

Titelbild

Mit einem „Superhelden-Trainingscamp“ haben wir im Jahr 2018 unsere Kundinnen und Kunden aus dem Privatbereich angesprochen. Für Kinder und deren Eltern standen dabei Spaß, Training und vor allem Sicherheit im Mittelpunkt. Die Absicherung von Familien ist uns ein besonders wichtiges Anliegen. Mit unseren Produkten und Services bieten wir den passenden Schutz, damit kleine Superhelden sicher groß werden.

Inhalt

Vorstand, Aufsichtsrat	03
Lagebericht über das Geschäftsjahr 2018	04
Nichtfinanzielle Erklärung	04
Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2018	20
Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB	32
Ausblick und Schwerpunkte 2019	40
Bericht des Aufsichtsrates über das Geschäftsjahr 2018	45
Bilanz zum 31. Dezember 2018 mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen	46
Schaden-Unfall-Versicherung – versicherungstechnische Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2018	50
Lebensversicherung – versicherungstechnische Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2018	51
Gesamt – nichtversicherungstechnische Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2018	52
Anhang für das Geschäftsjahr 2018	54
Bestätigungsvermerk	77
Zurich Geschäftsadressen	82
Zurich Liegenschaften	83
Impressum	84

Vorstand, Aufsichtsrat

Vorstand

Vorsitzende:

Andrea Stürmer MSc, MPA Vorsitzende des Vorstandes, Wien

Ordentliche Mitglieder:

Mag.^a Silvia Emrich Mitglied des Vorstandes, Wien

Kurt Möller Mitglied des Vorstandes, Wien

Dr. Jochen Zöschg Mitglied des Vorstandes, Wien

Mag. Andreas Heidl, ieMBA Mitglied des Vorstandes, Wien

Aufsichtsrat

Vorsitzender:

Dr. Daniel Englberger Zurich Insurance Group, Zürich

Stellvertreter des Vorsitzenden:

Carl-Emanuel Schillig Zurich Insurance Group, Zürich

Sonstige gewählte Mitglieder:

Claudia Backenecker (ab 20.03.2018) Zurich Insurance Group, Zürich

Christoph Gaus (bis 05.02.2018) Zurich Insurance Group, Zürich

Vom Betriebsrat entsandte Mitglieder:

Rene Neubauer Wien

Herbert Kretschy Wien

Lagebericht – Nichtfinanzielle Erklärung

Inhalt

Zürich Österreich im Überblick	05
- Unternehmensstruktur und Produkte	05
- Geschäftsumfeld und gesellschaftliche Trends mit Auswirkungen auf das Versicherungsgeschäft	06
Die Nachhaltigkeitsstrategie von Zurich	06
- „Verantwortung für die Welt, in der wir leben und arbeiten“	06
- Kundinnen und Kunden	07
- Nachhaltiges Produktportfolio	08
- Nachhaltigkeitsmanagement	09
- Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Arbeitnehmerbelange	10
- Soziale Verantwortung/Community Investment	14
- Umweltbelange	15
- Einhaltung der Menschenrechte und Prüfung von Geschäftspartnern	16
- Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung	17
Maßnahmen und Umsetzung 2018	18
- Rückblick auf die Maßnahmen aus 2018	18
Ausblick 2019 und Maßnahmen	19
- Geplante Maßnahmen für 2019	19

Nichtfinanzielle Erklärung

Zurich Österreich im Überblick



Unsere Branche befindet sich in einem tiefgreifenden Wandel. Als Zurich wollen wir ihn mitgestalten und stellen dabei unsere Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt.“

Andrea Stürmer MSc, MPA
Vorsitzende des Vorstandes

Unternehmensstruktur und Produkte

Die Zürich 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 Zürich Kosmos Versicherungen AG und der Winterthur Versicherungs AG die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft. Sie ist heute eine der führenden Versicherungen Österreichs. Zu ihren rund 700.000 Kundinnen und Kunden zählen Einzelpersonen, kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne. Zurich Österreich ist Arbeitgeber für rund 1.200 Mitarbeitende in allen Bundesländern. Das Unternehmen führt die Marke Zurich und die Direkt-Marke Zurich Connect.

Als Kompositversicherer bietet Zurich in Österreich Produkte aus den Bereichen der Schaden-Unfall- und der Lebensversicherungen. Zurich ist österreichweit mit acht Landesdirektionen und 57 Geschäftsstellen präsent.

Zurich Österreich besitzt mehrere Beteiligungen. Details dazu finden Sie im Anhang auf Seite 74.

Ausgezeichnete Versicherungsprodukte

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

Beratung von höchster Qualität

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

Teil eines globalen Versicherers

Zurich Österreich ist Teil der weltweit tätigen Zurich-Gruppe (Details siehe Anhang Seite 74). Die Zurich-Gruppe ist eine der führenden globalen Mehrspartenversicherungen, die Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden in globalen und lokalen Märkten erbringt. Mit rund 53.000 Mitarbeitenden bietet Zurich eine umfassende Palette von Produkten und Dienstleistungen im Schaden-Unfall- sowie im Lebensversicherungsbereich. Zu ihren Kundinnen und Kunden gehören Einzelpersonen, kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne in mehr als 210 Ländern und Gebieten. Die Gruppe hat ihren Hauptsitz in Zürich, Schweiz, wo sie 1872 gegründet wurde.

Lagebericht

Geschäftsumfeld und gesellschaftliche Trends mit Auswirkungen auf das Versicherungsgeschäft

Das gesellschaftliche Umfeld in Österreich war im Jahr 2018 durch eine wachsende Wirtschaft und stabile soziale Verhältnisse geprägt. Wichtige politische und wirtschaftliche Themen in der öffentlichen Diskussion waren demografische Veränderungen und ihre Auswirkungen auf die Zukunft des Landes und der EU, die Digitalisierung und ihre Folgen für den Arbeitsmarkt und weltweite politische Veränderungen.

Zunehmend schwerere Unwetter und Naturkatastrophen betreffen auch Österreich, und damit die Versicherungsnehmerinnen und -nehmer von Zurich. Im Jahr 2018 ist Österreich von Katastrophenschäden weitgehend verschont geblieben.

In städtischen Ballungsräumen ändert sich das Mobilitätsverhalten, was sich am Rückgang der PKW-Neuzulassungen in Städten deutlich zeigt. Trends wie „Car-Sharing“ und alternative Mobilitätsformen bieten Anstöße und neue Chancen für die Entwicklung moderner Versicherungslösungen. Dazu kommt das sich ändernde Kundenverhalten mit gestiegenen Erwartungen an digitale Services, auch im Versicherungsbereich.

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

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 Versicherungsnehmerinnen und -nehmer 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 gefordert. Sowohl in der Unternehmenskultur als auch in der Produkt- und Prozesslandschaft findet sich diese soziale Verantwortung wieder.

Kundinnen und Kunden



Unsere Kundinnen und Kunden stehen im Zentrum unseres Handelns. Wir wollen das beste Kundenerlebnis am Markt bieten.“

Dr. Jochen Zöschg

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Vertrieb und Markt Management

Kundenfokus erlebbar und messbar machen

Wir wollen ein durchgängig positives Kundenerlebnis anbieten und gestalten dafür Kundeninteraktionen aktiv. Damit differenzieren wir uns nachhaltig vom Wettbewerb.

Im Jahr 2018 haben wir gezielte Schwerpunkte im Marktauftritt gesetzt, die unseren Kundinnen und Kunden besondere persönliche Erlebnisse verschafft haben. Dazu einige erfolgreiche Beispiele:

- Unsere Kampagne zum neuen Kfz-Produkt erreichte insgesamt mehr als eine Million Menschen auf Social Media-Kanälen und über das Radio. Die Kampagne wurde von einem Video begleitet, das auf emotionale Weise Kindheitserinnerungen im Zusammenhang mit dem Autofahren beschert. Ein weiteres Beispiel war ein Event mit Gratis-Autowäsche. Das überraschende Angebot erfreute Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Die Kfz-Kampagne trug dazu bei, unsere Reputation als innovativer Versicherer zu unterstützen.
- Innovative Wege beschritten wir auch in der Ansprache einer unserer Hauptzielgruppen, Familien mit Kindern. Bei einem „Superhelden-Trainingscamp“ haben wir Kindern und deren Eltern bzw. Großeltern im Zeichen von Spaß, Training, Superhelden und vor allem Sicherheit geboten. Das Tragen von Helm und Protektoren wurde spielerisch vermittelt und die Kinder machten begeistert mit. Über Social Media und unsere Website erreichten wir mehr als 100.000 Menschen.
- An einem besonders heißen Vormittag im Sommer haben wir rund um stark frequentierte U-Bahn-Stationen in Wien 5.000 Fächer an Passantinnen und Passanten verteilt. Begleitet wurde die Aktion auf Facebook.
- Zurich nutzte im Herbst auch erstmals das Werbemittel Buswerbung in Wien, um auf sich aufmerksam zu machen. Von Oktober bis Dezember waren Linienbusse mit piffigen Werbesujets in der Bundeshauptstadt unterwegs.

Auch in der Ansprache unserer Maklerpartner haben wir neue Wege beschritten. Beim AssCompact Trendtag, einer führenden Branchenveranstaltung, war Zurich besonders prominent vertreten. Erstmals wurden Teile des offiziellen Programms auf Screens am Zurich-Messestand live übertragen. Bei weiteren Branchenveranstaltungen, etwa dem ÖVM-Forum oder dem Fonds professionell Kongress, überzeugte Zurich ebenfalls durch einen innovativen und stimmigen Auftritt. Ein neuer und moderner Messestand unterstützte diese Aktivitäten.

Im vergangenen Jahr ist es uns ebenfalls gelungen, die Anzahl an Registrierungen für unser Kundenportal „Meine Zurich“ um 24% 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 erhöhen.

Um diesen strategischen Ansatz in der Organisation breiter umzusetzen, haben wir ausgewählte kundenbezogene Kennzahlen als Leitgrößen definiert und laufend gemessen. Die Ergebnisse wurden quartalsweise unternehmensweit kommuniziert. Durch diese Transparenz schärfen wir in allen Teams das Bewusstsein für den Kundenfokus und lernen als Organisation. Die Kerngrößen bieten uns somit eine fundierte Ausgangslage für unsere Entwicklung hin zum besten Kundenerlebnis.

Eine tragende Säule in unserem strategischen Ansatz ist die laufende Messung der Kundenzufriedenheit. Dafür wenden wir unter anderem die Methode des „transactional Net Promotor Score (t-NPS)“ an. Dabei wird die Kundenzufriedenheit an definierten „Touchpoints“ abgefragt. So erhalten wir ein umfassendes Bild darüber, wie

Lagebericht

unsere Kundinnen und Kunden uns wahrnehmen und können unsere Betreuung laufend verbessern. Im Jahr 2018 haben wir mehr als 10.000 Kundenfeedbacks erhalten und neue Kontaktpunkte zur Messung des t-NPS hinzugefügt. Dadurch erhalten wir laufendes Feedback aus persönlichen und digitalen „Touchpoints“, das unser Verständnis einer durchgehenden „Customer Journey“ verbessert. Im Sinne des Kundenfokus werden die Ergebnisse regelmäßig mit den verantwortlichen Bereichen besprochen und Maßnahmen erarbeitet.

Einfache Sprache und verständliche Informationen

Im Sinne des Kundenfokus haben wir im Jahr 2018 unter dem Titel „Sag's einfach“ eine unternehmensweite Initiative gestartet, um bei den Mitarbeitenden das Bewusstsein für einfache Sprache zu schaffen. Ziel dieser Initiative ist es, mit klareren Formulierungen in Briefen, Polizzen und Versicherungsbedingungen Kundinnen und Kunden den Abschluss einer Versicherung zu erleichtern. Somit haben wir damit begonnen, unsere Kundenkommunikation auf Verständlichkeit zu prüfen und sie in einfacherer Sprache zu gestalten.

PLUS-Beratung

Es ist unsere Aufgabe als Versicherer und unser Anspruch an uns selbst, Kundinnen und Kunden bestmöglich über bestehende Risiken aufzuklären und ihnen Wege zur Absicherung zu zeigen. Dazu ist ein ganzheitlicher Blick auf die Lebenssituation der Kundin oder des Kunden erforderlich. Im Privatkundenbereich setzen wir dafür die PLUS-Beratung ein. Die PLUS-Beratung ist ein hochqualitativer, umfassender Beratungsansatz, den wir selbst entwickelt haben und der am Markt hohes Ansehen genießt. 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 Beratungsprotokoll, 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 Unsicherheit und Missverständnis. 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 2018 hat die Ombudsstelle 1.247 Anliegen aus den Bereichen Schaden-Unfall und Leben beantwortet, die Mehrzahl davon innerhalb von acht Kalendertagen.

Datenschutz

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

Nachhaltiges Produktportfolio

Schaden-Unfall-Versicherung

Zurich ist es wichtig, umwelt- und ressourcenschonendes Verhalten auch bei Kundinnen und Kunden zu fördern. Das bringen wir auch in der Produktgestaltung zum Ausdruck, zum Beispiel durch den Umwelt-Bonus in der Kfz-Versicherung. Dieser gilt für PKW mit alternativem Antrieb (Hybrid- bzw. Elektroantrieb). Zusätzlich begünstigt Zurich Kundinnen und Kunden, deren Fahrzeuge mit ihrem CO₂-Ausstoß unter 120g/km liegen. Darüber hinaus fördert Zurich 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.

In der klassischen Lebensversicherung erfolgt die Veranlagung des Deckungsstocks für alle Versicherungsverträge gemeinsam. Beim Deckungsstock handelt es sich um ein Sondervermögen, das ausschließlich den Versicherungsnehmerinnen und -nehmern zugutekommt. Dieses ist gesondert vom übrigen Vermögen des Versicherers zu verwalten. Das Veranlagungsrisiko trägt der Versicherer. Die Kapitalanlage unterliegt strengsten gesetzlichen und internen Auflagen und wird von einem Treuhänder der Finanzmarktaufsicht überwacht.

Der im Herbst 2017 aufgelegte „FAIR“-Basket für die fondsgebundene Lebensversicherung findet hohen Anklang bei Kundinnen und Kunden, denen Nachhaltigkeitsaspekte in der Veranlagung wichtig sind. Zusätzlich wurden 2018 weitere Fonds basierend auf den Kriterien Umwelt, Soziales und nachhaltige Unternehmensführung für die freie Fondsauswahl aufgenommen.

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 unter der Leitung des Chief Underwriting Officers (CUO) gebildet. 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 2018 sind in der Folge dargestellt.

Neben dem Risikomanagement im Kerngeschäft (siehe Seite 33) 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 Interessenskonflikten, Bekämpfung von Korruption, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung, Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz sowie Schutz von Vermögenswerten und Vorbeugung krimineller Handlungen.

Nachhaltige und verantwortungsbewusste Kapitalveranlagung

Eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Kapitalanlage ist in der Versicherungs- und Bankenbranche ein essenzieller Faktor. Wir als Zurich tragen die Verantwortung für die Veranlagung des Kapitals, das uns unsere Kundinnen und Kunden anvertrauen. Wir legen dabei größten Wert auf nachhaltiges Investment. Als Teil der Zurich-Gruppe, die Unterzeichner des UN Global Compact ist, sind wir an internationale Investmentrichtlinien und -standards zum Thema Nachhaltigkeit gebunden. Insbesondere investieren wir laufend in ökologische Verbesserungen bzw. Sanierungen unseres Liegenschaftsportfolios. In den letzten Jahren erhielten wir dafür „Green Building“-Zertifikate für zwei unserer Liegenschaften. Des Weiteren wurde im Jahr 2018 der sogenannte „Coal Screen“ eingeführt, der sicherstellt, dass Zurich in keine Unternehmen investiert, die mehr als 50% der Einnahmen durch Kohleabbau generieren. 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.

Lagebericht

Die grundsätzliche Strategie und die Ziele der nachhaltigen und verantwortungsbewussten Kapitalveranlagung werden auf Gruppenebene von der Zurich-Gruppe entwickelt. Dabei wurden verschiedene Methoden des nachhaltigen Investments geprüft und entschieden, primär folgende drei Ansätze anzuwenden:

- 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 auf unsere Prämien 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. Wir tun dies gemeinsam mit vielen verschiedenen Anspruchsgruppen, sowohl in der Theorie als auch in der Praxis.

Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Arbeitnehmerbelange



Das Miteinander und die individuelle Entwicklung haben bei Zurich einen hohen Stellenwert. Wir bieten unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern viele Möglichkeiten zur Weiterentwicklung.“

Mag.ª Silvia Emrich

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Finanzen und Personalwesen

Zusammensetzung unseres Teams

Zurich hatte im Jahr 2018 rund 1.200 Beschäftigte. Der Personalstand der vergangenen Jahre wurde damit gehalten. Im Versicherungsaußendienst waren 460 Mitarbeitende beschäftigt, davon 17% Frauen. Im Innendienst waren es 790 Beschäftigte, davon 63% Frauen. Während der Anteil von weiblichen Führungskräften im Außendienst noch immer gering ist (7%), sind die Innendienst-Führungskräfte bei Zurich zu 35% weiblich. Von fünf Vorstandspositionen sind zwei, CEO und CFO, von Frauen besetzt. Die Mitarbeitenden bei Zurich repräsentieren 23 verschiedene Nationalitäten und alle Altersgruppen von 15 bis über 65 Jahre.

