



# Geschäftsbericht 2019



ZURICH

## **Titelbild**

Wir legen Wert auf nachhaltiges Engagement für die Welt, in der wir leben und arbeiten. Darum setzen wir uns auch für Chancengleichheit für alle Menschen ein. Wir schätzen Individualität – unsere Unterschiede machen uns zu einem starken Team, unserem Motto folgend „Gemeinsam sind wir einfach bunter.“ Als Zeichen, dass uns Diversity & Inclusion ein Anliegen sind, haben wir im Juni 2019 anlässlich der Pride Week erstmals unser Gebäude mit der Regenbogenfahne beflaggt.

## Inhalt

Vorstand, Aufsichtsrat	03
<b>Lagebericht über das Geschäftsjahr 2019</b>	<b>04</b>
Nichtfinanzielle Erklärung	04
Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2019	22
Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB	34
Ausblick und Schwerpunkte 2020	42
<b>Bericht des Aufsichtsrates über das Geschäftsjahr 2019</b>	<b>48</b>
<b>Bilanz zum 31. Dezember 2019</b> mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen	<b>50</b>
<b>Schaden-Unfall-Versicherung – versicherungstechnische Rechnung</b> Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2019	<b>54</b>
<b>Lebensversicherung – versicherungstechnische Rechnung</b> Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2019	<b>55</b>
<b>Gesamt – nichtversicherungstechnische Rechnung</b> Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2019	<b>56</b>
<b>Anhang für das Geschäftsjahr 2019</b>	<b>58</b>
<b>Bestätigungsvermerk</b>	<b>81</b>
<b>Zurich Geschäftsadressen</b>	<b>86</b>
<b>Zurich Liegenschaften</b>	<b>87</b>
<b>Impressum</b>	<b>88</b>



## Vorstand, Aufsichtsrat

### Vorstand

Vorsitzende:

**Andrea Stürmer MSc, MPA** Vorsitzende des Vorstandes, Wien

---

Ordentliche Mitglieder:

**Mag.<sup>a</sup> 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. Daniel Englberger** Zurich Insurance Group, Zürich

Stellvertreter des Vorsitzenden:

**Carl-Emanuel Schillig** Zurich Insurance Group, Zürich

---

Sonstige gewählte Mitglieder:

**Claudia Backenecker** Zurich Insurance Group, Zürich

---

Vom Betriebsrat entsandte Mitglieder:

**René Neubauer** Wien

**Herbert Kretschy** Wien

# Lagebericht – Nichtfinanzielle Erklärung

## Inhalt

<b>Zurich Österreich im Überblick</b>	<b>05</b>
- Unternehmensstruktur und Produkte	05
- Geschäftsumfeld und gesellschaftliche Trends mit Auswirkungen auf das Versicherungsgeschäft	06
<b>Die Nachhaltigkeitsstrategie von Zurich</b>	<b>06</b>
- „Verantwortung für die Welt, in der wir leben und arbeiten“	06
- Kundinnen und Kunden	07
- Nachhaltiges Produktportfolio	09
- Nachhaltigkeitsmanagement	09
- Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Arbeitnehmerbelange	11
- Soziale Verantwortung/Community Investment	15
- Umweltbelange	17
- Einhaltung der Menschenrechte und Prüfung von Geschäftspartnern	18
- Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung	18
<b>Maßnahmen und Umsetzung 2019</b>	<b>19</b>
- Rückblick auf die Maßnahmen aus 2019	19
<b>Ausblick 2020 und Maßnahmen</b>	<b>20</b>
- Geplante Maßnahmen für 2020	21

# Nichtfinanzielle Erklärung

## Zurich Österreich im Überblick



„Als Zurich wollen wir den Wandel unserer Branche aktiv mitgestalten. Mit viel Mut und gesellschaftlicher Verantwortung.“

**Andrea Stürmer MSc, MPA**  
Vorsitzende des Vorstandes

### Unternehmensstruktur und Produkte

Die Zurich Versicherungs-Aktiengesellschaft (im Folgenden „Zurich Österreich“ bzw. „Zurich“) gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group AG (im Folgenden als Zurich-Gruppe bezeichnet). Die österreichische Niederlassung wurde 1876 gegründet. Im Jahr 2002 entstand durch die Fusion der Zurich Kosmos Versicherungen AG und der Winterthur Versicherungs-AG die Zurich Versicherungs-Aktiengesellschaft. Sie ist heute eine der führenden Versicherungen Österreichs. Zu ihren rund 725.000 Kundinnen und Kunden zählen Einzelpersonen, kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne. Zurich Österreich ist Arbeitgeber für rund 1.300 Mitarbeitende in allen Bundesländern. Das Unternehmen führt die Marke Zurich und die Direkt-Marke Zurich Connect.

Zurich bietet in Österreich Produkte aus den Bereichen der Schaden-Unfall- und der Lebensversicherungen an. Zurich ist österreichweit mit vier Regionaldirektionen und 61 Geschäftsstellen präsent.

Zurich Österreich besitzt mehrere Beteiligungen. Details dazu sind im Anhang auf Seite 78 erläutert.

### Erlebbarer Kundenfokus

Unsere Kundinnen und Kunden sollen sich bei uns rundum gut betreut fühlen. Bei jedem Kontakt sollen sie spüren, dass sie uns wichtig sind. Bei der Beratung genauso wie bei Anfragen oder im Leistungsfall. Auch in der Produktgestaltung orientieren wir uns eng an den Kundenbedürfnissen. Bei unseren Unterlagen achten wir auf Verständlichkeit. Für einen unkomplizierten Zugang zu uns bieten wir zahlreiche Services, etwa unser Kundenportal oder unsere App. Wir wollen es für unsere Kundinnen und Kunden in jeder Hinsicht einfach machen.

### 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 sind in engem Kontakt mit unseren Agenturen, unabhängigen Versicherungsmaklern und Banken-Partnern. Im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge gehören wir zu den führenden Versicherern in Österreich und geben unsere fachliche Expertise als Ausbildungspartner der Vermittlerakademie weiter.

### Versicherungsprodukte vielfach ausgezeichnet

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 vielfach ausgezeichnet.

### Teil eines globalen Versicherers

Zurich Österreich ist Teil der weltweit tätigen Zurich-Gruppe (Details siehe Anhang Seite 78). Die Zurich-Gruppe 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

## Lagebericht

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.

### **Geschäftsumfeld und gesellschaftliche Trends mit Auswirkungen auf das Versicherungsgeschäft**

Das gesellschaftliche Umfeld in Österreich war im Jahr 2019 durch eine wachsende Wirtschaft und stabile soziale Verhältnisse geprägt. Wichtige politische und wirtschaftliche Themen waren der Klimawandel und seine Auswirkungen auf alle Lebensbereiche sowie nationale und weltweite politische Veränderungen. Weiterhin wurde über den demografischen Wandel und das Zusammenspiel der Generationen im Hinblick auf die Zukunft des Landes und der EU sowie über die Digitalisierung und ihre Folgen für den Arbeitsmarkt öffentlich diskutiert.

Die Erderwärmung ruft zunehmend negative Klimaereignisse hervor, auch in Österreich. Somit betreffen sie unsere Kundinnen und Kunden. Die Klimadiskussion verstärkt die Veränderung des Mobilitätsverhaltens vor allem der jüngeren Generation. Am deutlichsten ändert sich dieses in städtischen Ballungsräumen, was sich am Rückgang der PKW-Neuzulassungen in Städten deutlich zeigt. Trends wie „Car sharing“ oder E-Scooter bieten Anstöße und neue Chancen für die Entwicklung moderner Versicherungslösungen. Die Kundenerwartungen sind zunehmend von den großen Online-Anbietern im Konsumgüterbereich geprägt. Das Ergebnis sind steigende Erwartungen an digitale Services auch im Versicherungsbereich.

Die finanzielle Vorsorge für den Ruhestand oder die Berufsunfähigkeit bleibt ein Thema, das in den Medien nur bedingt behandelt wird. Die Österreicherinnen und Österreicher handeln bei der privaten Pensionsvorsorge weiterhin eher zurückhaltend. Die Nachfrage nach transparenten Angeboten, individueller Beratung und sicherheitsorientierten Produkten steigt allerdings. Kundinnen und Kunden verlangen darüber hinaus vermehrt nach nachhaltigen und gesellschaftlich verantwortungsvollen Anlageformen. Auch hier macht sich der Wunsch der jüngsten Kundengenerationen nach Nachhaltigkeit bemerkbar.

## Die Nachhaltigkeitsstrategie von Zurich

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

Bei Zurich steht der Mensch im Mittelpunkt. 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. Unsere Dienstleistung besteht darin, unsere Kundinnen und Kunden gegenüber ihren spezifischen Risiken abzusichern. Daher ist für uns das Wohl der Menschen und ihrer Umwelt der wichtigste langfristige Erfolgsfaktor. Durch ethisches Handeln gewinnen wir das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden und schaffen ein klares Wertesystem für unsere Mitarbeitenden.

Zurich agiert nachhaltig im Sinne ihres Geschäftszwecks. Nachhaltiges Denken und Handeln wird Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von der Unternehmensführung vorgelebt und von allen im Arbeitsalltag gefordert. In der Unternehmenskultur sowie in der Produkt- und Prozesslandschaft findet sich diese soziale Verantwortung wieder.

## Kundinnen und Kunden



Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden da. Mit vollem Engagement und persönlichem Einsatz.“

**Dr. Jochen Zöschg**

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Vertrieb und Markt Management

### Kundenfokus erlebbar und messbar machen

Wir wollen uns nachhaltig vom Wettbewerb unterscheiden und sehen dafür ein durchgängig positives Kundenerlebnis als wesentliches Merkmal.

Im Jahr 2019 haben wir erfolgreiche Formate im Marktauftritt und in der Kundenansprache weiter fortgeführt. Zudem haben einige neue Akzente unseren Kundinnen und Kunden besondere persönliche Erlebnisse verschafft. Dazu ein paar Beispiele:

- Maßnahmen, um die Zielgruppe „Familie“ anzusprechen, sind ein Schwerpunkt von Zurich. Daher waren wir 2019 erstmals einer der Hauptsponsoren der NIVEA Familienfest-Tour. Das NIVEA Familienfest ist Österreichs größtes Event für Familien. An den acht Orten der Tour nahmen insgesamt 150.000 Besucherinnen und Besucher teil. Für uns ist jedes einzelne Kind ein „Superheld“. Daher haben wir im Zurich Superhelden-Ausrüstungslabor die teilnehmenden Kinder mit individuell designten Umhängen ausgestattet. Unser Ziel war es, Eltern in einer offenen Atmosphäre für die Themen „Sicherheit im Alltag“ sowie „Unfallprävention“ und „Versicherungslösungen für Familien“ zu sensibilisieren. Bei Spiel, Spaß und Unterhaltung erlebten sie die Versicherungsbranche aus einem völlig anderen Blickwinkel.
- An verschiedenen Vormittagen im Sommer haben wir in Wien und anderen Landeshauptstädten mehrere tausend Fächer an Passantinnen und Passanten verteilt. Begleitet wurde die Aktion auf Facebook.
- Zurich nutzte erneut erfolgreich das Werbemittel Buswerbung in Wien, um auf sich aufmerksam zu machen. Von Jänner bis März waren Linienbusse mit pfiffigen Werbesujets in der Bundeshauptstadt unterwegs.
- In der Kommunikation und Interaktion mit unseren Zielgruppen erschließen wir immer wieder neue Kanäle. Dabei setzen wir verstärkt auch auf Social Media. Neben unserer Facebook-Präsenz haben wir 2019 auch einen Instagram-Auftritt gestartet.

Auch in der Ansprache unserer Maklerpartner haben wir neue Wege beschritten. Bei wichtigen Branchenveranstaltungen, wie dem AssCompact Trendtag, oder dem Fonds professionell Kongress war Zurich besonders prominent vertreten. Alle Teile des offiziellen Programms wurden auf Screens am Zurich-Messestand live übertragen. Zurich überzeugte durch einen innovativen und gelungenen Auftritt sowie einen neuen und modernen Messestand.

Im vergangenen Jahr ist es uns erneut gelungen, die Anzahl an Registrierungen für unser Kundenportal „Meine Zurich“ kräftig zu erhöhen. Kundinnen und Kunden, die unsere Online-Services nutzen, weisen eine hohe Zufriedenheit auf und empfehlen Zurich häufig weiter. Damit tragen sie dazu bei, die Bekanntheit von Zurich zu steigern.

Um das Bewusstsein für unseren Kundenfokus in der Organisation zu stärken, haben wir ausgewählte kundenbezogene Kennzahlen als Leitgrößen definiert, laufend gemessen und quartalsweise unternehmensweit kommuniziert. Durch diese Transparenz lernen wir als Organisation ständig dazu. Die Kennzahlen bieten uns somit eine fundierte Ausgangslage für unsere Entwicklung hin zum besten Kundenerlebnis.

Die laufende Messung der Kundenzufriedenheit ist für uns essenziell. Sehr bewährt hat sich dabei die Methode des „transactional Net Promotor Score (t-NPS)“, bei der die Kundenzufriedenheit an definierten „Touchpoints“ abgefragt wird. Dadurch erhalten wir ein umfassendes Bild darüber, wie unsere Kundinnen und Kunden uns wahrnehmen. So können wir unsere Betreuung laufend verbessern. Im Jahr 2019 haben wir mehr als 12.000 Kundenfeedbacks erhalten und neue Kontaktpunkte zur Messung des t-NPS hinzugefügt. Das ermöglicht ein

## Lagebericht

besseres Verständnis der gesamten „Customer Journey“. Die Ergebnisse werden regelmäßig mit den verantwortlichen Bereichen besprochen, die auf dieser Basis Maßnahmen erarbeiten. Im Jahr 2019 konnten wir unseren t-NPS-Wert um sechs Punkte steigern. Damit haben wir ein, auch im Marktvergleich, sehr hohes Niveau erreicht.

### Einfache Sprache und verständliche Informationen

Versicherungstexte können manchmal sehr kompliziert sein. Wir möchten, dass unsere Kundinnen und Kunden uns verstehen. Daher überarbeiten wir laufend unsere Kundenunterlagen, gestalten unsere Website übersichtlicher und bieten Schulungen für unsere Mitarbeitenden zur „einfachen Sprache“ an. Ein konkretes Beispiel sind die Anträge unserer Lebensversicherungsprodukte. Diese haben wir im Jahr 2019 in Kooperation mit Studierenden der FH-Wien übersichtlicher und verständlicher gestaltet.

### PLUS-Beratung

Wir wollen Kundinnen und Kunden bestmöglich über bestehende und potenzielle Risiken aufklären und ihnen Wege zur Absicherung zeigen. Dafür ist ein ganzheitlicher Blick auf die Lebenssituation der Kundin oder des Kunden erforderlich. Im Privatkundenbereich setzen wir dafür die PLUS-Beratung ein. Die PLUS-Beratung ist ein hochqualitativer, umfassender Beratungsansatz, den wir selbst entwickelt haben. Er genießt am Markt hohes Ansehen. Im Beratungsgespräch erhalten Kundinnen und Kunden einen guten Überblick über die für sie wichtigen Versicherungsthemen. Den Beraterinnen und Beratern bietet die Methode eine Basis für die bestmögliche Produktempfehlung. Ein wesentlicher Teil der PLUS-Beratung ist das Beratungs-Protokoll, das für beide Seiten die ganzheitliche Beratung und den Entscheidungsprozess dokumentiert.

### Beschwerdemanagement

Versicherungen werfen aufgrund ihrer Komplexität häufig Fragen auf. In einigen Fällen entstehen daraus Unsicherheiten und Missverständnisse. Die Ombudsstelle von Zurich ist im Beschwerdefall zentrale Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden, prüft deren Anliegen aus einer neutralen Position heraus und setzt sich für eine angemessene Lösung ein. Im Jahr 2019 hat die Ombudsstelle 462 Anliegen aus den Bereichen Schaden-Unfall und Leben beantwortet.

### Datenschutz

Wir nehmen das Thema Datenschutz bei der Verarbeitung von Kunden- und Mitarbeiterdaten sehr ernst. Bei Zurich gibt es dazu ein umfangreiches, internes Regelwerk. In einer Reihe von Leitlinien und Arbeitsanweisungen verpflichten wir uns, Kundendaten in sorgfältiger und verantwortungsvoller Art und Weise zu verarbeiten. Unter anderen sind dies die Leitlinie zur Information Governance, die Leitlinie zur Informationssicherheit sowie die Leitlinie zum Informationssicherheits-Risiko. Für die Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften sorgen die nötigen Vorgaben und Kontrollen. Darüber hinaus finden für alle Mitarbeitenden regelmäßig verpflichtende Schulungen zum Thema „Datenschutz“ statt.

Im Zuge dieser Rahmenwerke setzt Zurich Österreich derzeit ein Projekt (IT-Governance Refinement) um, dessen Ziel die Schärfung von Maßnahmen zur Informationssicherheit und zum Datenschutz ist. Das übergeordnete Ziel des Projektes ist es, die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten bei Zurich nachhaltig sicherzustellen. Neben vielen technischen und organisatorischen Maßnahmen, kommt dabei ein Managementsystem für Informationssicherheit auf Basis einer Norm (ISO/IEC 27001:2013) zur Umsetzung.

Um unseren Kundinnen und Kunden die bestmögliche Beratung und Betreuung für ihren Versicherungsschutz bieten zu können, hat sich Zurich zu folgenden Versprechen verpflichtet

- Wir bewahren die Daten unserer Kundinnen und Kunden sicher auf.
- Wir werden personenbezogene Daten zu keinem Zeitpunkt verkaufen.
- Wir geben keine personenbezogenen Daten weiter, ohne Sie darüber transparent zu informieren.
- Wir werden die Daten auf eine Art und Weise behandeln, die nicht nur unsere Kundinnen und Kunden schützen, sondern ihnen auch ermöglichen, ihr Leben optimal zu genießen.

## Nachhaltiges Produktportfolio

### Schaden-Unfall-Versicherung

Zurich ist es wichtig, umwelt- und ressourcenschonendes Verhalten auch bei Kundinnen und Kunden zu fördern. Das bringen wir in der Produktgestaltung zum Ausdruck, zum Beispiel durch den Umwelt-Bonus in der Kfz-Versicherung. Dieser gilt für PKW mit alternativem Antrieb (Hybrid- bzw. Elektroantrieb). Zusätzlich begünstigt Zurich Kundinnen und Kunden, deren Fahrzeuge mit ihrem CO<sub>2</sub>-Ausstoß unter 120g/km liegen. Darüber hinaus fördert Zurich seit vielen Jahren die umweltbewusste Nutzung von Kraftfahrzeugen durch Vergünstigungen im Tarif für „Wenigfahrer“, deren jährliche Fahrtstrecke unter 7.000 km bleibt. Unser Bekenntnis zur Nachhaltigkeit zeigen wir auch bei unseren Eigenheimversicherungen. Hier haben wir schon vor längerer Zeit den Versicherungsschutz für Photovoltaik- und Solaranlagen als festen Bestandteil integriert.

### Lebensversicherung

Die Produkte der Lebensversicherung sind von ihrer Grundidee her als nachhaltig zu betrachten. Die Kapitalanlage in der klassischen Lebensversicherung unterliegt strengsten gesetzlichen und internen Auflagen und wird von einem Treuhänder der Finanzmarktaufsicht überwacht. Zurich ist bestrebt in ihren Kapitalanlagen einen hohen Grad an Sicherheit, Liquidität und Rentabilität sicherzustellen. Die strategische Asset Allokation ist demnach nicht auf eine kurzfristige Gewinnoptimierung, sondern auf die Erzielung eines nachhaltigen, laufenden Ertrags ausgerichtet (siehe dazu Kapitel Nachhaltigkeitsmanagement Abschnitt Nachhaltige und verantwortungsbewusste Kapitalveranlagung).

Nachhaltigkeit ist auch ein sehr wichtiger Aspekt in den Veranlagungsmöglichkeiten der fondsgebundenen Lebensversicherung. Deswegen bieten wir seit 2017 unseren „FAIR“-Basket an. Zusätzlich haben wir unsere Fondspalette sukzessive mit nachhaltigen Fonds, die auf den Kriterien Umwelt, Soziales und nachhaltige Unternehmensführung basieren, angereichert. Unter dem Titel „nachhaltiges Investment“ bieten wir nur noch Fonds mit zertifizierten Gütesiegeln und Methoden zur Bewertung an.

## Nachhaltigkeitsmanagement

Die gesamte Wertschöpfungskette von Zurich Österreich wird im Kerngeschäft unter eigener Kontrolle geführt. Eine Ausnahme bildet die Rückversicherung, die zum überwiegenden Teil von der Zurich-Gruppe gestellt wird. Auf dieser Basis überblickt und steuert Zurich die Nachhaltigkeitsbelange aller Geschäftsprozesse gesamthaft.

Bereits vor einigen Jahren haben wir eine Arbeitsgruppe zum Thema „Nachhaltigkeit“ gegründet. Diese fördert durch Information, Kommunikation und konkrete Maßnahmen das nachhaltige Denken und Handeln im Unternehmen. Im Rahmen ihrer Arbeit führt die Arbeitsgruppe die spezifischen Schwerpunkte des nachhaltigen Engagements der einzelnen Bereiche zusammen und stimmt sich laufend über die Umsetzung ab. Die Schwerpunkte des Jahres 2019 sind in der Folge dargestellt.

Die Rolle des Sponsors für Nachhaltigkeit und die gleichnamige Arbeitsgruppe ging Ende 2019 vom Chief Underwriting Officer (CUO) in die Verantwortung des Chief Operating Officers (COO) über. Dadurch kommt auch zum Ausdruck, dass ein wesentlicher Fokus auf die Nachhaltigkeit des eigenen Betriebs gelegt wird. Gleichzeitig wurde die Arbeitsgruppe wesentlich vergrößert und umfasst nun Vertreterinnen und Vertreter aller Unternehmensbereiche. Neben dem Risikomanagement im Kerngeschäft (siehe Seite 35) trägt die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten in allen Bereichen der Geschäftstätigkeit zur Minimierung des Gesamtrisikos bei.

### Unternehmenswerte „Der Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe

Der Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe basiert auf klaren Zielen und Werten, die unsere kundenorientierte Strategie unterstützen. Er setzt verbindliche Maßstäbe für das Verhalten aller Mitarbeitenden, die in einem verpflichtenden Online-Training aktuell jährlich einzeln und nachweislich dazu geschult werden. Der Verhaltenskodex umfasst unter anderem die Themen faire und vorschriftsmäßige Geschäftsführung, Gleichstellung, Datenschutz und Dokumentensicherheit, Umgang mit Interessenkonflikten, Bekämpfung von Korruption, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung, Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz sowie Schutz von Vermögenswerten und Vorbeugung krimineller Handlungen.

## Lagebericht

### Nachhaltige und verantwortungsbewusste Kapitalveranlagung

Eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Kapitalveranlagung ist in der Versicherungsbranche ein essenzieller Faktor. Wir als Zurich tragen die Verantwortung für die Veranlagung des Kapitals, das uns unsere Kundinnen und Kunden anvertrauen. Wir legen dabei größten Wert auf nachhaltiges Investment. Als Teil der Zurich-Gruppe, die Unterzeichner des UN Global Compact und der UN Principles for Responsible Investment 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.

Die im Vorjahr eingeführte Richtlinie zu Investitionen in Unternehmen mit Einnahmen durch Kohleabbau „Coal Screen“ wurde im Sinne der Nachhaltigkeit verbessert und ausgeweitet. Zusätzlich wurde eine sogenannte „Ölsand und Ölschiefer Policy“ eingeführt. Beide Richtlinien stellen nun sicher, dass Zurich in keine Unternehmen investiert, die

- mehr als 30% ihrer Einnahmen aus dem Abbau von thermischer Kohle erzielen oder mehr als 20 Millionen Tonnen thermische Kohle pro Jahr produzieren;
- mehr als 30% ihres Stroms aus Kohle erzeugen;
- aktuell neue Kohlebergbau- oder Kohlekraftinfrastrukturen entwickeln;
- mehr als 30% ihrer Einnahmen direkt aus der Gewinnung von Öl aus Ölsanden erzielen;
- speziell für die Transportinfrastruktur für Ölsandprodukte inklusive Pipelines und Eisenbahntransporte agieren;
- mehr als 30% ihrer Einnahmen aus dem Abbau von Ölschiefer erwirtschaften oder mehr als 30% ihres Stroms aus Ölschiefer erzeugen.

Zudem ist es unser Ziel, unsere Investments in Green-, Social- und Sustainability-Anleihen weiter auszubauen. Ebenso sind alle externen Asset Manager dazu angehalten, ihre Stimmrechte bei Aktieninvestments im Sinne einer nachhaltigen Kapitalveranlagung wahrzunehmen.

Die grundsätzliche Strategie und die Ziele der nachhaltigen und verantwortungsbewussten Kapitalveranlagung werden auf Ebene der Zurich-Gruppe entwickelt. Primär kommen die folgenden drei Ansätze zur Anwendung:

- ESG-Integration: Bei der Analyse einzelner Investitionen und Investmentverwalter prüfen wir nicht nur ihre finanzielle Performance, sondern auch ihre Leistung im Hinblick auf ökologische, soziale und Governance-Faktoren (ESG). Diese Überlegungen fließen in unsere Entscheidungen über den Kauf oder Verkauf von Vermögenswerten ein.
- Impact-Investing: Unser Ziel ist es, in Institutionen oder Projekte zu investieren, die sichere, adäquate Renditen erbringen und gleichzeitig gezielte, messbar positive ökologische und soziale Wirkungen zeigen.
- Gemeinsamer Fortschritt: Verantwortliches Investment ist eine Geschichte, die gerade erst geschrieben wird. Um nachhaltiges und verantwortliches Investment weiter voranzutreiben, haben wir uns dafür entschieden unsere Analysen und Ergebnisse die wir bzgl. ESG-Integration und Impact-Investing machen öffentlich zu teilen. Wir denken, dass wir dadurch zusammen schneller ans Ziel kommen.

