. Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit den Berufsgrundsätzen zur Prüfung des Lageberichts durchgeführt.

Urteil

Nach unserer Beurteilung ist der Lagebericht nach den geltenden rechtlichen Anforderungen aufgestellt worden und steht in Einklang mit dem Jahresabschluss.

Erklärung

Angesichts der bei der Prüfung des Jahresabschlusses gewonnenen Erkenntnisse und des gewonnenen Verständnisses über die Gesellschaft und ihr Umfeld wurden wesentliche fehlerhafte Angaben im Lagebericht nicht festgestellt.

Zusätzliche Angaben nach Artikel 10 der EU-VO

Wir wurden von der Hauptversammlung am 30. März 2016 als Abschlussprüfer gewählt. Wir wurden am 6. Dezember 2016 vom Aufsichtsrat beauftragt. Wir sind ununterbrochen seit 31. Dezember 2001 Abschlussprüfer.

Wir erklären, dass das Prüfungsurteil im Abschnitt „Bericht zum Jahresabschluss“ mit dem zusätzlichen Bericht an den Aufsichtsrat nach Artikel 11 der EU-VO in Einklang steht.

Wir erklären, dass wir keine verbotenen Nichtprüfungsleistungen (Artikel 5 Abs. 1 der EU-VO) erbracht haben und dass wir bei der Durchführung der Abschlussprüfung unsere Unabhängigkeit von der geprüften Gesellschaft gewahrt haben.

Wien, den 28. Februar 2018
PwC Wirtschaftsprüfung GmbH

gez.:

Mag. Günter Wiltschek
Wirtschaftsprüfer

Geschäftsadressen

Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft

Generaldirektion

1010 Wien, Schwarzenbergplatz 15
Telefon (01) 501 25; Fax (01) 501 25 1744
Internet: www.zurich.at

Landesdirektion Wien

Leiter: Dr. Johannes Weniger
1020 Wien, Lassallestraße 7
Telefon (01) 217 20; Fax (01) 217 20 1450

Landesdirektion Niederösterreich

Leiter: Mag. Christoph Kleemann
1020 Wien, Lassallestraße 7
Telefon (01) 217 20; Fax (01) 217 20 1450

Landesdirektion Oberösterreich

Leiter: Klaus Kurz
4020 Linz, Wiener Straße 48
Telefon (0732) 69 52; Fax (0732) 69 52 4030

Landesdirektion Steiermark

Leiter: Akad. Vkfm. Martin Sturm
8010 Graz, Schmiedgasse 40
Telefon (0316) 82 4591; Fax (0316) 82 4591 8043

Landesdirektion Burgenland

Leiter: Mag. Christoph Kleemann
7000 Eisenstadt, St. Rochus-Straße 30
Telefon (02682) 707; Fax (02682) 707 3566

Landesdirektion Kärnten und Osttirol

Leiter: Ing. Gilbert Schuller
9010 Klagenfurt, Neuer Platz 1
Telefon (0463) 58 20; Fax (0463) 58 70 18

Landesdirektion Salzburg

Leiter: Klaus Kurz
5020 Salzburg, Karolinger Straße 3a
Telefon (0662) 84 25 16
Fax (0662) 84 25 16 5025

Landesdirektion Tirol und Vorarlberg

Leiter: Peter Auer
6020 Innsbruck, Eduard-Bodem-Gasse 4
Telefon (0512) 59 446; Fax (0512) 59 446 6010

BONUS Vorsorgekasse AG

1030 Wien, Traungasse 14-16
Telefon (01) 994 9974
Fax (01) 994 9974 - 1999
E-Mail: kundenservice@bonusvorsorge.at
www.bonusvorsorge.at

BONUS Pensionskassen AG

1030 Wien, Traungasse 14-16
Telefon (01) 516 02 - 0
Fax (01) 516 02 - 1955
E-Mail: pensionskasse@bonusvorsorge.at
www.bonusvorsorge.at

Concisa Vorsorgeberatung und Management AG

1030 Wien, Traungasse 14-16
Telefon (01) 502 32 - 0
Fax (01) 502 32 - 1955
E-Mail: office@concisa.at

Zurich Connect – Die Online Versicherung

Telefon 0810 810 820
Internet: www.zurich-connect.at
E-Mail: office@zurich-connect.at

Zurich ServiceCenter

Telefon 08000 80 80 80
E-Mail: service@at.zurich.com
Fax: 08000 80 80 81
Internet: www.zurich.at

Zurich Service GmbH

Zaunergasse 4-6, 1030 Wien
Telefon (01) 333 63 80
Fax (01) 333 63 80 1480
E-Mail: rainer.spoerk@zurichservice.at

Liegenschaftsbesitz

Wien

- 1010 Franz-Josefs-Kai 47
- 1010 Kärntnerring 5-7 / Mahlerstraße 6-8
(„Kärntnerringhof“)
- 1010 Lothringerstraße 3
- 1010 Rosenbursenstraße 2
- 1010 Schmerlingplatz 3
- 1010 Schwarzenbergplatz 15
- 1010 Stubenring 18
- 1010 Tuchlauben 8
- 1010 Volksgartenstraße 3
- 1020 Lassallestraße 7
- 1030 Landstraßer Hauptstraße 1
- 1030 Landstraßer Hauptstraße 7/
Untere Viaduktgasse 59
- 1030 Traungasse 14-16 / Zaunergasse
- 1040 Mattiellistraße 2-4 / Karlsplatz 9
- 1040 Mattiellistraße 2-4 / Tiefgarage
Karlsplatz (Baurechtsgrundstück)
- 1040 Wohllebengasse 7
- 1060 Loquaiplatz 12
- 1060 Windmühlgasse 30
- 1060 Windmühlgasse 32
- 1070 Mariahilfer Straße 20 /
Karl-Schweighofer-Gasse 1
- 1080 Lerchenfelder Straße 44
- 1090 Grundlgasse 5
- 1090 Porzellangasse 11 / Thurngasse 16
- 1090 Spittelauer Lände 5
- 1180 Kreuzgasse 76 /
Lacknergasse 69, 71, 71A /
Staudgasse 89, 91 /
Paulinengasse 12

Klagenfurt

- Salmstraße 3 / Geyerschütt (Anteil)

Linz

- Wiener Straße 48
- Hasnerstraße 2 (Anteil)



Herausgeber und Medieninhaber:

Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft,
Schwarzenbergplatz 15, 1010 Wien
08000 - 80 80 80, www.zurich.at

Rechtsform: Aktiengesellschaft

Sitz der Gesellschaft: Wien

Inhalte, Design: Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft

Druck: Druckerei Janetschek GmbH

Das Deckblatt ist auf Heaven 42 gedruckt und der Inhalt auf IQ Premium Preprint.

Beide sind umweltfreundliche Papiersorten und aus nachhaltig bewirtschafteten und nach Richtlinien des Forest Stewardship Council® (FSC) zertifizierten Wäldern.