Diversität

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

Seit 2015 besteht das unternehmensinterne Netzwerk „Women’s Innovation Network“ (WIN) zur Förderung der Geschlechter-Gleichbehandlung. Sponsorin von WIN ist ein Mitglied des Vorstandsteams (CFO). WIN greift neben den Gender-Belangen auch andere Themenbereiche und Kategorien von Diversität auf, wie beispielsweise die Generationen-Thematik oder die ethnische Herkunft.

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 2018 befanden sich 51 Mitarbeitende in Elternkarenz, davon sieben 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 Landesdirektionen. Im Betriebsrat sind sowohl Frauen als auch Männer 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. 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. Einmal jährlich kommen Teams mit dem Vorstand zusammen. In sogenannten „Zukunftsforen“ haben sie Gelegenheit, strategische Schwerpunkte und aktuelle Themen zu diskutieren und interaktiv zu bearbeiten.

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 2018 positive Resultate und erfreulich hohe Teilnahmequoten. Die Mitarbeitenden waren im Anschluss an die Befragungen eingeladen, die Ergebnisse im Rahmen von Workshops offen zu besprechen und sich so aktiv einzubringen. Das Ergebnis waren erste konkrete Maßnahmen, die auch bereits umgesetzt wurden. Vermutlich lässt sich unter anderem auch darauf die erfreuliche Entwicklung der Ergebnisse von der ersten Runde im April zur zweiten Durchführung im Oktober zurückführen. Die Mitarbeiterbefragungen unterstreichen, dass unsere Unternehmenskultur sowie unsere Produkte und Services geschätzt werden. Zusätzlich zeigten die Resultate, dass sich die Mitarbeitenden bei Zurich wohlfühlen und verstärken die Bedeutung unserer Feedback-Kultur.

Auch in der Entwicklung der Führungskultur bei Zurich binden wir die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. In einer jährlichen Befragung sind sie eingeladen, ihrer direkten Führungskraft zu wesentlichen Themen Feedback zu geben. Die Ergebnisse liefern den Feedback-Empfängern wichtige Informationen und dienen als Basis für die individuelle Weiterentwicklung jeder Führungskraft.

Aus- und Weiterbildung

Für Zurich stellt die Ausbildung und Weiterentwicklung der Mitarbeitenden ein Schlüsselkriterium für nachhaltigen Erfolg dar. Dies unterstützt das Ziel, die besten Mitarbeitenden für das Unternehmen zu gewinnen und langfristig zu binden. Wir 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 Englischkurse runden das interne Angebot ab. Um Spezialwissen aufzubauen, ist auch der Besuch externer Seminare möglich. Für Führungs- und Fachkräfte stehen zusätzlich spezifische Trainingsprogramme auf Gruppenebene zur Verfügung.

Die Zurich Academy in Österreich agiert als Teil des globalen Zurich Learning & Development Netzwerks. Dies fördert einen länderübergreifenden Austausch guter und bester Vorgehensweisen („best practice sharing“). Auch 2018

Lagebericht

waren internationale Trainings für österreichische Lernende zugänglich. Unterstützt wird die internationale Vernetzung durch die globale Lernplattform „My Learning“. Sie bietet den Mitarbeitenden Zugang zu deutsch- und englischsprachigen Online-Trainings, Videos und Lerneinheiten.

Im Jahr 2018 wurden von der Zurich Academy 3.132 Ausbildungstage abgehalten. Davon entfielen 1.234 auf die Grundausbildung von Versicherungsberaterinnen und -beratern. Insgesamt haben 623 Mitarbeitende des Unternehmens an einer oder mehreren Weiterbildungen in der Zurich Academy teilgenommen. Zusätzlich startete im Jahr 2018 die Aus- und Weiterbildung für alle Beraterinnen und Berater gemäß Vorgaben der neuen Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD. Dabei wurden 574 Personen in Veranstaltungen, Tagungen, Workshops und auch online geschult. Insgesamt wurden dabei 8.610 IDD-Wertungsstunden absolviert.

Die Führungskräfte-Entwicklung nimmt bei Zurich einen besonderen Stellenwert ein. Seminare, die sich auf das Erlernen und Anwenden passender Führungsinstrumente konzentrieren, werden durch interaktive Formate und Workshops ergänzt. Das Ziel ist es, die „Zurich Leadership Kultur“ zu stärken und erlebbar zu machen, zum Beispiel durch einen gemeinsamen Leadership-Tag für alle Führungskräfte. Externe Coaching-Möglichkeiten insbesondere für Führungskräfte, die nach individuellem Bedarf gestaltet werden, ergänzen das Angebot.

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.

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 Management Programm. Durch gezielte Mitarbeitergespräche werden die Entwicklungspotenziale konkretisiert und in den Folgejahren in ein individuelles, spezifisches Aus- und Weiterentwicklungsprogramm umgesetzt. So sollen den nominierten Talenten Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten geboten und gleichzeitig ein nachhaltiges Personalmanagement sichergestellt werden. Zurich verfolgt dabei den Ansatz, dass Entwicklung hauptsächlich „on the job“ erfolgt, ergänzt durch klassische Aus- und Weiterbildung. Diese konsequente Personalentwicklung der Mitarbeitenden führt auch dazu, dass offene Stellen häufig mit internen Kandidatinnen und Kandidaten besetzt werden können.

Ein weiterer Fokusbereich der Personalentwicklung ist das Programm zur Nachwuchsförderung und 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 2018 ein Praxisprojekt für Zurich durchgeführt mit dem Thema „Leitlinie für eine optimale Herangehensweise bei der Umsetzung von ‚Co-Creation‘-Projekten, um gemeinsam mit Kundinnen und Kunden innovative Produkte und Dienstleistungen im Versicherungsbereich zu entwickeln“. Zudem führten wir im Jahr 2018 auch die Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsuniversität Wien weiter. Damit bietet Zurich Studierenden die Möglichkeit einer ersten praxisorientierten Kooperation, etwa in Form von Projekten und Praktika. Gleichzeitig erhalten wir die Chance, die Besten unter den Studierenden kennenzulernen und für einen späteren Berufseinstieg zu begeistern.

Im Sinne des Employer Branding baute Zurich die Präsenz in den Sozialen Medien, etwa bei Xing und der Arbeitgeber-Bewertungsplattform Kununu, weiter aus. Zusätzlich setzten wir verstärkt auf eine aktive Personalsuche, mit Fokus auf Xing. Dabei wurde ein Empfehlungsmanager im Unternehmen etabliert, mit dem es uns möglich ist, gezielt geeignete Bewerberinnen und Bewerber auf Basis von Mitarbeiterempfehlungen zu kontaktieren. Nachhaltiges Personalmanagement ist uns auch im Bereich der Lehrlingsausbildung sehr wichtig. Im Jahr 2018 setzten wir viele Impulse durch verschiedene Initiativen, wie unseren neuen Lehrlingsinformationsbereich im Internet oder unsere Zusammenarbeit mit dem Anbieter School Games.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Wir legen Wert auf ein gesundes Arbeitsumfeld und investieren, im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM), in das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden. BGM ist bei Zurich ein nachhaltiger Bestandteil der gelebten Unternehmenskultur und seit seiner Einführung im Jahr 2007 in unseren Grundwerten fest verankert. Zurich ist Unterzeichnerin der Luxemburger Deklaration zur Betrieblichen Gesundheitsförderung in der Europäischen Union und bekennt sich zu den Grundsätzen von BGM, Arbeits- und Gesundheitsschutz. Für unser BGM haben wir bereits mehrere Auszeichnungen erhalten. Besonders erwähnenswert ist das Gütesiegel für „Betriebliche Gesundheitsförderung“, das wir 2011-2013 für den Piloten in Wien, 2014-2016 für Gesamt-Österreich und als Folgeauszeichnung auch für 2017-2019 erhalten haben.

Wir fördern Gesundheit auf vielfältige Weise. Die Angebote des BGM richten sich an alle Mitarbeitenden und finden hohen Zuspruch. Im Jahr 2018 lag der Fokus darauf, bei den Führungskräften Bewusstsein dafür zu schaffen, dass Leistungsfähigkeit und Gesundheit eng miteinander verknüpft sind. Verpflichtende Workshops und der Leitfaden „Gesund führen“ trugen dazu bei, die Führungskräfte zu sensibilisieren. Mitarbeitende wurden im Zuge von Gesundheitszirkeln eingebunden. Parallel dazu setzten wir den Schwerpunkt des Vorjahres, Regeneration und Pausenkultur, fort. Weitere Aktivitäten im Jahr 2018 umfassten die Themen Bewegung, Ernährung, mentale Gesundheit und Regeneration am Arbeitsplatz.

Unsere BGM-Maßnahmen fanden in ganz Österreich statt. Unsere dezentralen Gesundheitskoordinatorinnen und -koordinatoren ergänzten das Vital-Programm im Jahr 2018 durch Maßnahmen in den Bundesländern. Die Angebote umfassten Informationen und Vorsorgeuntersuchungen zur Krebsfrüherkennung, Darmgesundheit und Muttermalvorsorgeuntersuchungen. Viele weitere Aktivitäten rundeten das Programm ab, etwa Seminare rund um Kräuter, Burnout-Prophylaxe und das Zürcher Ressourcen Modell sowie diverse Ernährungsworkshops.

Zurich Vital bewegt: Laufevents, Rückenfitness- und Yogakurse sorgten für aktive Bewegung. An der ZurichVital-Aktion „Walk4Fun“ unter dem Titel „Österreich-Umrandung Ge(h)sundheit“ nahmen 118 Mitarbeitende teil. Die Aktion animierte sie, sich zwei Monate lang täglich mehr zu bewegen und förderte damit das Bewusstsein für tägliche Bewegung. Das firmeneigene Fitnesscenter („Vital Center“) war auch 2018 sehr gut besucht. An den Wiener Unternehmensstandorten gab es darüber hinaus wieder viele Fitness- und Bewegungskurse.

Bei den Bewegungs-, Sport- und Beratungsangeboten in Wien wurden im Jahr 2018 mehr als 600 Teilnehmende gezählt, in den Bundesländern waren über 300 Personen an den lokalen Aktivitäten beteiligt. Der rege Zulauf bei den verschiedenen Präventions- und Untersuchungsangeboten (z.B. Sehtests, Ernährungsberatung, Brustkrebsvorsorge, Muttermalvorsorge) und den Gesundheitstagen an den Wiener Standorten zeigt, auf welcher breiter Basis das Gesundheitsbewusstsein bei Zurich bereits verankert ist.

Wesentliche Risiken und Due Diligence

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 diese langfristig zu gewährleisten, prüfen wir die damit verbundenen Risiken im Rahmen unseres Due-Diligence-Prozesses. Due-Diligence-Prozesse in Bezug auf Nachhaltigkeit sind unmittelbar mit der Umsetzung der Konzepte und dem Risikomanagement verbunden. 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 Mitarbeiterführung, 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.

Lagebericht

Zurich verzeichnete im Jahr 2018 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 66.

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 2018 wies im Bereich Soziale Verantwortung im Rahmen der Corporate Responsibility von Zurich eine Reihe von Aktivitäten auf:

Zurich Community Week

Die Zurich Community Week wurde zum siebenten Mal durchgeführt. In diesem Zeitraum wirkten mehr als 300 Mitarbeitende aus ganz Österreich an unterschiedlichen sozialen Aktivitäten mit und leisteten an die 800 Stunden soziales Engagement gemeinsam mit Partnerorganisationen. Weiters sammelten sie Geld- und Sachspenden.

Schwerpunkt: Engagements für Kinder und Jugendliche in belasteten Situationen

Der Schwerpunkt unseres sozialen Engagements liegt auf der Unterstützung von Organisationen, die Kinder und Jugendliche in finanziell und sozial belasteten Situationen helfen. Es besteht eine langjährige Zusammenarbeit mit Partnern wie 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 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 zu fördern und Know-how-Transfer zu ermöglichen. Im Jahr 2018 haben sich im Rahmen dieses Programms mehr als 70 Mitarbeitende, darunter die Mitglieder des Vorstands, aktiv engagiert.

Spendensammlung

Das Community Investment wurde durch die traditionelle Spendensammlung zum Jahresabschluss abgerundet. Im Jahr 2018 wurde zugunsten des Kinderhospiz MOMO gesammelt. Die Spenden der Mitarbeitenden wurden von Zurich Österreich und aus Mitteln der internationalen Z Zurich Foundation jeweils verdoppelt.

Geschenke mit Herz und Sinn – sozial verantwortungsvoller Adventmarkt

Im Dezember waren Mitarbeitende unserer Wiener Standorte zu einer besonderen Form des sozialen Engagements eingeladen: Beim erstmals veranstalteten CR-Adventmarkt in unserem Direktionsgebäude konnten sie Produkte verschiedener sozialer Partnerorganisationen erwerben. Viele Mitarbeitende von Zurich waren dabei und freuten sich darüber, mit ihren Adventeinkäufen Gutes zu tun.

Engagement nach außen tragen

Ein zusätzliches Zeichen sozialen Engagements setzten wir 2018 mit der Gestaltung unserer gedruckten und elektronischen Weihnachtskarten, die erstmals nach dem Motiv eines Künstlers mit Behinderung gestaltet wurden.

Das geschah in Zusammenarbeit mit dem sozialtherapeutischen Verein „lebensart“ und wurde auf den Karten vermerkt.

Wesentliche Risiken und Due Diligence

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 prüfen wir, ob ein Spendengütesiegel vorliegt. 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 gewinnen in gesellschaftlichen Fragen 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 Kundenloyalität auswirkt und so den Erhalt unseres Bestandes unterstützt. Dies zeigt sich auch im Absatz und somit im Prämienvolumen in der Gewinn- und Verlustrechnung (Seite 50 f.).

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 Österreich vor allem die Reduktion der Schadstoffemissionen (CO₂-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 CO₂-Obergrenzen für die Fahrzeuge des Fuhrparks und eine sehr restriktive Reisepolitik, besonders in Bezug auf Flugreisen.

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 durch Hinweise und E-Mails zum Stromsparen im Alltag auffordern. Wir legen darauf Wert, dass unser Strom zur Gänze aus CO₂-neutralen Quellen stammt und nicht aus fossilen Brennstoffen.

Reduktion und Nachhaltigkeit des Papierverbrauchs

Der große Papierverbrauch, der im Bürobetrieb durch die 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. Der Papierverbrauch konnte so in den Jahren 2011 bis 2017 um 50% reduziert werden und sank 2018 um weitere 5%. 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.

Lagebericht

Wesentliche Risiken und Due Diligence

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 CO₂-Obergrenzen im Fuhrpark. Dies wird durch einen Genehmigungsprozess für Dienstwagen (Car Policy) sichergestellt.

Der nachhaltige Umgang mit Ressourcen wirkt sich nicht nur positiv auf unsere Umwelt aus, sondern auch auf die Kosten des Versicherungsbetriebs, welche in der Gewinn- und Verlustrechnung (siehe dazu Seite 50 f.) ersichtlich sind. 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 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 Due Diligence

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 nicht nur unvereinbar mit unseren Werten, sondern würde auch ein namhaftes Risiko für unser Unternehmen darstellen. Die Folgen wären für die Geschäftsergebnisse (siehe dazu die Gewinn- und Verlustrechnung auf Seite 50 f.), 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 zu dem Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe gelten bei Zurich themenorientierte Verhaltensleitlinien. Diese umfassen die Bekämpfung des Missbrauchs von Insiderinformationen, von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sowie von Korruption. Außerdem regeln sie den Umgang mit Interessenskonflikten, die Einhaltung von Handels-sanktionen und Embargomaßnahmen sowie von kartell- und wettbewerbsrechtlichen Vorschriften und den Schutz personenbezogener Daten und Geheimnisse. Diese werden regelmäßig aktualisiert, den Mitarbeitenden in Schulungen zur Kenntnis gebracht und sind 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 dass das Vertrauen in das Unternehmen dadurch gefestigt wird.

Wesentliche Risiken und Due Diligence

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 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.

Lagebericht

Maßnahmen und Umsetzung 2018

Zürich hat im Jahr 2018 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 Nachhaltigkeitsrichtlinien der Zurich-Gruppe wurden durch konkrete Vorhaben in den Themenbereichen Umwelt und Ressourcen, Diversity & Inclusion sowie Mitarbeitergesundheit umgesetzt.