Im Jahr 2019 haben wir uns intensiv mit dem Ansatz des Impact-Investing auseinandergesetzt. Ein maßgeblicher Anteil unserer Infrastruktur-Investitionen wird im Jahr 2020 voraussichtlich in sogenannte Impact-Infrastruktur-Projekte fließen. Diese beinhalten Investitionen in erneuerbare Energien sowie in soziale und nachhaltige Projekte. Damit werden beispielsweise der Aufbau von Solar- und Windparks gefördert sowie Schulen und Krankenhäuser unterstützt.

## Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Arbeitnehmerbelange



Wir legen Wert auf ein offenes Miteinander. Mit kollegialem Du, gemeinsamen Aktivitäten und einer mitreißenden Unternehmenskultur.“

**Mag.ª Silvia Emrich**

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Finanzen und Personalwesen

Unsere Vision, das beste Kundenerlebnis am Markt bieten zu wollen, stellt uns auch vor zahlreiche technische Herausforderungen, auf die wir mit unserer breit angelegten digitalen Transformation reagieren. Um diesen Veränderungen offen zu begegnen, sie aktiv voranzutreiben und auch wirkungsvoll nach außen zu tragen, sind allerdings die Haltung und auch die emotionale Beteiligung aller Mitarbeitenden ausschlaggebend. Nur eine Kultur, die unsere Gemeinsamkeit stärkt und von einem geteilten Sinn getragen ist, kann dies ermöglichen und langfristig überzeugend nach außen wirken. Darum haben wir uns im Jahr 2019 intensiv mit unserer Unternehmenskultur beschäftigt. Mitreißend, unkompliziert und treffsicher – mit diesen Werten beschreiben wir unseren Anspruch, uns den zukünftigen Entwicklungen unseres Marktes, unserer Branche und unseres Unternehmens einfach mutiger zu stellen. Wir haben dafür sogar einen eigenen Begriff eingeführt: Z'Spirit.

Z'Spirit verändert unseren Umgang miteinander. Wir sind bei Zurich über alle Hierarchien hinweg miteinander per Du und fühlen uns einem Team zugehörig, das durch eine sinnvolle Aufgabe verbunden ist. Getragen von unserem Z'Spirit wollen wir es auch für unsere Kundinnen und Kunden möglichst einfach machen, unsere Angebote und Dienstleistungen einfach und transparent gestalten und ihnen partnerschaftlich begegnen.

### Zusammensetzung unseres Teams

Zurich hatte im Jahr 2019 rund 1.270 Beschäftigte. Der Personalstand hat sich damit erhöht. Im Versicherungsaußendienst waren rund 460 Mitarbeitende beschäftigt, davon 18% Frauen. Im Innendienst waren es rund 810 Beschäftigte, davon 63% Frauen. Während der Anteil von weiblichen Führungskräften im Außendienst noch immer gering ist (8%), sind die Innendienst-Führungskräfte bei Zurich zu 34% weiblich. Von fünf Vorstandspositionen sind zwei, CEO und CFO, von Frauen besetzt. Die Mitarbeitenden bei Zurich repräsentieren 28 verschiedene Nationalitäten und alle Altersgruppen von 15 bis über 65 Jahren.

### Diversität

„Diversity & Inclusion“ bezeichnet die Gleichbehandlung und Einbindung aller Mitarbeitenden unabhängig von ihren 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 wider. 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 von WIN ist ein Mitglied des Vorstands (CFO). WIN greift neben den Gender-Belangen auch andere Themenbereiche und Kategorien von Diversität auf, wie beispielsweise die Generationen-Thematik oder die ethnische Herkunft.

Im Juni 2019 startete Zurich mit dem „Diversity Day“, einer Informations- und Diskussionsveranstaltung zu Diversity & Inclusion, einen Aufmerksamkeitsschwerpunkt zum Thema. Dabei lag die Betonung auf der gleichberechtigten Berücksichtigung aller Diversitäts-Dimensionen. Ein äußeres Zeichen der Zurich-Diversity war das Anbringen der Regenbogenfahne am Direktionsgebäude am Schwarzenbergplatz während der Veranstaltung Europride in Wien. Zudem gab es weitere Aktivitäten um dem Thema Diversität in seiner Gesamtheit Rechnung zu tragen. So wurde unter anderem eine Kooperation mit der Wirtschaftsuniversität Wien, Institut für Gender und Diversitätsmanagement, gestartet und die Gründung eines internen LGBT+ Netzwerkes lanciert. Im Management wurde mit einem Mitglied des Vorstands (Leitung Vertrieb und Markt Management) als Sponsor für Diversity & Inclusion das Thema ebenfalls deutlich besetzt.

## Lagebericht

### Beruf und Familie

Zurich unterstützt ihre Mitarbeitenden dabei, Familie und Beruf bestmöglich zu vereinbaren. 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 Aufgabenfeld 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 im Alter von vier bis 14 Jahren an.
- Elternkarenz wird bei Zurich zunehmend auch von Männern in Anspruch genommen und vom Unternehmen unterstützt. Im Jahr 2019 befanden sich 53 Mitarbeitende in Elternkarenz, davon acht Männer.

### Betriebsrat

Der Betriebsrat bei Zurich erfüllt seine gesetzliche Funktion und leistet einen wichtigen Beitrag als Bindeglied zwischen der Belegschaft und der Unternehmensleitung. 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. Er trägt auch in den großen Unternehmensprojekten zur Wahrung aller relevanten Perspektiven bei.

Bei Zurich gibt es einen Zentralbetriebsrat und Betriebsratsteams in allen Regionaldirektionen. Im Betriebsrat sind sowohl Frauen als auch Männer und Mitarbeitende aller Altersstufen vertreten. Delegierte aus dem österreichischen Betriebsratsteam sind auch im Europäischen Betriebsrat der Zurich-Gruppe vertreten.

Der Zurich Betriebsrat engagiert sich darüber hinaus bei der Gestaltung von unternehmensinternen Sportveranstaltungen, die die Vernetzung der Mitarbeitenden untereinander fördern. Der Betriebsrat wirkt etwa bei den jährlichen „Zurich Games“ und Beach Volleyball-Turnieren mit und unterstützt auch aktiv die Anliegen der sozialen Verantwortung. Diese Beispiele belegen die gute Zusammenarbeit von Geschäftsleitung und Arbeitnehmervertretung.

### Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wir legen Wert auf ein gutes Miteinander und die Einbindung unserer Mitarbeitenden ist uns wichtig. In sogenannten „Zukunftsforen“ haben alle die Gelegenheit, strategische Schwerpunkte und aktuelle Themen zu diskutieren und interaktiv zu erarbeiten.

Darüber hinaus befragen wir die Mitarbeitenden zweimal jährlich, wie zufrieden sie mit dem Unternehmen als Arbeitgeber sind und ob sie unsere Produkte und Services weiterempfehlen würden. In beiden Kategorien erzielte Zurich Österreich bei den Befragungen im Jahr 2019 sehr positive Resultate und erfreulich hohe Teilnahmequoten. Die Ergebnisse unterstreichen, dass unsere Unternehmenskultur sowie unsere Produkte und Services geschätzt werden und sich unsere Mitarbeitenden bei Zurich wohlfühlen. Über die zahlreichen Kommentare, die unsere Mitarbeitenden im Rahmen der Befragung abgegeben haben, freuen wir uns besonders. Sie unterstützen uns dabei, Verbesserungspotenzial zu erkennen. Zusätzlich waren die Mitarbeitenden im Anschluss eingeladen, die Ergebnisse im Rahmen von Workshops offen zu besprechen, sich aktiv einzubringen und Maßnahmen vorzuschlagen. Einiges davon haben wir bereits gemeinsam erfolgreich umgesetzt.

### Aus- und Weiterbildung

Die Ausbildung und Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden ist uns wichtig und wir sehen darin einen wesentlichen Faktor für nachhaltigen Erfolg. Wir wollen die besten Mitarbeitenden für das Unternehmen gewinnen und langfristig binden und wollen zu den Top-Arbeitgebern zählen.

Die „Zurich Academy“ bietet als internes Ausbildungszentrum 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 Sprachkurse runden das interne Angebot ab. Um Spezialwissen aufzubauen, ist auch der Besuch externer Seminare möglich. Für Führungs- und Fachkräfte bietet die Zurich-Gruppe zusätzlich spezifische Trainingsprogramme an.

Die „Zurich Academy“ in Österreich agiert als Teil des globalen Zurich Learning & Development Netzwerks. Dieses fördert einen länderübergreifenden Austausch guter Vorgehensweisen („best practice sharing“). Auch 2019 waren internationale Trainings für österreichische Lernende zugänglich. Unterstützt wird die Vernetzung durch die globale Lernplattform „My Learning“. Sie bietet den Mitarbeitenden Zugang zu deutsch- und englischsprachigen Online-Trainings, Videos und Lerneinheiten.

Im Jahr 2019 wurden von der Zurich Academy 3.489 Ausbildungstage abgehalten. Davon entfielen 1.252 auf die Grundausbildung von Versicherungsberaterinnen und -beratern. Insgesamt haben 811 Mitarbeitende des Unternehmens an einer oder mehreren Weiterbildungen in der Zurich Academy teilgenommen. Zusätzlich wurden im Jahr 2019 die Aus- und Weiterbildungen für alle Beraterinnen und Berater gemäß Vorgaben der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD fortgesetzt. Dabei wurden 554 Personen in Veranstaltungen, Tagungen, Workshops und auch online geschult. Insgesamt wurden dabei mehr als 17.500 IDD-Wertungsstunden, also im Schnitt 31,6 Stunden, absolviert.

Auch nationale und internationale Mentoring-Programme fördern die persönliche und berufliche Entwicklung von ausgewählten Mitarbeitenden. Als Mentorinnen und Mentoren fungieren erfahrene Top-Führungskräfte von Zurich. Die Führungskräfte-Entwicklung nimmt bei Zurich einen besonderen Stellenwert ein. Dafür bietet die Zurich Academy Seminare und interaktive Formate an. Das Ziel ist es, die Zurich Führungskultur zu stärken und erlebbar zu machen, zum Beispiel durch einen gemeinsamen Leadership-Tag für alle Führungskräfte. Externe Coaching-Möglichkeiten, die nach individuellem Bedarf gestaltet werden, ergänzen das Angebot.

### Talent Management

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

Jährlich findet 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 Programm. Dieses Programm haben wir im Jahr 2019 neu gestaltet um unter anderem noch gezielter auf die individuelle Entwicklung unserer Talente einzugehen. Ein weiterer Fokus lag darauf, unseren Talenten neue Perspektiven bezüglich zukünftiger Veränderungen der Arbeitswelt („New Work“) zu geben.

Im Rahmen von jährlichen Entwicklungsgesprächen mit den Mitarbeitenden werden die Entwicklungspotenziale konkretisiert, individuelle, spezifische Aus- und Weiterentwicklungsprogramme vereinbart und in den Folgejahren umgesetzt. So bieten wir den nominierten Talenten Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten und stellen gleichzeitig ein nachhaltiges Personalmanagement sicher. Zurich verfolgt dabei den Ansatz, dass Entwicklung hauptsächlich „on the job“ erfolgt, ergänzt durch klassische Aus- und Weiterbildung. So können wir offene Stellen häufig mit internen Kandidatinnen und Kandidaten besetzen.

Ein weiterer Schwerpunkt in der Personalentwicklung ist das Programm zur Nachwuchsförderung und das Einbinden 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. Studierende des Bachelorstudiengangs haben im Jahr 2019 ein Praxisprojekt für Zurich mit dem Thema „Langweilig war gestern. Beratung und Abschluss von Versicherungen mit Lust statt Frust“ durchgeführt. Zudem setzten wir im Jahr 2019 auch die Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsuniversität Wien fort. Weiter haben wir uns am Naturtalente Programm der Universität Wien beteiligt. Wir konnten so 25 Top-Studierende kennenlernen und ihnen Unternehmensblicke gewähren. Sehr erfolgreich haben wir auch an der „WIN<sup>2</sup> Zukunftskonferenz“ teilgenommen. Im Rahmen dieser Konferenz hatten engagierte Studierende die Möglichkeit, sich mit namhaften Persönlichkeiten auszutauschen und neue kreative Lösungsansätze zu entwickeln. Im Zuge eines Projektwettbewerbs wurde die von uns betreute Studiengruppe mit dem ersten Platz ausgezeichnet. Mit diesen Initiativen bietet Zurich Studierenden die Möglichkeit einer 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 bei Zurich zu begeistern.

## Lagebericht

Im Sinne des Employer Branding baute Zurich die Präsenz in den Sozialen Medien, etwa bei Xing und der Arbeitgeber-Bewertungsplattform Kununu, weiter aus. Im Jahr 2019 erhielten wir wieder den „Trend Top Arbeitgeber Award“, eine Auszeichnung für die besten Arbeitgeber Österreichs (siehe dazu Kapitel Auszeichnungen). Zusätzlich setzten wir unseren erfolgreichen Weg der aktiven Personalsuche, mit Fokus auf Direct Search via Xing, fort. Dabei wurde der elektronische Empfehlungsmanager im Unternehmen weiter ausgebaut. Mit diesem ist es uns möglich, gezielt geeignete Bewerberinnen und Bewerber auf Basis von Mitarbeiterempfehlungen zu kontaktieren.

Nachhaltiges Personalmanagement ist uns auch im Bereich der Lehrlingsausbildung sehr wichtig. Im Jahr 2019 setzten wir viele Impulse durch verschiedene Initiativen, wie unseren Lehrlingsinformationsbereich im Internet oder unsere Zusammenarbeit mit den Anbietern „School Games“ und „Playmit“. Ebenso haben wir die Lehrlingsbetreuung neu konzipiert und ermöglichen unseren Lehrlingen damit tiefere Einblicke in verschiedene Unternehmensbereiche. Die individuelle Förderung unserer Lehrlinge, speziell in der Persönlichkeitsentwicklung, steht dabei mehr im Fokus.

„Wie denkt und handelt die Generation Z?“ Um diese Frage zu beantworten waren wir, in Kooperation mit „Schüler gestalten Wandel“, an mehreren Bundes-Handelsakademien. Ziel dieses Ideen-Wettbewerb war es, dass im Rahmen von Projektarbeiten knapp 100 Schülerinnen und Schüler sich mit Zukunftsthemen wie „Mobilität 2025 - wie werden wir uns fortbewegen?“, „Wie sieht ein gesunder Umgang mit sozialen Medien und digitalen Servicesdiensten heute und in der Zukunft aus?“ oder „Wie sieht ein attraktiver Arbeitgeber aus?“ auseinandersetzen. Mit Unterstützung durch ihre Lehrkräfte recherchierten und erarbeiteten die Schülerinnen und Schüler diese Themen. Die Ergebnispräsentationen erfolgten in fünfminütigen Pitches vor einer Jury von Führungskräften von Zurich und „Schüler gestalten Wandel“. Zu den vorgestellten Ideen zählten eine App Lösung zur Bewertung und Empfehlung von Handelsprodukten oder ein modernes Bewertungssystem für nachhaltige Investitionen.

### Betriebliches Gesundheitsmanagement

Wir legen Wert auf ein gesundes Arbeitsumfeld und fördern Gesundheit auf vielfältige Weise. Dafür investieren wir seit 2007 in das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) und damit in das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden. BGM ist bei uns ein nachhaltiger Bestandteil der gelebten Unternehmenskultur und findet hohen Zuspruch. Zurich ist Unterzeichnerin der Luxemburger Deklaration zur Betrieblichen Gesundheitsförderung in der Europäischen Union und bekennt sich zu den Grundsätzen von BGM, Arbeits- und Gesundheitsschutz.



Unser BGM ist mehrfach ausgezeichnet. Besonders erwähnenswert ist das Gütesiegel für „Betriebliche Gesundheitsförderung“, das wir 2019 für die Jahre 2020 – 2022 zum vierten Mal erhalten haben.

Im tagtäglichen Arbeitsprozess sind individuelle Belastungen oftmals nicht ersichtlich, schon gar nicht über räumliche Distanzen hinweg. 2019 haben wir daher im Rahmen von Sounding Boards in den Bundesländern zu einem Informationsaustausch über Arbeitspsychologie eingeladen. Ziel war es vor Ort präsent zu sein, um aktiv belastende Themen diskutieren und Alarmzeichen identifizieren und überwachen zu können.

Auch 2019 fanden unsere BGM-Maßnahmen in ganz Österreich statt. An den Wiener Standorten gab es ein reges Interesse an den verschiedenen Präventions- und Untersuchungsangeboten sowie den Gesundheitstagen. Unsere Gesundheitskoordinatorinnen und -koordinatoren in den Bundesländern ergänzten das Vital-Programm im Jahr 2019 durch ähnliche Maßnahmen. Zu den Angeboten zählten Veranstaltungen zu den Themen Schlaf, Kinesiologie und Entspannungstechniken sowie Venenuntersuchungen.

Für die eigene Fitness steht Mitarbeitenden in Wien ein firmeneigenes, voll ausgestattetes Fitness-Center („Vital Center“) rund um die Uhr offen. Die Aktivitäten reichen von Rückenfit, Yoga und Selbstverteidigung bis hin zu individuellen Trainingsmöglichkeiten. Mehr als 800-mal wurde das Vital-Angebot in Wien in Anspruch genommen. In den Bundesländern beteiligten sich unsere sportaffinen Kolleginnen und Kollegen mehr als 200-mal an den lokalen Aktivitäten.

„Bewegung ist der Motor unserer Gesundheit!“ Unter diesem Motto nahmen über 80 Unternehmen an der ersten von der WKO organisierten Wiener Firmenchallenge teil. Dabei wurden im Herbst die Mitarbeitenden aufgerufen, sich möglichst viel zu bewegen, um ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden zu fördern. Zurich erlangte den ersten Platz bei den Unternehmen ab 250 Mitarbeitenden mit beeindruckenden 72.436 Bewegungsminuten.

### Wesentliche Risiken und Maßnahmen zur Risikominderung

Für Zurich zählen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den wesentlichen Ressourcen. Deswegen ist es uns besonders wichtig sicherzustellen, dass wir ihnen gute Arbeitsbedingungen und ein angenehmes Arbeitsklima bieten. Um dies langfristig zu gewährleisten, prüfen wir die damit verbundenen Risiken laufend und erfassen Maßnahmen zur Risikominderung. Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit sind unmittelbar mit der Umsetzung der Konzepte und dem Risikomanagement verbunden und finden im ORSA Prozess - Own Risk and Solvency Assessment (unternehmenseigene Risikobeurteilung) Eingang. Sie betreffen die von den Leitungs- und Kontrollorganen eingesetzten Prozesse, um etwaige negative Auswirkungen zu erkennen, zu verhindern und abzumildern.

Nachhaltiges Personal- und Talentmanagement sowie nachhaltige Mitarbeiterführung sind für uns langfristige Erfolgsfaktoren. Unser Ziel ist es motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu finden, zu fördern und zu halten. Damit wollen wir den wesentlichsten Risiken, wie einer hohen Fluktuation, fehlenden Schlüsselqualifikationen und unzureichender Nachfolgeplanung, vorbeugen. Wir setzen aktive Maßnahmen im Personalmanagement und in der Personalführung, um unser Ziel zu erreichen. Diese werden durch laufende qualitative und quantitative Analysen begleitet. Dazu 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.

Zurich verzeichnete im Jahr 2019 eine mäßige Personalfuktuation. Je geringer diese ist, desto positiver ist der Einfluss auf die Personalkosten in der Gewinn- und Verlustrechnung. Eine Auflistung dieser Aufwendungen enthält der Anhang auf Seite 70.

Eine laufende Aufgabe des Risikomanagements ist es, potenzielle Gefahren für Rufschädigung frühzeitig zu erkennen und ihnen vorzubeugen. Wir beobachten dabei neben anderen Risikofaktoren die Reputationsrisiken, die aus Arbeitnehmerbelangen entstehen können. Diese unterliegen einem laufenden Monitoring und werden regelmäßig als Teil des Risikomanagements bei Zurich geprüft und dokumentiert. Als Kontrollorgan setzt Zurich das „Integrated Assessment Preparation Meeting“ (IAPM) ein (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt Governance-System – RCC 360).

### 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 2019 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 im Frühjahr 2019 zum achten Mal durchgeführt. In diesem Zeitraum, in dem wir einen Schwerpunkt auf soziales Engagement setzten, wirkten mehr als 200 Mitarbeitende an unterschiedlichen sozialen Aktivitäten mit. Sie leisteten mehr als 800 Stunden soziales Engagement gemeinsam mit Partnerorganisationen und sammelten Geld- und Sachspenden.

#### Schwerpunkt: Engagements für Kinder und Jugendliche in belasteten Situationen

Der Schwerpunkt unseres sozialen Engagements liegt auf der Unterstützung von Organisationen, die Kindern und Jugendlichen in gesundheitlich, finanziell und/oder sozial belasteten Situationen helfen. Es besteht eine langjährige Zusammenarbeit mit Partnern wie den Vereinen Kinderbauernhof Eschenau und Contrast, lobby.16 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 Mitte 2017 gemeinsam mit der Z Zurich Foundation der Zurich-Gruppe 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

## Lagebericht

zu fördern und einen Know-how-Transfer zu ermöglichen. Im Jahr 2019 haben sich im Rahmen dieses Programms mehr als 90 Mitarbeitende, darunter Mitglieder des Vorstands, aktiv engagiert.

### Spendensammlung

Mitarbeitende von Zurich sammelten auch während des Jahres 2019 zu mehreren Anlässen Geld und Sachmittel für soziale Partnerorganisationen und deren Anliegen. Die traditionelle Spendensammlung zum Jahresabschluss rundete das Community Investment auch im Jahr 2019 ab. Diesmal wurde zugunsten des Impfprogramms von Ärzten ohne Grenzen gesammelt. Die Spenden der Mitarbeitenden wurden von Zurich Österreich und aus Mitteln der internationalen Zurich Foundation jeweils verdoppelt.

### Geschenke mit Herz und Sinn – sozial verantwortungsvoller Adventmarkt

Im Dezember waren Mitarbeitende unserer Wiener Standorte bereits zum zweiten Mal zu einer besonderen Form des sozialen Engagements eingeladen: Bei einem Adventmarkt in unserem Direktionsgebäude konnten sie Produkte verschiedener sozialer Partnerorganisationen erwerben. Viele Mitarbeitende von Zurich, Familienangehörige und Gäste waren dabei und freuten sich darüber, mit ihren Adventeinkäufen Gutes zu tun.

### Engagement nach außen tragen

Ein zusätzliches Zeichen sozialen Engagements setzten wir auch 2019 wieder mit der Gestaltung unserer gedruckten und elektronischen Weihnachtskarten, die erneut nach dem Motiv eines Künstlers mit Behinderung gestaltet wurden. Das geschah in Zusammenarbeit mit dem sozialtherapeutischen Verein „lebensart“ und wurde auf den Karten vermerkt.

Generell haben wir im Jahr 2019 immer wieder auch in der externen Kommunikation das soziale Engagement von Zurich zum Thema gemacht. Social Media spielte dabei eine besondere Rolle, wie auch die aktive Teilnahme von Unternehmensvertreterinnen und -vertretern bei Veranstaltungen wie dem Corporate Volunteering-Symposium des Fundraising Verbands Austria. Mit einer Sachspendensammlung zugunsten der Caritas Wien hat sich Zurich am „Giving Tuesday“ beteiligt, der im Jahr 2019 erstmals in Österreich abgehalten wurde.

### Wesentliche Risiken und Maßnahmen zur Risikominderung

Als Zurich tragen wir soziale Verantwortung, die über unsere Verpflichtung für die Versichertengemeinschaft hinausgeht. Uns ist es wichtig gezielt Aktivitäten zu setzen, unsere Mitarbeitenden aktiv einzubinden und unseren Beitrag zur Gesellschaft zu leisten. Zurich plant ihr soziales Engagement sorgfältig und auf der Basis eines langfristigen Konzepts, dessen Umsetzung regelmäßig evaluiert wird. Unsere Partnerorganisationen werden nach strengen Compliance-Kriterien ausgewählt. Unter anderem achten wir auf Spendengütesiegel bzw. die langfristige Reputation unserer Partner. Mit vielen Partnerorganisationen besteht bereits eine langjährige Zusammenarbeit. Damit kennen wir ihre Programme und unsere Ansprechpersonen gut. Das dadurch aufgebaute Vertrauen vertieft sich Jahr für Jahr und ermöglicht es uns ganz gezielt zu unterstützen.

Die soziale Verantwortung eines Unternehmens und sein Engagement in gesellschaftlichen Fragen gewinnen für alle Stakeholder zunehmend an Relevanz. Sozial verantwortliches Handeln wirkt sich positiv auf das Reputationsrisiko und unser Unternehmensimage aus. So trägt dies auch wesentlich zum Erfolg von Zurich bei. Unsere Aktivitäten werden aktiv von unseren Mitarbeitenden mitgetragen und von unseren Kundinnen und Kunden wahrgenommen. Wir sind überzeugt, dass sich unser sozial verantwortliches Handeln positiv auf die Loyalität unserer Mitarbeitenden, unserer Kundinnen und Kunden sowie unserer Geschäftspartner auswirkt und so den Erhalt unseres Bestandes unterstützt. Dies zeigt sich auch im Absatz und somit im Prämienvolumen in der Gewinn- und Verlustrechnung (Seite 54f).