Die für das Jahr 2018 geplanten Maßnahmen haben wir erfolgreich implementiert und unsere Ziele teilweise sogar übererfüllt:

Rückblick auf die Maßnahmen aus 2018

- Die Reduktion des Papierverbrauchs durch erhöhte Nutzung des Zurich Kundenportals wurde im Jahr 2018 konsequent fortgeführt. Die angestrebte Steigerung der Nutzeranzahl von 15% wurde mit 24% weit übertroffen.
- Die nachhaltige Absicherung des CO₂-Ausstoßes im Zurich Fuhrpark durch Einziehen einer Grenze von durchschnittlich 115g/km wurde konsequent für alle Dienstwagennutzer umgesetzt und ist weiterhin in Kraft.
- Die schrittweise Vereinfachung der schriftlichen Kundenkommunikation (online und offline) haben wir in weiten Bereichen unseres Unternehmens gestartet. Dafür erhielten die Mitarbeitenden einen Leitfaden zur einfachen Sprache. Einige Unterlagen der Lebensversicherung wurden bereits einfacher formuliert. Zusätzlich haben wir unsere Partnerschaft mit dem Verein T.I.W. („Training, Integration und Weiterbildung“) genutzt, um die Verständlichkeit unserer Marketingunterlagen für die jüngere Generation zu prüfen und Feedback einzuholen.
- Die Erweiterung der barrierefreien Zugangsmöglichkeiten zu Zurich Geschäftsstellen haben wir 2018 konsequent weiterverfolgt. Neu eröffnete Geschäftsstellen wurden mit barrierefreien Zugängen ausgestattet. Sie sind zum Großteil ebenerdig zugänglich oder alternativ mit geräumigen Liften ausgestattet und verfügen über Behindertenparkplätze.
- An den Aktivitäten der Zurich Community Week 2018 haben sich mehr als 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt. Damit haben wir unser selbst gesetztes Ziel von 300 Teilnehmerinnen und Teilnehmern sogar übertroffen.
- Als weitere Maßnahme haben wir uns den Ausbau des gemeinsamen Programms mit dem Verein T.I.W. gesetzt. Im Jahr 2018 engagierten sich mehr als 70 Mitarbeitende aktiv an der Kooperation. Insgesamt leisteten sie rund 250 Stunden Arbeit, um die Jugendlichen in der Betreuung des Vereins zu fördern.
- In Bezug auf Förderung von Geschlechtergerechtigkeit hatten wir uns für 2018 zum Ziel gesetzt, mindestens zwei Veranstaltungen im Rahmen des Zurich Frauen-Netzwerks WIN anzubieten. Letztendlich konnten wir insgesamt fünf Events ausrichten, die sich durch regen Zuspruch und viel positives Echo ausgezeichnet haben.
- 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 online durchgeführt und flächendeckend absolviert.
- Das Betriebliche Gesundheitsmanagement für Mitarbeitende und Führungskräfte wurde weitergeführt. Die Seminarreihe „Gesund Führen“ fand im Frühling 2018 statt und wurde von allen Führungskräften besucht. Alle geplanten Veranstaltungen aus dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement wie Kurse, Vorträge, Coachings und arbeitspsychologische Beratungen wurden durchgeführt.

Ausblick 2019 und Maßnahmen

Zürich wird im Jahr 2019 das Programm zur sozialen Verantwortung im beschriebenen Umfang weiterführen und Mitarbeitende aktiv einbinden.

Nachhaltigkeit rückt im Rahmen des „Zürich Sustainability Framework“ der Zürich-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. Im Jahr 2019 führen wir alle begonnenen Programme weiter. Wir wollen auch neue Themen aufgreifen, beispielsweise im Zusammenspiel der Generationen und im Hinblick auf die Veränderung der Lebens- und Arbeitswelten durch die Digitalisierung.

Geplante Maßnahmen für 2019

- Durchführung eines externen Energieaudits nach dem Bundes-Energieeffizienzgesetz (EEffG) und EN16247 und damit Sicherstellung der Compliance zum Energieeffizienzgesetz sowie zur Evaluierung weiterer Energieeffizienz-Maßnahmen.
- Weitere Reduktion des Papierverbrauchs durch erhöhte Nutzung des Zürich Kundenportals.
Für das Jahr 2019 streben wir eine Steigerung der Nutzeranzahl um 20% im Vergleich zu 2018 an, wo mehr als 100.000 Personen gezählt wurden.
- Nachhaltige Absicherung des CO₂-Ausstoßes im Zürich Fuhrpark durch das Beibehalten der Grenze von durchschnittlich 115g/km.
- Förderung einer spritsparenden Fahrweise der Nutzer von Firmenfahrzeugen durch bewusstseinsbildende Maßnahmen, Information und Schulungsangebote.
- Weitere Vereinfachung der schriftlichen Kundenkommunikation (online und offline).
- Erweiterung der barrierefreien Zugangsmöglichkeiten zu Zürich Geschäftsstellen, unter anderem durch die Eröffnung der neuen Geschäftsstelle in Hermagor im Bundesland Kärnten.
- Optimierungen im Abfallmanagement für eine noch effizientere Sammlung von Wertstoffen.
- Beteiligung von erneut ca. 300 Mitarbeitenden österreichweit an den Aktivitäten der Zürich Community Week 2019.
- Gestaltung eines Themenschwerpunkts von Diversity & Inclusion im Rahmen der Zürich Community Week 2019.
- Weiterführung des gemeinsamen Programms mit dem Verein T.I.W. und Entwicklung neuer gemeinsamer Aktivitäten sowie eines wechselseitigen Know-how-Transfers.
- Mindestens vier Veranstaltungen des Zürich Frauen-Netzwerks WIN und zusätzliche Aktivitäten mit Kooperationspartnern zur Förderung von Geschlechtergerechtigkeit.
- Verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeitenden zum Verhaltenskodex der Zürich-Gruppe und zu Compliance-Themen.
- Weiterführung des Betrieblichen Gesundheitsmanagements für Mitarbeitende und Führungskräfte: Kurse und Vorträge, Coaching, Arbeitspsychologische Beratung und die für alle Führungskräfte verpflichtende Fortbildung zum Thema „Gesund führen“.

Lagebericht – Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2018

Inhalt

Geschäftsumfeld	21
- Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen	21
- Der österreichische Versicherungsmarkt	21
- Kapitalmarktentwicklung	21
Produkte und Vertriebswege	21
- Produkt-, Prozessinnovation und Auszeichnungen	22
- Vertriebswege	23
- Projektschwerpunkte	24
- Entwicklungen in der Schaden-Unfall-Versicherung	25
- Entwicklungen in der Lebensversicherung	25
Versicherungstechnisches Ergebnis	26
- Prämien	26
- Aufwendungen für Versicherungsfälle	27
- Entwicklung und Struktur der versicherungstechnischen Rückstellungen	28
- Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	29
- Versicherungstechnisches Ergebnis	29
Kapitalanlagen und Finanzergebnis	30
- Zusammensetzung der Kapitalanlagen	30
- Finanzergebnis	30
Jahresergebnis	31

Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2018

Geschäftsumfeld

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen

Im Jahr 2018 lag das Wirtschaftswachstum mit rund 2,7% etwas über dem Vorjahr. Der wesentliche Treiber der Hochkonjunktur war die rege Industrieproduktion. Das Wachstum ist zudem breit aufgestellt, sodass auch die meisten anderen Wirtschaftsbereiche, zum Beispiel die Bau- und Dienstleistungsindustrie, kräftig expandierten. Zusätzlich stützte der Konsum der privaten Haushalte das Wachstum der österreichischen Wirtschaft. Grund dafür ist der weiterhin starke Beschäftigungsanstieg. Eine Abschwächung ist im Bereich der Investitionen zu verzeichnen. Ebenfalls gingen die Importe etwas zurück. Die Inflation ist trotz der starken Konjunktur moderat geblieben. Nach wie vor verzeichnet Österreich jedoch eine im Vergleich zu anderen EU-Ländern hohe Inflationsrate. Diese ist vor allem auf die weiterhin starken Preissteigerungen bei den Wohnungsmieten und den Energiekosten zurückzuführen. Die aktuelle Hochkonjunktur führte ebenso zu einer positiven Entwicklung am Arbeitsmarkt. Durch einen zügigen Beschäftigungsaufbau, sank die Arbeitslosenquote trotz einem weiterhin hohen Arbeitskräfteangebot auch in diesem Jahr.

Der österreichische Versicherungsmarkt

Der Versicherungsverband Österreich erwartet für das Jahr 2018 in seiner Prognose vom September 2018 einen Prämienanstieg von 1,4% für die österreichische Versicherungswirtschaft.

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

In der Lebensversicherung wird für das Jahr 2018 ein Prämienrückgang von -2,2% (Vorjahr: -5,0%) erwartet. Die laufenden Prämieinnahmen werden mit einem Minus von 1,6% (Vorjahr: -1,7%) prognostiziert. Im Bereich der Einmalanlage wird ebenso mit einem Prämienrückgang von -6,2% (Vorjahr: -20,8%) gerechnet.

Kapitalmarktentwicklung

Der Finanzmarkt war im Jahr 2018 von der weiterhin expansiven Geldpolitik der Notenbanken und, damit verbunden, sehr niedrigen Zinsen geprägt. Die Renditen 10-jähriger österreichischer Staatsanleihen blieben auch 2018 extrem tief und lagen zum Jahresende auf einem Niveau von rund 0,5%. Die Europäische Zentralbank reduzierte im Laufe des Jahres das Volumen ihres Programms zum Anleihenkauf und stellte es zum Jahresende ein. Die Wiederanlagepolitik wird fortgeführt. Die Aktienmärkte entwickelten sich sehr unerfreulich. In fast allen Märkten waren starke Rückgänge zu verzeichnen. Nach einem fulminanten Jahr 2017 musste der österreichische ATX im Jahr 2018 Kurseinbußen von nahezu 20% hinnehmen.

Produkte und Vertriebswege

Im Jahr 2018 setzte Zurich den erfolgreichen Weg der vergangenen Jahre fort: mit einem klaren Fokus auf Kundenorientierung, wettbewerbsfähigen Produkten und Services sowie einem marktorientierten Vertriebsansatz. Zahlreiche Auszeichnungen bestätigen unseren Erfolgskurs. Persönliche Betreuung, rasche Abläufe und Transparenz durch digitale Anwendungen sind zentrale Elemente bei der Gestaltung des Kundenerlebnisses. Wir wollen für unsere Kundinnen und Kunden und für unsere Geschäftspartner den Zugang zu unseren Produkten und Services einfach gestalten. Unseren Fortschritt messen wir mit Befragungen zur Kundenzufriedenheit regelmäßig an verschiedenen Kontaktpunkten. 2018 haben wir sehr gute Fortschritte gemacht.

Lagebericht

Produkt-, Prozessinnovation und Auszeichnungen



Wir richten unsere Produkte und Services sehr eng an den Kundenbedürfnissen aus. Im Jahr 2018 haben wir dafür viele Auszeichnungen erhalten.“

Kurt Möller

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

Innovative Produkte für unsere Kundinnen und Kunden

Kundinnen und Kunden erwarten Einfachheit, Transparenz und Komfort. In diesem Sinne lancierten wir 2018 zwei innovative Produkte im Bereich der Schaden-Unfall- und Lebensversicherung:

- Kundenorientiert, einfacher und transparenter – so lässt sich unser neues Kfz-Produkt am besten beschreiben.
- Mit unseren neuen Einzelfonds in der fondsgebundenen Lebensversicherung bieten wir unseren Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, in Zukunftsthemen zu investieren.

Weitere Informationen zu unseren neuen Produkten finden Sie in den beiden Kapiteln Entwicklungen in der Schaden-Unfall-Versicherung und Entwicklungen in der Lebensversicherung.

Zahlreiche Auszeichnungen bestätigen den Erfolgskurs

Das Jahr 2018 fügte sich in die Reihe der Jahre ein, in denen wir mehrfach prämiert wurden. Zurich erhielt Auszeichnungen von Kundinnen und Kunden, Maklerpartnern und unabhängigen Institutionen und Analysehäusern.



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. 2018 erhielten wir für Zurich Connect, unseren Direktvertrieb, die Auszeichnung für „Exzellente Kundenorientierung“ in der Kategorie der Direkt- und Spezialversicherungen. Es war bereits das achte Mal, dass wir beim Recommender zu den Preisträgern zählten.



Seit 2006 lädt AssCompact, eines der führenden Branchenmagazine, die österreichischen Versicherungsmakler und Versicherungsagenten ein, über die Qualität der heimischen Versicherer abzustimmen. Die Ergebnisse werden im Rahmen der AssCompact Awards präsentiert. Im Jahr 2018 erreichten wir in drei von fünf Kategorien Stockerlplätze: für die betriebliche Altersvorsorge, die Rechtsschutzversicherung und in der Kategorie „Bester Service für Vermittler“. Damit zählt Zurich im Jahr 2018 zu den meistprämierten Versicherern bei diesen bedeutenden Awards der Versicherungswirtschaft.



Der Assekuranz Award Austria wird jährlich vom Österreichischen Versicherungsmaklerring (ÖVM) und dem Marktforschungsunternehmen wissma verliehen. Die Bewertung für die Gütesiegel beruht auf einer unabhängigen Befragung österreichischer Versicherungsmakler. 2018 erhielten wir dreimal die Note „Sehr gut“ und zwar für unsere Unfallversicherung, für unsere private Rechtsschutzversicherung und für unsere Eigenheim- und Haushaltsversicherung.



Die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien ist ein unabhängiges Forschungsinstitut, das empirisch fundierte und objektive Branchenstudien für Verbraucher durchführt. ÖGVS zeichnete Zurich im Jahr 2018 in mehreren Kategorien aus: Bei der Studie der privaten Rechtsschutzversicherungen erreichten die Angebote von Zurich und Zurich Connect Rang 1 und 2 und wir waren somit klarer Testsieger. Top-Platzierungen erzielten unsere Marken auch bei den Untersuchungen der privaten Unfallversicherungen, der Haushaltsversicherungen und beim Service Award sowie dem Branchenmonitor Kundenzufriedenheit 2018.

Weitere Auszeichnungen:

- Für unsere Versicherung für Berufsunfähigkeit erhielten wir vom Analysehaus MORGEN & MORGEN zum wiederholten Mal die Bestnote „Ausgezeichnet“ bzw. fünf Sterne. Das Institut für Finanz-Markt-Analyse bestätigte ebenso, dass unser Produkt die Marktstandards übererfüllt.
- 2018 wurden wir auch als Arbeitgeber ausgezeichnet. Die Bewertungsplattform Kununu testete gemeinsam mit dem Magazin Trend und Statista Arbeitgeber in Österreich. Kriterien waren die Weiterempfehlungsbereitschaft für den eigenen Arbeitgeber, Bewertungen auf Kununu sowie Empfehlungen von Arbeitnehmern anderer Arbeitgeber innerhalb der Branche. Zurich erhielt das Prädikat „Top-Arbeitgeber 2018“ in der Branche Versicherungen.

Fokus auf digitale Services

Wir legten im Jahr 2018 weiterhin den Fokus auf den Ausbau unserer digitalen Services. Das mehrfach ausgezeichnete Service-Portal für unsere Maklerpartner, das „Maklernetz“, wurde weiter ausgebaut. Unser Kundenportal „Meine Zurich“ erweiterten wir ebenso sukzessive. Schwerpunkte setzten wir neben der kundenfreundlichen Gestaltung auf Verbesserungen im Datenschutz sowie in der barrierefreien Registrierung. Immer mehr Kundinnen und Kunden nützen „Meine Zurich“ und so konnten wir im Sommer 2018 den 100.000sten Kunden auf dem Portal begrüßen. Da unser Kundenportal bereits seit fünf Jahren besteht, zählt es mittlerweile zu den wichtigsten Kommunikationskanälen mit unseren Kundinnen und Kunden.

Im Leistungsbereich haben wir weitere Arbeitsabläufe durchgängig und voll automatisiert, sodass keine manuellen Tätigkeiten mehr notwendig sind. Dazu zählen beispielsweise die Abwicklung von Glasbruchschäden mit unserem Kooperationspartner Carglass oder die Abwicklung der Beratung in Rechtsschutzfällen über unser hauseigenes Rechtsanwaltsnetz. Das Ziel all dieser Maßnahmen ist es, nachhaltig die Zufriedenheit der Privatkundinnen und -kunden und der Vermittler zu steigern. Gleichzeitig wollen wir die internen Abläufe und Prozesse modernisieren und automatisieren.

Vertriebswege

Angestellter Außendienst

Das Jahr 2018 war im angestellten Außendienst ein außerordentlich anspruchsvolles und dennoch erfolgreiches Jahr. Es war geprägt von regulatorischen Einflüssen, wie der Umsetzung der neuen Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Intern haben wir die Organisationsstruktur für die kommenden Jahre zukunftsfit gemacht, indem Aufgaben und strukturelle Abläufe neu geordnet wurden. Unsere selbstgesteckten Ziele bei Kundenkennzahlen, wie die Steigerung der registrierten Nutzer unseres Kundenportals „Meine Zurich“ oder die Verbesserung des t-NPS, wurden bei weitem übertroffen. Das hat sich erfreulicherweise auch in der Zielerreichung widerspiegelt.

Im Bereich Recruiting und Mitarbeitermanagement haben wir durch die Einführung des neu entwickelten Einkommensmodells erste Erfolge erzielt. Der Mitarbeiterstamm des angestellten Außendienstvertriebs wurde nachhaltig gesteigert. Damit sichern wir unsere Bestände langfristig und festigen die Kundenbeziehungen.

Partnervertriebe

Auch im Makler- und Agenturvertrieb sowie bei den Banken und Kooperationen war das Jahr 2018 herausfordernd und dennoch sehr erfolgreich. Aufgrund der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) wurden die notwendigen Zusatzvereinbarungen für alle Vertriebspartner ausgerollt und neue Vergütungsmodelle entwickelt, um die gute Zusammenarbeit mit Maklern und Agenten weiter zu stärken. Dadurch konnten wir im Bereich Schaden-Unfall den Vertriebsweg Makler und Agenturen den Bestand auf rund EUR 280 Mio. ausbauen und die Profitabilität weiter steigern.

Lagebericht

Ein besonderer Schwerpunkt im Jahr 2018 lag darin, die Servicestandards und die Vor-Ort-Betreuung unserer Vertriebspartner zu optimieren. Dafür haben wir die Aufgabenverteilung und Verantwortungen in den Bereichen Maklerbetreuung, Maklerservice-Innendienst, Underwriting für das Firmengeschäft und Personenspezialisten neu geordnet. Diese Maßnahmen halfen, um trotz zunehmenden Drucks auf die Konditionen und Vergütungen unsere Profitabilitätsziele im Blick zu behalten. Dass wir damit auf dem richtigen Weg sind, bestätigte auch der AssCompact Award 2018 für sehr guten Vermittlerservice.

In der Kooperation mit Vertriebspartnern förderten wir weiterhin die Nutzung des Zurich Maklernetzes, die vorhandenen Schnittstellenlösungen und die Prozess- und Ertragssteuerungen über den „Zurich Vertriebsmanager“. Das Privatkundengeschäft wird dadurch im Bereich Schaden-Unfall zum Großteil und in der Lebensversicherung zu einem signifikanten Anteil automatisch verarbeitet.

Der Vertriebsweg Banken und Kooperationen entwickelte sich in der Lebensversicherung verglichen zum Vorjahr im Privatkundengeschäft sehr erfreulich. Dies spiegelt sich auch in einer deutlichen Übererfüllung unserer Produktionsziele wider. Ein spezieller Fokus wurde auf die Implementierung von IDD konformen Prozessen gelegt, womit die Beratungsqualität weiter gesteigert werden konnte.

Im Vertriebsweg Makler und Agenturen gelang es in der Lebensversicherung, die Produktivität im Vergleich zum Vorjahr nochmals zu steigern. 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 übererfüllt und somit unseren Erfolgspfad in diesem Bereich fortgesetzt.

Zurich Connect und Customer Care Vertrieb

Unsere Strategie eines einheitlichen und zentralen Kunden- und Vermittlerservices hat sich bewährt. Der Customer Care Vertrieb leistet einen wesentlichen Beitrag zum mehrfach ausgezeichneten Kundenservice von Zurich und Zurich Connect. Zurich Connect setzte auch im Jahr 2018 wieder Maßstäbe in der Kundenorientierung und wurde mehrfach ausgezeichnet. Das Jahr war – vor allem im Bereich der Kfz-Versicherung – auch für unseren Direktvertrieb Zurich Connect sehr erfolgreich und brachte einen äußerst profitablen Kunden- und Prämienzuwachs.

Projektschwerpunkte



Wir investieren in unsere digitalen Services. Damit unterstützen wir unsere Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartner und machen uns fit für die Zukunft.“

Mag. Andreas Heidl, ieMBA

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Versicherungsbetrieb und Leistung

- Zu Jahresbeginn 2018 konnten wir das Projekt „SAP Convergence“ in Österreich erfolgreich abschließen. Im Rahmen dieses globalen Finance-Transformations-Programmes haben wir eine gemeinsame SAP-Plattform und damit auch einen konzernweit einheitlichen Kontenrahmen implementiert.
- Bereits 2016 startete die Umsetzung der „Verordnung über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte“ (PRIIPs) als Teilprojekt der Versicherungsvertriebsrichtlinie („Insurance Distribution Directive“, IDD). 2017 überarbeiteten wir die Risikoklassifizierung unserer kapitalansparenden Produkte und gestalteten das Risikoprofil mit sieben Risikoklassen neu. Dadurch passten wir uns an die Marktstandards an und erhöhten die Transparenz für unsere Kundinnen und Kunden. Die Basisinformationsblätter bieten Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Lebensversicherungsprodukte mit Ansparcharakter auf einheitlicher Basis im Markt zu vergleichen. Zurich hat diese Dokumente mit Jahreswechsel finalisiert und auf www.zurich.at veröffentlicht. Die weiteren Themen, die sich aus den Anforderungen der Versicherungsver-

triebsrichtlinie ergaben, wurden 2017 als Projekt aufgenommen und 2018 zeitgerecht abgeschlossen. Dazu zählen insbesondere umfassende Maßnahmen rund um die Bereiche Aus- und Weiterbildung, Vergütung, Produktentwicklung und -überwachung sowie Beratungsqualität.

- Die Datenschutzgrundverordnung („General Data Protection Regulation“, GDPR) war ein weiterer regulatorischer Tätigkeitsschwerpunkt des Jahres 2018. Wir haben alle notwendigen prozessualen und technischen Vorbereitungen und Maßnahmen termingerecht umgesetzt.
- In einem eigenen Projekt wurde im Jahr 2018 eine neue regionale Vertriebsstruktur erarbeitet. Damit ist der Vertrieb ab 2019 in vier Regionen mit starker regionaler Präsenz organisiert. Kernelemente dieser neuen Struktur sind eine erlebbare Stärkung der Autonomie und Kompetenzen der regionalen Einheiten sowie ein neues Servicemodell für den Maklervertrieb.
- Bereits im Jahr 2016 haben wir unser Zukunftsprojekt „Mozart“ lanciert. Das Ziel des Projektes ist es, Zurich für die Veränderungen von Kunden- und Vermittlerbedürfnissen fit zu machen. Dafür stellen wir unsere IT-Systeme und die Prozesslandschaft nachhaltig auf eine modernere und gänzlich neue Basis. Im Jahr 2018 haben wir große Fortschritte gemacht: bei der Bereitstellung der notwendigen IT-Architektur und Infrastruktur, dem Aufbau der Programmplanung, dem Recruiting des notwendigen Personals sowie der Konfiguration und Implementierung der ersten Produkte. Für die weitere Programmplanung sind wir zuversichtlich und erwarten, dass wir unsere ambitionierten Ziele der digitalen Transformation erreichen. Ein besonderer Schwerpunkt war die Vorbereitung für unsere Business Transformation. Sie bildet den Grundstein für ein optimiertes zukünftiges Betriebsmodell. Dieses „Operating Model“ wird die einzelnen Fachbereiche dabei unterstützen, die Geschäftsprozesse zukünftig noch kundenzentrierter auszurichten.
- Das Projekt „prozessorientiertes Internes Kontrollsystem“ (pIKS) wurde im Jahr 2018 erfolgreich abgeschlossen. Alle relevanten Prozesse inklusive Risiken und Kontrollen sind nun in einem einheitlichen und übersichtlichen System dargestellt und ermöglichen ein noch effektiveres Management und Monitoring.

Entwicklungen in der Schaden-Unfall-Versicherung

In der Schaden-Unfall-Versicherung lag der Schwerpunkt im Jahr 2018 auf der Entwicklung und der Einführung eines neuen, noch kundenfreundlicheren Kfz-Produkts. Um Kundinnen und Kunden den Abschluss zu erleichtern, haben wir unsere Kfz-Versicherung vereinfacht und mehrere Anpassungen vorgenommen: So belohnen wir treue Kundinnen und Kunden beim Fahrzeugwechsel mit attraktiven Angeboten, haben den Antragsprozess vereinfacht und die Anzahl der Varianten des Selbstbehaltes reduziert. Insgesamt haben wir damit ein besseres Kundenerlebnis und mehr Transparenz geschaffen.

Die Kfz-Sparte hat unverändert den größten Anteil an unserem Gesamtportfolio. Aus diesem Grund haben wir uns 2018 auch intensiv mit der Optimierung dieses Portfolios beschäftigt. Um die Profitabilität zu verbessern, haben wir unseren Verkaufstarif und die Rabattpolitik angepasst und im Bedarfsfall Verträge saniert. Diese Maßnahmen zeigten den gewünschten Erfolg.

Entwicklungen in der Lebensversicherung

In der Lebensversicherung war die Umsetzung der regulatorischen Anforderung „Lebensversicherung Informationspflichtenverordnung“ (LV-InfoV 2018) eine wichtige Aufgabe im Jahr 2018. Diese Verordnung legt Mindestinhalte der Informationen fest, die Versicherungsunternehmen an Versicherungsnehmer zu richten haben. Unter anderem haben wir im Zuge dessen unsere Kundeninformationen transparenter und kundenorientierter gestaltet. Gerade bei komplexen Produkten wie der Lebensversicherung ist Verständlichkeit wichtig. Deswegen haben wir uns vorgenommen, die Kommunikationsmittel der Lebensversicherung sprachlich zu überarbeiten. Für unsere Kundinnen und Kunden streben wir verständliche und möglichst kurze Anträge und Formulare für die Lebensversicherung an. 2018 haben wir in einem ersten Schritt alle Papierformulare zur Antragsänderung und Antragsstellung in diesem Sinne adaptiert.

Mit dem in 2018 getroffenen gesetzlichen Beschluss einer einheitlichen Rücktrittsrechtsregelung im Versicherungsvertragsgesetz wurde eine höhere Rechtssicherheit für Versicherungskundinnen und -kunden erreicht. Diese Regelung wird mit 01.01.2019 wirksam.

Lagebericht

Klassische Lebensversicherung

- Im Rahmen des nachhaltigen Bestandsmanagements informieren wir Zurich Kundinnen und Kunden über Produkte und deren Nutzen. Ein Schwerpunkt im Herbst 2018 war die Zurich Begräbniskostenversicherung, die im Fall des Falles die Begräbniskosten deckt. Mit dieser Versicherung sind die Hinterbliebenen entlastet, da sie nicht die Kosten für das Begräbnis tragen müssen.
- In der betrieblichen Altersvorsorge konnten wir die Marktchancen nutzen und erfreuliche Zuwächse erzielen. Wie schon im Vorjahr war das Marktumfeld in der privaten Lebensversicherung herausfordernd, wir haben aber entgegen dem Markttrend gut abgeschnitten.

Fondsgebundene Lebensversicherung

Zur Vorbereitung eines Robo-Advisory-Fondstools wurden 2018 neue Einzelfonds für die freie Fondsauswahl aufgenommen. Dazu zählen unter anderem Fonds zu den Themenschwerpunkten aus den Bereichen „Smart Home“, „Digitalisation“, „Healthy Living“ und „Urbanisation“. Bei der Auswahl dieser Fonds wurde neben den üblichen Qualitätskriterien auch auf das Nachhaltigkeitsrating geachtet. Der Begriff „Nachhaltigkeit“ bezieht sich dabei auf Umwelt, Soziales und gute Unternehmensführung.

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 2,9% auf EUR 506,1 Mio. Davon entfielen EUR 503,3 Mio. auf das direkte und EUR 2,9 Mio. auf das indirekte Geschäft. Die direkten Prämieinnahmen entwickelten sich mit einem Plus von 2,0% unter dem prognostizierten Marktwachstum (+3,0%). Aufgrund von Maßnahmen zur Profitabilitätsverbesserung stiegen die direkten Prämieinnahmen im Kfz-Geschäft lediglich um 0,5% (Marktprognose +3,1%). Dies war hauptsächlich durch die Kfz-Haftpflicht-Sparte (-1,1%) bedingt, während in der Kasko-Sparte ein Zuwachs von 2,7% verzeichnet werden konnte. Das Nicht-Kfz-Geschäft lag mit einer Prämienzunahme von 3,1% leicht über dem prognostizierten Branchenwachstum von 3,0%. 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 17.102 Stück oder 0,9% auf 1.884.171 Stück. Diese Erhöhung war, analog zur Prämienentwicklung, vom Nicht-Kfz-Geschäft (25.180 Stück oder +2,2%) getragen. In der Kfz-Versicherung war die Risikenzahl rückläufig (-8.078 Stück oder -1,1%).

Die abgegrenzten Rückversicherungsprämien erhöhten sich um EUR 8,0 Mio. oder 3,0%.

Die verdiente Nettoprämie stieg im Jahresvergleich um 3,4% auf EUR 230,7 Mio.

Lebensversicherung

Die verrechneten Bruttoprämien des direkten Geschäfts sanken im Vergleich zum Vorjahr, welches durch ein großes Einmalergeschäft geprägt war, um EUR 48,1 Mio. auf EUR 149,9 Mio. Positiv entwickelten sich die laufenden Prämien mit einer Zunahme von EUR 1,8 Mio. oder 1,5%. Von den direkten Prämieinnahmen entfielen EUR 90,2 Mio. auf die klassische und EUR 59,7 Mio. auf die fondsgebundene Lebensversicherung. In der klassischen

Lebensversicherung sanken zwar die Prämien aus Einmalerlägen aufgrund des zuvor erwähnten Großgeschäfts in 2017, die laufenden Prämieinnahmen konnten allerdings auf dem Vorjahresniveau gehalten werden. Einen deutlichen Prämienzuwachs von über 3% zeigte hingegen die fondsgebundene Lebensversicherung, vor allem gestützt durch den Zuwachs in der laufenden Prämie.

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

Angaben in Mio. EUR	Schaden-Unfall		Leben		Gesamt		
	Jahr	in %	Jahr	in %	Jahr	in %	
	2011	400,03	3,3%	189,15	11,8%	589,15	5,9%
	2012	423,33	5,8%	141,15	-25,4%	564,48	-4,1%
	2013	445,54	5,2%	152,58	8,1%	598,12	6,0%
	2014	460,70	3,4%	180,36	18,2%	641,06	7,2%
	2015	473,14	2,7%	183,22	1,6%	656,36	2,4%
	2016	480,71	1,6%	148,89	-18,7%	629,60	-4,1%
	2017	493,37	2,6%	198,00	33,0%	691,37	9,8%
	2018	503,29	2,0%	149,90	-24,3%	653,19	-5,5%

Aufwendungen für Versicherungsfälle

Schaden-Unfall-Versicherung

Im Jahr 2018 erhöhte sich der Gesamtschadenaufwand brutto gegenüber dem Vorjahr um EUR 9,2 Mio. oder 2,9% auf EUR 330,3 Mio. Im Eigenbehalt wurde das Ergebnis mit EUR 162,1 Mio. belastet, was einer Erhöhung um EUR 6,0 Mio. oder 3,8% im Vergleich zum Vorjahr entsprach. Positiv wirkten sich im Besonderen die Wetterbedingungen aus, die zu einer im Vorjahresvergleich geringeren Belastung aus Unwetterschäden führten. Die Abwicklungsgewinne fielen gegenüber 2017 jedoch deutlich geringer aus. Die Anzahl der gemeldeten Schadenfälle reduzierte sich insgesamt um 12.276 Stück auf 187.047 Stück.

Die Schadenzahlungen brutto sanken gegenüber dem Vorjahr um EUR 0,4 Mio. oder 0,1% auf EUR 287,6 Mio. Dies war hauptsächlich durch niedrigere Belastungen in den Kfz-Sparten (EUR -5,0 Mio. bzw. -3,6%) bedingt. Entsprechend der Entwicklung der Brutto-Schadenzahlungen zeigten die Schadenzahlungen der Rückversicherungsabgabe eine Reduktion um 0,6% oder EUR 0,9 Mio. auf EUR 150,0 Mio. Im Eigenbehalt stiegen die Schadenzahlungen daher um EUR 0,5 Mio. oder 0,4%.

Die Schadenreserven des direkten und indirekten Geschäfts erhöhten sich insgesamt um EUR 19,3 Mio. oder 3,8% auf EUR 532,3 Mio. Die Sparte Autohaftpflicht zeigte die betragsmäßig höchsten Zuführungen, die Schadenreserve in der Sparte Unfall sank hingegen am deutlichsten. Beide Entwicklungen sind auf die aktuellen Erfahrungen im Großschadensbereich zurückzuführen. Im Eigenbehalt betragen die Schadenreserven zum Bilanzstichtag EUR 256,6 Mio., was einer moderaten Erhöhung um EUR 1,1 Mio. gegenüber dem Vorjahr entspricht.

In der Gesamtbetrachtung erhöhte sich der Netto-Schadenaufwand damit um EUR 6,0 Mio. oder 3,8% auf EUR 162,1 Mio., wodurch der Netto-Schadensatz von 70,0% im Vorjahr auf 70,2% anstieg.

Lagebericht

Schadenquote netto nach Versicherungszweigen*)

Direktes Geschäft:	2018	2017
Feuer- und Feuerbetriebsunterbrechungsversicherung	70,6%	70,3%
Haushaltsversicherung	55,7%	49,4%
Sonstige Sachversicherungen	79,9%	86,2%
Kraftfahrzeugversicherung	84,6%	77,2%
Unfallversicherung	54,8%	60,6%
Haftpflichtversicherung	56,3%	64,8%
Rechtsschutzversicherung	50,6%	53,6%
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	44,9%	60,7%
Sonstige Versicherungen	49,8%	126,3%
Direktes Geschäft	70,4%	70,1%
Indirektes Geschäft	15,6%	-40,3%
Direktes und indirektes Geschäft gesamt	70,2%	70,0%

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

Lebensversicherung

Die abgegrenzten Versicherungsleistungen netto in der Lebensversicherung erhöhten sich um EUR 7,2 Mio. auf EUR 137,5 Mio. Diese Entwicklung ist auf Fälligkeiten in der klassischen Lebensversicherung zurückzuführen. In der fondsgebundenen Lebensversicherung wirkte sich hingegen ein gesunkenes Stornoaufkommen positiv auf das Ergebnis aus.

Die Deckungsrückstellung der klassischen Lebensversicherung stieg im Berichtsjahr unter anderem aufgrund des Neugeschäftsaufkommens um EUR 5,0 Mio. auf EUR 1.180,8 Mio. per Jahresende 2018. Die Entwicklung der Zinszusatzreserve trug mit einer Zuführung von EUR 1,3 Mio. (Vorjahr: EUR 8,3 Mio.) zu diesem Anstieg bei.

In der fondsgebundenen Lebensversicherung erhöhte sich die Deckungsrückstellung infolge des positiven Geschäftsverlaufs um EUR 8,7 Mio.