Das Reputationsrisiko unterliegt einem laufenden Monitoring und wird regelmäßig als Teil des Risikomanagements bei Zurich geprüft und dokumentiert. Als Kontrollorgan setzt Zurich das „Integrated Assessment Preparation Meeting“ (IAPM) ein (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt Governance-System – RCC 360).

## Umweltbelange

### Emissionsreduktion

Verantwortungsvoller Umgang mit Umwelt und Ressourcen bedeutet für Zurich vor allem die Reduktion der Schadstoffemissionen (CO<sub>2</sub>-Ausstoß) und Sparsamkeit im Verbrauch natürlicher Ressourcen wie 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 CO<sub>2</sub>-Obergrenzen für die Fahrzeuge des Fuhrparks und eine sehr restriktive Reisepolitik, besonders in Bezug auf Flugreisen. Auf Ebene der Zurich-Gruppe läuft seit mehreren Jahren ein weltweites Programm zur CO<sub>2</sub>-Kompensation aller dienstlichen Flugreisen, in dem auch Zurich Österreich eingebunden ist.

### Reduktion des Stromverbrauchs

Der Stromverbrauch bei Zurich sank durch aktive Maßnahmen seit 2013 um etwa 9%. Dazu zählen unter anderem die laufende Umrüstung auf LED-Beleuchtung, der zunehmende Einsatz von Bewegungsmeldern in Büroräumlichkeiten sowie die Verwendung von Stand-by-Funktionen bei elektronischen Geräten wie etwa Druckerstationen. Zusätzlich unterstützen wir diese Maßnahmen, indem wir unsere Mitarbeitenden regelmäßig zum Stromsparen im Alltag auffordern. Wir legen darauf Wert, dass unser Strom zur Gänze aus CO<sub>2</sub>-neutralen Quellen stammt und aus nicht-fossilen Brennstoffen.

### Reduktion und Nachhaltigkeit des Papierverbrauchs

Der große Papierverbrauch, der im Bürobetrieb durch Kundenkommunikation und Versicherungsdokumente anfällt, wird bei Zurich konsequent gesenkt. Wir haben sämtliche internen Arbeitsprozesse in der Vertragsverwaltung und der Schadenbearbeitung komplett digitalisiert und somit papierlos gestaltet. An allen Bürostandorten gibt es zentrale Druckstationen. Mitarbeitende sind angehalten, möglichst wenig zu drucken. Unsere wesentlichsten Meilensteine hinsichtlich Reduktion des Papierverbrauchs waren die Einführungen des Druckerkonzepts im Jahr 2013 und des elektronischen Aktes im Jahr 2009. Der interne Papierverbrauch konnte so seit 2009 um mehr als 60% 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 Dokumentenversand über das Zurich Kundenportal „Meine Zurich“.

Neben der Reduktion des Papierverbrauchs ist uns die Qualität des verwendeten Papiers ein wichtiges Anliegen. Daher benutzen wir zum Drucken hauptsächlich FSC-zertifiziertes Papier, welches aus nachhaltig angebautem Zellstoff besteht.

### Reduktion von Einwegplastik, Mülltrennung in den Büros

Im Jahr 2019 haben wir eine Initiative zur Reduktion von Einwegplastik gestartet. Wir verzichten an allen unseren Standorten gänzlich auf Einwegbinde und auf Verpackungsmaterial, das nicht einem Recyclingsystem zugeführt werden kann.

Wir motivieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darüber hinaus, den individuell anfallenden Müll (Getränkeverpackungen, Papier etc.) möglichst gering zu halten und unterstützen sie bei der Mülltrennung durch die Bereitstellung von geeigneten Mülltrennsystemen.

### Wesentliche Risiken und Maßnahmen zur Risikominderung

Für Zurich ist die Einhaltung von Umweltstandards eine wesentliche Verpflichtung. Umweltbewusstes und ressourcenschonendes Handeln spielt dabei auch in unserem Bürobetrieb eine bedeutende Rolle. Wir sind stets bemüht unsere Aktivitäten umweltfreundlich zu gestalten. Daher setzen wir uns Umweltziele und unterziehen deren Umsetzung einem laufenden Monitoring. Die Ergebnisse werden regelmäßig erhoben und falls notwendig Maßnahmen ergriffen. Ein besonderer Fokus liegt in der Einhaltung der CO<sub>2</sub>-Obergrenzen im Fuhrpark. Dies wird durch einen Genehmigungsprozess für Dienstwagen (Car Policy) sichergestellt.

Der nachhaltige Umgang mit Ressourcen wirkt sich positiv auf unsere Umwelt aus und hilft gleichzeitig, die Kosten des Versicherungsbetriebs zu senken. Diese sind in der Gewinn- und Verlustrechnung (siehe dazu Seite 54f) ersichtlich. Unsere Aktivitäten sind ebenso von kritischem Interesse für Mitarbeitende sowie Kundinnen und Kunden. Daher haben sie Einfluss auf die Attraktivität und den Ruf unseres Unternehmens. Das Risiko hinsichtlich Reputation unterliegt in unserem Unternehmen einer laufenden Überwachung und wird regelmäßig als Teil des Risikomanagements bei Zurich

## Lagebericht

geprüft und dokumentiert. Als Kontrollorgan setzt Zurich das „Integrated Assessment Preparation Meeting“ (IAPM) ein (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 Produktion geächteter Waffen, 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 sowie 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 barrierefrei zugänglich und mit behindertengerechten Sanitärräumen eingerichtet. Andere Standorte werden im Zuge von Umbauvorhaben entsprechend adaptiert. 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.

### **Wesentliche Risiken und Maßnahmen zur Risikominderung**

Bei Zurich steht der Mensch im Mittelpunkt, daher hat die Einhaltung der Menschenrechte für uns oberste Priorität. Dies ist auch in den Grundwerten von Zurich (siehe dazu Kapitel Nachhaltigkeitsmanagement Abschnitt Unternehmenswerte „Der Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe“) verankert und steht daher grundsätzlich außer Frage. Alle entsprechenden Richtlinien und Grundlagen werden regelmäßig und nachweislich allen Mitarbeitenden zur Kenntnis gebracht und in einem definierten Prozess überprüft (siehe dazu 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.

Ein Verstoß gegen die Menschenrechte wäre unvereinbar mit unseren Werten und würde ein namhaftes Risiko für unser Unternehmen darstellen. Die Folgen wären für die Geschäftsergebnisse (siehe dazu die Gewinn- und Verlustrechnung auf Seite 54f), unseren Ruf und die Wirkung auf die Mitarbeitenden sowie Kundinnen und Kunden unabsehbar. Das Risiko hinsichtlich Reputation unterliegt in unserem Unternehmen einem laufenden Monitoring und wird regelmäßig als Teil des Risikomanagements bei Zurich geprüft und dokumentiert. Als Kontrollorgan setzt Zurich das „Integrated Assessment Preparation Meeting“ (IAPM) ein (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt Governance-System – RCC 360).

### **Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung**

Zusätzlich zum Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe gelten bei Zurich themenorientierte Verhaltensleitlinien. Diese umfassen die Bekämpfung des Missbrauchs von Insiderinformationen, von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung sowie von Korruption. Außerdem regeln sie den Umgang mit Interessenkonflikten, die Einhaltung von Handelssanktionen und Embargomaßnahmen sowie von kartell- und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften und den Schutz personenbezogener Daten und Geheimnisse. Diese Regeln werden regelmäßig aktualisiert, den Mitarbeitenden in Schulungen zur Kenntnis gebracht und sind allen jederzeit 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 haben 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 das Vertrauen in das Unternehmen dadurch gefestigt wird.

### Wesentliche Risiken und Maßnahmen zur Risikominderung

Die Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung ist ein Kernbestandteil von Compliance und des Risikomanagements von Zurich. Ein Verstoß gegen die Leitlinien würde sowohl das Ergebnis als auch die Reputation des Unternehmens enorm beeinträchtigen. Ein hohes Risikobewusstsein, speziell in den Kernbereichen des Versicherungsgeschäfts wie Vertrieb, Underwriting und 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 kontrolliert. Mögliche Lücken in der Durchführung werden umgehend gemeldet und durch individuelle Maßnahmen geschlossen

## Maßnahmen und Umsetzung 2019

Zurich hat im Jahr 2019 das Programm zur sozialen Verantwortung im beschriebenen Umfang weitergeführt und Mitarbeitende aktiv eingebunden. Unser Anliegen war es, die Nachhaltigkeit noch weiter in den Fokus zu rücken und damit enger mit dem Kerngeschäft zu verbinden. Die Erweiterung der Arbeitsgruppe zur Nachhaltigkeit mit Jahresende 2019 zeigt die Bedeutung dieses Themas für unser Unternehmen. Zusätzlich war die Ernennung eines Vorstandsmitglieds zum Sponsor für das Thema Diversity & Inclusion ein wichtiges Zeichen. Im Jahr 2019 wurde die Gruppe der Young Generation gegründet. Diese setzt sich mit Themen, die für die junge Generation relevant sind, auseinander und fördert den Austausch. Die Nachhaltigkeitsrichtlinien der Zurich-Gruppe wurden durch konkrete Vorhaben in den Themenbereichen Umwelt und Ressourcen (Environmental Management), Diversity & Inclusion sowie Mitarbeitergesundheit umgesetzt.

Die für das Jahr 2019 geplanten Maßnahmen haben wir erfolgreich implementiert und unsere Ziele teilweise sogar übererfüllt:

### Rückblick auf die Maßnahmen aus 2019

- Wir haben im Jahr 2019 externe Energieaudits nach dem Bundes-Energieeffizienzgesetz (EEffG) und EN16247 durchgeführt. Damit wurde die Compliance zum Energieeffizienzgesetz sichergestellt und weitere Energieeffizienz-Maßnahmen wurden evaluiert.
- Wir haben unseren Papierverbrauch weiter gesenkt. Dazu hat die erhöhte Nutzung des Zurich Kundenportals beigetragen. Wir konnten die Nutzeranzahl um über 11% steigern, haben aber das geplante Ziel von 20% nicht erreicht.
- Die nachhaltige Absicherung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes im Zurich Fuhrpark durch Einziehen einer Grenze von durchschnittlich 115g/km wurde konsequent für alle Dienstwagennutzer umgesetzt und ist weiterhin in Kraft.
- Ein Programm zur Förderung einer Treibstoff sparenden Fahrweise der Nutzerinnen und Nutzer von Firmenfahrzeugen wurde initiiert. Eine Umsetzung durch bewusstseinsbildende Maßnahmen, Informationen und Schulungsangebote erfolgt im Jahr 2020.
- Am Standort Lassallestraße haben wir Parkplätze exklusiv für Kundinnen und Kunden mit Elektroautos und E-Bikes eingerichtet. Das Betanken der Fahrzeuge mit Strom aus CO<sub>2</sub>-neutralen Quellen ist während des Kundenbesuchs gratis.
- Wir haben die schriftliche Kundenkommunikation weiter vereinfacht. Ein Beispiel dafür sind die überarbeiteten Antragsunterlagen der klassischen Er- und Ablebensversicherung (Siehe dazu Seite 24). Hierfür haben wir auf unsere Partnerschaft mit dem Verein T.I.W. zurückgegriffen und diverse Unterlagen von Jugendlichen auf Verständlichkeit überprüfen lassen.

## Lagebericht

- Die Erweiterung der barrierefreien Zugangsmöglichkeiten zu Zurich Geschäftsstellen haben wir 2019 konsequent weiterverfolgt. Konkret wurde das unter anderem durch die Eröffnung der neuen Geschäftsstelle in Hermagor im Bundesland Kärnten umgesetzt.
- Im Jahr 2019 haben wir eine Initiative gestartet, um Einwegplastik zu reduzieren und das Abfallmanagement zu optimieren (siehe dazu Kapitel Umweltbelange Abschnitt Reduktion von Einwegplastik, Mülltrennung in den Büros).
- An den Aktivitäten der Zurich Community Week 2019 haben sich mehr als 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt. Damit haben wir unser selbst gesetztes Ziel von 300 Teilnehmerinnen und Teilnehmern nicht ganz erreicht. Die Anzahl an geleisteten Freiwilligenstunden während der Community Week konnte mit 800 Stunden allerdings gehalten werden.
- Dem Themenschwerpunkt Diversity & Inclusion wurde im Jahr 2019 durch die gut besuchte Veranstaltung des „Diversity Day“ und durch die Ernennung eines Vorstandsmitglieds als Sponsor große Aufmerksamkeit zuteil (siehe dazu Kapitel Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Arbeitnehmerbelange Abschnitt Diversität).
- Als weitere Maßnahme haben wir uns die inhaltliche Weiterentwicklung des gemeinsamen Programms mit dem Verein T.I.W. vorgenommen. Im Jahr 2019 engagierten sich mehr als 90 Mitarbeitende aktiv an der Kooperation. Insgesamt leisteten sie an die 300 Stunden Arbeit, um die vom Verein betreuten Jugendlichen zu fördern.
- In Bezug auf Förderung von Geschlechtergerechtigkeit hatten wir uns für 2019 zum Ziel gesetzt mindestens vier Veranstaltungen im Rahmen des Zurich Frauen-Netzwerks WIN, das auch männlichen Kollegen offen steht, anzubieten. Letztendlich richtete WIN insgesamt sechs Events aus. Diese erfreuten sich regen Zuspruchs und erhielten viel positives Echo. Darüber hinaus hat sich die Anzahl der WIN-Mitglieder mehr als verdoppelt.
- Verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeitenden zum Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe und zu Compliance-Themen, wie die Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung sowie Datenschutz, wurden durchgeführt und flächendeckend absolviert.
- Das Betriebliche Gesundheitsmanagement für Mitarbeitende und Führungskräfte war auch 2019 ein großer Erfolg. Alle Veranstaltungen wie Kurse, Vorträge, Coachings und arbeitspsychologische Beratungen fanden wie geplant statt. Ein Highlight war die Veranstaltung von Sounding Boards zum Thema Arbeitspsychologie (siehe dazu Kapitel Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Arbeitnehmerbelange Abschnitt Betriebliches Gesundheitsmanagement).

## Ausblick 2020 und Maßnahmen



Wir leisten unseren Beitrag zur Nachhaltigkeit. Mit langfristiger Ausrichtung und zielgerichteten Maßnahmen.“

**Mag. Andreas Heidl, ieMBA**

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Versicherungsbetrieb und Leistung

Zurich wird im Jahr 2020 das Programm zur sozialen Verantwortung im beschriebenen Umfang weiterführen und Mitarbeitende aktiv einbinden.

Nachhaltigkeit rückt im Rahmen des „Zurich Sustainability Framework“ der Zurich-Gruppe noch weiter in den Fokus und wird noch enger mit dem Kerngeschäft verbunden. Der verantwortungsvolle Umgang mit natürlichen Ressourcen, Diversität, Mitarbeitergesundheit und das Engagement für soziale Gerechtigkeit in der Gesellschaft gehören zu unseren Kernwerten. Sie bestimmen unseren Zugang zur Nachhaltigkeit. Unter dem neuen Sponsor und der

erweiterten Arbeitsgruppe für Nachhaltigkeit werden wir einen Nachhaltigkeits-Fahrplan für die kommenden Jahre entwickeln, der die wichtigsten Maßnahmen und Pläne für deren Umsetzung enthält. Der Fokus auf Diversity & Inclusion wird auch im Jahr 2020 durch den Themen-Sponsor im Vorstandsteam sichergestellt. Das bereits gut etablierte Zurich Frauen-Netzwerk WIN wird neue Themenschwerpunkte präsentieren. Ebenso wird die Gruppe der Young Generation weitergeführt.

## Geplante Maßnahmen für 2020

- Unser Angebot zum nachhaltigen Investment für die fondsgebundene Lebensversicherung wird mit Jahresbeginn um 22 Fonds erweitert. Mittels einer Kennzeichnung wollen wir unsere nachhaltigen Fonds in der Gesamt-Fondsliste hervorheben. Diese werden zusätzlich in der Unterlage „Nachhaltig investieren“ erläutert.
- Nachhaltiges Investment wird bei uns einen besonderen Stellenwert haben. Wir planen wie bereits erläutert einen maßgeblichen Anteil unserer Infrastruktur-Investitionen in sogenannte Impact-Projekte zu tätigen.
- Wir streben auch weiterhin eine Reduktion des Papierverbrauchs durch eine erhöhte Nutzung des Zurich Kundenportals an. Unser Ziel ist es, eine Steigerung der Nutzeranzahl um 16% im Vergleich zum Vorjahr zu erzielen.
- Der CO<sub>2</sub>-Ausstoß im Zurich Fuhrpark soll nachhaltig abgesichert werden. Dies wollen wir durch das Beibehalten der Grenze von durchschnittlich 115g/km bzw. des Äquivalents nach WLTP (World harmonized Light vehicles Test Procedure) erreichen.
- Die im Vorjahr initiierte Förderung einer Treibstoff sparenden Fahrweise der Nutzerinnen und Nutzer von Firmenfahrzeugen durch bewusstseinsbildende Maßnahmen, Informationen und Schulungsangebote soll umgesetzt werden.
- Unsere schriftliche Kundenkommunikation werden wir weiter vereinfachen. Das bedeutet, dass wir in Dokumenten für ausgewählte Produkte auf Fachbegriffe verzichten bzw. diese erklären und insgesamt klarer und verständlicher formulieren werden. Das gilt für Polizzen, Prämienverschreibungen und für E-Mails, die wir unseren Kundinnen und Kunden schreiben. Speziell in der Lebensversicherung wird hierauf ein Fokus gesetzt (Siehe dazu Seite 44). Auch einzelne Bereiche unserer Website werden wir diesbezüglich überarbeiten.
- Die barrierefreien Zugangsmöglichkeiten zu Zurich Geschäftsstellen werden im Zuge von Neu- und Umbaumaßnahmen erweitert. Drei Projekte zu Geschäftsstellen in Freistadt, Krems und Voitsberg sind in Planung.
- Die Bereiche IT und Operations werden an einem neuen ÖGNI-Platin-zertifizierten Standort (Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft) zusammengeführt.
- Wir streben eine höhere Beteiligung an den Aktivitäten der Zurich Community Week an und haben uns ein Ziel von 300 Teilnehmerinnen und Teilnehmern österreichweit gesetzt.
- Eine LGBT+-Mitarbeitergruppe wird im Rahmen des Pride-Netzwerks der Zurich-Gruppe gegründet. Dieses Netzwerk widmet sich den Themen sexuelle Identität sowie Orientierung als Dimension der Diversität. Ziel der Gruppe Pride Zurich Austria sind die Aufklärung, der Austausch und die Vernetzung bei Zurich.
- Als weitere Maßnahme planen wir, eine Anlaufstelle für Fragen der Diversität und Gleichbehandlung einzurichten. Die Leitung übernimmt HR unter Einbindung des Betriebsrates.
- Das gemeinsame dreijährige Programm mit dem Verein T.I.W. endet mit Mitte des Jahres und wird bis dahin mit Engagement weitergeführt. Aufgrund des großen Erfolges werden wir bei der Z Zurich Foundation um Unterstützung für ein neues gemeinsames Programm ansuchen.
- Das Zurich Frauen-Netzwerk WIN wird unterschiedliche Veranstaltungsformate anbieten. Im Fokus stehen Geschlechtergerechtigkeit und Innovation. Zusätzlich ist die Etablierung eines Buddy-Systems für Neu- und Wiedereinsteigerinnen geplant.
- Im Jahr 2020 wird es wieder verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeitenden zum Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe und zu Compliance-Themen geben.
- Das Betriebliche Gesundheitsmanagement für Mitarbeitende und Führungskräfte sowie das Angebot an Kursen, Vorträgen, Coachings und Arbeitspsychologischer Beratung wird weitergeführt. Die Sounding Boards werden in Wien und als Follow-Up in den Bundesländern fortgeführt. Im Jahr 2020 wird ein Eltern-Buddy-System konzipiert und bereits teilweise eingeführt. Dieses soll Eltern vor, während und nach der Karenz unterstützen.

# Lagebericht – Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2019

## Inhalt

<b>Geschäftsumfeld</b>	<b>23</b>
- Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen	23
- Der österreichische Versicherungsmarkt	23
- Kapitalmarktentwicklung	23
<b>Entwicklungen und Schwerpunkte 2019</b>	<b>23</b>
- Produkte und Services	24
- Auszeichnungen	25
- Digitale Transformation und Projekte	26
- Vertrieb	26
<b>Versicherungstechnisches Ergebnis</b>	<b>27</b>
- Prämien	27
- Aufwendungen für Versicherungsfälle	28
- Entwicklung und Struktur der versicherungstechnischen Rückstellungen	30
- Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	31
- Versicherungstechnisches Ergebnis	31
<b>Kapitalanlagen und Finanzergebnis</b>	<b>32</b>
- Zusammensetzung der Kapitalanlagen	32
- Finanzergebnis	32
<b>Jahresergebnis</b>	<b>33</b>

# Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2019

## Geschäftsumfeld

### Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen

Im Jahr 2019 lag das Wirtschaftswachstum mit 1,7% unter dem des Vorjahres. Somit verlor die österreichische Volkswirtschaft deutlich an Schwung. Die Hauptgründe dafür sind die zyklische Schwächephase des Welthandels sowie weitere weltweite geopolitische Unsicherheiten, welche die heimischen Exporte und damit die Industriedynamik dämpften. Fiskalische Impulse und günstige Finanzierungsbedingungen stützten hingegen die Konjunktur in Österreich. Ein Rückgang der Arbeitslosenquote hatte auch im Jahr 2019 einen positiven Einfluss auf die österreichische Wirtschaft. Der gemäßigte Beschäftigungsanstieg bestärkte den Konsum der privaten Haushalte, aufgrund des schwächeren Wirtschaftswachstums jedoch nur mehr im geringen Ausmaß. Die Inflation ist auf 1,5% zurückgegangen und somit 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 bei Wohnungsmieten und Energiekosten zurückzuführen.

### Der österreichische Versicherungsmarkt

Der Versicherungsverband Österreich erwartet für das Jahr 2019 in seiner Prognose vom September 2019 einen Prämienanstieg von 0,9% für die österreichische Versicherungswirtschaft.

Das Prämienvolumen der Schaden-Unfall-Versicherung soll um 3,0% (Vorjahr: 3,7%) steigen. Zu diesem Wachstum trägt laut Prognose das Kfz-Geschäft mit einem Prämienplus von 3,5% bei. Während in der Sparte Kfz-Haftpflicht mit einer Prämienzunahme um 1,6% gerechnet wird, dürfte die Kfz-Kaskosparte mit einem prognostizierten Prämienanstieg um 5,7% weiterhin der Wachstumsmotor im Kfz-Geschäft bleiben. In den Nicht-Kfz-Sparten geht der Versicherungsverband von einem Wachstum von 2,8% aus.

In der Lebensversicherung wird für das Jahr 2019 ein Prämienrückgang von -3,7% (Vorjahr: -3,5%) erwartet. Die laufenden Prämieinnahmen sollen um -1,6% (Vorjahr: -1,7%), die Einmalerläge um -17,9% (Vorjahr: -14,6%) sinken.

### Kapitalmarktentwicklung

Der Finanzmarkt war im Jahr 2019 von der weiterhin expansiven Geldpolitik der Notenbanken und, damit verbunden, sehr niedrigen Zinsen geprägt. Die Renditen 10-jähriger österreichischer Staatsanleihen blieben auch 2019 extrem tief und lagen zum Jahresende auf einem Niveau von rund 0,027%. In der zweiten Jahreshälfte 2019 lag die Rendite zum überwiegenden Teil im negativen Bereich. Das im Jahr 2018 eingestellte Anleihenkaufprogramm der Europäischen Zentralbank (EZB) wurde mit November 2019 wieder aufgenommen. Gründe dafür waren die eingetrübten Wachstumsprognosen sowie eine zu geringe Inflation innerhalb der Eurozone. Die Aktienmärkte entwickelten sich sehr erfreulich. In fast allen Märkten konnten starke Kursgewinne erzielt werden. Nach einem negativen Jahr 2018 verzeichnete der österreichische Börsenindex ATX im Jahr 2019 einen fulminanten Kursverlauf und ein Plus von rund 16% im Vorjahresvergleich.

## Entwicklungen und Schwerpunkte 2019

Im Jahr 2019 setzte Zurich den erfolgreichen Weg der vergangenen Jahre fort. Das Kundenerlebnis stand dabei ganz klar im Mittelpunkt. Persönliche Betreuung, rasche Abläufe sowie Transparenz durch digitale Anwendungen sind dabei zentrale Elemente. Regelmäßige Befragungen zur Kundenzufriedenheit zeigen, dass Zurich 2019 erneut sehr gute Fortschritte erzielt hat. Für Produkte und Services erhielt Zurich zahlreiche Auszeichnungen. Das digitale Transformationsprogramm wurde mit großem Engagement fortgeführt und wichtige Meilensteine konnten erreicht werden. Einen weiteren Schwerpunkt bildete die regionale Organisation des Vertriebs, die Zurich's Wettbewerbsposition nachhaltig stärkte.

# Lagebericht

## Produkte und Services



Wir entwickeln ausgezeichnete Produkte und Services. Mit persönlichem Einsatz und praxisnaher Erfahrung.“

**Kurt Möller**

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Versicherungstechnik  
Schaden-Unfall und Leben

### Schaden-Unfall-Versicherung

In der Schaden-Unfall-Versicherung lag der Schwerpunkt im Jahr 2019 auf der Fertigstellung unseres Haushaltsversicherungsproduktes, das als erstes Pilotprodukt im Rahmen des digitalen Transformationsprogramms lanciert wurde. Im Dezember konnten wir mit der „Betriebsunterbrechung für freiberuflich und selbstständig Tätige (BUFT)“ ein neues Produkt im Bereich der Gewerbeversicherung auf den Markt bringen.