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	675,5	1.256,9	1.932,4	1.916,8	0,8%
- für das indirekte Geschäft	1,1	0,7	1,8	2,0	-8,1%
	676,6	1.257,6	1.934,2	1.918,8	0,8%
Anteil der Rückversicherer an den versicherungstechnischen Rückstellungen	-306,5	-0,2	-306,7	-289,6	5,9%
Versicherungstechnische Rückstellungen im Eigenbehalt	370,1	1.257,4	1.627,5	1.629,2	-0,1%
Anteil an der Bilanzsumme	57,96%	78,57%	72,69%	72,29%	

*) 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	54,5	6,0	60,5	61,9	-2,2%
Deckungsrückstellung trad. Lebensversicherung	-	1.180,8	1.180,8	1.175,8	0,4%
Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	544,3	22,6	566,9	545,4	3,9%
Rückstellung für erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	0,2	-	0,2	0,2	-8,2%
Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der VN	-	42,5	42,5	47,6	-10,6%
Schwankungsrückstellung	70,8	-	70,8	74,6	-5,0%
Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	5,7	5,0	10,7	11,3	-5,5%
Summe	675,5	1.256,9	1.932,4	1.916,8	0,8%

Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb

Schaden-Unfall-Versicherung

In der Schaden-Unfall-Versicherung stiegen die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb brutto um EUR 6,2 Mio. Verantwortlich dafür waren gestiegene Provisionen als Resultat des höheren Geschäftsaufkommens. Die technischen Kosten exklusive Provisionen haben sich dank Sparmaßnahmen reduziert, obwohl die Aufwendungen für Projekte im Vorjahresvergleich angestiegen sind. In Summe erhöhte sich der Kostensatz brutto um 0,3%-Punkte auf 28,7%. Durch eine Erhöhung der Rückversicherungsprovisionen stiegen die Nettoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb nur um EUR 1,2 Mio. Diese entwickelten sich somit unter dem Niveau der Prämiensteigerung, womit der Kostensatz netto von 24,1% auf 23,8% sank.

Lebensversicherung

In der Lebensversicherung stiegen die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb um EUR 0,3 Mio. Eine Zunahme in den Provisionsaufwendungen um EUR 1,1 Mio. konnte durch Einsparungen bei anderen Betriebskosten annähernd kompensiert werden.

Versicherungstechnisches Ergebnis

Schaden-Unfall-Versicherung

Dank der beschriebenen Prämien-, Schaden- und Kostenentwicklung in der Schaden-Unfall-Versicherung konnte die Combined Ratio brutto (kombinierte Schaden-Kosten-Quote vor Rückversicherungsabgabe) mit 93,9% nahezu auf dem Niveau des Vorjahres (93,8%) gehalten werden. Nach Rückversicherungsabgabe blieb die Combined Ratio netto stabil bei 94,1%. 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 infolge geänderter Sterblichkeitsannahmen um EUR 7,7 Mio. auf EUR 11,5 Mio. Die Schwankungsrückstellung reduzierte sich im Jahr 2018 um EUR 3,8 Mio. (Vorjahr: Rückgang um EUR 1,0 Mio.) auf EUR 70,8 Mio. Diese Entwicklung ist vor allem auf die Sparten Kasko und Haushalt zurückzuführen, in welchen geringere Schwankungen im Schadensatz innerhalb des Beobachtungszeitraums verzeichnet wurden. Das versicherungstechnische Ergebnis sank somit aufgrund der außerordentlich hohen Zuführungen zu Personalrückstellungen im Vergleich zum Vorjahr um EUR 4,6 Mio. auf EUR 5,5 Mio.

Lagebericht

Lebensversicherung

Das versicherungstechnische Ergebnis der Lebensversicherung, in dem auch die Kapitalerträge des technischen Geschäfts enthalten sind, sank im Vergleich zum Vorjahr, wo ein Plus von EUR 1,4 Mio. verzeichnet wurde, um EUR 5,9 Mio. Der Rückstellung für die erklärte Gewinnbeteiligung wurden EUR 1,8 Mio. zugeführt. Aus der Position der Rückstellung für künftige Gewinnverwendung wurden EUR 6,8 Mio. in die erklärte Gewinnbeteiligung übertragen.

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 36,9 Mio. auf EUR 1,8 Mrd. Die Zusammensetzung des Bestandes an Kapitalanlagen nach Anlagekategorien per 31.12.2018 zeigt die nachfolgende Übersicht.

Zusammensetzung der Kapitalanlagen per 31.12.2018

(exkl. Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung)

in Mio. EUR	Schaden-Unfall	in %	Leben	in %	Gesamt	in %
Grundstücke und Bauten	90,7	18,5%	144,7	11,0%	235,4	13,0%
Anteile an verbundenen Unternehmen und Beteiligungen	0,3	0,1%	8,2	0,6%	8,5	0,5%
Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere	152,8	31,3%	276,1	21,0%	428,9	23,8%
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	183,1	37,4%	826,3	62,9%	1.009,4	56,0%
Hypothekenforderungen	41,5	8,5%	-	-	41,5	2,3%
Vorauszahlungen auf Polizzen	-	-	0,2	0,0%	0,2	0,0%
Sonstige Darlehensforderungen	0,4	0,1%	11,7	0,9%	12,2	0,7%
Guthaben bei Banken	1,9	0,4%	1,0	0,1%	2,9	0,2%
Flüssige Mittel	18,1	3,7%	46,2	3,5%	64,3	3,5%
Gesamt Kapitalanlagen	488,8	100,0%	1.314,4	100,0%	1.803,3	100,0%

Finanzergebnis

Das Nettofinanzergebnis über beide Abteilungen (exklusive fondsgebundene Lebensversicherung) reduzierte sich im Vorjahresvergleich um EUR 30,5 Mio. auf EUR 35,1 Mio.

Die darin enthaltenen laufenden Finanzerträge sanken dabei lediglich um EUR 4,0 Mio. oder -5,9% auf EUR 64,8 Mio. Haupttreiber dieser Entwicklung waren rückläufige Ausschüttungen aus Investmentfonds (EUR -4,4 Mio.). Ebenso verzeichneten die Erträge aus Hypothekar- und Schuldscheindarlehen Rückgänge in Höhe von EUR 0,9 Mio. Erträge abzüglich Aufwendungen aus Liegenschaften (EUR +0,4 Mio.) und Beteiligungen

(EUR +0,4 Mio.) sowie Zinserträge aus festverzinslichen Wertpapieren (EUR +0,5 Mio.) entwickelten sich im Vergleich zum Vorjahr positiv.

Die Zinsaufwendungen erhöhten sich um EUR 0,1 Mio. Die Aufwendungen für die Vermögensverwaltung verzeichneten ebenso eine Zunahme um EUR 0,3 Mio. auf EUR 4,3 Mio.

Die realisierten Kursgewinne abzüglich -verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen reduzierten sich im Vergleich zum Vorjahr um EUR 3,2 Mio., bedingt durch rückläufige realisierte Kursgewinne aus Investmentfonds.

Buchmäßige Kursverluste und Abschreibungen verzeichneten im Vorjahresvergleich einen Anstieg um EUR 22,8 Mio. Diese Veränderung ist vor allem auf eine kurzfristig stark negative Marktentwicklung am Jahresende 2018 zurückzuführen. Durch diese Entwicklung waren Korrekturen auf den niedrigeren beizulegenden Zeitwert vorzunehmen. Mit Jahresbeginn 2019 zeigten sich die Marktwerte bereits wieder stark erholt.

Bezogen auf den durchschnittlichen Bestand an Kapitalanlagen (Buchwerte exklusive Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung) konnten somit im Jahr 2018 folgende Renditen erwirtschaftet werden:

in Mio. EUR	Schaden-Unfall	Leben	Gesamt
Durchschnittlicher Bestand an Kapitalanlagen	510	1.312	1.822
Bruttofinanzerträge	7	32	39
Nettofinanzerträge	5	30	35
Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-2	-2	-4
Bruttorendite in %	1,4%	2,5%	2,2%
Abzgl. Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-0,4%	-0,2%	-0,2%
Nettorendite in %	1,0%	2,3%	1,9%

Jahresergebnis

Aufgrund der vorher beschriebenen Entwicklungen des technischen Ergebnisses und des Finanzergebnisses sank das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) über beide Abteilungen um EUR 24,6 Mio. oder 79,6% auf EUR 6,3 Mio. Die Position der Steuern zeigte im Jahr 2018 einen Ertrag in Höhe von EUR 1,3 Mio. im Vergleich zu einem Aufwand von EUR 3,5 Mio. im Jahr 2017. Dabei war das Jahr 2018 durch eine Gutschrift für Vorjahre positiv beeinflusst. Zusätzlich sanken die Steuern im Vergleich zum Vorjahr aufgrund der EGT-Entwicklung. Zusammen mit den Aktivierungen aus latenten Steuern kam es zu genanntem Ertrag in dieser Position. Rücklagen wurden in Höhe von EUR 28,9 Mio. aufgelöst (2017: Auflösung EUR 19,7 Mio.). Der verbleibende Jahresgewinn betrug somit EUR 36,4 Mio. (2017: EUR 47,1 Mio.).

Lagebericht – Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB

Inhalt

Grundsätze der Kapitalanlage	33
- Organisation	33
- Überwachung und Steuerung	33
Risikoarten	34
- Marktrisiko	34
- Währungsrisiko	34
- Liquiditätsrisiko	34
- Kreditrisiko	34
- Versicherungstechnisches Risiko Nichtlebensversicherung	35
- Versicherungstechnisches Risiko Lebensversicherung	35
- Rückversicherung	36
Risikomanagementsystem	36
- Struktur des Risikomanagementsystems	36
- Risikobeurteilung und -steuerung	38

Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB

Grundsätze der Kapitalanlage

Die Kapitalveranlagung von Zurich berücksichtigt die Bestimmungen des österreichischen Versicherungsaufsichtsgesetzes und der 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, Aktuarien Schaden-Unfall & Leben) auch der Regional Investment Manager Europe mit Sitz und Stimme vertreten. Das Risikomanagement nimmt dabei eine beratende Funktion ein. Empfehlungen an den Vorstand basieren auf der Einschätzung der makroökonomischen Entwicklung und der Zins- und Aktienmärkte. Darüber hinaus wird auch die jeweilige Auswirkung dieser Einflussfaktoren auf die Aktiv- und Passivseite der Bilanz, die Risikotragfähigkeit und das Risikolimitsystem in der Entscheidung berücksichtigt. ALMIC-Meetings finden quartalsweise statt. In diesen Besprechungen werden die Einhaltung der Kapitalanlagestrategie, der entsprechenden Leitlinien und des Risk Policy Manuals sowie die Erreichung der gesetzten Veranlagungsziele überprüft. Ein weiterer wesentlicher Bestandteil dieser Meetings ist die Überwachung der Risikolimits und der für die Veranlagung relevanten Frühwarnindikatoren. Für die Kapitalanlage relevante Limits werden zudem nach Aufbereitung durch Investment und Risk Management im unternehmensweiten Risk and Control Committee (RCC) „RCC 360“ berichtet und beschlossen.

Lagebericht

Risikoarten

Marktrisiko

Das aus der Veränderung von Marktpreisen resultierende Risiko wird laufend 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 durch Prämieingänge bzw. mit Kapitalerträgen auf die zukünftigen Versicherungsleistungen abgestimmt wird. Mit der hohen Bonität und Liquidität unserer Wertschriftenbestände gewährleisten wir auch in Extremsituationen eine jederzeitige Zahlungsfähigkeit.

Kreditrisiko

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

in Mio. EUR	2018	2018	2017
	Marktwert	Anteil in %	Anteil in %
Staat und Staatsgarantie AAA	313,8	20,7%	21,4%
Staat und Staatsgarantie A - AA	881,8	58,2%	59,2%
Corporates AAA	12,4	0,8%	0,1%
Corporates A - AA	122,1	8,1%	7,5%
Corporates BBB	109,1	7,2%	7,4%
Corporates unter Investmentgrade	76,5	5,0%	4,4%
	1.515,6	100,0%	100,0%

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 2018 die Unfall- und die Kfz-Sparte 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 2018 2,2%. 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 dem Gruppentool „PACE“ 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 Österreich 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 Gremium (CMC) vertreten. Im Jahr 2018 haben wir die Struktur der Risikokomitees angepasst und die Risikothemengebiete der Gremien Operational Risk & Internal Control (ORIC) und Compliance & Reputation Risk Committee (CRRC) in das „Integrated Assessment Preparation Meeting“ (IAPM) integriert. Im IAPM sind die Governance Funktionen und der Information Security Officer vertreten, die einen guten Gesamtüberblick über die operativen Risiken sowie das Compliance und Reputations-Risiko haben.

Im Rahmen der Geschäftsstrategie 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 Gremiumsversitzenden 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 eingerichtet, welches die Compliance zu den Standards regelmäßig überprüft und dokumentiert. Im Falle einer Nichteinhaltung von Vorschriften wird ein automatisierter Eskalationsprozess aktiviert, über den im Bedarfsfall auch Ausnahmeregelungen erteilt werden können.

Interne Kontrollsysteme

Das existierende interne Kontrollsystem, bestehend aus „Operational Key Controls“ (OKC), „Minimum Common Financial Controls“ (MCFC) und „Controls for Economic Capital and Solvency“ (CECS), wurde im Jahr 2018 um weitere lokale Kontrollen erweitert. Die Weiterentwicklung und Stärkung des unternehmensweiten Kontrollsystems mit einheitlicher Dokumentation der Steuerungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse wurden im Rahmen des Projektes „prozessorientiertes Internes Kontrollsystem“ (pIKS) finalisiert. Dabei wurde die bestehende Risiko-Kontroll-Matrix erweitert und im unternehmensinternen System „Risk and Control Engine“ (RACE) implementiert. Die in RACE dokumentierten Kontrollen werden regelmäßig von den jeweiligen Kontrollverantwortlichen bewertet und bestätigt. Im Jahr 2018 haben wir die neue Funktion „Internes Kontrollsystem“ (IKS) eingerichtet. Sie unterstützt Stakeholder bei der Einhaltung der Kontrolle-

Lagebericht

ektivität, koordiniert den gesamten unternehmensweiten Kontrollprozess und arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung des internen Kontrollsystems.

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 2018 haben wir die Governance im Unternehmen weiter gestärkt und alle Mitarbeitende 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 Schutzmaßnahmen und bilden unsere Mitarbeitenden zu diesem Thema kontinuierlich aus. Es gibt Verhaltensleitlinien, beispielsweise betreffend den Umgang mit personenbezogenen Daten, den Schutz von Datenträgern, die Einhaltung projektbezogener Vertraulichkeit, eine sogenannte „Clean Desk Policy“ und Compliance Monitoring Maßnahmen. Regelmäßig finden Schulungen, etwa zur Abwehr von Phishing und Social Engineering, sowie Online-Trainings für eine breite Zahl von Mitarbeitenden und begleitende Kommunikationsmaßnahmen statt. Diese zielen auf den Schutz der Rechte von Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitenden sowie auf die Sicherheit unserer 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 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, Risikokomitee (RCC 360) und 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), wurde im Jahr 2017 zum ersten Mal im vollen Umfang erfolgreich durchgeführt und seither fortlaufend verbessert.

Limitsystem

Unser breites Limitsystem stellt eine wesentliche Komponente der Überwachung und Steuerung der Risiken dar. Der laufende Limitüberwachungsprozess wurde auch im Jahr 2018 noch weiter ausgebaut und im Detail verfeinert.

Lagebericht – Ausblick und Schwerpunkte 2019

Inhalt

Geschäftsumfeld	41
Produkt- und Prozessinnovation	41
Vertriebswege	42
Nachhaltigkeit	43
Fokus auf das Kundenerlebnis	43
Wir sagen danke!	43

Ausblick und Schwerpunkte 2019

Geschäftsumfeld

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen

Die Wirtschaftsprognosen für die ersten Monate des Jahres 2019 sind etwas getrübt. Es wird ein robustes, aber abgeschwächtes Wirtschaftswachstum in Österreich erwartet. Da der Produktionszyklus seinen Höhepunkt überschritten hat, ist die Industrie zwar weiterhin positiv gestimmt, die Investitionstätigkeiten werden jedoch schrittweise gedrosselt. Wesentliche Stütze des Wachstums wird der private Konsum bleiben. Aufgrund der angekündigten expansiven Fiskalpolitik wird die Abgabenbelastung verringert und in Verbindung mit soliden Lohnerhöhungen werden die Einkommen der privaten Haushalte gestützt und deren Konsumnachfrage gestärkt werden. Durch die abkühlende Konjunktur wird sich auch der Rückgang der Arbeitslosenquote verlangsamen. Da von den internationalen Rohstoff- und Energiepreisen kein besonderer Preisdruck ausgehen dürfte, wird mit einer gleichbleibenden Inflation in Österreich gerechnet. Es wird zudem erwartet, dass die Europäische Zentralbank (EZB) aufgrund der moderaten Inflation im gesamten Euroraum, den Leitzins bis über den Sommer 2019 hinaus auf 0,0% belassen wird. Ein Abbau der EZB-Bilanz ist aktuell nicht angekündigt.

Der österreichische Versicherungsmarkt

Die vorläufigen Prognosen für die österreichische Versicherungswirtschaft zeigen einen Anstieg des Gesamtprämienaufkommens 2019 um 1,4% (Prognose 2018: 1,4%).

In der Schaden-Unfall-Versicherung ist das Prämienwachstum für 2019 mit 2,9% (Prognose 2018: 3,0%) prognostiziert. In den Kfz-Sparten wird für das Jahr 2019 mit einem Prämienanstieg um 2,7% gerechnet, welcher unter dem erwarteten Niveau für 2018 von 3,1% liegt. Für das Geschäftsjahr 2019 setzt sich diese Prognose aus einem im Vergleich zu 2018 geringeren Prämienwachstum in den Sparten Kfz-Haftpflicht (1,2%) und Kfz-Kasko (4,4%) zusammen. Für die Nicht-Kfz-Sparten wird im Jahr 2019 ein Prämienwachstum von 3,1% (Prognose 2018: 3,0%) erwartet.