Zusätzlich zu den beschriebenen Produkteinführungen setzten wir unterschiedliche Kunden- und Verkaufsiniciativen. Weiter haben wir unsere regionalen Underwriting-Einheiten mit erweiterten Kompetenzen ausgestattet. Damit treffen wir Entscheidungen direkt vor Ort und sind noch rascher und unkomplizierter.

Die Kfz-Sparte hat unverändert den größten Anteil an unserem Gesamtportfolio. Aus diesem Grund haben wir uns 2019 auch intensiv mit der Optimierung dieses Portfolios beschäftigt. Um die Profitabilität zu verbessern, haben wir etwa unseren Verkaufstarif und die Rabattpolitik angepasst. Diese Maßnahmen zeigten den gewünschten Erfolg.

### Lebensversicherung

Anfang 2019 setzten wir die weiteren gesetzlichen Anforderungen aus der „Lebensversicherung Informationspflichtenverordnung“ (LV-InfoV) in unseren Lebensversicherungsanträgen und Kundenmitteilungen um.

In der klassischen Lebensversicherung lag der Fokus auf der Neugestaltung von Antragsunterlagen. Ziel war es, die Unterlagen für unsere Kunden verständlicher, transparenter und lesbarer zu gestalten. Dazu haben wir uns Feedback unserer Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartner eingeholt. Ende 2019 haben wir die Unterlagen der Er- und Ablebensversicherung im neuen Design vorgestellt. Ein kundenfreundlicheres Layout inklusive Deckblatt, welches die wesentlichsten Informationen enthält, dient zur besseren Übersicht. Eine neue Struktur und Verweise haben dazu beigetragen, die Anzahl an Seiten und Unterschriften deutlich zu senken.

In der betrieblichen Altersvorsorge konnten wir neuerlich Marktchancen nutzen. Eine neue Kooperation mit einem Start-Up bietet uns die Grundlage für eine digital unterstützte Verbreiterung dieses wichtigen Versicherungsproduktes.

In der fondsgebundenen Lebensversicherung präsentierten wir im Frühjahr 2019 das Robo-Advisory-Fondstool ALFONDS. Diese webbasierte Anwendung unterstützt bei der Beratung und beim Abschluss. Sie ermöglicht es, anhand individueller Kundenwünsche maßgeschneiderte Fondsportfolios zusammenzustellen. Mit dieser Innovation konnten wir unser Produkt Zurich Vario Invest am Markt stärker positionieren.

## Auszeichnungen

2019 haben wir wieder zahlreiche Auszeichnungen von Kundinnen und Kunden, Maklerpartnern und unabhängigen Institutionen und Analysehäusern für unsere Produkte, Services und Innovationen sowie als Arbeitgeber erhalten. Besonders stolz sind wir auf die folgenden Prämierungen:



Der Recommender-Award des Finanz-Marketing Verbands Österreich (FMVÖ) gilt seit 2008 als Gradmesser für die Weiterempfehlungsbereitschaft von Kundinnen und Kunden von österreichischen Banken, Bausparkassen und Versicherungen. 2019 erhielten wir für Zurich in der Kategorie „Versicherungen bundesweit“ das Prädikat „Sehr Gut“. In der Kategorie „Direkt- und Spezialversicherungen“ erhielt die Direktmarke Zurich Connect das Gütesiegel für „Sehr gute Kundenorientierung“. Es war bereits das neunte Mal, dass Zurich beim Recommender zu den Preisträgern zählte.



Seit 2006 lädt AssCompact, eines der führenden Branchenmagazine, die österreichischen Versicherungsmakler und Versicherungsagenten dazu ein, über die Qualität der heimischen Versicherer abzustimmen. Die Ergebnisse werden im Rahmen der AssCompact Awards präsentiert. Im Jahr 2019 erreichte Zurich erneut Top-Platzierungen für die Eigenheim- und Haushaltsversicherung sowie in der Kategorie „Bester Service für Vermittler“.



Der Assekuranz Award Austria beruht auf einer unabhängigen Befragung österreichischer Versicherungsmakler. 2019 erzielte Zurich mit vier Stockerlplätzen ein Rekordergebnis: Platz 1 in der Kategorie „Betriebs-Rechtsschutz“, zwei 2. Plätze in der „Betrieblichen Altersvorsorge“ und „Gewerbeversicherung“ sowie Platz 3 in der Kategorie „Landwirtschaft“.



Die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien ist ein unabhängiges Forschungsinstitut, das empirisch fundierte und objektive Branchen-Studien für Verbraucher durchführt. ÖGVS zeichnete Zurich im Jahr 2019 in mehreren Kategorien aus: Die Kfz-Versicherungen von Zurich Connect und Zurich belegten in einem Vergleich Rang 1 und 2. In einer Kundenbefragung zu den Haushaltsversicherungen ging Zurich als klarer Sieger hervor.



2019 wurden wir auch als Arbeitgeber ausgezeichnet. Die Bewertungsplattform Kununu testete gemeinsam mit dem Magazin Trend und Statista Arbeitgeber in Österreich. Für die Branche Versicherungen wurden über alle Beurteilungskanäle insgesamt knapp 4.400 Feedbacks berücksichtigt. Zurich erzielte einen Score von 7,38 und zählt damit zu den Top-Arbeitgebern in der Versicherungsbranche. Zurich erhielt das Prädikat „Top-Arbeitgeber 2019“ in der Branche Versicherungen.



Kununu zeichnete uns auch als einen der Top-10-Arbeitgeber mit der modernsten Unternehmenskultur in Österreich aus. Zurich war in diesem branchenübergreifenden Ranking das erstgereichte Versicherungsunternehmen.

## Lagebericht

### Digitale Transformation und Projekte

Seit Jahren sehen wir uns als digitaler Vorreiter in der Versicherungsbranche. Wir bieten viele Systeme und Schnittstellen an, die wir über Jahre hinweg entwickelt haben und mit denen wir am Markt Maßstäbe setzen.

Wir wollen auch künftig technologischer Vorreiter in der Versicherungsbranche bleiben und investieren weiterhin in eine Erneuerung unserer Systemlandschaft. Wir führen unser digitales Transformationsprogramm der vergangenen Jahre auch in Zukunft fort. Unser Ziel ist es, in den nächsten Jahren für unsere Geschäfts- und Kooperationspartner nachhaltige Vorteile in der Zusammenarbeit mit uns zu schaffen.

Im Jahr 2019 haben wir einen ersten großen Meilenstein erreicht. Auf unserer neu geschaffenen IT-Plattform haben wir ein erstes Pilotprodukt in Betrieb genommen und bereits erfolgreich die durchschnittliche Dauer vom Antrag bis zur Polizzierung von mehreren Arbeitstagen auf wenige Minuten gesenkt.

Ein weiteres Projekt behandelt den IFRS 17 Standard zu Versicherungsverträgen. Dieser erfordert eine neue Darstellung der Geschäftsergebnisse und zieht Änderungen im zugrunde liegenden Bilanzierungsmodell mit sich. IFRS 17 ist für uns in der Konzernberichterstattung von Relevanz. Im Zuge des Projektes arbeiten wir laufend an der Anpassung der dafür erforderlichen Systeme. Wir haben bereits zwei Testläufe („DryRun“) durchgeführt und erstellt im Anschluss ein erstes Bilanzbild und eine Impact-Analyse unter Anwendung von IFRS17.

### Vertrieb

Seit Jahresbeginn 2019 ist der Vertrieb der Zurich in vier Regionen organisiert. Zentrales Element dieser neuen Struktur ist eine erlebbare Stärkung dieser Regionen. Die lokalen Einheiten wurden dazu mit mehr Entscheidungskompetenzen ausgestattet. Zudem wurde ein völlig neues Service-Konzept für unsere Geschäftspartner errichtet, welches die Erreichbarkeit nachhaltig verbessern soll. Das Ziel sind schnelle und kurze Wege ganz im Sinne der Verbesserung des Kundenerlebnisses. Der Roll-Out ist gelungen und das erste Feedback zur neuen Organisationsstruktur ist sehr gut. Die neuen Prozesse und Workflows funktionieren einwandfrei. Weiter ist die Erreichbarkeit deutlich besser. Neben dem vertrieblichen Erfolg verzeichnen wir auch hohe t-NPS-Werte in der Beratung. Diese Erfolge sowie die bereits vorher erwähnte Auszeichnung mit dem AssCompact Award für „bestes Vermittlerservice“ sind gute Indikatoren, dass die neue Regionsstruktur erfolgreich gesetzt ist.

### Angestellter Außendienst

Das Jahr 2019 war im angestellten Außendienst flächendeckend ein erfolgreiches Jahr. Die Beratungsleistung unserer Mitarbeitenden stieg erneut an, was letztendlich in einer Zunahme des Breitengeschäfts in der privaten Lebensversicherung um 10% ersichtlich ist. Im Kfz-Versicherungsmarkt setzten wir uns trotz sinkender Sondernachlässe durch und konnten wachsen. Intern festigten wir unsere strukturellen Abläufe durch die neue Organisationsstruktur. Wir haben unsere Ziele in vielen Kennzahlen übertroffen, etwa bei der Verbesserung des t-NPS. Die regulatorischen Standards der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD haben wir im gesamten Vertrieb nachhaltig umgesetzt.

### Partnervertriebe

Im Makler- und Agenturvertrieb sowie bei den Banken und Kooperationen war das Jahr 2019 von vielen Veränderungen geprägt und gleichzeitig sehr erfolgreich. Auszeichnungen bestätigten, dass sich unsere Anstrengungen für die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden, sowie unserer Maklerpartner und Agenturen gelohnt haben.

Im Makler- und Agenturvertrieb ist es uns in einer Zeit der Neuausrichtung gelungen, unsere Produktionsziele deutlich zu übertreffen. Wir haben im Bereich Schaden-Unfall im Vertriebsweg Makler und Agenturen den Bestand ausgebaut und die Profitabilität und Produktivität weiter gesteigert. Damit haben wir weiterhin ein sehr gutes Ergebnis in einem herausfordernden Marktumfeld erzielt. In der privaten Lebensversicherung und in der betrieblichen Vorsorge haben wir die Pläne insgesamt übererfüllt und somit unseren Erfolgspfad in diesem

Bereich fortgesetzt. Im Vertriebsweg Banken und Kooperationen blicken wir ebenso auf ein erfolgreiches Jahr zurück, in dem auch neue Wege durch die Kooperation mit FinTechs eingeschlagen wurden.

Die gute Zusammenarbeit mit unseren Maklerpartnern und Agenten ist uns ein großes Anliegen. Dabei kam uns die regionale Neuausrichtung der Vertriebsorganisation in Verbindung mit dem neuen Service- und Betreuungsmodell zugute. Zusätzliche Schwerpunkte im Jahr 2019 lagen bei der Implementierung von Servicestandards und der Optimierung der Vor-Ort-Betreuung unserer Vertriebspartner. Ein weiterer Fokus war die Umsetzung von IDD-konformen Prozessen. Damit haben wir die Beratungsqualität weiter gesteigert. In der Kooperation mit Vertriebspartnern förderten wir weiterhin die Nutzung des „Zürich Maklernetzes“ und „Zürich Vertriebsmanagers“. Das ermöglichte uns im Privatkundengeschäft einen hohen Anteil an automatischer Verarbeitung.

### Direktvertrieb Zurich Connect

Zurich Connect kann im Bereich Kfz-Versicherung auf das erfolgreichste Geschäftsjahr der letzten zehn Jahre zurückblicken. Mit dem bereits erwähnten Pilotprodukt des digitalen Transformationsprogramms haben wir einen weiteren wichtigen Meilenstein im Bereich der Direktversicherung erreicht, denn die Polizzierung erfolgt erstmals direkt beim Abschluss durch die Kundin oder den Kunden. Dank dieser Entwicklungen wurde Zurich Connect wie bereits erwähnt auch im Jahr 2019 mehrfach ausgezeichnet.

### Customer Care Vertrieb

Im Customer Care Vertrieb haben wir im Jahr 2019 wichtige Schritte zur Vereinheitlichung und effizienteren Gestaltung des Kunden- und Vermittlerservices gesetzt und unser zentrales Maklerservice Center strategisch neu ausgerichtet. Zusätzlich integrierten wir die Telefonvermittlung in das Zurich Service Center.

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 4,5% auf EUR 529,0 Mio. Davon entfielen EUR 526,8 Mio. (+4,7%) auf das direkte und EUR 2,2 Mio. (-24,8%) auf das indirekte Geschäft. Die direkten Prämieinnahmen entwickelten sich mit einem Plus von 4,7% über dem prognostizierten Marktwachstum (+3,0%). Das direkte Prämienwachstum des Kfz-Geschäfts konnte im Vorjahresvergleich von 0,5% auf 2,0% gesteigert werden, blieb aber aufgrund von Maßnahmen zur Profitabilitätsverbesserung unter dem erwarteten Prämienanstieg des Marktes (+3,5%). Die Kfz-Kasko-Sparte verzeichnete dabei einen Zuwachs von 4,7%, während die Kfz-Haftpflicht-Sparte stagnierte. Das Nicht-Kfz-Geschäft lag mit einer Prämienzunahme von 6,4% klar über dem prognostizierten Branchenwachstum von 2,8%. Diese Entwicklung resultierte vor allem aus überdurchschnittlichen Zuwachsraten in den Sachsparten sowie in der Sparte Rechtsschutz. Die Anzahl der Risiken stieg im direkten Geschäft um insgesamt 31.916 Stück oder 1,7% auf 1.916.087 Stück. Diese Erhöhung war, analog zur Prämienentwicklung, hauptsächlich vom Nicht-Kfz-Geschäft (25.528 Stück oder +2,2%) getragen. In der Kfz-Versicherung stieg die Risikenzahl um 6.388 Stück oder 0,9%.

Die abgegrenzten Rückversicherungsprämien erhöhten sich um EUR 11,1 Mio. oder 4,0%.

Die verdiente Nettoprämie stieg im Jahresvergleich um 4,5% auf EUR 241,1 Mio.

## Lagebericht

## Lebensversicherung

Die verrechneten Bruttoprämien des direkten Geschäfts sanken im Vergleich zum Vorjahr, welches durch ein großes Einmalerslaggeschäft geprägt war, um EUR 18,2 Mio. auf EUR 131,7 Mio. Von den direkten Prämieinnahmen entfielen EUR 70,5 Mio. auf die klassische und EUR 61,2 Mio. auf die fondsgebundene Lebensversicherung. In der klassischen Lebensversicherung sanken zwar die Prämien aus Einmalerslägen aufgrund des zuvor erwähnten Großgeschäfts in 2018, die laufenden Prämieinnahmen konnten allerdings auf dem Vorjahresniveau gehalten werden. Einen deutlichen Prämienzuwachs von über 3,2% zeigten hingegen die laufenden Prämien der fondsgebundenen Lebensversicherung. Zusammenfassend entwickelten sich die laufenden Prämien mit einer Zunahme von 1,3% anhaltend positiv und gegenläufig zum Markt (-1,6%).

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

Entwicklung der direkten Bruttoprämien							
Angaben in Mio. EUR	Jahr	Schaden-Unfall	in %	Leben	in %	Gesamt	in %
		2012	423,33	5,8%	141,15	-25,4%	564,48
	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%
	2018	503,29	2,0%	149,90	-24,3%	653,19	-5,5%
	2019	526,82	4,7%	131,71	-12,1%	658,53	0,8%

## Aufwendungen für Versicherungsfälle

## Schaden-Unfall-Versicherung

Im Jahr 2019 erhöhte sich der Gesamtschadenaufwand brutto aufgrund von mehreren Großschadenergebnissen gegenüber dem Vorjahr um EUR 45,7 Mio. oder 13,8% auf EUR 376,0 Mio. Im Eigenbehalt wurde das Ergebnis mit EUR 175,0 Mio. belastet, was einer Erhöhung um EUR 12,9 Mio. oder 8,0% im Vergleich zum Vorjahr entsprach. Die Anzahl der gemeldeten Schadensfälle reduzierte sich insgesamt um 1.495 Stück auf 185.552 Stück.

Die Schadenzahlungen brutto stiegen gegenüber dem Vorjahr um EUR 33,3 Mio. oder 11,6% auf EUR 320,9 Mio. Dies war hauptsächlich durch höhere Belastungen aus Großschäden in der Sparte Feuer (EUR 25,3 Mio.) bedingt. Entsprechend der Entwicklung der Schadenzahlungen brutto zeigten die Schadenzahlungen der Rückversicherungsabgabe eine Erhöhung um 20,9% oder EUR 31,4 Mio. auf EUR 181,4 Mio. Im Eigenbehalt stiegen die Schadenzahlungen daher um EUR 1,9 Mio. oder 1,4%.

Die Schadenreserven des direkten und indirekten Geschäfts erhöhten sich insgesamt um EUR 31,9 Mio. oder 6,0% auf EUR 564,2 Mio. Die Sparte Feuer zeigte die betragsmäßig höchsten Zuführungen. Im Eigenbehalt betrugen die Schadenreserven zum Bilanzstichtag EUR 268,9 Mio., was einer Erhöhung um EUR 12,3 Mio. gegenüber dem Vorjahr entsprach.

In der Gesamtbetrachtung erhöhte sich der Netto-Schadenaufwand damit um EUR 12,9 Mio. oder 8,0% auf EUR 175,0 Mio. Der Netto-Schadensatz stieg von 70,2% im Vorjahr auf 72,6%.

## Schadenquote netto nach Versicherungszweigen\*)

Direktes Geschäft:	2019	2018
Feuer- und Feuerbetriebsunterbrechungsversicherung	106,4%	70,6%
Haushaltsversicherung	41,7%	55,7%
Sonstige Sachversicherungen	82,9%	79,9%
Kraftfahrzeugversicherung	78,8%	84,6%
Unfallversicherung	75,8%	54,8%
Haftpflichtversicherung	64,2%	56,3%
Rechtsschutzversicherung	50,2%	50,6%
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	62,8%	44,9%
Sonstige Versicherungen	53,2%	49,8%
<b>Direktes Geschäft</b>	<b>72,7%</b>	<b>70,4%</b>
<b>Indirektes Geschäft</b>	<b>-2,5%</b>	<b>15,6%</b>
<b>Direktes und indirektes Geschäft gesamt</b>	<b>72,6%</b>	<b>70,2%</b>

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

### Lebensversicherung

Die abgegrenzten Versicherungsleistungen netto in der Lebensversicherung erhöhten sich um EUR 38,5 Mio. auf EUR 176,0 Mio. Diese Entwicklung ist unter anderem auf eine starke Zunahme der Ablaufleistungen in der klassischen Lebensversicherung, vor allem im Bereich der Einmalerrläge, zurückzuführen. Zusätzlich wirkten sich höhere Rückkäufe in der klassischen und fondsgebundenen Lebensversicherung negativ aus.

Die Deckungsrückstellung der klassischen Lebensversicherung sank im Berichtsjahr vor allem aufgrund von Ablaufleistungen um EUR 49,5 Mio. auf EUR 1.131,4 Mio. per Jahresende 2019. Darin enthalten ist auch die Zinszusatzreserve, der insgesamt EUR 4,1 Mio. (Vorjahr: EUR 1,3 Mio.) zugeführt wurden. Zusätzlich zur Mindestzuführung von EUR 1,2 Mio. wurden noch EUR 2,9 Mio. freiwillig dotiert. In der fondsgebundenen Lebensversicherung erhöhte sich die Deckungsrückstellung infolge der positiven Marktentwicklung um EUR 46,5 Mio. Insgesamt sank die Deckungsrückstellung der Lebensversicherung um EUR 3,0 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	Vorjahr	+/-%
Versicherungstechnische Rückstellungen in der Gesamtrechnung*					
- für das direkte Geschäft	707,9	1.217,2	1.925,1	1.932,4	-0,4%
- für das indirekte Geschäft	1,0	0,4	1,4	1,8	-18,5%
	<b>708,9</b>	<b>1.217,6</b>	<b>1.926,5</b>	<b>1.934,2</b>	<b>-0,4%</b>
Anteil der Rückversicherer an den versicherungstechnischen Rückstellungen	-326,6	-0,2	-326,8	-306,7	6,6%
<b>Versicherungstechnische Rückstellungen im Eigenbehalt</b>	<b>382,2</b>	<b>1.217,5</b>	<b>1.599,7</b>	<b>1.627,5</b>	<b>-1,7%</b>
Anteil an der Bilanzsumme	63,0%	75,6%	72,2%	72,7%	

\*) 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	Vorjahr	+/-%
Prämienüberträge	55,9	5,8	61,7	60,5	1,9%
Deckungsrückstellung trad. Lebensversicherung	-	1.131,4	1.131,4	1.180,8	-4,2%
Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	575,3	28,9	604,2	566,9	6,6%
Rückstellung für erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	0,2	-	0,2	0,2	3,3%
Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der VN	-	46,2	46,2	42,5	8,7%
Schwankungsrückstellung	71,1	-	71,1	70,8	0,3%
Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	5,4	4,9	10,3	10,7	-3,0%
<b>Summe</b>	<b>707,9</b>	<b>1.217,2</b>	<b>1.925,1</b>	<b>1.932,4</b>	<b>-0,4%</b>

## Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb

### Schaden-Unfall-Versicherung

In der Schaden-Unfall-Versicherung erhöhten sich die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb brutto um EUR 13,6 Mio. Verantwortlich dafür waren unter anderem gestiegene Provisionsaufwendungen als Resultat des höheren Geschäftsaufkommens. Ein Anstieg in den Projekt- und Personalaufwendungen in Folge von Personalzubau war ein weiterer Grund für diese Entwicklung. In Summe stieg der Kostensatz brutto um 1,4%-Punkte auf 30,1%. Nach Berücksichtigung der Rückversicherungsprovisionen (+4,0%) erhöhten sich die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb netto um EUR 9,9 Mio. Der Kostensatz netto stieg um 3,1%-Punkte auf 26,9%.

### Lebensversicherung

In der Lebensversicherung stiegen die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb um EUR 0,3 Mio. Ein Anstieg in den Projekt- und Personalaufwendungen konnte durch einen Rückgang der Provisionsaufwendungen annähernd kompensiert werden.

## 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 93,9% auf 101,3%. Nach Rückversicherungsabgabe erhöhte sich die Combined Ratio netto von 94,1% auf 99,5%. Die Aufwendungen für die erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung blieben nahezu unverändert auf dem Niveau von EUR 0,1 Mio. Die übrigen versicherungstechnischen Aufwendungen abzüglich der Erträge stiegen wegen außerordentlich hohen Zuführungen zu Personalrückstellungen um EUR 4,6 Mio. auf EUR 16,1 Mio. Die Schwankungsrückstellung erhöhte sich im Jahr 2019 um EUR 0,2 Mio. (Vorjahr: Rückgang um EUR 3,8 Mio.) auf EUR 71,1 Mio. Die hohen Zuführungen zu Personalrückstellungen und die von Großschadensereignissen geprägte Schadenentwicklung führten zu einem versicherungstechnischen Verlust netto von EUR 15,6 Mio. (Vorjahr: versicherungstechnischer Gewinn netto EUR 5,5 Mio.).

### Lebensversicherung

Das versicherungstechnische Ergebnis der Lebensversicherung, in dem auch die Kapitalerträge des technischen Geschäfts enthalten sind, stieg im Vergleich zum Vorjahr um EUR 5,2 Mio. auf ein Plus von EUR 0,8 Mio. Der Rückstellung für die erklärte Gewinnbeteiligung wurden EUR 6,0 Mio. und der Rückstellung für künftige Gewinnverwendung EUR 4,3 Mio. zugeführt.

## Lagebericht

## Kapitalanlagen und Finanzergebnis

## Zusammensetzung der Kapitalanlagen

Zürich 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 reduzierte sich um EUR 70,0 Mio. auf EUR 1,7 Mrd. Die Zusammensetzung des Bestandes an Kapitalanlagen nach Anlagekategorien per 31.12.2019 zeigt die nachfolgende Übersicht.

## Zusammensetzung der Kapitalanlagen per 31.12.2019

(exkl. Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung)

in Mio. EUR	Schaden-Unfall	in %	Leben	in %	Gesamt	in %
Grundstücke und Bauten	88,6	19,1%	143,6	11,3%	232,2	13,4%
Anteile an verbundenen Unternehmen und Beteiligungen	0,3	0,1%	8,2	0,7%	8,5	0,5%
Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere	166,4	35,9%	281,0	22,1%	447,4	25,8%
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	129,9	28,1%	825,3	65,0%	955,2	55,1%
Hypothekenforderungen	35,8	7,7%	-	-	35,8	2,1%
Vorauszahlungen auf Polizzen	-	-	0,3	0,0%	0,3	0,0%
Sonstige Darlehensforderungen	0,3	0,1%	10,8	0,8%	11,1	0,6%
Guthaben bei Banken	0,1	0,0%	0,7	0,1%	0,8	0,1%
Flüssige Mittel	41,5	9,0%	0,5	0,0%	42,0	2,4%
<b>Gesamt Kapitalanlagen</b>	<b>462,9</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.270,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.733,3</b>	<b>100,0%</b>

## Finanzergebnis

Das Nettofinanzergebnis über beide Abteilungen (exklusive fondsgebundene Lebensversicherung) erhöhte sich im Vorjahresvergleich um EUR 37,2 Mio. auf EUR 72,3 Mio.

Die darin enthaltenen laufenden Finanzerträge sanken um EUR 2,7 Mio. oder 4,2% auf EUR 62,1 Mio. Diese Entwicklung ist auf rückläufige Zinserträge aus festverzinslichen Wertpapieren (EUR -1,6 Mio.) sowie auf geringere Ausschüttungen aus Investmentfonds (EUR -1,0 Mio.) zurückzuführen. Rückläufige Beteiligungserträge (EUR -1,0 Mio.) konnten durch höhere Nettoerträge aus Liegenschaften (EUR +0,9 Mio.) nahezu kompensiert werden.

Die Zinsaufwendungen erhöhten sich um EUR 0,2 Mio. Die Aufwendungen für die Vermögensverwaltung verzeichneten eine Zunahme um EUR 1,3 Mio. auf EUR 5,6 Mio.

Die realisierten Kursgewinne abzüglich -verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen reduzierten sich im Vergleich zum Vorjahr um EUR 1,7 Mio., bedingt durch ein rückläufiges Verkaufsvolumen im Bereich der Investmentfonds und festverzinslichen Wertpapiere.

Die Position der buchmäßigen Kursgewinne und Zuschreibungen abzüglich Abschreibungen entwickelte sich mit einem Anstieg von EUR 43,1 Mio. im Vergleich zum Vorjahr positiv. Per Jahresende 2018 kam es aufgrund von

kurzfristigen stark negativen Marktentwicklungen zu buchmäßigen Kursverlusten. Mit Jahresbeginn 2019 zeigten sich die Marktwerte bereits wieder stark erholt, was sich in den buchmäßigen Kursgewinnen widerspiegelt.

Bezogen auf den durchschnittlichen Bestand an Kapitalanlagen (Buchwerte exklusive Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung) konnten somit im Jahr 2019 folgende Renditen erwirtschaftet werden:

in Mio. EUR	Schaden-Unfall	Leben	Gesamt
Durchschnittlicher Bestand an Kapitalanlagen	476	1.292	1.768
Bruttofinanzerträge	28	50	78
Nettofinanzerträge	26	47	72
Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-3	-3	-6
<b>Bruttorendite in %</b>	<b>5,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>4,4%</b>
Abzgl. Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-0,6%	-0,2%	-0,3%
<b>Nettorendite in %</b>	<b>5,4%</b>	<b>3,6%</b>	<b>4,1%</b>

## Jahresergebnis

Aufgrund der vorher beschriebenen Entwicklungen stieg das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) über beide Abteilungen um EUR 3,7 Mio. oder 59,6% auf EUR 10,0 Mio. Die Position der Steuern zeigte im Jahr 2019, wie auch bereits im Vorjahr (EUR 1,3 Mio.), einen Ertrag in Höhe von EUR 2,7 Mio. Diese Entwicklung ist auf Aktvierungen aus latenten Steuern zurückzuführen. Rücklagen wurden in Höhe von EUR 13,7 Mio. aufgelöst (2018: Auflösung EUR 28,9 Mio.). Der verbleibende Jahresgewinn betrug somit EUR 26,5 Mio. (2018: EUR 36,4 Mio.).

# Lagebericht – Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB

## Inhalt

<b>Grundsätze der Kapitalanlage</b>	<b>35</b>
- Organisation	35
- Überwachung und Streuung	35
<b>Risikoarten</b>	<b>36</b>
- Marktrisiko	36
- Währungsrisiko	36
- Liquiditätsrisiko	36
- Kreditrisiko	36
- Versicherungstechnisches Risiko Nichtlebensversicherung	37
- Versicherungstechnisches Risiko Lebensversicherung	37
- Rückversicherung	38
<b>Risikomanagementsystem</b>	<b>38</b>
- Struktur des Risikomanagementsystems	38
- Risikobeurteilung und -steuerung	40

# Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB

## Grundsätze der Kapitalanlage

Die Kapitalveranlagung von Zurich berücksichtigt die Bestimmungen des österreichischen Versicherungsaufsichtsgesetzes und die Vorgaben der Zurich-Gruppe im Hinblick auf Asset Allocation, Asset-Liability-Überlegungen und Risikomanagement im Sinne der vom Vorstand verabschiedeten Leitlinien sowie des „Zurich Risk Policy Manuals“. Demgemäß und unter Bedachtnahme auf die Gesamtrisikolage des Unternehmens sowie der darauf abgestimmten Strategie investiert Zurich 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. Diese berichten direkt an den Chief Investment Officer (CIO), welcher wiederum an den Finanzvorstand (CFO) und das regionale Investment Management der Gruppe berichtet. Für die gesamte Kapitalanlagestrategie und -planung ist der Vorstand 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-Gruppe unterstützt. Das Fondsmanagement, insbesondere jenes für Aktien und Unternehmensanleihen, wird größtenteils in Zusammenarbeit mit ausgewählten Bankpartnern und Kapitalanlagegesellschaften durchgeführt.

## Überwachung und Steuerung

Das Ziel der strategischen Asset Allocation und der Laufzeitensteuerung ist es, eine marktgerechte Gewinnbeteiligung und eine Risikoposition, die mit den ökonomischen Möglichkeiten des Unternehmens in Einklang steht, zu erreichen. Der Vorstand entscheidet nach einem Vorschlag des „Asset Liability Management und Investment Committee“ (ALMIC) über die strategische Asset Allocation. Nach der Genehmigung durch den Aufsichtsrat erlangt diese Gültigkeit. Im ALMIC sind neben den lokalen Verantwortlichen von Zurich (CEO, CFO, CIO, Aktuar, Schaden-Unfall & Leben) auch der Regional Head of Investment EMEA 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 überwacht. Wir setzen dafür eine anerkannte Informationssoftware ein, die aktuelle Marktdaten bereitstellt und auch für Analysen unseres Portfolios verwendet wird. Zusätzlich findet eine Überprüfung durch Stresstests statt, welche verschiedene Szenarien wie Aktien- und Zinsschocks oder Spread-Veränderungen simulieren. 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-Jahres-horizont. 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 und bereitgestellt wird. Mit der hohen Bonität und Liquidität unserer Wert-schriftenbestände gewährleisten wir auch in Extremsituationen eine jederzeitige Zahlungsfähigkeit.

**Kreditrisiko**

Zürich ist bestrebt, in den festverzinslichen Portfolios eine sehr gute Kreditqualität aufrechtzuerhalten. Der Großteil der Vermögenswerte befindet sich im AAA bis A Bereich. Der Bestand an festverzinslichen Wertpapieren und Schuldscheindarlehen gliedert nach Rating-Kategorien zeigt folgendes Bild:

in Mio. EUR	2019	2019	2018
	Marktwert	Anteil in %	Anteil in %
Staat und Staatsgarantie AAA	294,5	19,3%	20,7%
Staat und Staatsgarantie A - AA	888,2	58,2%	58,2%
Corporates AAA	11,9	0,8%	0,8%
Corporates A - AA	123,1	8,1%	8,1%
Corporates BBB	125,8	8,2%	7,2%
Corporates unter Investmentgrade	82,2	5,4%	5,0%
	<b>1.525,7</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Im Jahr 2019 haben keine nennenswerten aktiven Verschiebungen stattgefunden.

## Versicherungstechnisches Risiko Nichtlebensversicherung

Das versicherungstechnische Risiko in der Schaden-Unfall-Versicherung wird hauptsächlich durch das Tarifierungs- und das Reserverisiko bestimmt.

### 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-Modellierungsprozess unterworfen. So wurden im Jahr 2019 die Kfz-Flotten sowie die Sachsparten im KMU-Bereich neu modelliert. Die Modellansätze werden vom Konzern vorgegeben und bei Bedarf im Rahmen von Reviews überprüft.

### 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 beachten wir die „Zurich Risk Policy of Reserving“ der Zurich-Gruppe und die lokalen Vorschriften zum Grundsatz der vorsichtigen Bewertung der Schadenrückstellung. Eine vorsichtige Bewertung der Schadenrückstellungen nach lokaler Rechnungslegung liegt jedenfalls vor, wenn im mehrjährigen Schnitt ein Abwicklungsgewinn von 10% erreicht wird. 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 davon abhängig, wie die Kapitalveranlagungen verlaufen, die mit den Versicherungsverträgen korrespondieren und durch versicherungstechnische Rückstellungen finanziert sind. 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 2019 2,14%. Dem Risiko und seinem Einfluss auf das Ergebnis wird durch eine laufende Überwachung und langfristige Analysen betreffend Erfüllbarkeit der Garantieverprechen bzw. Asset Liability Analysen begegnet. Zentrales Element der Kapitalanlagesteuerung ist ein konsequenter Asset Liability Management Prozess, der von einem „Asset Liability Management Committee“ (ALMIC) getragen wird, das quartalsweise tagt.

### Biometrisches Risiko

Da die Berechnung der versicherungstechnischen Rückstellungen auf biometrischen Grundlagen hinsichtlich der Sterblichkeit, Langlebigkeit und Invalidität basiert, kann daraus das Risiko einer Deckungslücke entstehen. Biometrische Risiken bezeichnen daher Risiken, die aufgrund von Abweichungen der tatsächlichen Versicherungsereignisse von den erwarteten Versicherungsereignissen entstehen. Diese Änderungsrisiken unterteilen sich in:

- Sterblichkeitsrisiko – die aktuell beobachteten Todesfälle sind entweder aufgrund der Schadenhöhe oder der Anzahl der Schäden höher als erwartet.
- Langlebigkeitsrisiko – die Rentenbezieher leben länger als erwartet.
- Invaliditätsrisiko – die Leistungen aufgrund des Gesundheitszustands sind höher als angenommen.

## Lagebericht

### 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 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. Dabei werden die erwarteten Stornowahrscheinlichkeiten mit den Beobachtungen im letzten Jahr verglichen und gegebenenfalls angepasst.

### Rückversicherung

Rückversicherungsverträge bestehen zum überwiegenden Teil mit der Zurich-Gruppe. 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“). 2015 wurde im Rahmen der risikobasierten Steuerung des Unternehmens das Gremium „Reinsurance-, CAT- & Peak Risk“ (RCPR) implementiert. In diesem werden Risiken identifiziert sowie systematisch und turnusmäßig überwacht. Relevante Veränderungen der Risikosituation werden dem übergeordneten Gremium „RCC 360“ aufgezeigt, sodass gegebenenfalls erforderliche, risikomitigierende Maßnahmen eingeleitet werden können. Im RCPR wird die Bonität der externen Rückversicherungspartner zur Sicherstellung der Erfüllung der Verpflichtungen laufend als zu überprüfendes Risiko besprochen und auch mit Hilfe des internen Credit Risk Monitors sowie einem Gruppentool überwacht. Je nach Vertragsbeziehung erfolgt eine zusätzliche Prüfung durch „Group Reinsurance“ oder „Group Credit Risk“.

## Risikomanagementsystem

Das Risikomanagement liegt in der Verantwortung des Vorstands. 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 von Zurich und auf einen bedachten und abgestimmten Umgang mit potenziellen und eingetretenen Risiken. Wir verstehen „Risikomanagement“ als eine gemeinsame Aufgabe, die von der strategischen Ausrichtung des Unternehmens bis hin zu operativen Einzelentscheidungen reicht und bei der sich jeder Mitarbeitende seines Beitrages zur Gesamtrisikosituation des Unternehmens bewusst sein muss.

Der Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe für alle Mitarbeitenden stellt die Kernwerte und Grundprinzipien von Zurich dar. 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 der versicherungsmathematischen Funktion 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 wider. Das „Risk and Control Committee“ (RCC) RCC 360 bildet das Herzstück unseres unternehmensweiten Risikomanagementsystems. 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 weiteren Governance Funktionen (Interne Revision, Compliance, versicherungsmathematische Funktion) und den Aktuaren (Reservierung Schaden-Unfall-Versicherung, Lebensversicherung) sind die operativen Bereiche durch die Vorsitzenden 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 Committee (CMC) vertreten. Im Jahr 2019 haben wir an der Effektivität des „Integrated Assessment Preparation Meeting“ (IAPM) gearbeitet und den Teilnehmerkreis auf die Governance Funktionen begrenzt. Im IAPM sind die Governance Funktionen und der General Counsel vertreten. Das IAPM ist ein Gremium, welches die Berichterstattung aus den Untergremien an das RCC 360 aus Sicht der Governance-Funktionen auf Risikorelevanz prüft, diskutiert und in der Zusammenschau beurteilt. Dies umfasst auch jene Risikokategorien, welche nicht in einem der bestehenden Untergremien behandelt werden, wie operationelle Risiken, Compliance Risiken und Reputationsrisiken.

Im Rahmen der Geschäfts- und der Risikostrategie findet die Planung ihre inhaltliche Restriktion in der Risikotragfähigkeit und dem abgeleiteten Risikoappetit. Planabweichungen werden von den Fachbereichen in Zusammenarbeit mit der Risikomanagementfunktion durch ein Limitsystem überwacht, welches alle Unternehmensbereiche umfasst und neben anderen Risikoindikatoren das Kernstück der Berichterstattung der Untergremien an das RCC 360 bildet. Ergebnisse und Entscheidungen aus dem RCC 360 werden von den Gremiumsvorsitzenden an die Untergremien kommuniziert. Durch die Aufnahme von festen Risikobestandteilen in den Untergremien und der Kommunikation dieser an 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 zum Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe, 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 zur Überprüfung der ZRP eingerichtet, welches die Compliance zu den Standards regelmäßig überprüft und dokumentiert. Im Falle einer Nichteinhaltung von Vorschriften wird ein vordefinierter Eskalationsprozess aktiviert, über den im Bedarfsfall auch Ausnahmeregelungen erteilt werden können.

### Interne Kontrollsysteme

Die unternehmensweite Risiko-Kontroll-Matrix, bestehend aus einer Vielzahl an lokalen und gruppenbezogenen Kontrollen wurde im Jahr 2019 einer Qualitätssicherung unterzogen. Der Kontrollkatalog enthält eine wesentliche Anzahl an Finanzkontrollen, Kontrollen zum Eigenkapital und zu Solvency II Anforderungen, diverse Schlüsselkontrollen sowie Prozesskontrollen. Die Einrichtung der neuen Funktion „Internes Kontrollsystem“ (IKS) erfolgte bereits im Jahr 2018 und seither unterstützt die IKS-Koordination die Stakeholder bei der Einhaltung der Kontrolleffektivität, koordiniert den gesamten unternehmensweiten Kontrollprozess, führt regelmäßige IKS-Schulungen durch und arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung des internen Kontrollsystems. Die Bewertung und Bestätigung der dokumentierten Kontrollen erfolgt ebenfalls mit Unterstützung der IKS-Koordination. Sie verantwortet des Weiteren die Berichterstattung über wesentliche Merkmale des internen Kontroll- und Risikomanagementsystems im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess und trägt dazu bei, die Erreichung der unternehmerischen Ziele sicherzustellen.

## Lagebericht

Zusätzlich setzt Zurich Methoden des Risikomanagements ein, 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 Geschäftsführung 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. Damit stellen wir ein klares Verständnis für die Erfordernisse sicher und gewährleisten die Einhaltung der Vorschriften ab ihrer Wirksamkeit. Im Jahr 2019 haben wir die Governance im Unternehmen weiter gestärkt und alle Mitarbeitenden intensiv zu aufsichts- und compliance-relevanten Themen geschult.

### Datenschutz, Informationssicherheit und Cyber-Risiko

Zurich nimmt sich der Themen Datenschutz und Informationssicherheit in einer ganzheitlich angelegten Betrachtungsweise an. Wir verbessern laufend unsere technischen und organisatorischen Schutzmaßnahmen und bilden unsere Mitarbeitenden zu diesem Thema kontinuierlich aus. Es gibt Verhaltensleitlinien, beispielsweise betreffend den Umgang mit personenbezogenen Daten, den Schutz von Informationen unter Berücksichtigung verschiedener Vertraulichkeitsstufen, eine sogenannte „Clean Desk Policy“ sowie Compliance Monitoring Maßnahmen.

Regelmäßig finden Schulungen, etwa zum Erkennen von Phishing und Social Engineering, sowie Online-Trainings für eine breite Zahl von Mitarbeitenden und begleitende Kommunikationsmaßnahmen statt. Diese zielen auf die Sicherheit unserer Kunden- und Geschäftsdaten ab.

Um den aktuellen Entwicklungen im Bereich des Cyber-Risikos aus Unternehmenssicht Rechnung zu tragen, werden in regelmäßigen Abständen Total Risk Profilings für dieses Risiko durchgeführt. Dabei werden sowohl spezifische Risikoszenarien bewertet, als auch die im Unternehmen vorhandenen Fähigkeiten in Bezug auf den Umgang mit diesem Risiko eingeschätzt. Maßnahmen zur Risikomitigierung werden dokumentiert und die Umsetzung überwacht. Zusätzlich wurden für das Own Risk and Solvency Assessment eigene Fokusstress-Szenarien zum Thema Cyber Risk ausgearbeitet und die Auswirkungen auf die Solvenzquote analysiert.

## Risikobeurteilung und -steuerung

### Total Risk Profiling® Risikoanalyse

Zurich verwendet die „Total Risk Profiling® (TRP)“ Methode zur systematischen Identifikation und Bewertung von unternehmensweiten Risiken, die eine Gefahr in der Umsetzung der strategischen Planung darstellen. Im Risikomanagement-Prozess nach TRP werden Risiken ermittelt, beurteilt, verwaltet, gesteuert und überwacht. Bei Überschreitung vordefinierter Risikoprofile werden entsprechende Maßnahmen festgelegt und weiter verfolgt. Im Sinne einer vollständigen Risikoidentifikation werden Risiken aller Bereiche erfasst. Das heißt, es werden einzelne Bereichs-TRPs durchgeführt, die dann ihren Eingang in die Unternehmens-TRP finden. Die TRP-Methodik wird auch bei der Identifikation und Bewertung von Risiken sowie der Maßnahmenplanung in großen Projekten eingesetzt. Die Einschätzung der Auswirkungen der identifizierten Risiken, deren Eintrittswahrscheinlichkeit sowie die Umsetzung und Effektivität von Gegenmaßnahmen wird in regelmäßigen Abständen von den Risiko-Eignern überprüft und aktualisiert. Das Risikoprofil wird vierteljährlich im RCC 360 dem Vorstand vorgestellt und Entwicklungen besprochen. Die Risikomanagementfunktion berichtet die wesentlichen TRP-Risiken an den Aufsichtsrat. Dabei wird eine Einschätzung über die Auswirkungen der identifizierten Risiken abgegeben und deren Entwicklung erläutert. Laufende Diskussionen im Vorstand, im Risikokomitee (RCC 360) und im Aufsichtsrat führen zu einer kritischen Auseinandersetzung mit den Risiken.

### Risikoszenarien

Für die Einschätzung des operationellen Risikos bewerten wir Risikoszenarien (Top-Down-Szenarien) aller wesentlichen Geschäftsprozesse hinsichtlich ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und ihres Ausmaßes und berücksichtigen dabei das operative Umfeld. 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 findet im Rahmen von strukturiert durchgeführten Risk Assessments statt.

Des Weiteren werden auch für versicherungstechnische Risiken und Marktrisiken regelmäßig Stress- und Szenarioanalysen durchgeführt.

### Solvency Capital Requirement

Die Berechnung des Solvenzkapitalerfordernisses – Solvency Capital Requirement (SCR) – erfolgt bei Zurich Österreich mittels des Standardmodells. Für die Beurteilung der Gesamtsolvabilität unter der Vorgabe des Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) bedient sich Zurich auch des internen Modells der Zurich-Gruppe. Zurich verfügt über eine SCR-Quote, die weit über der gesetzlich geforderten Quote liegt. 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) gibt einen gesamthaften Überblick über die Risikolage von Zurich Österreich.

### Limitsystem

Unser breites Limitsystem stellt eine wesentliche Komponente der Überwachung und Steuerung der Risiken dar. Der laufende Limitüberwachungsprozess unterliegt einer kontinuierlichen Überprüfung und laufenden Verbesserung.

## Lagebericht – Ausblick und Schwerpunkte 2020

### Inhalt

Geschäftsumfeld	43
Produkt- und Prozessinnovation	43
Vertrieb	44
Nachhaltigkeit	45
Unternehmenskultur Z'Spirit	45
Fokus auf das Kundenerlebnis bleibt der zentrale Schwerpunkt	46
Wir sagen danke!	46

# Ausblick und Schwerpunkte 2020

## Geschäftsumfeld

### Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen

Die Wirtschaftsprognosen für das Jahr 2020 sind weiterhin getrübt. In Österreich wird ein robustes aber abgeschwächtes Wirtschaftswachstum erwartet, welches jedoch unter der Wachstumsrate von 2019 liegen soll. Eine Rezession zeichnet sich nicht ab. Es wird damit gerechnet, dass die laufenden Handelskonflikte, die generelle weltweite Konjunkturabschwächung sowie die geopolitischen Risiken das Exportwachstum und die damit verbundenen Unternehmensinvestitionen bremsen werden. Im Gegensatz dazu stabilisieren binnenwirtschaftliche Auftriebskräfte, wie die Bautätigkeit und die Dienstleistungsnachfrage, die heimische Konjunktur. Eine weitere wesentliche Stütze des Wachstums wird der private Konsum bleiben. Durch die nur mäßige Konjunkturdynamik verlangsamt sich bzw. gerät der Rückgang der Arbeitslosenquote ins Stocken. Da mit einer gedämpften internationalen Energiepreisentwicklung gerechnet wird und somit kein besonderer Preisdruck entstehen sollte, wird im Jahr 2020 in Österreich mit einer gleichbleibenden Inflation gerechnet. Es wird zudem erwartet, dass die EZB ihre Leitzinsen so lange auf dem aktuellen oder einem niedrigeren Niveau belässt, bis sich die Inflationsaussichten einem Niveau von leicht unter 2% annähern. Ein Zeitpunkt für die Beendigung des neu aufgelegten Anleihenkaufprogramms ist aktuell nicht angekündigt.

### Der österreichische Versicherungsmarkt

Für das Jahr 2020 zeigen die vorläufigen Prognosen für die österreichische Versicherungswirtschaft einen Anstieg des Gesamtprämienaufkommens um 1,3% (Prognose 2019: 0,9%).

In der Schaden-Unfall-Versicherung sollen die Prämien um 2,7% (Prognose 2019: 3,0%) wachsen. Auch für die Kfz-Sparten wird ein Prämienanstieg um 2,7% prognostiziert. Das Prämienwachstum der Kfz-Sparten wird damit unter dem erwarteten Niveau für 2019 von 3,5% bleiben. Während die prognostizierte Wachstumsrate von 1,5% in Kfz-Haftpflicht nur leicht unter jener von 2019 (1,6%) liegen soll, wird das Prämienwachstum in Kfz-Kasko mit 4,2% deutlich geringer als im Vorjahr (5,7%) ausfallen. Dennoch wird die Kfz-Kasko Sparte auch in 2020 der Wachstumsmotor im Kfz-Bereich bleiben. Für die Nicht-Kfz-Sparten wird ein Prämienwachstum von 2,8% und somit auf Vorjahresniveau erwartet.

Die Lebensversicherungsprämien sollen um -2,0% (Prognose 2019: -3,7%) schrumpfen. Für die laufenden Prämieinnahmen wird ein im Vorjahresvergleich geringerer Rückgang von -1,0% prognostiziert. Es wird erwartet, dass sich im Bereich der Einmalerläge der Prämienrückgang von -17,9% im Jahr 2019 auf -10,0% im Jahr 2020 verringert.

## Produkt- und Prozessinnovation

### Digitale Services und Projekte

Wir fokussieren uns auch weiterhin auf unsere digitale Transformations-Roadmap und die Optimierung und Erweiterung unserer neuen IT-Plattform. Auf dieser soll über die nächsten Jahre hinweg das gesamte Versicherungsgeschäft abgewickelt werden. Möglich wird dies durch eine vollständige Digitalisierung und Standardisierung unserer Produkte und Kerngeschäftsprozesse. Durch die offene und moderne Systemarchitektur werden Schnittstellen in Fremdsystemen einfacher umsetzbar. Dadurch wird sich auch der Faktor „Time-to-Market“ sowie die Flexibilität in der Produktgestaltung für einzelne Geschäftspartner wesentlich verbessert. Im Jahr 2020 werden spezielle Schwerpunkte auf die technischen Konsolidierung und Weiterentwicklung gelegt. Zusätzlich stehen das fachliche Customer Relationship Management (CRM), die Kundenverwaltung und die elektronische Unterschrift im Fokus.

Ein weiteres wichtiges Thema im Jahr 2020 ist für uns der Bereich der Informations-Governance und Informationssicherheit. Ziel ist es, unsere Fähigkeiten und Sicherheitsmechanismen zu erweitern und zu stärken. Damit reagieren wir proaktiv und vorausschauend auf die steigenden Risiken in den Bereichen Cyber-Crime, Cyber-Security und Datenschutz.

## Lagebericht

Im Jahr 2020 werden wir auch konsequent an dem Projekt IFRS 17 weiter arbeiten, um auf die Umsetzung mit Jahresbeginn 2022 vorbereitet zu sein. Im Fokus unserer Tätigkeit wird die Durchführung von Parallelläufen von IFRS 17 und IFRS 4 stehen. Zusätzlich werden wir jene Teile erarbeiten, die vom Standardsetter im Laufe des Jahres noch definiert werden.

### Schwerpunkte Schaden-Unfall-Versicherung

Der wichtigste Schwerpunkt 2020 wird unser bereits zuvor erwähntes Transformationsprojekt sein. Für die Vorbereitung der Implementierung des Kfz-Produktes haben wir einen großen Ressourceneinsatz geplant. Neben der Entwicklung eines neuen Tarifs wird auch die Migration der Altprodukte in unser neues Bestandssystem in Angriff genommen.

Wir werden an unserer Strategie des profitablen Wachstums festhalten und sämtliche Maßnahmen, die wir im Rahmen der Optimierung unseres Portfolios ins Leben gerufen haben, weiterführen. Zusätzlich werden wir Aktionen und Maßnahmen setzen, um den Verkaufserfolg unserer mehrfach ausgezeichneten Produkte auch im Jahr 2020 zu fördern. Im Sinne des besten Kundenerlebnisses haben wir es uns als Ziel gesetzt, an einer weiteren Vereinfachung und Beschleunigung unserer internen und externen Prozesse zu arbeiten.