Die Lebensversicherungsprämien sollen 2019 um -2,1% (Prognose 2018: -2,2%) schrumpfen. Für die laufenden Prämieinnahmen wird ein im Vorjahresvergleich geringerer Rückgang von -1,5% prognostiziert. Es wird erwartet, dass sich im Bereich der Einmalumlage der Prämienrückgang von -6,2% im Jahr 2018 auf -6,0% im Jahr 2019 verringert.

Produkt- und Prozessinnovation

Digitale Services und Projekte

Im Jahr 2019 fokussieren wir uns weiterhin auf die Digitalisierung und Implementierung des Zukunftsprogramms Mozart. Eine top-moderne IT-Plattform und die damit einhergehenden Geschäftschancen sind Schlüsselfaktoren für unseren langfristigen Unternehmenserfolg. In den letzten Jahren haben wir die notwendigen Grundlagen geschaffen. Für 2019 planen wir, das erste Produkt auf Basis der neuen Technologieplattform auf den Markt zu bringen sowie mit der 2018 etablierten Business Transformation moderne, schlanke sowie kunden- und vermittlerorientierte Geschäftsprozesse im Unternehmen zu designen und zu implementieren.

Ebenso werden wir im Jahr 2019 unser Kundenportal „Meine Zurich“ um neue technische Funktionen erweitern. Bereits zu Jahresbeginn wurden ein Weiterempfehlungsprogramm und die Auswahl eines elektronischen SEPA-Mandats eingeführt.

Ab Jahresbeginn 2019 ist der Vertrieb der Zurich in vier Regionen organisiert. Zentrales Element dieser neuen Struktur ist eine erlebbare Stärkung der Autonomie dieser Regionen. Die lokalen Einheiten sind per sofort mit mehr Entscheidungskompetenzen ausgestattet. Das wird im täglichen Arbeiten für unsere Kundinnen und Kunden sowie für unsere Geschäftspartner direkt spürbar werden. Damit schaffen wir schnelle und kurze Wege ganz im Sinne der Verbesserung des Kundenerlebnisses. Zudem arbeiten wir an einem völlig neuen Service-Konzept für unsere Geschäftspartner, welches die Erreichbarkeit nachhaltig verbessern wird.

Lagebericht

Schwerpunkte Schaden-Unfall-Versicherung

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 2019 zu fördern.

Schwerpunkte Lebensversicherung

Ein Schwerpunkt für das Frühjahr 2019 wird die Präsentation und der Einsatz von ALFONDS, einer webbasierten Anwendung zur Portfolio-Optimierung, sein. Diese Innovation unterstützt bei der Beratung und beim Abschluss einer fondsgebundenen Lebensversicherung und ermöglicht es, anhand individueller Kundenwünsche maßgeschneiderte Fonds zusammenzustellen. Mit dieser Innovation möchten wir unser Produkt Zurich Vario Invest am Markt stärker positionieren.

2019 werden die Kundenunterlagen der Lebensversicherung sprachlich weiter überarbeitet. Im besonderen Fokus stehen dabei die systemunterstützten Antragsformulare.

Vertriebswege

Angestellter Außendienst

Im angestellten Außendienst liegt im Jahr 2019 der Fokus auf Wachstum und der Steigerung des Beratungserlebnisses. Unser Ziel ist es, das beste Beratungserlebnis am Markt zu bieten. Unsere Wachstumsziele wollen wir durch eine erhöhte Produktivität der Mitarbeitenden und durch den konsequenten Ausbau der Mitarbeiteranzahl erreichen. Neue Mitarbeitende im Außendienst werden von erfahrenen Kolleginnen und Kollegen in den Arbeitsalltag eingeführt. So stellen wir einen effektiven Know-how-Transfer sicher und neue Mitarbeitende werden gut im Unternehmen verankert. Die PLUS-Beratung, welche flächendeckend als Beratungs- und Dokumentationsinstrument eingeführt ist, wird qualitativ weiterentwickelt, damit das beste Beratungserlebnis am Markt entsteht. Im Bereich Schaden-Unfall-Versicherung liegt der Schwerpunkt auf qualitativem Wachstum aus dem Bestand.

Partnervertriebe

Im Makler- und Agenturvertrieb gilt es für 2019, an dem erfolgreichen Jahr 2018 anzuknüpfen. Durch Anpassungen an der Organisationsstruktur werden neue Servicestandards und Betreuungskonzepte für unsere Vertriebspartner entwickelt und österreichweit umgesetzt. Ziel ist es, unsere Abläufe und Prozesse zu verbessern und unsere Marktpräsenz zu steigern. Wir wollen bei unseren Kundinnen und Kunden vor Ort noch stärker wahrgenommen werden und mit Kompetenz und raschen Lösungen punkten. Der persönliche Kontakt mit unseren Geschäftspartnern ist uns dabei sehr wichtig, besonders im Firmengeschäft.

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

Die geschäftlichen Schwerpunkte im Sachversicherungsbereich liegen 2019 auf selektivem Wachstum, wobei wir im Bereich der Firmenversicherung 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 des Maklernetz-Life weiter zu verbessern.

Zurich Connect und Customer Care Vertrieb

Unser Fokus liegt im Jahr 2019 darauf, profitabel in unseren Kernproduktgruppen zu wachsen, die Kundenzufriedenheit auszubauen und die hohe Qualität unserer Telefon- und Online-Services weiter zu verbessern. Im Bereich des zentralen Vermittlerservices im Customer Care Vertrieb werden wir die neue regionale Vertriebsstruktur von Zurich abbilden und optimal ergänzen.

Nachhaltigkeit

Wir nehmen unsere Verantwortung als Teil der Gesellschaft auf vielfältige Weise wahr. Es ist uns wichtig, einen merklichen Beitrag zum sozialen Miteinander und zur Umwelt zu leisten. Im Jahr 2019 werden wir unsere Aktivitäten der sozialen Verantwortung, etwa mit dem Verein T.I.W. fortführen und weiterentwickeln. Ebenso werden wir beim Themenkomplex der Nachhaltigkeit neue Initiativen setzen, zum Beispiel in der Müllvermeidung. Nähere Details zu unseren Zielen bzw. Maßnahmen finden Sie im Kapitel Nichtfinanzielle Erklärung auf Seite 19.

Fokus auf das Kundenerlebnis

Kundenerwartungen sind im Wandel und werden zunehmend durch Käuferlebnisse aus anderen Branchen geprägt. Einfachheit, Transparenz und Komfort sind dabei zentrale Aspekte. Wir legen auch im Jahr 2019 den Fokus auf die Gestaltung des Kundenerlebnisses – 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 2019

Der Vorstand:

Andrea Stürmer MSc, MPA

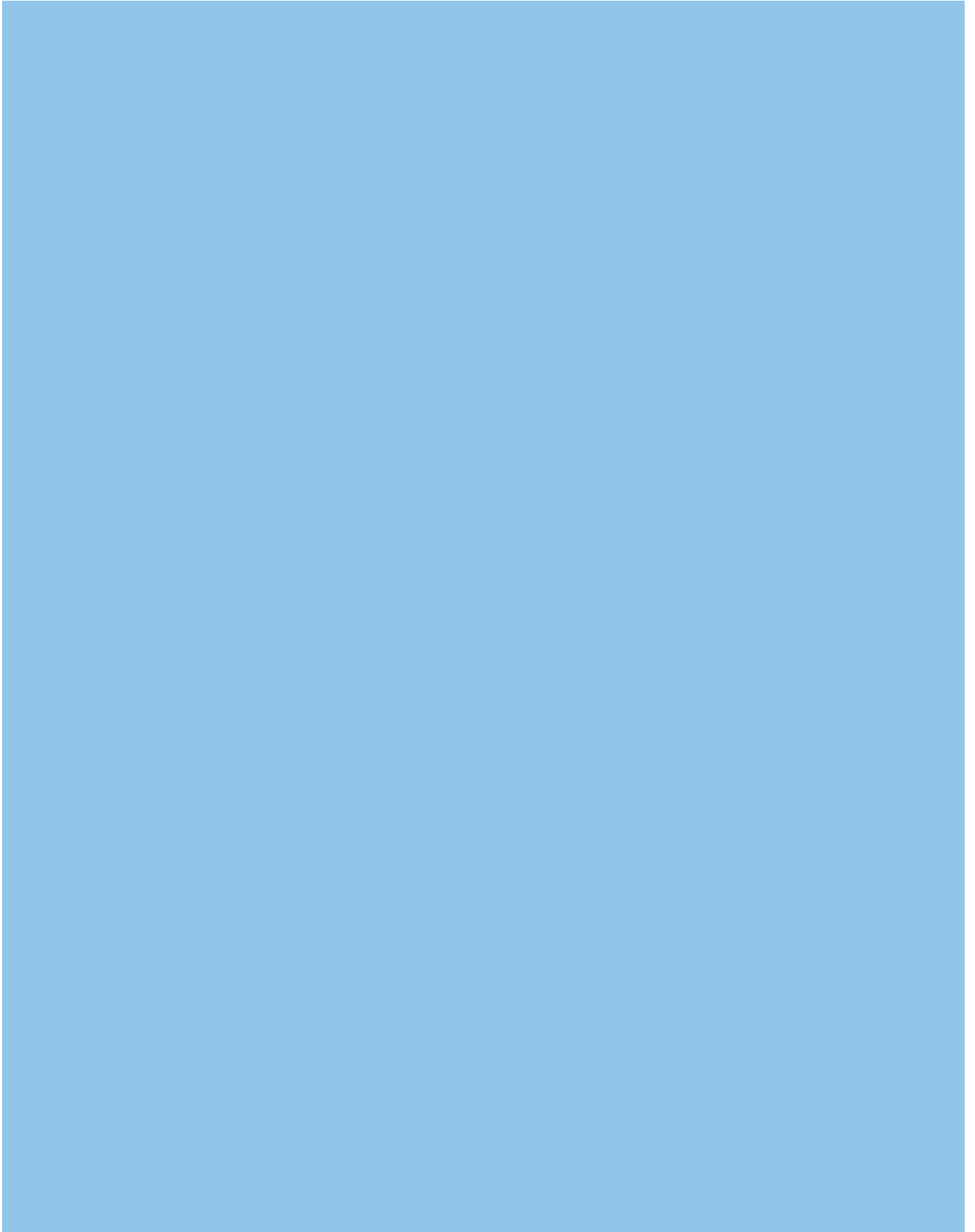
Mag.^a Silvia Emrich

Kurt Möller

Dr. Jochen Zöschg

Mag. Andreas Heidi, ieMBA

Bericht des Aufsichtsrates



Bericht des Aufsichtsrates

Geschäftsjahr 2018

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

Im Jahr 2018 fanden eine ordentliche Hauptversammlung und eine außerordentliche Hauptversammlung statt. Der Aufsichtsrat hielt – abgesehen von den konstituierenden Sitzungen – in der Funktionsperiode vier Aufsichtsratsitzungen ab. Die vom Aufsichtsrat eingerichteten Ausschüsse traten entsprechend der Geschäftsordnung zusammen. Beschlüsse des Aufsichtsrates wurden ferner im Umlaufweg gefasst. An den Sitzungen des Aufsichtsrates, die sich mit der Feststellung des Jahresabschlusses befassen, sowie an der Hauptversammlung hat der Abschlussprüfer teilgenommen. Die Mitglieder des Aufsichtsrates haben im Geschäftsjahr an Schulungen zur Vertiefung der fachlichen Kenntnisse teilgenommen. Festgehalten wird, dass derzeit ein Prüfungsausschuss durch die Gesellschaft nicht einzurichten ist. Die Aufgaben gemäß § 123 Absatz 9 VAG werden vom Aufsichtsrat wahrgenommen.

Der Aufsichtsrat hat den Jahresabschluss zum 31.12.2018, versehen mit dem Anhang gemäß § 236 ff UGB und den 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. Die Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt. Der Abschlussprüfer bestätigt, dass der Jahresabschluss und der Lagebericht den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, der Jahresabschluss ein möglichst getreues Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum Bilanzstichtag vermittelt und der Lagebericht im Einklang mit dem Jahresabschluss steht. Dem Ergebnis der Abschlussprüfung schließt sich der Aufsichtsrat an. Aus den insgesamt vom Aufsichtsrat gemäß § 96 Aktiengesetz vorgenommenen Prüfungen des Jahresabschlusses einschließlich des Lageberichtes ergibt sich, dass kein Anlass zu wesentlichen Beanstandungen gegeben ist. Der Aufsichtsrat hat deshalb einstimmig beschlossen, die vorgelegten Unterlagen nicht zu beanstanden, den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss zu billigen und sich mit dem Vorschlag des Vorstandes für die Gewinnverwendung einverstanden zu erklären.

Der Jahresabschluss 2018 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 2018 die Entlastung erteile.

Wien, 28. März 2019

Dr. Daniel Englberger

Vorsitzender des Aufsichtsrates

Bilanz zum 31. Dezember 2018 – Aktiva

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro

Aktiva	31. Dezember 2018			31.12. 2017
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
A. Immaterielle Vermögensgegenstände	17.470.559,26	0,00	17.470.559,26	10.373
I. Sonstige immaterielle Vermögensgegenstände	17.470.559,26	0,00	17.470.559,26	10.373
B. Kapitalanlagen	470.713.150,06	1.268.267.405,50	1.738.980.555,56	1.833.015
I. Grundstücke und Bauten	90.701.896,94	144.663.886,48	235.365.783,42	239.340
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	152.798.050,25	276.081.299,64	428.879.349,89	459.455
2. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	183.072.431,53	826.290.325,06	1.009.362.756,59	1.058.453
3. Hypothekenforderungen	41.516.206,88	0,00	41.516.206,88	45.273
4. Vorauszahlungen auf Polizzen	0,00	218.430,84	218.430,84	211
5. Sonstige Ausleihungen	434.063,51	11.750.000,00	12.184.063,51	13.762
6. Guthaben bei Kreditinstituten	1.896.418,63	1.045.960,08	2.942.378,71	8.009
C. Kapitalanlagen der fondsgebundenen und der indexgebundenen Lebensversicherung	0,00	300.038.378,88	300.038.378,88	291.310
D. Forderungen	41.367.110,15	25.031.524,49	66.398.634,64	60.184
I. Forderungen aus dem direkten Versicherungsgeschäft				
1. an Versicherungsnehmer	10.569.866,60	5.135.299,11	15.705.165,71	11.951
2. an Versicherungsvermittler	1.086.977,36	17.853.336,66	18.940.314,02	18.906
3. an Versicherungsunternehmen	9.459.632,47	0,00	9.459.632,47	6.956
II. Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	7.608.343,14	0,00	7.608.343,14	4.851
III. Sonstige Forderungen	12.642.290,58	2.042.888,72	14.685.179,30	17.519
E. Anteilige Zinsen und Mieten	2.452.873,29	14.839.626,74	17.292.500,03	17.735

Aktiva	31. Dezember 2018			31.12. 2017
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
F. Sonstige Vermögensgegenstände	24.326.424,30	46.298.220,16	70.624.644,46	13.128
I. Sachanlagen (ausgenommen Grundstücke und Bauten) und Vorräte	2.061.727,32	8.113,70	2.069.841,02	1.993
II. Laufende Guthaben bei Kreditinstituten, Schecks und Kassenbestand	18.132.539,78	46.156.140,82	64.288.680,60	7.178
III. Andere Vermögensgegenstände	4.132.157,20	133.965,64	4.266.122,84	3.957
G. Rechnungsabgrenzungsposten	16.737.416,30	0,00	16.737.416,30	21.965
H. Aktive latente Steuern	11.262.997,81	0,00	11.262.997,81	5.986
I. Verrechnungsposten zwischen den Abteilungen	54.259.083,05	-54.259.083,05	0,00	0
	638.589.614,22	1.600.216.072,72	2.238.805.686,94	2.253.697

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 2018 unter der Position Deckungsrückstellung ausgewiesene Summe von EUR 1.180.837.105,30 enthält die Deckungsrückstellung des eigenen Geschäfts. Darin enthalten ist eine Zinszusatzreserve von EUR 22.821.597,95. Der Anteil des Rückversicherers beträgt EUR 0.

Die unter der Position Prämienüberträge ausgewiesene Summe von EUR 6.011.197,25 enthält den Prämienübertrag des eigenen Geschäfts von EUR 6.011.197,25 abzüglich des dem Rückversicherer abgegebenen Anteils von EUR 0.

Wien, 31. Jänner 2019

Verantwortliche Aktuar:

Martina Schroll

Bilanz zum 31. Dezember 2018 – Passiva

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro

Passiva	31. Dezember 2018			31.12. 2017
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
A. Eigenkapital	84.872.430,88	37.836.605,06	122.709.035,94	162.162
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	23.419.609,07	27.685.025,33	51.104.634,40	80.002
IV. Risikorücklage	13.060.062,00	7.585.513,00	20.645.575,00	20.646
V. Bilanzgewinn	36.440.336,89	316.066,73	36.756.403,62	47.312
davon Gewinnvortrag	137.723,90	174.015,40	311.739,30	255
B. Nachrangige Verbindlichkeiten	0,00	0,00	0,00	0
C. Versicherungstechnische Rückstellungen im Eigenbehalt	370.117.340,91	1.257.368.905,52	1.627.486.246,43	1.629.207
I. Prämienüberträge	23.789.296,98	6.011.197,25	29.800.494,23	30.135
1. Gesamtrechnung	54.532.401,56	6.011.197,25	60.543.598,81	61.937
2. Anteil der Rückversicherer	-30.743.104,58	0,00	-30.743.104,58	-31.802
II. Deckungsrückstellung	0,00	1.180.837.105,30	1.180.837.105,30	1.175.853
1. Gesamtrechnung	0,00	1.180.837.105,30	1.180.837.105,30	1.175.853
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
III. Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	269.613.211,23	23.001.228,57	292.614.439,80	289.527
1. Gesamtrechnung	545.380.455,19	23.210.035,79	568.590.490,98	547.305
2. Anteil der Rückversicherer	-275.767.243,96	-208.807,22	-275.976.051,18	-257.777
IV. Rückstellung für erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	203.215,64	0,00	203.215,64	221
1. Gesamtrechnung	203.215,64	0,00	203.215,64	221
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
V. Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer	0,00	42.548.430,18	42.548.430,18	47.613
1. Gesamtrechnung	0,00	42.548.430,18	42.548.430,18	47.613
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
VI. Schwankungsrückstellung	70.849.010,00	0,00	70.849.010,00	74.603

Passiva	31. Dezember 2018			31.12. 2017
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
VII. Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	5.662.607,06	4.970.944,22	10.633.551,28	11.256
1. Gesamtrechnung	5.662.607,06	4.970.944,22	10.633.551,28	11.256
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
D. Versicherungstechnische Rückstellungen der fondsgebundenen und der indexgebundenen Lebensversicherung	0,00	295.566.559,84	295.566.559,84	286.879
E. Nichtversicherungstechnische Rückstellungen	92.359.488,45	3.385.336,08	95.744.824,53	97.376
I. Rückstellungen für Abfertigungen	27.835.371,00	0,00	27.835.371,00	29.578
II. Rückstellungen für Pensionen	38.303.598,98	0,00	38.303.598,98	33.828
III. Steuerrückstellungen	3.366.601,65	0,00	3.366.601,65	3.367
IV. Sonstige Rückstellungen	22.853.916,82	3.385.336,08	26.239.252,90	30.603
F. Depotverbindlichkeiten aus dem abgegebenen Rückversicherungsgeschäft	0,00	0,00	0,00	0
G. Sonstige Verbindlichkeiten	90.034.938,07	3.750.591,40	93.785.529,47	73.273
I. Verbindlichkeiten aus dem direkten Versicherungsgeschäft				
1. an Versicherungsnehmer	21.353.754,14	2.902.693,10	24.256.447,24	21.576
2. an Versicherungsvermittler	8.532.030,70	0,00	8.532.030,70	8.279
3. an Versicherungsunternehmen	15.031.349,75	0,00	15.031.349,75	10.421
II. Abrechnungverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	15.582.563,89	659.474,18	16.242.038,07	5.198
III. Verbindlichkeiten gegen Kreditinstitute	0,00	0,00	0,00	0
IV. Andere Verbindlichkeiten	29.535.239,59	188.424,12	29.723.663,71	27.799
H. Rechnungsabgrenzungsposten	1.205.415,91	2.308.074,82	3.513.490,73	4.800
	638.589.614,22	1.600.216.072,72	2.238.805.686,94	2.253.697

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

Wien, 31. Jänner 2019

Treuhänderin:

Dr. Gerlinde Taurer

Gewinn- und Verlustrechnung

Schaden- und Unfallversicherung

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Versicherungstechnische Rechnung	2018 EUR	2017 tsd. EUR
1. Abgegrenzte Prämien	230.740.855,66	223.085
a) Verrechnete Prämien		
aa) Gesamtrechnung	506.147.200,60	492.018
ab) Abgegebene Rückversicherungsprämien	-274.950.778,53	-268.825
b) Veränderung durch Prämienabgrenzung		
ba) Gesamtrechnung	603.677,75	-959
bb) Anteil der Rückversicherer	-1.059.244,16	852
2. Kapitalerträge des technischen Geschäfts	0,00	0
3. Sonstige versicherungstechnische Erträge	378.377,82	627
4. Aufwendungen für Versicherungsfälle	-162.092.416,93	-156.112
a) Zahlungen für Versicherungsfälle		
aa) Gesamtrechnung	-310.066.202,51	-309.697
ab) Anteil der Rückversicherer	150.022.960,93	150.919
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle		
ba) Gesamtrechnung	-20.213.985,82	-11.410
bb) Anteil der Rückversicherer	18.164.810,47	14.076
5. Erhöhung von versicherungstechn. Rückstellungen	-213.225,75	-183
a) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen		
aa) Gesamtrechnung	-213.225,75	-183
ab) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
6. Aufwendungen für die erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	-144.250,32	-150
a) Gesamtrechnung	-144.250,32	-150
b) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
7. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-54.957.680,86	-53.711
a) Aufwendungen für den Versicherungsabschluss	-114.045.273,06	-105.448
b) Sonstige Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-31.530.606,14	-33.913
c) Rückversicherungsprovisionen und Gewinnanteile aus Rückversicherungsabgaben	90.618.198,34	85.649
8. Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen	-11.926.976,53	-4.445
9. Veränderung der Schwankungsrückstellung	3.753.598,00	1.008
10. Versicherungstechnisches Ergebnis	5.538.281,09	10.119

Lebensversicherung

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Versicherungstechnische Rechnung	2018 EUR	2017 tsd. EUR
1. Abgegrenzte Prämien	150.309.495,35	197.856
a) Verrechnete Prämien		
aa) Gesamtrechnung	150.786.080,58	198.498
ab) Abgegebene Rückversicherungsprämien	-845.617,96	-728
b) Veränderung durch Prämienabgrenzung		
ba) Gesamtrechnung	369.032,73	86
bb) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
2. Kapitalerträge des technischen Geschäfts	28.859.814,12	47.148
3. Nicht realisierte Gewinne aus Kapitalanlagen gemäß Posten C. der Aktiva	3.070.603,00	6.071
4. Sonstige versicherungstechnische Erträge	0,00	0
5. Aufwendungen für Versicherungsfälle	-137.513.881,44	-130.279
a) Zahlungen für Versicherungsfälle		
aa) Gesamtrechnung	-136.641.950,35	-132.404
ab) Anteil der Rückversicherer	166.093,94	250
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle		
ba) Gesamtrechnung	-1.071.850,59	1.836
bb) Anteil der Rückversicherer	33.825,56	38
6. Erhöhung von versicherungstechnischen Rückstellungen	-9.962.334,39	-82.410
a) Deckungsrückstellung	-9.962.334,39	-78.937
aa) Gesamtrechnung	-9.962.334,39	-78.937
b) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	0,00	-3.474
ba) Gesamtrechnung	0,00	-3.474
7. Verminderung von versicherungstechn. Rückstellungen	2.478.643,11	0
a) Deckungsrückstellung	1.367.872,83	0
aa) Gesamtrechnung	1.367.872,83	0
b) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	1.110.770,28	0
ba) Gesamtrechnung	1.110.770,28	0
8. Aufwendungen f. die erfolgsabhängige Prämienrücker- stattung bzw. Gewinnbeteiligung d. Versicherungsnehmer	-1.447,42	-2.868
a) Gesamtrechnung	-1.447,42	-2.868
9. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-32.288.959,35	-32.033
a) Aufwendungen für den Versicherungsabschluss	-26.967.079,16	-25.176
b) Sonstige Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-5.321.880,19	-6.888
c) Rückversicherungsprovisionen und Gewinnanteile	0,00	31
10. Nicht realisierte Verluste aus Kapitalanlagen gemäß Posten C. der Aktiva	-8.351.114,18	-1.862
11. Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen	-1.079.809,74	-211
12. Versicherungstechnisches Ergebnis	-4.478.990,94	1.411

Gewinn- und Verlustrechnung

Gesamt

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in EURO

Nichtversicherungstechnische Rechnungen	31. Dezember 2018			31.12. 2017
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
1. Versicherungstechnisches Ergebnis	5.538.281,09	-4.478.990,94	1.059.290,15	11.530
2. Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträge	23.953.433,16	48.840.067,28	72.793.500,44	92.348
a) Erträge aus Beteiligungen,	87.191,12	1.000.000,00	1.087.191,12	665
davon verbundene Unternehmen	87.191,12	1.000.000,00	1.087.191,12	665
b) Erträge aus Grundstück und Bauten,	9.136.634,74	9.283.544,19	18.420.178,93	17.969
davon verbundene Unternehmen	0,00	0,00	0,00	0
c) Erträge aus sonstigen Kapitalanlagen,	12.352.714,16	32.379.064,73	44.731.778,89	49.174
davon verbundene Unternehmen	0,00	0,00	0,00	0
d) Erträge aus Zuschreibungen	3.541,87	1.598.752,66	1.602.294,53	8.662
e) Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen	1.394.617,58	4.574.518,65	5.969.136,23	14.692
f) Sonstige Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträge	978.733,69	4.187,05	982.920,74	1.185
3. Aufwendungen für Kapitalanlagen und Zinsaufwendungen	-18.868.663,43	-19.980.253,16	-38.848.916,59	-26.151
a) Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-1.883.839,49	-1.328.011,49	-3.211.850,98	-3.060
b) Abschreibungen von Kapitalanlagen	-16.344.298,41	-14.572.141,99	-30.916.440,40	-15.157
c) Zinsaufwendungen	-41.770,37	-920.868,35	-962.638,72	-866
d) Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen	-596.959,64	-3.159.231,33	-3.756.190,97	-7.065
e) Sonstige Aufwendungen für Kapitalanlagen	-1.795,52	0,00	-1.795,52	-2
davon verbundene Unternehmen	0,00	0,00	0,00	0
4. In die versicherungstechnische Rechnung übertragene Kapitalerträge	0,00	-28.859.814,12	-28.859.814,12	-47.148
5. Sonstige nichtversicherungstechnische Erträge	1.837.442,02	0,00	1.837.442,02	2.256
6. Sonstige nichtversicherungstechnische Aufwendungen	-1.692.127,28	0,00	-1.692.127,28	-1.980
7. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	10.768.365,56	-4.478.990,94	6.289.374,62	30.857

Nichtversicherungstechnische Rechnungen	31. Dezember 2018			31.12. 2017
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
8. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag			1.257.631,30	-3.527
9. Jahresüberschuss/-Fehlbetrag			7.547.005,92	27.329
10. Auflösung von Rücklagen			28.897.658,40	21.848
a) Auflösung der Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen			0,00	0
b) Auflösung sonstiger unverteuerter Rücklagen			0,00	0
c) Auflösung von freien Rücklagen			28.897.658,40	21.848
11. Zuweisung an Rücklagen			0,00	-2.120
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			0,00	-2.120
12. Jahresgewinn			36.444.664,32	47.057
13. Gewinnvortrag			311.739,30	255
14. Bilanzgewinn			36.756.403,62	47.312

Anhang für das Geschäftsjahr 2018

Anhang für das Geschäftsjahr 2018

Allgemeine Angaben

Auf den vorliegenden Jahresabschluss zum 31. Dezember 2018 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 2018 gab es Zuschreibungen auf festverzinsliche Wertpapiere in der Abteilung Leben in Höhe von EUR 415.299,99 (VJ Schaden/Unfall EUR 0,00, Leben EUR 0,00). Auf Investmentfonds gab es im Jahr 2018 keine Zuschreibungen (VJ Schaden/Unfall EUR 0,00, Leben EUR 0,00).

Für die per 01.01.2016 nachgeholtten Zuschreibungen besteht gem. § 906 Abs. 32 UGB ein passiver Rechnungsabgrenzungsposten in Schaden-Unfall in Höhe von EUR 544.139,39 und in Leben in Höhe von EUR 2.307.912,75 (VJ Schaden/Unfall EUR 547.681,26 Leben EUR 3.491.527,49).

Für festverzinsliche Wertpapiere mit fixem Rückzahlungsbetrag ist der Unterschiedsbetrag, welcher als Differenz zwischen Anschaffungskosten und Rückzahlungsbetrag definiert ist, (zeitanteilig) abzuschreiben. Dieser Unterschiedsbetrag gem. § 3. Abs. 1a VU-RLV beträgt zum 31.12.2018 EUR 15.863.076,57 (VJ EUR 21.598.820,08).

Die Kapitalanlage der fondgebundenen Lebensversicherung erfolgte in folgenden Fonds:

Wertpapiere- kennnummer:	Fondsbezeichnung:		
AT0000713441	CRRUBIN AV FD	LU0114760746	TEMGREU FD
AT0000805163	OESTRTT AV FD	LU0119124781	FIDEMCF LX FD
AT0000805361	GLOMIXT AV FD	LU0133061175	JBSAMSW LX FD
AT0000812979	SPARFDT AV FD	LU0168341575	FLGLREV LX FD
AT0000815022	ITLBD2T AV FD	LU0171289902	MERNEEA LX FD
AT0000A07HR9	SUPR1FT AV FD	LU0171305526	MIGGMFX LX FD
AT0000A13EG7	ERBEMCT AV FD	LU0171307068	MERHLEA LX FD
DE000DWS0XF8	WVFNACH GR FD	LU0172157280	MIGWMEA LX FD
LU0011254512	DMRESFD LX FD	LU0229946628	TEMBREU LX FD
LU0034353002	RENDGAR LX FD	LU0238202427	FIEURAC LX FD
LU0050372472	MIGSEBI LX FD	LU0251128657	FIDEBCA LX FD
LU0066341099	INVPEBI LX FD	LU0390137031	TEMFMAE LX FD
LU0099730524	DWSMPLS LX FD	LU0482497798	INVPGAH LX FD
LU0108415935	JPMGHYA LX FD	LU0503631714	PIEMSPE LX FD
LU0129412341	FFGCVBA LX FD	LU1230072552	DQELVLD LX FD
LU0272368126	DWSVR15 LX FD	LU1815111254	DWF2033 LX FD
LU0272368639	DWSVR10 LX FD	LU1864952335	THESC1E LX FD
LU0272368712	DWSVR7Y LX FD	LU1868839181	THES1EE LX FD
LU0272369017	DWSVR5Y LX FD	AT0000495064	ESERFOL AV FD
LU0309482544	DWSVMDV LX FD	AT0000615836	ARICKON AV FD
LU0359921623	DWSVR3Y LX FD	AT0000634704	CQTTRBF AV FD
LU0414505502	DWVRXLD LX FD	AT0000713466	CRSAFIR AV FD
LU0430493212	JABAAEH LX FD	AT0000A03K55	CARTTRG AV FD
LU1829337085	THEC1EE LX FD	AT0000A10JD9	APOL11T AV FD
AT0000734280	RBBGLOB AV FD	AT0000ARCUS3	ARCALPH AV FD
AT0000767736	VIENNAT AV FD	DE000A0YJMN7	CQARTST GR FD
AT0000810650	ARICWAC AV FD	FR0010135103	CARMPAT FP FD
AT0000822747	OSTAKTI AV FD	LU0080749848	FIDGEEI LX FD
AT0000A07HU3	SUP4EAK AV FD	LU0093745825	DWSREMK LX FD
DE0008474024	AKKMULA GR FD	LU0188157704	DWSPECE LX FD
DE0009848119	DWSTOPD GR FD	LU0251119078	FI2035A LX FD
DE000A0M8HD2	FRAAKFS GR FD	LU0251120084	FI2040A LX FD
FR0000292278	MAGLNSV FP FD	LU0251130554	FIDPSMA LX FD
GB0030932676	MGGBEAA LN FD	LU0251131362	FI2030A LX FD
GB00B0WHN872	TDGLRNA LN FD	LU0251131792	FI2025A LX FD
LU0048578792	FIDLEUI LX FD	LU0272367581	DWSVODA LX FD
LU0051759099	FLEFEEI LX FD	LU0309483435	DWSVMBA LX FD
LU0069450822	FIDLAMA LX FD	LU0309483781	DWSVMDA LX FD
LU0069452877	FIDLSEA LX FD	LU0329760002	DWSTDLC LX FD

Anhang

Wertpapiere- kennnummer:	Fondsbezeichnung:
LU0431139764	ETAKTVE LX FD
LU0504964148	DVDPLUS LX FD
LU0504964221	DWSVDBL LX FD
LU0504964494	DWSDBLP LX FD
LU0595205559	DWSII26 LX FD
LU0599946893	DWSKALC LX FD
LU0757064992	DWSII27 LX FD
LU0828003284	DWSGP90 LX FD
LU0891000035	DWSII28 LX FD
LU0952573482	FVSMO2R LX FD
LU1025014389	FT45EAA LX FD
LU1025014629	FIDAAEU LX FD
LU1040400043	DFPII29 LX FD
LU1054320897	DWMAILC LX FD
LU1147470170	FRSBAAE LX FD
LU1218393426	DFPII30 LX FD
LU1355508505	DWF2031 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.

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

Die **Gegenüberstellung der Buch- und Zeitwerte** der Kapitalanlagen (§ 155 Abs. 5 VAG) zum 31.12. 2018 zeigt folgendes Bild:

Angaben in tsd. EUR	Schaden/Unfall		Leben	
	Buchwert	Zeitwert	Buchwert	Zeitwert
Grundstücke und Bauten ¹⁾	90.701,9	245.285,0	144.663,9	304.146,0
Anteile an verbundenen Unternehmen ²⁾	246,6	246,6	0,0	0,0
Beteiligungen ²⁾	47,4	47,4	8.217,5	8.217,5
Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere ³⁾	152.798,1	152.798,1	276.081,3	276.081,3
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere ^{3) 4)}	183.072,4	191.465,5	826.290,3	999.141,6
Hypothekenforderungen ²⁾	41.516,2	41.516,2	0,0	0,0
Vorauszahlungen auf Polizzen ²⁾	0,0	0,0	218,4	218,4
Sonstige Ausleihungen ²⁾	434,1	434,1	11.750,0	11.750,0
Guthaben bei Kreditinstituten	1.896,4	1.896,4	1.046,0	1.046,0
Gesamt Rechnungsjahr	470.713,1	633.689,2	1.268.267,4	1.600.600,8
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 2018. Die Schätzung der Verkehrswerte wurde grobteils nach Verbandsempfehlung vorgenommen, für einige Liegenschaften wurden externe Gutachten erstellt.