### Schwerpunkte Lebensversicherung

Das kundenfreundliche Re-Design der Antragsunterlagen in der Lebensversicherung wird auch im Jahr 2020 ein wesentliches Thema sein. Ziel ist es, alle Antragsunterlagen der Lebensversicherung sukzessive auf das neue Design umzustellen. Damit möchten wir unseren Kundinnen und Kunden sowie unseren Geschäftspartnern transparente, übersichtliche und lesbare Antragsunterlagen in kundenfreundlicher Sprache anbieten.

In der betrieblichen Altersvorsorge wurde im Jahr 2019 eine Kooperation mit einem Start-up eingegangen. Im Jahr 2020 werden wir erstmalig unsere betrieblichen Vorsorgeprodukte mittels einem Tool und einer App für Mittel- und Großunternehmen und deren Mitarbeitenden kundenorientiert anbieten können.

Immer mehr Kundinnen und Kunden fragen nachhaltige Vorsorge nach. Damit wird unser Fokus auf nachhaltiges Investment bestätigt. Wir werden uns diesem Thema im Jahr 2020 noch intensiver widmen und unsere Fondspalette mit Jahresbeginn um 22 Fonds erweitern. Der Nachweis von Nachhaltigkeit ist uns ein großes Anliegen, weswegen nur Fonds mit Gütesiegel bzw. mit entsprechenden Kriterien (u.a. Österreichisches Umweltzeichen, FNG Siegel) angeboten werden.

## Vertrieb

### Angestellter Außendienst

Im Jahr 2020 liegt ein Schwerpunkt des angestellten Außendienstes auf der privaten Lebensversicherung und hier insbesondere auf dem Bereich Absicherung. In der Sachversicherung werden wir uns auf Privatkundinnen und -kunden bis hin zu Kleinunternehmen konzentrieren. Unsere Wachstumsziele wollen wir durch eine weiterhin starke Beratungsleistung unserer Mitarbeitenden und durch den konsequenten Ausbau der Mitarbeiteranzahl sowie durch ein neues Stornomanagement in der Lebensversicherung erreichen. Zusätzlich zur Ausbildung neuer Mitarbeitenden liegt unser Fokus im Jahr 2020 auf der Weiterbildung von Führungskräften.

### Partnervertriebe

Im Makler- und Agenturvertrieb gilt es für 2020 am erfolgreichen Jahr 2019 anzuknüpfen. Unsere neuen Servicestandards und Betreuungskonzepte wollen wir für Vertriebspartner stetig weiterentwickeln und verbessern. Ein Eckpfeiler in unseren Maßnahmen wird eine Wachstumsinitiative in der regionalen Betreuung unserer Vertriebspartner sein. Wir wollen bei unseren Kundinnen und Kunden vor Ort noch stärker wahrgenommen werden

und mit Kompetenz sowie raschen Lösungen punkten. Der persönliche Kontakt mit unseren Geschäftspartnern ist uns dabei sehr wichtig. Er ist die Basis für eine langfristige Partnerschaft. Deswegen werden wir bereits im ersten Halbjahr 2020 unsere regionalen Teams in der Maklerbetreuung spürbar aufstocken. Ziel dieser Initiative ist es, unsere Marktpräsenz zu steigern und weiterhin nachhaltig ertragreich zu wachsen.

In Hinblick auf die rechtlichen und wirtschaftlichen Marktveränderungen werden wir das Aus- und Weiterbildungs-konzept für unsere Vertriebspartner ausbauen und dadurch einen Mehrwert für Makler und Agenten bieten.

Die geschäftlichen Schwerpunkte im Sachversicherungsbereich liegen 2020 auf selektivem Wachstum, wobei wir im Bereich Retail einen besonderen Schwerpunkt setzen werden. Gleichzeitig wollen wir unsere Ertragskraft fördern und absichern. Dafür werden wir Abläufe standardisieren und die Services für unsere Vertriebspartner ausbauen. So sichern wir 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 von automatisierten und digitalen Prozessen weiter zu verbessern. Einen besonderen Schwerpunkt setzen wir im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge. Hier gehen wir in Kooperation mit einem Start-up neue Wege.

#### Direktvertrieb Zurich Connect

Im Jahr 2020 legen wir unseren Schwerpunkt weiterhin auf profitables Wachstum im Bereich der Kfz-Versicherung. Weiters wollen wir unser digitales Haushaltsprodukt weiterentwickeln und stärken. Dies wollen wir unter anderem durch die Steigerung der Kundenzufriedenheit und deren regelmäßige Messung erreichen. Zusätzlich steht die Verbesserung der Qualität unserer digitalen Services im Fokus.

#### Customer Care Vertrieb

Im Customer Care Vertrieb steht weiterhin die laufende Optimierung unseres zentralen Kunden- und Vermittlerser-vices im Mittelpunkt unserer Tätigkeiten. Dabei wollen wir Synergien zwischen den Serviceeinheiten nutzen.

## Nachhaltigkeit

Wir nehmen unsere Verantwortung als Teil der Gesellschaft auf vielfältige Weise wahr. Es ist uns wichtig, einen merk-lichen Beitrag zum sozialen Miteinander und zur Umwelt zu leisten. Im Jahr 2020 werden wir unsere Aktivitäten der sozialen Verantwortung fortführen und weiterentwickeln. Das Thema Nachhaltigkeit wird bei uns mit der erweiter-ten Arbeitsgruppe einen besonderen Fokus bekommen. Nähere Details zu unseren Zielen bzw. Maßnahmen finden Sie im Kapitel Nichtfinanzielle Erklärung auf Seite 5.

## Unternehmenskultur Z'Spirit

Die Weiterentwicklung unserer Unternehmenskultur steht auch 2020 im Zentrum unserer Aufmerksamkeit. Unsere gemeinsamen Werte werden mit einer Z'Spirit geprägten neuen Führungskräfteausbildung gefördert. Ebenso wird im Rahmen von Veranstaltungen mit allen Mitarbeitenden, die wir Zukunftsforen nennen, der Dialog über unsere gemeinsam getragene Verantwortung für unsere Kundinnen und Kunden weitergehen. Z'Spirit als prägende Gemeinsamkeit für alle bei Zurich Österreich ist 2020 Teil unserer Teammeetings, der internen Kommunikation sowie aller Aktivitäten zur sozialen Verantwortung, zu Nachhaltigkeit und Diversity & Inclusion. Der Auftritt von Zurich als Arbeitgeberin (Employer Branding) übernimmt ebenfalls die unkomplizierte und mutige Handschrift von Z'Spirit.

## Lagebericht

### **Fokus auf das Kundenerlebnis bleibt der zentrale Schwerpunkt**

Kundenerwartungen sind einem laufenden Wandel unterworfen und werden durch Käuferlebnisse aus anderen Branchen geprägt. Einfachheit, Transparenz und Geschwindigkeit sind dabei zentrale Aspekte für zufriedene Kundinnen und Kunden. Mit einer entsprechenden Anpassung unserer strategischen Kunden-Kennzahlen bleibt auch im Jahr 2020 die aktive Gestaltung des Kundenerlebnisses im Fokus – egal, ob es sich um neue Produkte und Services oder um die Neugestaltung von Geschäftsprozessen handelt. Die zahlreichen Auszeichnungen der vergangenen Jahre sind uns dafür Ansporn und Motivation.

### **Wir sagen danke!**

Tagtäglich setzen sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit großem Engagement und Herzblut für unsere Kundinnen und Kunden ein. Gemeinsam erbringt das Zurich Team seit vielen Jahren Spitzenleistungen und ermöglicht so den Erfolg des Unternehmens. Dafür bedanken wir uns sehr herzlich!

Zum Erfolg von Zurich tragen auch unsere Kundinnen und Kunden sowie unsere Geschäftspartner wesentlich bei. Für ihr Vertrauen und die gute Zusammenarbeit möchten wir ebenfalls einen großen Dank aussprechen.

Wien, den 7. März 2020

Der Vorstand:

**Andrea Stürmer MSc, MPA**

**Mag.<sup>a</sup> Silvia Emrich**

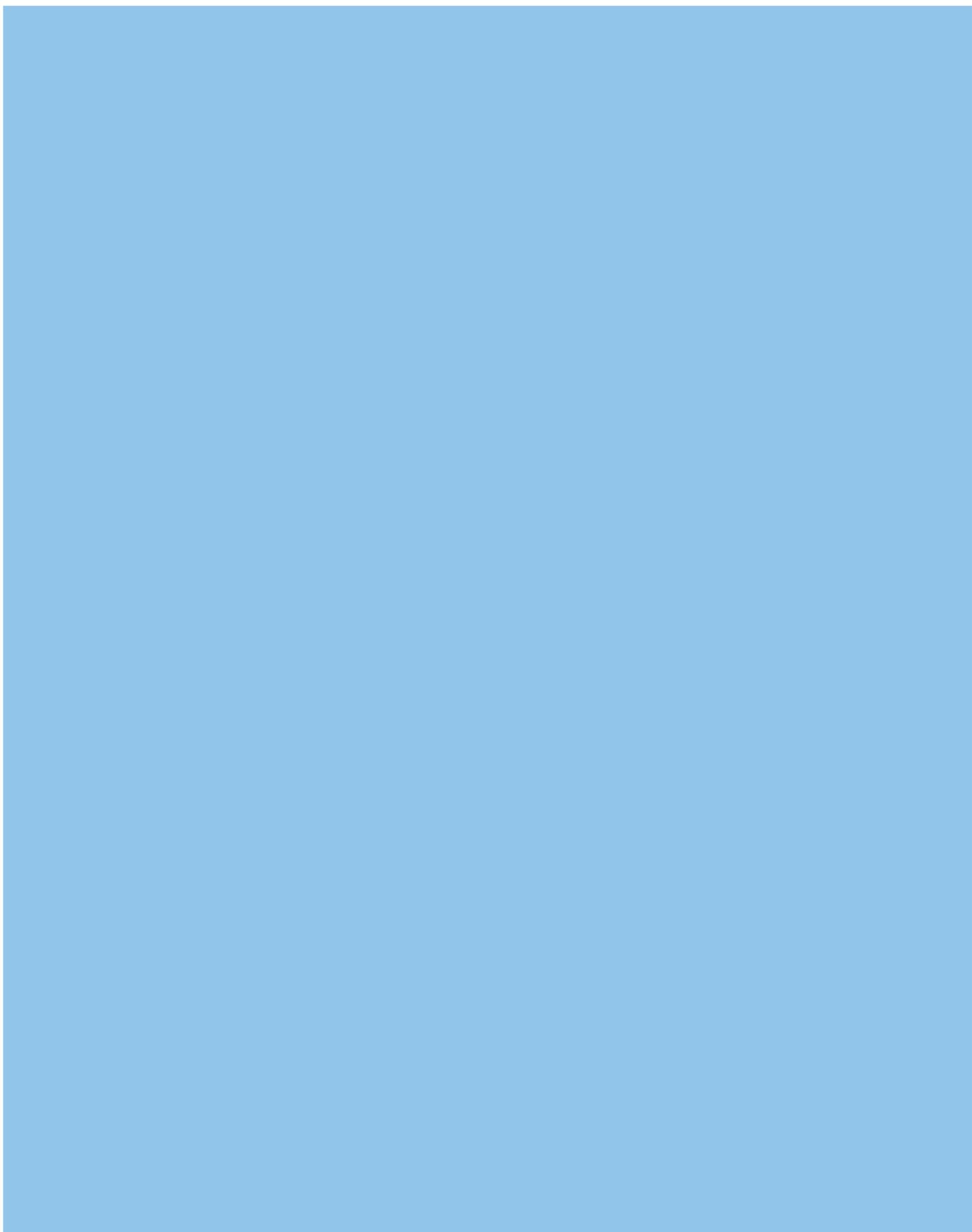
**Kurt Möller**

**Dr. Jochen Zöschg**

**Mag. Andreas Heidl, ieMBA**



## Bericht des Aufsichtsrates



# Bericht des Aufsichtsrates

## Geschäftsjahr 2019

Der Aufsichtsrat hat die ihm nach Gesetz und Satzung obliegenden Aufgaben wahrgenommen. Die Geschäftsführung der Gesellschaft wurde anhand der vom Vorstand vorgelegten Unterlagen, umfangreichen Darstellungen und Nachweisen insbesondere im Rahmen der Aufsichtsratssitzungen 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 die interne Revision des Unternehmens diskutiert.

Im Jahr 2019 fand eine ordentliche Hauptversammlung statt. Der Aufsichtsrat hielt – abgesehen von den konstituierenden Sitzungen – in der Funktionsperiode vier Aufsichtsratssitzungen ab. Die vom Aufsichtsrat eingerichteten Ausschüsse traten entsprechend der Geschäftsordnung zusammen. Ein Beschluss des Aufsichtsrates wurde 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. 2019, versehen mit dem Anhang gemäß § 236 ff UGB und dem Lagebericht – welcher auch eine nichtfinanzielle Erklärung enthält – vom Vorstand entgegengenommen, eingesehen und sorgfältig geprüft. Im Zuge dieser Prüfung wurde 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. 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 2019 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 2019 die Entlastung erteile.

Wien, 26. März 2020

**Dr. Daniel Englberger**

Vorsitzender des Aufsichtsrates

## Bilanz zum 31. Dezember 2019 – Aktiva

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro

Aktiva	31. Dezember 2019			31.12. 2018
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>A. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>	<b>27.152.734,41</b>	<b>0,00</b>	<b>27.152.734,41</b>	<b>17.471</b>
I. Sonstige immaterielle Vermögensgegenstände	27.152.734,41	0,00	27.152.734,41	17.471
<b>B. Kapitalanlagen</b>	<b>421.418.301,66</b>	<b>1.269.868.130,75</b>	<b>1.691.286.432,41</b>	<b>1.738.981</b>
I. Grundstücke und Bauten	88.628.144,12	143.571.212,39	232.199.356,51	235.366
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	166.379.626,85	281.037.341,76	447.416.968,61	428.879
2. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	129.903.749,68	825.296.287,44	955.200.037,12	1.009.363
3. Hypothekendarstellungen	35.846.320,50	0,00	35.846.320,50	41.516
4. Vorauszahlungen auf Polizzen	0,00	269.940,84	269.940,84	218
5. Sonstige Ausleihungen	274.337,09	10.750.000,00	11.024.337,09	12.184
6. Guthaben bei Kreditinstituten	92.041,10	725.844,92	817.886,02	2.942
<b>C. Kapitalanlagen der fondsgebundenen und der indexgebundenen Lebensversicherung</b>	<b>0,00</b>	<b>349.393.502,01</b>	<b>349.393.502,01</b>	<b>300.038</b>
<b>D. Forderungen</b>	<b>29.270.314,77</b>	<b>23.374.193,69</b>	<b>52.644.508,46</b>	<b>66.399</b>
I. Forderungen aus dem direkten Versicherungsgeschäft				
1. an Versicherungsnehmer	8.129.550,51	4.582.098,01	12.711.648,52	15.705
2. an Versicherungsvermittler	1.763.247,35	18.209.807,27	19.973.054,62	18.940
3. an Versicherungsunternehmen	5.181.126,09	0,00	5.181.126,09	9.460
II. Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	2.068.546,10	0,00	2.068.546,10	7.608
III. Sonstige Forderungen	12.127.844,72	582.288,41	12.710.133,13	14.685
<b>E. Anteilige Zinsen und Mieten</b>	<b>1.769.466,82</b>	<b>14.859.539,10</b>	<b>16.629.005,92</b>	<b>17.293</b>

Aktiva	31. Dezember 2019			31.12. 2018
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>F. Sonstige Vermögensgegenstände</b>	<b>49.529.133,51</b>	<b>649.275,08</b>	<b>50.178.408,59</b>	<b>70.625</b>
I. Sachanlagen (ausgenommen Grundstücke und Bauten) und Vorräte	1.931.601,79	13.122,38	1.944.724,17	2.070
II. Laufende Guthaben bei Kreditinstituten, Schecks und Kassenbestand	41.518.244,49	529.694,96	42.047.939,45	64.289
III. Andere Vermögensgegenstände	6.079.287,23	106.457,74	6.185.744,97	4.266
<b>G. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>10.279.128,54</b>	<b>0,00</b>	<b>10.279.128,54</b>	<b>16.737</b>
<b>H. Aktive latente Steuern</b>	<b>20.874.701,92</b>	<b>0,00</b>	<b>20.874.701,92</b>	<b>11.263</b>
<b>I. Verrechnungsposten zwischen den Abteilungen</b>	<b>48.232.267,95</b>	<b>-48.232.268,61</b>	<b>-0,66</b>	<b>0</b>
	<b>608.526.049,58</b>	<b>1.609.912.372,02</b>	<b>2.218.438.421,60</b>	<b>2.238.806</b>

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 2019 unter der Position Deckungsrückstellung ausgewiesene Summe von EUR 1.131.371.781,50 enthält die Deckungsrückstellung des eigenen Geschäfts. Darin enthalten ist eine Zinszusatzreserve von EUR 26.943.653,66 Der Anteil des Rückversicherers beträgt EUR 0.

Die unter der Position Prämienüberträge ausgewiesene Summe von EUR enthält den Prämienübertrag des eigenen Geschäfts von EUR 5.811.196,47 abzüglich des dem Rückversicherer abgegebenen Anteils von EUR 0.

Wien, 10. Februar 2020

Verantwortliche Aktuar:

**Martina Schroll**

## Bilanz zum 31. Dezember 2019 – Passiva

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro

Passiva	31. Dezember 2019			31.12. 2018
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>A. Eigenkapital</b>	<b>60.670.403,26</b>	<b>38.465.985,42</b>	<b>99.136.388,68</b>	<b>122.709</b>
I. Grundkapital				
1. Nennbetrag	9.750.000,00	2.250.000,00	12.000.000,00	12.000
II. Kapitalrücklagen				
1. gebundene	1.308.111,02	0,00	1.308.111,02	1.308
III. Gewinnrücklagen				
1. Gesetzliche Rücklage gemäß § 229 Abs. 6 UGB	894.311,90	0,00	894.311,90	894
2. Freie Rücklagen	9.378.368,41	27.980.850,78	37.359.219,19	51.105
IV. Risikorücklage	13.060.062,00	7.585.513,00	20.645.575,00	20.646
V. Bilanzgewinn	26.279.549,93	649.621,64	26.929.171,57	36.756
davon Gewinnvortrag	140.336,89	316.066,73	456.403,62	312
<b>B. Nachrangige Verbindlichkeiten</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>C. Versicherungstechnische Rückstellungen im Eigenbehalt</b>	<b>382.243.419,84</b>	<b>1.217.454.805,78</b>	<b>1.599.698.225,62</b>	<b>1.627.486</b>
I. Prämienüberträge	24.563.194,78	5.811.196,47	30.374.391,25	29.800
1. Gesamtrechnung	55.879.010,04	5.811.196,47	61.690.206,51	60.544
2. Anteil der Rückversicherer	-31.315.815,26	0,00	-31.315.815,26	-30.743
II. Deckungsrückstellung	0,00	1.131.371.781,50	1.131.371.781,50	1.180.837
1. Gesamtrechnung	0,00	1.131.371.781,50	1.131.371.781,50	1.180.837
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
III. Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	280.940.373,57	29.178.627,45	310.119.001,02	292.614
1. Gesamtrechnung	576.278.947,52	29.339.378,25	605.618.325,77	568.590
2. Anteil der Rückversicherer	-295.338.573,95	-160.750,80	-295.499.324,75	-275.976
IV. Rückstellung für erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	209.871,61	0,00	209.871,61	203
1. Gesamtrechnung	209.871,61	0,00	209.871,61	203
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
V. Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer	0,00	46.236.689,70	46.236.689,70	42.548
1. Gesamtrechnung	0,00	46.236.689,70	46.236.689,70	42.548
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
VI. Schwankungsrückstellung	71.074.533,00	0,00	71.074.533,00	70.849

Passiva	31. Dezember 2019			31.12. 2018
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
VII. Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	5.455.446,88	4.856.510,66	10.311.957,54	10.634
1. Gesamtrechnung	5.455.446,88	4.856.510,66	10.311.957,54	10.634
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
<b>D. Versicherungstechnische Rückstellungen der fondsgebundenen und der indexgebundenen Lebensversicherung</b>	<b>0,00</b>	<b>342.024.208,40</b>	<b>342.024.208,40</b>	<b>295.567</b>
<b>E. Nichtversicherungstechnische Rückstellungen</b>	<b>100.443.691,75</b>	<b>3.709.263,19</b>	<b>104.152.954,94</b>	<b>95.745</b>
I. Rückstellungen für Abfertigungen	29.099.322,00	0,00	29.099.322,00	27.835
II. Rückstellungen für Pensionen	43.151.454,98	0,00	43.151.454,98	38.304
III. Steuerrückstellungen	0,00	0,00	0,00	3.367
IV. Rückstellung für passive latente Steuern	0,00	0,00	0,00	0
V. Sonstige Rückstellungen	28.192.914,77	3.709.263,19	31.902.177,96	26.239
<b>F. Depotverbindlichkeiten aus dem abgegebenen Rückversicherungsgeschäft</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>G. Sonstige Verbindlichkeiten</b>	<b>64.805.634,67</b>	<b>6.306.239,53</b>	<b>71.111.874,20</b>	<b>93.786</b>
I. Verbindlichkeiten aus dem direkten Versicherungsgeschäft				
1. an Versicherungsnehmer	24.802.473,53	3.317.615,37	28.120.088,90	24.256
2. an Versicherungsvermittler	8.277.309,04	0,00	8.277.309,04	8.532
3. an Versicherungsunternehmen	5.138.601,67	0,00	5.138.601,67	15.031
II. Abrechnungverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	2.949.558,41	531.948,27	3.481.506,68	16.242
III. Verbindlichkeiten gegen Kreditinstitute	0,00	0,00	0,00	0
IV. Andere Verbindlichkeiten	23.637.692,02	2.456.675,89	26.094.367,91	29.724
<b>H. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>362.900,06</b>	<b>1.951.869,70</b>	<b>2.314.769,76</b>	<b>3.513</b>
	<b>608.526.049,58</b>	<b>1.609.912.372,02</b>	<b>2.218.438.421,60</b>	<b>2.238.806</b>

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

Wien, 5. März 2020

Treuhänderin:  
**Dr. Gerlinde Taurer**

## Gewinn- und Verlustrechnung

## Schaden- und Unfallversicherung

## mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Versicherungstechnische Rechnung	2019 EUR	2018 tsd. EUR
<b>1. Abgegrenzte Prämien</b>	<b>241.119.374,35</b>	<b>230.741</b>
a) Verrechnete Prämien		
aa) Gesamtrechnung	528.974.693,82	506.147
ab) Abgegebene Rückversicherungsprämien	-287.643.581,82	-274.951
b) Veränderung durch Prämienabgrenzung		
ba) Gesamtrechnung	-792.855,72	604
bb) Anteil der Rückversicherer	581.118,07	-1.059
<b>2. Kapitalerträge des technischen Geschäfts</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>3. Sonstige versicherungstechnische Erträge</b>	<b>454.484,44</b>	<b>378</b>
<b>4. Aufwendungen für Versicherungsfälle</b>	<b>-175.012.713,34</b>	<b>-162.092</b>
a) Zahlungen für Versicherungsfälle		
aa) Gesamtrechnung	-345.084.108,51	-310.066
ab) Anteil der Rückversicherer	181.398.557,51	150.023
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle		
ba) Gesamtrechnung	-30.898.492,33	-20.214
bb) Anteil der Rückversicherer	19.571.329,99	18.165
<b>5. Erhöhung von versicherungstechn. Rückstellungen</b>	<b>-354.999,97</b>	<b>-213</b>
a) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen		
aa) Gesamtrechnung	-354.999,97	-213
ab) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
<b>6. Aufwendungen für die erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung</b>	<b>-99.628,51</b>	<b>-144</b>
a) Gesamtrechnung	-99.628,51	-144
b) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
<b>7. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb</b>	<b>-64.903.474,47</b>	<b>-54.958</b>
a) Aufwendungen für den Versicherungsabschluss	-126.280.686,38	-114.045
b) Sonstige Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-32.897.217,74	-31.531
c) Rückversicherungsprovisionen und Gewinnanteile aus Rückversicherungsabgaben	94.274.429,65	90.618
<b>8. Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen</b>	<b>-16.583.147,85</b>	<b>-11.927</b>
<b>9. Veränderung der Schwankungsrückstellung</b>	<b>-225.523,00</b>	<b>3.754</b>
<b>10. Versicherungstechnisches Ergebnis</b>	<b>-15.605.628,35</b>	<b>5.538</b>

## Lebensversicherung

### mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Versicherungstechnische Rechnung	2019 EUR	2018 tsd. EUR
<b>1. Abgegrenzte Prämien</b>	<b>131.880.816,10</b>	<b>150.309</b>
a) Verrechnete Prämien		
aa) Gesamtrechnung	132.565.802,75	150.786
ab) Abgegebene Rückversicherungsprämien	-885.870,15	-846
b) Veränderung durch Prämienabgrenzung		
ba) Gesamtrechnung	200.883,50	369
bb) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
<b>2. Kapitalerträge des technischen Geschäfts</b>	<b>63.048.661,07</b>	<b>28.860</b>
<b>3. Nicht realisierte Gewinne aus Kapitalanlagen gemäß Posten C. der Aktiva</b>	<b>16.500.926,63</b>	<b>3.071</b>
<b>4. Sonstige versicherungstechnische Erträge</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>5. Aufwendungen für Versicherungsfälle</b>	<b>-175.967.303,77</b>	<b>-137.514</b>
a) Zahlungen für Versicherungsfälle		
aa) Gesamtrechnung	-170.049.165,09	-136.642
ab) Anteil der Rückversicherer	259.260,20	166
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle		
ba) Gesamtrechnung	-6.129.342,46	-1.072
bb) Anteil der Rückversicherer	-48.056,42	34
<b>6. Erhöhung von versicherungstechnischen Rückstellungen</b>	<b>-50.579.704,27</b>	<b>-9.962</b>
a) Deckungsrückstellung	-50.579.704,27	-9.962
aa) Gesamtrechnung	-50.579.704,27	-9.962
b) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	0,00	0
ba) Gesamtrechnung	0,00	0
<b>7. Verminderung von versicherungstechn. Rückstellungen</b>	<b>60.359.353,80</b>	<b>2.479</b>
a) Deckungsrückstellung	60.245.802,96	1.368
aa) Gesamtrechnung	60.245.802,96	1.368
b) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	113.550,84	1.111
ba) Gesamtrechnung	113.550,84	1.111
<b>8. Aufwendungen f. die erfolgsabhängige Prämienrückstattung bzw. Gewinnbeteiligung d. Versicherungsnehmer</b>	<b>-10.346.682,97</b>	<b>-1</b>
a) Gesamtrechnung	-10.346.682,97	-1
<b>9. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb</b>	<b>-32.576.872,06</b>	<b>-32.289</b>
a) Aufwendungen für den Versicherungsabschluss	-23.287.612,34	-26.967
b) Sonstige Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-9.319.974,74	-5.322
c) Rückversicherungsprovisionen und Gewinnanteile	30.715,02	0
<b>10. Nicht realisierte Verluste aus Kapitalanlagen gemäß Posten C. der Aktiva</b>	<b>-6.389,40</b>	<b>-8.351</b>
<b>11. Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen</b>	<b>-1.553.712,53</b>	<b>-1.080</b>
<b>12. Versicherungstechnisches Ergebnis</b>	<b>759.092,60</b>	<b>-4.479</b>

## Gewinn- und Verlustrechnung

## Gesamt

## mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Nichtversicherungstechnische Rechnungen	31. Dezember 2019			31.12. 2018
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>1. Versicherungstechnisches Ergebnis</b>	<b>-15.605.628,35</b>	<b>759.092,60</b>	<b>-14.846.535,75</b>	<b>1.059</b>
<b>2. Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträge</b>	<b>31.909.630,94</b>	<b>70.328.485,91</b>	<b>102.238.116,85</b>	<b>72.794</b>
a) Erträge aus Beteiligungen,	110.325,98	0,00	110.325,98	1.087
davon verbundene Unternehmen	110.325,98	0,00	110.325,98	1.087
b) Erträge aus Grundstück und Bauten,	9.633.528,53	9.644.201,09	19.277.729,62	18.420
davon verbundene Unternehmen	0,00	0,00	0,00	0
c) Erträge aus sonstigen Kapitalanlagen,	10.187.918,22	31.435.324,45	41.623.242,67	44.732
davon verbundene Unternehmen	0,00	0,00	0,00	0
d) Erträge aus Zuschreibungen	10.040.218,98	11.282.727,24	21.322.946,22	1.602
e) Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen	692.509,66	17.962.021,54	18.654.531,20	5.969
f) Sonstige Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträge	1.245.129,57	4.211,59	1.249.341,16	983
<b>3. Aufwendungen für Kapitalanlagen und Zinsaufwendungen</b>	<b>-6.370.288,20</b>	<b>-7.279.824,84</b>	<b>-13.650.113,04</b>	<b>-38.849</b>
a) Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-2.678.861,16	-2.239.385,09	-4.918.246,25	-3.212
b) Abschreibungen von Kapitalanlagen	-3.665.781,88	-3.887.749,67	-7.553.531,55	-30.916
c) Zinsaufwendungen	-23.597,95	-1.149.201,37	-1.172.799,32	-963
d) Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen	-1,05	-3.488,71	-3.489,76	-3.756
e) Sonstige Aufwendungen für Kapitalanlagen	-2.046,16	0,00	-2.046,16	-2
davon verbundene Unternehmen	0,00	0,00	0,00	0
<b>4. In die versicherungstechnische Rechnung übertragene Kapitalerträge</b>	<b>0,00</b>	<b>-63.048.661,07</b>	<b>-63.048.661,07</b>	<b>-28.860</b>
<b>5. Sonstige nichtversicherungstechnische Erträge</b>	<b>1.743.136,08</b>	<b>0,00</b>	<b>1.743.136,08</b>	<b>1.837</b>
<b>6. Sonstige nichtversicherungstechnische Aufwendungen</b>	<b>-2.400.852,52</b>	<b>0,00</b>	<b>-2.400.852,52</b>	<b>-1.692</b>
<b>7. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>	<b>9.275.997,95</b>	<b>759.092,60</b>	<b>10.035.090,55</b>	<b>6.289</b>

Nichtversicherungstechnische Rechnungen	31. Dezember 2019			31.12. 2018
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>8. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>			<b>2.692.262,19</b>	<b>1.258</b>
<b>9. Jahresüberschuss/-Fehlbetrag</b>			<b>12.727.352,74</b>	<b>7.547</b>
<b>10. Auflösung von Rücklagen</b>			<b>14.105.415,21</b>	<b>28.898</b>
a) Auflösung der Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen			0,00	0
b) Auflösung sonstiger unverteuerter Rücklagen			435.415,21	0
c) Auflösung von freien Rücklagen			13.670.000,00	28.898
<b>11. Zuweisung an Rücklagen</b>			<b>-360.000,00</b>	<b>0</b>
a) Zuweisung an die Risikorücklage 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			-360.000,00	0
<b>12. Jahresgewinn</b>			<b>26.472.767,95</b>	<b>36.445</b>
<b>13. Gewinnvortrag</b>			<b>456.403,62</b>	<b>312</b>
<b>14. Bilanzgewinn</b>			<b>26.929.171,57</b>	<b>36.756</b>

## Anhang für das Geschäftsjahr 2019

# Anhang für das Geschäftsjahr 2019

### Allgemeine Angaben

Auf den vorliegenden Jahresabschluss zum 31. Dezember 2019 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 2019 gab es Zuschreibungen auf festverzinsliche Wertpapiere in der Abteilung Schaden-Unfall in Höhe von EUR 329.836,78 (VJ EUR 0,00) und in Leben gab es keine Zuschreibungen (VJ EUR 415.299,99). Auf Investmentfonds gab es Zuschreibungen in der Abteilung Schaden-Unfall in Höhe von EUR 8.900.996,44 und in Leben in Höhe von EUR 10.926.522,12 (VJ Schaden/Unfall EUR 0,00, Leben EUR 0,00).

Im Geschäftsjahr 2016 wurden die durch das RÄG 2014 erforderlichen Zuschreibungen gemäß § 906 Abs. 32 UGB in einen passiven Rechnungsabgrenzungsposten eingestellt und gemäß den steuerlichen Bestimmungen gemäß § 124b Z 270 EStG aufgelöst.

Die Kapitalanlage der fondgebundenen Lebensversicherung erfolgte in folgenden Fonds:

Wertpapiere- kennnummer:	Fondsbezeichnung:	Wertpapiere- kennnummer:	Fondsbezeichnung:
AT0000495064	ESERFOL AV FD	IE00B56BR119	COMINDE ID FD
AT0000615158	CPBRLET AV FD	IE00B945VV12	VGEU GR FD
AT0000615836	ARICKON AV FD	IE00B95PGT31	VJPN GR FD
AT0000634704	CQTRBF AV FD	IE00BC7GZW19	SYBD GR FD
AT0000713441	CRRUBIN AV FD	IE00BJ38QD84	ZPRR GR FD
AT0000713466	CRSAFIR AV FD	IE00BKM4GZ66	EIMI IM FD
AT0000734280	RBBGLOB AV FD	LU0011254512	DMRESFD LX FD
AT0000767736	VIENNAT AV FD	LU0034353002	RENDGAR LX FD
AT0000805163	OESTRTT AV FD	LU0048578792	FIDLEUI LX FD
AT0000805361	GLOMIXT AV FD	LU0050372472	MIGSEBI LX FD
AT0000810650	ARICWAC AV FD	LU0051759099	FLEFEEI LX FD
AT0000812979	SPARFDT AV FD	LU0066341099	INVPEBI LX FD
AT0000815022	ITLBD2T AV FD	LU0069450822	FIDLAMA LX FD
AT0000822747	OSTAKTI AV FD	LU0069452877	FIDLSEA LX FD
AT0000A03K55	CARTTRG AV FD	LU0080749848	FIDGEEI LX FD
AT0000A07HR9	SUPR1FT AV FD	LU0093745825	DWSREMK LX FD
AT0000A07HU3	SUP4EAK AV FD	LU0099574567	FIDFTEI LX FD
AT0000A10JD9	APOL11T AV FD	LU0099730524	DWSMPLS LX FD
AT0000A13EG7	ERBEMCT AV FD	LU0108415935	JPMGHYA LX FD
AT0000ARCUS3	ARCALPH AV FD	LU0114760746	TEMGREU FD
DE0008474024	AKKMULA GR FD	LU0119124781	FIDEMCF LX FD
DE0008490962	DWSDCHL GR FD	LU0129412341	FFGCVBA LX FD
DE0009848119	DWSTOPD GR FD	LU0133061175	JBSAMSW LX FD
DE000A0D8QZ7	SCXPEX GR FD	LU0168341575	FLGLREV LX FD
DE000A0M8HD2	FRAAKFS GR FD	LU0171289498	MLATAEA LX FD
DE000A0YJMN7	CQARTST GR FD	LU0171289902	MERNEEA LX FD
DE000DWS0W32	DWSACHW GR FD	LU0171305526	MIGGMFX LX FD
DE000DWS0XF8	WVFNACH GR FD	LU0171307068	MERHLEA LX FD
FR0000292278	MAGLNSV FP FD	LU0172157280	MIGWMEA LX FD
FR0010135103	CARMPAT FP FD	LU0175571735	JBSAMSE LX FD
GB0030932676	MGGBEAA LN FD	LU0188157704	DWSPECE LX FD
IE0031442068	IUSA GR FD	LU0224105477	MIGOEAE LX FD
IE00B14X4Q57	IBCA GR FD	LU0227384020	NABSRBE LX FD
IE00B2NPKV68	IUS7 GR FD	LU0229946628	TEMBREU LX FD
IE00B3F81R35	IEAC IM FD	LU0238202427	FIEURAC LX FD
IE00B3RBWM25	VGWL GR FD	LU0251119078	FI2035A LX FD
IE00B3VTML14	CSBGE7 IM FD	LU0251120084	FI2040A LX FD
IE00B3XXRP09	VUSA GR FD	LU0251128657	FIDEBCA LX FD
IE00B52MJY50	CSPXJ IM FD	LU0251130554	FIDPSMA LX FD

## Anhang

Wertpapiere- kennnummer:	Fondsbezeichnung:	Wertpapiere- kennnummer:	Fondsbezeichnung:
LU0251131362	FI2030A LX FD	LU0504964494	DWSDBLP LX FD
LU0251131792	FI2025A LX FD	LU0553164731	DJEZDPE LX FD
LU0272367581	DWSVODA LX FD	LU0570870567	TESAAAE LX FD
LU0272368126	DWSVR15 LX FD	LU0599946893	DWSKALC LX FD
LU0272368639	DWSVR10 LX FD	LU0757064992	DWSII27 LX FD
LU0272368712	DWSVR7Y LX FD	LU0828003284	DWSGP90 LX FD
LU0272369017	DWSVR5Y LX FD	LU0908500753	LYP6 GR FD
LU0280770768	JMPHLEB LX FD	LU0909472069	CSEQSRE LX FD
LU0290355717	XGLE IM FD	LU0918140210	TRPUSCA LX FD
LU0309482544	DWSVMDV LX FD	LU0952573482	FVSMO2R LX FD
LU0309483435	DWSVMBA LX FD	LU1025014389	FT45EAA LX FD
LU0309483781	DWSVMDA LX FD	LU1025014629	FIDAAEU LX FD
LU0329760002	DWSTDLC LX FD	LU1054320897	DWMAILC LX FD
LU0340554913	PFLDCPE LX FD	LU1147470170	FRSBAAE LX FD
LU0350835707	DJAGERP LX FD	LU1230072552	DQELVLD LX FD
LU0359921623	DWSVR3Y LX FD	LU1430036985	CSGRBHE LX FD
LU0390137031	TEMFMAE LX FD	LU1599084297	DWF2032 LX FD
LU0414505502	DWVRXLD LX FD	LU1815111254	DWF2033 LX FD
LU0430493212	JABAAEH LX FD	LU1829337085	THEC1EE LX FD
LU0431139764	ETAKTVE LX FD	LU1834008945	MPSRMBE LX FD
LU0482497798	INVPGAH LX FD	LU1864952335	THESC1E LX FD
LU0503631714	PIEMSPE LX FD	LU1864957136	THRGS1E LX FD
LU0503634221	PHIDSPE LX FD	LU1868839181	THES1EE LX FD
LU0504964148	DVDPLUS LX FD	XS0382007127	0 CITI 23
LU0504964221	DWSVDBL LX FD		

**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.

**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 18.209.807,27 (VJ EUR 17.853.336,66) 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 Abschreibungssätzen bemessen werden. **Geringwertige Vermögensgegenstände** werden im Zugangsjahr zur Gänze abgeschrieben.

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 2019 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 784.148,38/VJ EUR 779.874,89), bei allen übrigen Sparten von 15% (EUR 3.089.269,30/VJ EUR 2.959.486,40) 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 98.178.176,35 (VJ EUR 100.114.519,25) auf zuteilte und zugesagte Gewinnanteile. Zusätzlich wurde eine Zinszusatzreserve in Höhe von EUR 26.943.653,66 (VJ EUR 22.821.597,95) 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 400.000,00 (VJ EUR 650.000,00).

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 2019 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 970.000,00 aufgelöst werden (VJ Dotierung EUR 907.000,00). In der Schadenregulierungsrückstellung des in Rückversicherung übernommenen Geschäftes gab es keine Veränderungen (VJ EUR 0,00). In der Lebensversicherung war die Zuführung mit EUR 8.656,00 (VJ Zuführung EUR 17.336,00) ergebniswirksam.

Die **Schwankungsrückstellung** wird in Anlehnung an die Vorschriften der Verordnung des Bundesministers für Finanzen BGBl. Nr. 545/1991 berechnet. Mit dem Abschluss 2018 wurde die Berechnung der Schwankungsrückstellung für das direkte und indirekte Geschäft zusammengelegt (§8 der Schwankungsrückstellungs-VO). Diese Änderung zur bisherigen Vorgehensweise war notwendig, um ein möglichst

## Anhang

getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage darzustellen und wurde auch 2019 im Sinne der Stetigkeit beibehalten.

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 38.551.720,81 (VJ EUR 34.253.372,74).

Die Bemessungsgrundlage nach der Gewinnbeteiligungsverordnung gemäß § 4 Abs. 1 LV-GBV wurde mit EUR 15.576.714,57 (VJ EUR -2.305.831,62) 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  
tsd. EUR

	<b>2019</b>
Abgegrenzte Prämien	70.670
Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträgen	50.626
Aufwendungen aus Kapitalanlagen und Zinsaufwendungen	-6.315
Sonstige versicherungstechnische Erträge	0
Aufwendungen für Versicherungsfälle	-143.238
Erhöhung von versicherungstechnischen Rückstellungen abzüglich der	62.595
Erträge aus der Auflösung der Zinszusatzrückstellung gem. §3 der VU-HZV	-15.616
Aufwendungen für Versicherungsbetrieb	-1.198
Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen	0
Sonstige nichtversicherungstechnische Aufwendungen	0
Steuern vom Einkommen lt. GuV	-1.245
Aufwendungen für die Dotierung der Zinszusatzrückstellung	-701
Bemessungsgrundlage zum 31.12. 2019	15.577

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 85,61% (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 29.395.755,00 wird auf fünf Jahre verteilt aufgelöst. Am 31.12. 2019 beträgt der Unterdeckungsbetrag EUR 5.879.151,00. Die im Jahre 2018

erfolgte Veröffentlichung neuer Sterbetafeln AVÖ2018P Angestellte wurde bereits zur Gänze in den Berechnungen des Vorjahres berücksichtigt. Der Differenzbetrag zwischen alten und neuen Sterbetafeln wurde somit sofort mit 31.12. 2018 vollständig aufgeholt; von einer Anwendung der Override-Verordnung BGBl. II Nr. 283/2018 wurde demgemäß kein Gebrauch gemacht.

Die **Rückstellung für Abfertigungen** wurde in Höhe des nach versicherungsmathematischen Grundsätzen berechneten Deckungskapitals der Abfertigungsverpflichtungen (Rechnungszinssatz 0,80%, laufendes Einmalprämienverfahren – PUC) gebildet und beträgt 94,74% (VJ 83,60%) der fiktiven gesetzlichen und vertraglichen Abfertigungsverpflichtungen am Bilanzstichtag.

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

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 2,5% und ein dienstzeitabhängiger Fluktuationsabschlag in der Berechnung der Rückstellung berücksichtigt.

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

Der versteuerte Teil der Rückstellung beträgt EUR 10.899.822,20 (VJ EUR 7.926.694,40), der sich im Jahre 2019 um EUR 2.896.978,60 (VJ EUR 183.089,60) 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 erhöhte. Nach Zehntelauflösung beträgt dieser Aktivposten zum Bilanzstichtag EUR 47.627,08 (VJ EUR 79.569,55).

Der verbleibende Teil der **steuerrechtlichen Rückstellung für Pensionen für direkte Leistungszusagen** wurde zum 31. Dezember 2019 nach den Bestimmungen der § 14 EStG in Höhe von EUR 4.281.010,00 (VJ EUR 4.183.068,00) ermittelt. Zusätzlich enthält die Pensionsrückstellung einen versteuerten Betrag in Höhe von EUR 34.379.094,80 (VJ EUR 25.137.830,60).

Die unternehmensrechtliche Rückstellung für Pensionen beträgt 89,59% (VJ 76,55%) des berechneten Deckungskapitals der Pensionsanwartschaften und des Barwertes der flüssigen Pensionen (EUR 38.660.104,80/ VJ EUR 29.320.898,60; laufendes Einmalprämienverfahren – PUC, Rechnungszinssatz 1,13%). 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 1,7% 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. der Bestimmung des ASVG/APG, exklusive der Bestimmungen der Korridor pension, in Ansatz gebracht.

Die **Rückstellung für Jubiläumsgelder** in Höhe von EUR 2.376.761,00 (VJ EUR 2.310.547,00) wurde nach versicherungsmathematischen Grundsätzen mit einem Rechnungszinssatz von 0,74% (Einmalprämienverfahren – PUC-Methode) unter Berücksichtigung einer fünfjährigen Karenz ermittelt. Weiters wurde ein Gehaltstrend in Höhe von 2,5% in der Berechnung berücksichtigt.

## Anhang

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 2.141.755,65 (VJ EUR 2.860.656,82), davon entfallen EUR 355.867,92 (VJ EUR 999.618,76) auf abgegrenzte Prämien, die um 1 - 2 Quartale und EUR 1.794.229,57 (VJ EUR 1.861.038,06), 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 853.194,43 (VJ EUR 884.416,54) entfallen EUR 120.211,17 (VJ EUR 131.949,73) 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

Die **Gegenüberstellung der Buch- und Zeitwerte** der Kapitalanlagen (§ 155 Abs. 5 VAG) zum 31.12. 2019 zeigt folgendes Bild:

Angaben in tsd. EUR	Schaden/Unfall		Leben	
	Buchwert	Zeitwert	Buchwert	Zeitwert
Grundstücke und Bauten <sup>1)</sup>	88.628,1	263.136,0	143.571,2	313.184,6
Anteile an verbundenen Unternehmen <sup>2)</sup>	246,6	246,6	0,0	0,0
Beteiligungen <sup>2)</sup>	47,4	47,4	8.217,5	32.248,2
Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere <sup>3)</sup>	166.379,6	174.194,6	281.037,3	288.578,5
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere <sup>3) 4)</sup>	129.903,7	141.636,4	825.96,3	1.033.861,8
Hypothekenforderungen <sup>2)</sup>	35.846,3	35.846,3	0,0	0,0
Vorauszahlungen auf Polizzen <sup>2)</sup>	0,0	0,0	269,9	269,9
Sonstige Ausleihungen <sup>2)</sup>	274,3	274,3	10.750,0	10.750,0
Guthaben bei Kreditinstituten	92,0	92,0	725,8	725,8
<b>Gesamt Rechnungsjahr</b>	<b>421.418,2</b>	<b>615.473,7</b>	<b>1.269.868,1</b>	<b>1.679.618,8</b>
Gesamt Vorjahr	524.294,4	684.672,6	1.308.720,4	1.637.026,9

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 2019. Die Schätzung der Verkehrswerte wurde großteils 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.

Der **Grundwert der bebauten und unbebauten Grundstücke** beträgt in der Abteilung Schaden/Unfall EUR 13.862.535,87 (VJ EUR 13.961.694,21) 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 2019 für die Abteilung Schaden/Unfall EUR 8.135.171,23 (VJ EUR 8.382.178,79) und für die Abteilung Leben EUR 21.644.853,98 (VJ EUR 20.986.219,33).

In den „**Sonstigen Rückstellungen**“ in der Schaden- und Unfallversicherung ist die Rückstellung für nicht konsumierte Urlaube mit einem Betrag von EUR 4.614.835,26 (VJ EUR 4.232.067,32) und die Rückstellung für Jubiläumsgelder mit EUR 2.376.761,00 (VJ EUR 2.310.547,00) enthalten.

In den „**Anderen Verbindlichkeiten**“ in der Schaden- und Unfallversicherung sind Verbindlichkeiten aus Steuern in Höhe von insgesamt EUR 14.180.219,16 (VJ EUR 16.831.850,15) sowie Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit in Höhe von EUR 1.944.408,73 (VJ EUR 1.883.544,49) enthalten.

## Anhang

**Finanzielle Verpflichtungen aus Leasingverträgen** im Rahmen des Mobilien-Leasings bestehen gegenüber der LeasePlan Österreich Fuhrparkmanagement GmbH, Wien. Die aus diesen Verträgen resultierenden Leasingverpflichtungen werden voraussichtlich rund EUR 330.000,00 (VJ EUR 380.000,00) für 2019 und für die folgenden vier Jahre insgesamt rund EUR 1.390.000,00 (VJ EUR 1.600.000,00) betragen.

Die Anteile an verbundenen Unternehmen und Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, an den nachfolgenden Bilanzposten stellen sich zum 31. Dezember 2019 im Vergleich zum 31. Dezember 2018 wie folgt dar:

Angaben in tsd. EUR	Verbundene Unternehmen		Unternehmen, mit denen ein Beteiligungs- verhältnis besteht	
	2019	2018	2019	2018
<b>Schaden/Unfall:</b>				
Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	1.229,0	6.891,0	0,0	0,0
Sonstige Forderungen	620,0	574,0	0,0	0,0
Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	249,7	14,2	0,0	0,0
Andere Verbindlichkeiten	2.288,3	1.596,9	0,0	0,0
<b>Leben:</b>				
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	659,5	655,9	0,0	0,0
Andere Verbindlichkeiten	0,0	0,0	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. Dabei kommt es aufgrund der Aktivierungen zum Projekt Mozart bei den immateriellen Vermögensgegenständen im Vergleich zum Vorjahr zu einem Anstieg in Höhe von EUR 9,7 Mio.

Angaben in tsd. EUR	Immaterielle Vermögens- gegenstände	Grundstücke und Bauten	Anteile an verbundenen Unternehmen	Beteiligungen
<b>Schaden/Unfall:</b>				
Stand 31.12. 2018	17.470,60	90.701,90	246,64	47,44
Zugänge	9.827,68	819,98	0,00	0,00
Abgänge	2,14	157,04	0,00	0,00
Abschreibungen	143,41	2.736,69	0,00	0,00
<b>Stand 31.12.2019</b>	<b>27.152,73</b>	<b>88.628,15</b>	<b>246,64</b>	<b>47,44</b>
<b>Leben:</b>				
Stand 31.12. 2018	0,0	144.663,90	0,0	8.217,50
Zugänge	0,0	2.089,53	0,0	0,00
Abgänge	0,0	0,00	0,0	0,00
Abschreibungen	0,0	3.182,21	0,0	0,00
<b>Stand 31.12.2019</b>	<b>0,0</b>	<b>143.571,23</b>	<b>0,0</b>	<b>8.217,5</b>

Für die per 01. 01. 2016 nachgeholten Zuschreibungen besteht gem. § 906 Abs. 32 UGB ein **passiver Rechnungsabgrenzungsposten** in Schaden-Unfall in Höhe von EUR 0,00 und in Leben in Höhe von EUR 1.951.707,63 (VJ Schaden/Unfall EUR 544.139,39 Leben EUR 2.307.912,75).

Für **festverzinsliche Wertpapiere** mit fixem Rückzahlungsbetrag wird der Unterschiedsbetrag, welcher als Differenz zwischen Anschaffungskosten und Rückzahlungsbetrag definiert ist, (zeitanteilig) abgeschrieben beziehungsweise zugeschrieben. Dieser Unterschiedsbetrag gem. § 3. Abs. 1a VU-RLV beträgt zum 31. 12. 2019 EUR 15.389.570,10 (VJ EUR 15.863.076,57).

## 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 2019 wie folgt auf:

## Gesamtrechnung 2019

Angaben in tsd. EUR	Verrechnete Prämien <sup>1)</sup>	Abgegrenzte Prämien	Aufwendungen für Versicherungsfälle <sup>2)</sup>	Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb <sup>3)</sup>	Rückversicherungssaldo <sup>4)</sup>
<b>Direktes Geschäft:</b>					
Feuer- und Feuerbetriebsunterbrechungsversicherung	47.042	47.070	57.242	16.563	17.645
Haushaltsversicherung	35.460	35.510	12.627	14.144	-7.147
Sonstige Sachversicherungen	56.912	56.654	38.757	24.366	-4.288
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	112.642	112.790	91.103	27.725	6.291
Sonstige Kraftfahrzeugversicherungen	91.757	91.239	60.865	22.442	-872
Unfallversicherung	51.558	51.606	40.448	18.090	4.124
Haftpflichtversicherung	52.946	52.715	37.415	17.524	3.108
Rechtsschutzversicherung	58.259	58.168	26.642	23.335	-6.746
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	16.097	16.114	9.331	5.775	-1.018
Sonstige Versicherungen	4.152	4.175	1.302	996	-1.479
<b>Direktes Geschäft</b>	<b>526.824</b>	<b>526.040</b>	<b>375.732</b>	<b>170.960</b>	<b>9.615</b>
<b>Indirektes Geschäft:</b>					
Sonstige Versicherungen	2.150	2.142	147	319	-979
<b>Indirektes Geschäft</b>	<b>2.150</b>	<b>2.142</b>	<b>147</b>	<b>319</b>	<b>-979</b>
<b>Direktes und indirektes Geschäft gesamt</b>	<b>528.974</b>	<b>528.182</b>	<b>375.879</b>	<b>171.279</b>	<b>8.636</b>

1) Ohne Nebenleistungen der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer

2) Mit Berücksichtigung der Auflösung der Rückstellung für Schadenregulierungskosten in Höhe von EUR 970.000,00

3) Ohne Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 322.056,27 (Ertrag), ohne Korrekturen von Provisionsalden in Höhe von insgesamt EUR 176.275,03 (Aufwand)

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 2018

Angaben in tsd. EUR	Verrechnete Prämien <sup>1)</sup>	Abgegrenzte Prämien	Aufwendungen für Versicherungsfälle <sup>2)</sup>	Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb <sup>3)</sup>	Rückversicherungssaldo <sup>4)</sup>
<b>Direktes Geschäft:</b>					
Feuer- und Feuerbetriebsunterbrechungsversicherung	41.066	40.994	25.498	12.949	-3.992
Haushaltsversicherung	34.807	34.756	16.566	13.475	-5.174
Sonstige Sachversicherungen	54.366	55.158	40.407	18.304	-1.138
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	112.606	112.865	101.622	27.637	10.535
Sonstige Kraftfahrzeugversicherungen	87.776	87.667	56.523	22.584	-2.363
Unfallversicherung	50.131	50.084	26.326	15.555	-3.616
Haftpflichtversicherung	49.539	49.602	26.914	16.591	-3.792
Rechtsschutzversicherung	54.442	54.262	25.151	22.637	-6.105
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	14.634	14.589	8.364	4.202	94
Sonstige Versicherungen	3.919	3.915	1.800	1.001	-729
<b>Direktes Geschäft</b>	<b>503.287</b>	<b>503.890</b>	<b>329.172</b>	<b>154.934</b>	<b>-16.278</b>
<b>Indirektes Geschäft:</b>					
Sonstige Versicherungen	2.861	2.861	1.109	632	-548
<b>Indirektes Geschäft</b>	<b>2.861</b>	<b>2.861</b>	<b>1.109</b>	<b>632</b>	<b>-548</b>
<b>Direktes und indirektes Geschäft gesamt</b>	<b>506.147</b>	<b>506.751</b>	<b>330.280</b>	<b>155.566</b>	<b>-16.826</b>

1) Ohne Nebenleistungen der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer

2) Mit Berücksichtigung der Zuführung der Rückstellung für Schadenregulierungskosten in Höhe von EUR 907.000,00

3) Ohne Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 31.538,90 (Aufwand), ohne Korrekturen von Provisionssalden in Höhe von insgesamt EUR 395.676,80 (Aufwand)

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

## Anhang

Die **Prämien für Lebensversicherungen** gliedern sich im Jahre 2019 wie folgt auf:

Angaben in tsd. EUR	Rechnungsjahr	Gesamt	Vorjahr	Gesamt
Direktes Geschäft	131.713		149.902	
Indirektes Geschäft	853	<b>132.566</b>	884	<b>150.786</b>
Einzelversicherungen	124.552		123.004	
Gruppenversicherungen	8.014	<b>132.566</b>	27.782	<b>150.786</b>
Verträge mit Einmalprämien	10.446		30.235	
Verträge mit laufenden Prämien	122.120	<b>132.566</b>	120.551	<b>150.786</b>
Verträge mit Gewinnbeteiligung	70.620		90.383	
Verträge ohne Gewinnbeteiligung	61.946	<b>132.566</b>	60.403	<b>150.786</b>
Verträge traditionelle Lebensversicherung	71.358		91.098	
Verträge der fonds- u. indexgeb. Lebensvers.	61.208	<b>132.566</b>	59.688	<b>150.786</b>

Der **Rückversicherungssaldo der Lebensversicherung** (Abgabe) ist zum 31. Dezember 2019 mit EUR 650.473,36 negativ (VJ EUR 652.634,50 negativ).

In der Lebensversicherung wurden die gesamten Erträge abzüglich Aufwendungen aus der Kapitalveranlagung in Höhe von EUR 63.048.661,07 (EUR 28.859.814,12) gemäß den Anordnungen der Rechnungslegungsverordnung in die technische Rechnung übertragen.

Die Aufwendungen für den Abschlussprüfer im Geschäftsjahr betragen EUR 175.312,80 (VJ EUR 205.200,00).

Davon entfallen 122.032,80 (VJ EUR 120.504,00) auf Aufwendungen für die Abschlussprüfung, EUR 53.280,00 (VJ EUR 69.096,00) auf andere Bestätigungsleistungen und EUR 0,00 (VJ EUR 15.600,00) auf Steuerberatungsleistungen und sonstige Leistungen.

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

Angaben in tsd. EUR	Rechnungsjahr	Vorjahr
Gehälter und Löhne	57.607	51.574
Aufwendungen für Abfertigungen	6.906	3.530
Aufwendungen für Altersversorgung	16.653	11.410
Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	14.204	16.918
Sonstige Sozialaufwendungen	1.163	657

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 **Aufwendungen aus der Zuführung der Rückstellung für Jubiläumsgelder** in Höhe von EUR 86.558,00 (VJ EUR 141.866,00 Ertrag) sind in den oben angeführten Posten enthalten.

Die **Aufwendungen für Altersversorgung** teilen sich in beitragsorientierte Zusagen (EUR 10.201.625,20 / VJ EUR 8.988.691,35) sowie leistungsorientierte Zusagen (EUR 6.451.871,07 / VJ EUR 2.421.621,26) auf.

Im direkten Versicherungsgeschäft der Abteilung Schaden- und Unfallversicherung fielen im Geschäftsjahr 2019 **Provisionen** in Höhe von EUR 78.827.399,14 (VJ EUR 72.143.611,91) an, ohne den Ertrag aus Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 322.056,27 (VJ EUR 31.538,9 Verlust); in der Abteilung Lebensversicherung betragen die Provisionen des direkten Versicherungsgeschäftes nach Abgrenzung der noch nicht verdienten Provisionsanteile EUR 10.987.381,64 (VJ EUR 11.532.599,82). Von den im Geschäftsjahr angefallenen Personalaufwendungen in Höhe von EUR 96.533.039,18 (VJ EUR 84.089.808,57) (ohne Provisionen für Außendienstmitarbeitende) entfallen EUR 42.597.076,37 (VJ EUR 34.850.655,96) auf den Versicherungsabschluss und EUR 29.700.359,37 (VJ EUR 29.738.503,81) auf den Versicherungsbetrieb.

In der Schaden- und Unfallversicherung werden **„Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen“** in Höhe von EUR 1,05 (VJ EUR 596.959,64) und in der Abteilung Leben von EUR 3.488,71 (VJ EUR 3.159.231,33) ausgewiesen, die aus dem Verkauf von Investmentfonds und festverzinslichen Wertpapieren stammen.

Gemäß § 234 UGB sind im Posten „Steuern vom Einkommen und vom Ertrag“ die Beträge ausgewiesen, die vom Einkommen und Ertrag zu entrichten sind. Aus dem Jahr 2019 ist eine Steuergutschrift über beide Bilanzabteilungen in Höhe von EUR 764.115,92 (VJ EUR 1.039.552,74) enthalten.

Im Jahr 2019 wurden gem. § 198 Abs. 9 UGB aktive latente Steuern in der Bilanz ausgewiesen, dabei wurde der Erstantritt 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, sonstige versicherungstechnischen Rückstellungen, Rückstellungen aus dem Abwicklungsergebnis und Zinszusatzreserve in Höhe von EUR 29.266.831,87 (VJ EUR 23.583.605,10).

Im Zuge der Übertragung der Bewertungsreserven auf die freie Gewinnrücklage wurde der Anteil der offenen passiven latenten Steuern EUR 4.461.016,40 (VJ EUR 4.588.140,90) mit aktiven Steuerlatenzen verrechnet.

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	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2004/3	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2005/1	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2005/3	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2007/1	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2007/2	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2007/3	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2009/1	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2009/2	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2009/3	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2009/6	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/1	0,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/2	0,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/3	0,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/4	0,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/6	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2011/7	0,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2012/3	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2012/4	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2012/6	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2012/7	0,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2014/1	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/3	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/4	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/6	0,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/7	0,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/8	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/3b	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung

AVB 2015/4b	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/6b	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/7b	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/8	1,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3a	1,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3b	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/4	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/4a	1,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/6	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/8	1,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3a	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3b	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/4	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/4a	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/8	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/3	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/3a	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/4	2,50%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/4a	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/6	2,00%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/9	2,50%	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

## Anhang

AVB 2009/6	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/1	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/2	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
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
AVB 2019/3	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2019/3a	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2019/4	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2019/4a	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, AVB 2017/4a, AVB 2019/3, AVB 2019/3a, AVB 2019/4 und AVB 2019/4a in Prozent des Zinsgewinnanteiles.

Für den Gewinnverband „Rentenversicherung“ wird die Bonusrente 2010 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	0,000%
AVB 2105/1	0,000%
AVB 2105/2	0,000%
AVB 2005/4	0,250%

AVB 2011/5	0,500%
AVB 2012/5	0,750%
AVB 2015/5	1,000%
AVB 2016/5	1,250%
AVB 2017/5	0,000%

Sonderbonus und Gewinnplusrenten entfallen 2020 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, AVB 2012/5 und AVB 2015/5.

Die Rentensteigerung (Gewinnplusrente) beträgt für AVB 2016/5 0,25% der Grund- und Bonusrente und für AVB 2017/5 2,50% 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%	
AVB 2017/1	24%	
AVB 2017/2	10%	

## Anhang

**Ehemalige 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:

<b>AVB Kapitaltarife 1970</b>	
Grunddividende	11,0% der geschäftsplanmäßigen Basisprämie
Zusatzdividende	0,0%

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

<b>AVB Kapitaltarife bestehende ehemalige Mannheimerverträge</b>	
Zinsgewinnanteil	0,00% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	3,0 ‰

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

<b>AVB Kapitaltarife Einmaleinlagen 1992</b>	
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

<b>AVB Kapitaltarife 1996</b>	
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	0,00% der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung des Vorjahres
Zusatzgewinnanteil	1,75 ‰

**AVB Kapitaltarife 2006**

Zinsgewinnanteil	0,25% 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 Renten**nach Tarif R2, R2G, R2T (ohne  
Bonusgewinnbeteiligung)

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

**AVB laufende Renten**nach 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
<b>Insgesamt</b>	<b>Stk. 1.200.000</b>	<b>EUR</b>	<b>12.000.000</b>

Am 31. Dezember 2019 bestanden Beteiligungen in Höhe von mindestens 20 Prozent der Anteile an folgenden Unternehmen:

	Anteil am Kapital am 31.12. 2019 in Prozent	Letzter Jahresabschluss für das Jahr	Eigenkapital in tsd. EUR	Jahresüberschuss/- fehlbetrag in tsd. EUR
Zurich Immobilien Liegenschafts- verwaltungs-GmbH, Wien	100,00	2018	109	47
INTEGRA Versicherungsdienst GmbH, Wien	100,00	2018	-22	127
Zurich Service GmbH, Wien	100,00	2018	35	-112
BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft, Wien	50,00	2018	34.745	1.177
ZSG Kfz- Zulassungsserviceges.m.b.H., Wien	33,33	2018	108	39

In 2016 wurde die BONUS Vorsorgekasse AG in die BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft eingebracht.

Es liegt eine steuerliche Gruppe zwischen Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft als Gruppenträger und INTEGRA Versicherungsdienst GmbH, Wien, seit dem Veranlagungsjahr 2005 als Gruppenmitglied und Zurich Service GmbH, Wien, seit dem Veranlagungsjahr 2008 als Gruppenmitglied vor. Der angewendete Steuersatz beträgt 25%.

Mit INTEGRA Versicherungsdienst GmbH, Wien, wurde im Dezember 2005 und mit Zurich Service GmbH, Wien, wurde im Oktober 2008 ein Gewinnabführungs- und Verlustausschließungsvertrag 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 **Whole Account Quota Share (WAQS)** unterzeichnet.

Die Aufstellung eines Konzernabschlusses kann gemäß § 245 Abs. 1 UGB unterbleiben, da dem Konzernabschluss der Zurich Insurance Group, Mythenquai 2, 8002 Zurich, (abrufbar im Internet unter [www.zurich.com](http://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:

**Vorsitzende:**

Andrea Stürmer MSc, MPA

**Ordentliche Mitglieder:**

Mag.<sup>a</sup> Silvia Emrich

Kurt Möller

Dr. Jochen Zöschg

Mag. Andreas Heidl, ieMBA

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

**Vorsitzender:**

Dr. Daniel Englberger

**Vorsitzender-Stellvertreter:**

Carl-Emanuel Schillig

**Sonstige gewählte Mitglieder:**

Claudia Backenecker

**Vom Betriebsrat entsandte Mitglieder:**

René Neubauer

Herbert Kretschy

Die durchschnittliche Zahl der ArbeitnehmerInnen betrug 1.219, (VJ 1.208), davon entfallen 1.215 (VJ 1.204) auf Angestellte und 4 (VJ 4) auf ArbeiterInnen, davon 1 (VJ 1) HausbesorgerIn. Nach Funktionsbereichen aufgegliedert entfallen durchschnittlich 750 (VJ 724) MitarbeiterInnen auf den Versicherungsabschluss und 469 (VJ 484) auf den Betrieb.

Bei Mitgliedern des Vorstands haftet zum 31. Dezember 2019 ein Kredit in Höhe von EUR 125.618,88 aus (VJ EUR 153.146,18). Vorschüsse haften keine aus und wurden auch keine gewährt. Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Geschäftsjahr 2019 keine Kredite. Haftungen für Mitglieder des Vorstandes und des Aufsichtsrates bestanden am 31. Dezember 2019 nicht.

## Anhang

Von den Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen sowie Aufwendungen für Pensionen in Höhe von insgesamt EUR 23.559.848,62 (VJ EUR 14.940.272,91), entfallen im Jahr 2019 EUR 1.273.828,58 (VJ EUR 813.617,96) auf Abfertigungs- und Pensionsaufwendungen für Vorstandsmitglieder und leitende Angestellte gemäß § 80 Abs. 1 AktG.

Den Mitgliedern des Vorstandes flossen im Jahre 2019 für ihre Tätigkeit Vergütungen in Höhe von EUR 2.369.508,99 (VJ EUR 1.663.246,13) zu. Die Angabe gemäß § 239 (1) Z4 lit b) UGB unterbleibt in Folge der Anwendung der Schutzklausel gemäß § 242 (4) UGB.

Im Jahr 2019 (sowie im VJ) wurden den Mitgliedern des Aufsichtsrates für ihre Tätigkeit für die Gesellschaft keine Bezüge ausbezahlt. Frühere Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Jahr 2019 keine Vergütungen.

### Jahresgewinn und Gewinnverwendung

Für das Jahr 2019 weist die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft über beide Abteilungen gemeinsam einen Jahresgewinn nach Rücklagenveränderung und Steuern in Höhe von EUR 26.472.767,95 (VJ EUR 36.444.664,32) aus, der zusammen mit dem Gewinnvortrag in Höhe von EUR 456.403,62 (VJ EUR 311.737,70) einen Bilanzgewinn in Höhe von EUR 26.929.171,57 (VJ EUR 36.756.403,62) ergibt. Als Ausschüttung wird eine Dividende in Höhe von EUR 26.100.000,00 (VJ EUR 36.300.000,00) vorgeschlagen, sodass ein Gewinnvortrag in Höhe von EUR 829.171,57 (VJ EUR 456.403,62) verbleibt.

Wien, den 6. März 2020

Der Vorstand:

gez.:

**Andrea Stürmer MSc, MPA**

gez.:

**Mag.<sup>a</sup> Silvia Emrich**

gez.:

**Kurt Möller**

gez.:

**Dr. Jochen Zöschg**

gez.:

**Mag. Andreas Heidl, ieMBA**

## Bestätigungsvermerk

Wir haben den Jahresabschluss der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, Wien, bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2019, 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 2019 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 und Erkenntnisse
- Verweis auf weitergehende Informationen

## 1. Bewertung der Deckungsrückstellung

### Sachverhalt

Die Deckungsrückstellung in Höhe von EUR 1.131.371.781,50 ist nach den dafür geltenden Vorschriften, insbesondere § 92, § 116 und § 152 VAG, und versicherungsmathematischen Grundlagen zu berechnen. Die Gesellschaft testet an jedem Bilanzstichtag unter Anwendung aktueller Schätzungen die Angemessenheit der Rückstellungen. Die Festlegung von Annahmen hinsichtlich Zinssätzen, Kosten, Sterblichkeit und Storno zur Bewertung verlangt 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 Deckungsrückstellung von uns als besonders wichtiger Prüfungssachverhalt bei unserer Prüfung festgelegt.

### Prüferisches Vorgehen und Erkenntnisse

Wir haben:

- die relevanten allgemeinen IT-Kontrollen evaluiert und getestet,
- die Arbeitsabläufe evaluiert und ausgewählte Schlüsselkontrollen getestet,
- 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 der Berechnung zugrundeliegenden Daten stichprobenweise mit den Basisdokumenten und Nebenbüchern abgestimmt,

## Anhang – Bestätigungsvermerk

- die modellierten Ergebnisse verplausibilisiert und
- die Angemessenheit der Bewertung in Stichproben für einzelne Verträge überprüft.

Die angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden entsprechen unternehmens- und versicherungsaufsichtlichen Vorschriften. Wir erachten die Bewertung der Deckungsrückstellung der Lebensversicherung als vertretbar.

### [Verweis auf weitergehende Informationen](#)

Vgl. Kapitel II. „Offenlegung und Erläuterung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden“ im Anhang zum Jahresabschluss.

## 2. Angemessenheit der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle

### Sachverhalt

Die Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle in Höhe von EUR 605.618.325,77 (Gesamtrechnung) wird für bis zum Bilanzstichtag gemeldete Schäden durch Einzelbewertung der noch nicht erledigten Schäden ermittelt. Zusätzlich beinhaltet sie eine Rückstellung der Schadenregulierungskosten für offene Schäden sowie eine, nach Erfahrungen der Vergangenheit bemessene, Pauschalrückstellung für Spätschäden. Die Festlegung von Annahmen hinsichtlich Schadenhöhe, Eintrittswahrscheinlichkeit, Schadenhäufigkeit, Anzahl nicht gemeldeter Schäden, Abwicklungsdauer und Kosten verlangt subjektives Einschätzen. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung haben.

Aufgrund des beschriebenen Sachverhalts wurde die Bewertung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle von uns als besonders wichtiger Prüfungssachverhalt bei unserer Prüfung festgelegt.

### Prüferisches Vorgehen und Erkenntnisse

#### Wir haben:

- die relevanten allgemeinen IT-Kontrollen evaluiert und getestet,
- Arbeitsabläufe evaluiert und ausgewählte Schlüsselkontrollen getestet,
- Die der Berechnung zu Grunde 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 Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle einzelner Sparten mit eigenen Berechnungen verplausibilisiert und
- stichprobenweise einzelne Rückstellungen für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle auf angemessene Bewertung geprüft.

Die angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden entsprechen unternehmens- und versicherungsaufsichtlichen Vorschriften. Wir erachten die Bewertung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle als vertretbar.

### [Verweis auf weitergehende Informationen](#)

Vgl. Kapitel II. „Offenlegung und Erläuterung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden“ im Anhang zum Jahresabschluss.

## 3. Bewertung der Kapitalanlagen

### Sachverhalt

Grundstücke und Bauten in Höhe von EUR 232.199.356,51 stellen einen wesentlichen Anteil der Kapitalanlagen dar, für die Börsen- oder Marktpreise nicht verfügbar sind. Die Ermittlung des beizulegenden Werts erfolgt durch

externe und interne Bewertungen und erfordert Ermessensentscheidungen, Schätzungen und Annahmen. Dazu zählen insbesondere geplante Zahlungsströme, zukünftige Marktgegebenheiten, Mietpreisentwicklungen, Leerstandsquoten und Kapitalkosten. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung haben.

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

### Prüferisches Vorgehen und Erkenntnisse

Wir haben:

- Arbeitsabläufe evaluiert und ausgewählte Schlüsselkontrollen getestet,
- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden überprüft,
- externe Bewertungsgutachten validiert und die Werthaltigkeit der Bilanzansätze geprüft,
- PwC-Bewertungsspezialisten eingesetzt und die verwendeten Modelle und Annahmen mit unserem Branchenwissen sowie unserer Erfahrung gegen angemessene Benchmarks abgeglichen und
- bei ausgewählten Grundstücken stichprobenartig geprüft, ob Anzeichen für Wertminderungen bestehen.

Die angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden entsprechen unternehmens- bzw. versicherungsaufsichtsrechtlichen Vorschriften. Die Bewertung der Grundstücke und Bauten erachten wir als vertretbar.

### Verweis auf weitergehende Informationen

Vgl. Kapitel II. „Offenlegung und Erläuterung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden“ im 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.

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.

## Anhang – Bestätigungsvermerk

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.

#### Sonstige Informationen

Die gesetzlichen Vertreter sind für die sonstigen Informationen verantwortlich. Die sonstigen Informationen beinhalten alle Informationen im Geschäftsbericht, ausgenommen den Jahresabschluss, den Lagebericht und den Bestätigungsvermerk.

Unser Prüfungsurteil zum Jahresabschluss deckt diese sonstigen Informationen nicht ab, und wir geben keine Art der Zusicherung darauf ab.

In Verbindung mit unserer Prüfung des Jahresabschlusses ist es unsere Verantwortung, diese sonstigen Informationen zu lesen und zu überlegen, ob es wesentliche Unstimmigkeiten zwischen den sonstigen Informationen und dem Jahresabschluss oder mit unserem während der Prüfung erlangten Wissen gibt oder diese Informationen sonst wesentlich falsch dargestellt erscheinen. Falls wir, basierend auf den durchgeführten Arbeiten, zur Schlussfolgerung gelangen, dass die sonstigen Informationen wesentlich falsch dargestellt sind, müssen wir dies berichten. Wir haben diesbezüglich nichts zu berichten.

### Zusätzliche Angaben nach Artikel 10 der EU-VO

Wir wurden von der Hauptversammlung am 20. März 2018 als Abschlussprüfer gewählt. Wir wurden am 12. Juli 2018 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 6. März 2020  
PwC Wirtschaftsprüfung GmbH

gez.:  
**Mag. Günter Wiltschek**  
Wirtschaftsprüfer

Die Veröffentlichung oder Weitergabe des Jahresabschlusses mit unserem Bestätigungsvermerk darf nur in der von uns bestätigten Fassung erfolgen. Dieser Bestätigungsvermerk bezieht sich ausschließlich auf den deutschsprachigen und vollständigen Jahresabschluss samt Lagebericht. Für abweichende Fassungen sind die Vorschriften des § 281 Abs. 2 UGB zu beachten.

## Geschäftsadressen

### Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft

#### Generaldirektion

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

#### Landesdirektion Wien

Leiter: Mag. Christoph Kleemann  
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: Ing. Gilbert Schuller  
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](mailto:kundenservice@bonusvorsorge.at)  
[www.bonusvorsorge.at](http://www.bonusvorsorge.at)

---

#### BONUS Pensionskassen AG

1030 Wien, Traungasse 14-16  
Telefon (01) 516 02-0  
Fax (01) 516 02-955  
E-Mail: [pensionskasse@bonusvorsorge.at](mailto:pensionskasse@bonusvorsorge.at)  
[www.bonusvorsorge.at](http://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](mailto:office@concisa.at)

---

#### Zurich Connect – Die Online Versicherung

Telefon 08000 80 80 80  
Internet: [www.zurich-connect.at](http://www.zurich-connect.at)  
E-Mail: [office@zurich-connect.at](mailto:office@zurich-connect.at)

---

#### Zurich Service Center

Telefon 08000 80 80 80  
E-Mail: [service@at.zurich.com](mailto:service@at.zurich.com)  
Fax: 08000 80 80 81  
Internet: [www.zurich.at](http://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](mailto: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

### Linz

- Wiener Straße 48
- Hasnerstraße 2 (Anteil)



### **Herausgeber und Medieninhaber:**

Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft,  
Schwarzenbergplatz 15, 1010 Wien  
08000 - 80 80 80, [www.zurich.at](http://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.

**Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft**  
Schwarzenbergplatz 15, 1010 Wien  
[www.zurich.at](http://www.zurich.at)

---



Die abgebildeten Zeichen sind Markenzeichen der  
Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG und als solche  
weltweit eingetragen.