2) Bewertung zu Anschaffungswerten unter Berücksichtigung außerplanmäßiger Abschreibungen.

3) Bewertung zu Börsen- oder Marktwerten, soweit diese die Buchwerte unterschreiten; wenn ein solcher nicht besteht, erfolgt die Bewertung zu Nennwerten unter Berücksichtigung außerplanmäßiger Abschreibungen.

4) Bewertung der Schuldverschreibungen und anderer festverzinslicher Wertpapiere wird in der Lebensversicherung nach dem gemilderten Niederstwertprinzip vorgenommen.

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

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

Die Forderungen an Versicherungsvermittler in der Lebensversicherung in Höhe von EUR 17.853.336,66 (VJ EUR 16.970.732,09) 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.

Anhang

Den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend wird der **Risikorücklage gemäß § 143 VAG** jährlich ein Betrag in Höhe von 0,6% der um die Rückversicherungsabgabe verminderten abgegrenzten Prämien des inländischen Geschäfts zugeführt, bis diese höchstens 4% der verdienten Prämien im Eigenbehalt erreicht hat. Im Jahr 2018 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 779.874,89/VJ EUR 804.252,90, bei allen übrigen Sparten von 15% (EUR 2.959.486,40/VJ EUR 2.914.137,34) 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 100.114.519,25 (VJ EUR 102.421.069,12) auf zugeteilte und zugesagte Gewinnanteile. Zusätzlich wurde eine Zinszusatzreserve in Höhe von EUR 22.821.597,95 (VJ EUR 21.547.183,89) gebildet.

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

Im indirekten Geschäft beruhen die Rückstellungen für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle auf den Meldungen der Zedenten. Die Spätschadenreserven im indirekten Geschäft betragen zum Bilanzstichtag in der Schaden- und Unfallversicherung EUR 0,00 (VJ EUR 0,00) und in der Lebensversicherung EUR 650.000,00 (VJ EUR 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 2018 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 907.000,00 dotiert werden (VJ Auflösung EUR 1.015.000,00). In der Schadenregulierungsrückstellung der Rückversicherung gab es keine Veränderungen (VJ EUR 0,00). In der Lebensversicherung war die Zuführung mit EUR 17.336,00 (VJ Zuführung EUR 26.972,00) 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 getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage darzustellen und wird auch zukünftig 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 Gewinnanteilsätze 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 34.253.372,74 (VJ EUR 41.103.372,74).

Die Bemessungsgrundlage nach der Gewinnbeteiligungsverordnung gemäß § 4 Abs. 1 LV-GBV wurde mit EUR -2.305.831,62 (VJ EUR 10.115.633,87) ermittelt, wovon mindestens 85% für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer aufzuwenden sind und errechnet sich für gewinnberechtigte Lebensversicherungsverträge wie folgt:

Angaben in tsd. EUR	2018
Abgegrenzte Prämien	90.626
Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträgen	46.291
Aufwendungen aus Kapitalanlagen und Zinsaufwendungen	-17.834
Aufwendungen für Versicherungsfälle	-106.836
Erhöhung von versicherungstechnischen Rückstellungen abzüglich der Erträge aus der Auflösung der Zinszusatzrückstellung gem. §3 der VU-HZV	4.163
Aufwendungen für Versicherungsbetrieb	-16.470
Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen	-1.080
Steuern vom Einkommen und Ertrag	-527
Aufwendungen für die Dotierung der Zinszusatzrückstellung	-637
Bemessungsgrundlage zum 31.12.2018	-2.306

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 85,65% (85% auf Lebensversicherungsverträge von Zurich und 90% auf jene der ehemaligen Winterthur) übererfüllt.

Die Bewertung der **Personalrückstellungen** (Rückstellung für Abfertigungen, Pensionen und Jubiläumsgelder) wurde per 01.01.2016 vom Teilwertverfahren auf das laufende Einmalprämienverfahren (PUC) aufgrund der Bestimmungen aus der AFRAC-Stellungnahme 27 vom Juni 2016 umgestellt, der per 01.01.2016 ermittelte Unterdeckungsbetrag in Höhe von EUR 24.904.404,80 wird auf fünf Jahre verteilt aufgelöst. Am 31.12.2018 beträgt der Unterdeckungsbetrag EUR 11.758.292,01. Die im Jahre 2018 erfolgte Veröffentlichung neuer Sterbetafeln AVÖ2018P Angestellte wurde in den Berechnungen per 31.12.2018 vollständig berücksichtigt. Der Differenzbetrag zwischen alten und neuen Sterbetafeln wurde mit sofortiger Wirkung 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 1,66%, laufendes Einmalprämienverfahren – PUC) gebildet und beträgt 83,60% (VJ 82,52%) der fiktiven gesetzlichen und vertraglichen Abfertigungsverpflichtungen am Bilanzstichtag.

Anhang

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

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 7.926.694,40 (VJ EUR 8.002.843,60), der sich im Jahre 2018 um EUR 183.089,60 (VJ EUR 1.877.136,60) 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 (VJ EUR 859.422,53) erhöhte. Nach Zehntelauflösung beträgt dieser Aktivposten zum Bilanzstichtag EUR 79.569,55 (VJ EUR 117.790,08).

Der verbleibende Teil der **steuerrechtlichen Rückstellung für Pensionen für direkte Leistungszusagen** wurde zum 31. Dezember 2018 nach den Bestimmungen der § 14 EStG in Höhe von EUR 4.183.068,00 (VJ EUR 4.412.631,00) ermittelt. Zusätzlich enthält die Pensionsrückstellung einen versteuerten Betrag in Höhe von EUR 25.137.830,60 (VJ EUR 15.940.943,39).

Die unternehmensrechtliche Rückstellung für Pensionen beträgt 76,55% (VJ 60,17%) des berechneten Deckungskapitals der Pensionsanwartschaften und des Barwertes der flüssigen Pensionen (EUR 29.320.898,60/ VJ EUR 20.353.564,40; laufendes Einmalprämienverfahren – PUC, Rechnungszinssatz 2,04%). 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. den Bestimmung des ASVG/APG, exklusive der Bestimmungen der Korridor pension, in Ansatz gebracht.

Die **Rückstellung für Jubiläumsgelder** in Höhe von EUR 2.310.547,00 (VJ EUR 2.189.025,00) wurde nach versicherungsmathematischen Grundsätzen mit einem Rechnungszinssatz von 1,57% (Einmalprämienverfahren-PUC-Methode) unter Berücksichtigung einer fünfjährigen Karenz ermittelt. Weiters wurde ein Gehaltstrend in Höhe von 2,5% in der Berechnung berücksichtigt.

Sämtliche Geschäftsfälle werden in Euro gebucht; auf fremde Währung lautende Belege werden mit dem Kurs zum Zahlungsstichtag 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 Verlust-

rechnung aufgenommenen abgegrenzten Prämien betragen EUR 2.860.656,82 (VJ EUR 1.319.342,11), davon entfallen EUR 999.618,76 (VJ EUR 398.654,52) auf abgegrenzte Prämien, die um 1–2 Quartale und EUR 1.861.038,06 (VJ EUR 920.687,59), 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 884.416,54 (VJ EUR 496.206,03) entfallen EUR 131.949,73 (VJ EUR -223.379,18) auf abgegrenzte Prämien, die um ein Jahr zeitversetzt verrechnet werden.

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

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

Anhang

Erläuterungen zu Posten der Bilanz

Der **Grundwert der bebauten und ungebauten Grundstücke** beträgt in der Abteilung Schaden/Unfall EUR 13.961.694,21 (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 2018 für die Abteilung Schaden/Unfall EUR 8.382.178,79 (VJ EUR 8.642.110,73) und für die Abteilung Leben EUR 20.986.219,33 (VJ EUR 21.307.432,77).

In den „**Sonstigen Rückstellungen**“ in der Schaden- und Unfallversicherung ist die Rückstellung für nicht konsumierte Urlaube mit einem Betrag von EUR 4.232.067,32 (VJ EUR 4.359.597,29) und die Rückstellung für Jubiläumsgelder mit EUR 2.310.547,00 (VJ EUR 2.189.025,00) enthalten.

In den „**Anderen Verbindlichkeiten**“ in der Schaden- und Unfallversicherung sind Verbindlichkeiten aus Steuern in Höhe von insgesamt EUR 16.831.850,15 (VJ EUR 16.075.540,75) sowie Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit in Höhe von EUR 1.883.544,49 (VJ EUR 1.841.758,37) enthalten.

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 380.000,00 (VJ EUR 370.000,00) für 2019 und für die folgenden vier Jahre insgesamt rund EUR 1.600.000,00 (VJ EUR 1.575.000,00) betragen.

Die Anteile an verbundenen Unternehmen und Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, an den nachfolgenden Bilanzposten stellen sich zum 31. Dezember 2018 im Vergleich zum 31. Dezember 2017 wie folgt dar:

Angaben in
tsd. EUR

	Verbundene Unternehmen		Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	
	2018	2017	2018	2017
Schaden/Unfall:				
Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	6.891,0	4.200,3	0,0	0,0
Sonstige Forderungen	574,0	1.320,6	0,0	0,0
Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	14,2	1.989,0	0,0	0,0
Andere Verbindlichkeiten	1.596,9	3.540,2	0,0	0,0
Leben:				
Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	0,0	0,0	0,0	0,0
Sonstige Forderungen	0,0	0,0	0,0	0,0
Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	659,5	196,6	0,0	0,0
Andere Verbindlichkeiten	0,0	216,5	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 7,1 Mio.

Angaben in tsd. EUR	Immaterielle Vermögens- gegenstände	Grundstücke und Bauten	Anteile an verbundenen Unternehmen	Beteiligungen
Schaden/Unfall:				
Stand 31.12. 2017	10.373,2	92.596,7	246,6	47,4
Zugänge	7.316,4	716,8	0,0	0,0
Abgänge	0,0	0,0	0,0	0,0
Abschreibungen	-219,1	-2.611,6	0,0	0,0
Stand 31.12.2018	17.470,6	90.701,9	246,6	47,4
Leben:				
Stand 31.12. 2017	0,0	146.743,6	0,0	8.217,5
Zugänge	0,0	1.229,1	0,0	0,0
Abgänge	0,0	0,0	0,0	0,0
Abschreibungen	0,0	-3.308,9	0,0	0,0
Stand 31.12.2018	0,0	144.663,9	0,0	8.217,5

Anhang

Erläuterungen zu Posten der Gewinn- und Verlustrechnung

Die **verrechneten Prämien**, die **abgegrenzten Prämien**, die **Aufwendungen für Versicherungsfälle**, die **Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb** und der **Rückversicherungssaldo in der Schaden- und Unfallversicherung** gliedern sich im Jahre 2018 wie folgt auf:

Gesamtrechnung 2018

Angaben in tsd. EUR	Verrechnete Prämien ¹⁾	Abgegrenzte Prämien	Aufwendungen für Versicherungsfälle ²⁾	Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb ³⁾	Rückversicherungssaldo ⁴⁾
Direktes Geschäft:					
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
Direktes Geschäft	503.287	503.890	329.172	154.934	-16.278
Indirektes Geschäft:					
Sonstige Versicherungen	2.861	2.861	1.109	632	-548
Indirektes Geschäft	2.861	2.861	1.109	632	-548
Direktes und indirektes Geschäft gesamt	506.147	506.751	330.280	155.566	-16.826

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)

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 2017

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

1) Ohne Nebenleistungen der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer

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

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

4) in Höhe von insgesamt EUR 83.763,01 (Ertrag)

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

Anhang

Die **Prämien für Lebensversicherungen** gliedern sich im Jahre 2018 wie folgt auf:

Angaben in tsd. EUR		Gesamt
Direktes Geschäft	149.902	
Indirektes Geschäft	884	150.786 (VJ EUR 198.498)
Einzelversicherungen	123.004	
Gruppenversicherungen	27.782	150.786
Verträge mit Einmalprämien	30.235	
Verträge mit laufenden Prämien	120.551	150.786
Verträge mit Gewinnbeteiligung	90.383	
Verträge ohne Gewinnbeteiligung	60.403	150.786
Verträge traditionelle Lebensversicherung	91.098	
Verträge der fonds- u.indexgeb. Lebensvers.	59.688	150.786

Im Vorjahr wurden die Einmalerläge in der klassischen Lebensversicherung durch ein außergewöhnlich hohes Geschäft in der betrieblichen Altersvorsorge beeinflusst.

Der **Rückversicherungssaldo der Lebensversicherung** (Abgabe) ist zum 31. Dezember 2018 mit EUR 652.634,50 negativ (VJ EUR 415.412,47 negativ).

In der Lebensversicherung wurden die gesamten Erträge abzüglich Aufwendungen aus der Kapitalveranlagung in Höhe von EUR 28.859.814,12 (VJ EUR 41.147.574,55) gemäß den Anordnungen der Rechnungslegungsverordnung in die technische Rechnung übertragen.

Die Aufwendungen für den Abschlussprüfer im Geschäftsjahr betragen EUR 205.200,00 (VJ EUR 197.496,00). Davon entfallen 120.504,00 (VJ EUR 121.200) auf Aufwendungen für die Abschlussprüfung, EUR 69.096,00 (VJ EUR 76.296,00) auf andere Bestätigungsleistungen und EUR 15.600,00 (VJ EUR 0,00) 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	51.574	48.858
Aufwendungen für Abfertigungen	3.530	4.184
Aufwendungen für Altersversorgung	11.410	4.678
Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	16.918	17.019
Sonstige Sozialaufwendungen	657	1.873

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 141.866,00 (VJ EUR 133.225,00 Ertrag) sind in den oben angeführten Posten enthalten.

Die **Aufwendungen für Altersversorgung** teilen sich in Zusagen, für welche eine Rückstellung angesetzt sind (EUR 8.988.691,35 / VJ EUR 3.541.668,15) und Zusagen, die ausschließlich auf Beiträge zu leisten sind (EUR 2.421.621,26 / VJ EUR 1.135.833,09) auf.

Im direkten Versicherungsgeschäft der Abteilung Schaden- und Unfallversicherung fielen im Geschäftsjahr 2018 **Provisionen** in Höhe von EUR 72.143.611,91 (VJ EUR 64.528.536,29) an, ohne Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 31.538,9 (VJ EUR 14.552,83); in der Abteilung Lebensversicherung betragen die Provisionen des direkten Versicherungsgeschäftes nach Abgrenzung der noch nicht verdienten Provisionsanteile EUR 11.532.599,82 (VJ EUR 11.339.978,34). Von den im Geschäftsjahr angefallenen Personalaufwendungen in Höhe von EUR 84.089.808,57 (VJ EUR 76.612.169,85) (ohne Provisionen für Außendienstmitarbeitende) entfallen EUR 34.850.655,96 (VJ EUR 31.750.799,14) auf den Versicherungsabschluss und EUR 29.738.503,81 (VJ EUR 27.094.234,58) auf den Versicherungsbetrieb.

In der Schaden- und Unfallversicherung werden **„Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen“** in Höhe von EUR 596.959,64 (VJ EUR 1.712.901,50) und in der Abteilung Leben von EUR 3.159.231,33 (VJ EUR 5.351.827,16) 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 2017 ist eine Steuergutschrift über beide Bilanzabteilungen in Höhe von EUR 1.039.552,74 enthalten.

Im Jahr 2018 wurden gem. § 198 Abs. 9 UGB aktive latente Steuern in der Bilanz ausgewiesen, dabei wurde der Erstansatz per 01.01.2016 (EUR 19.655.567,71) gem. der Übergangsregel im § 906 Abs. 34 UGB auf 5 Jahre verteilt angesetzt. Im Wesentlichen betreffen die aktiven Steuerlatenzen Liegenschaften, Investmentfonds, Rückstellungen für Sozialkapital, Rückstellung für künftige Gewinnverwendung, Schwankungsrückstellung, Rückstellung für noch nicht abgewickelte Schadensfälle und sonstige versicherungstechnischen Rückstellungen in Höhe von EUR 23.583.605,10/ VJ EUR 22.497.418,57.

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

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

Anhang

Die Gewinnbeteiligung in der Lebensversicherung

Bisherige Zurich-Verträge

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

Zinsgewinnanteil:

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

AVB 2015/7	0,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/8	1,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/3b	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/4b	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/6b	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/7b	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2015/8	1,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3a	1,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/3b	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/4	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/4a	1,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/6	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2016/8	1,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3a	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/3b	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/4	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/4a	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2017/8	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/3	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/3a	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/4	2,75%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/4a	2,25%	der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung
AVB 2019/9	2,75%	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

Anhang

AVB 2009/3	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2009/6	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/1	1,750‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/2	0,450‰	der garantierten Erlebenssumme
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 2019 mit nachstehendem Überzinssertragnis 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	0,500%
AVB 2011/5	0,750%
AVB 2012/5	1,000%
AVB 2015/5	1,250%
AVB 2016/5	1,250%
AVB 2017/5	0,000%

Sonderbonus und Gewinnplusrenten entfallen 2019 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 0,50% der Grund- und Bonusrente und für AVB 2017/5 2,75% der Grundrente.

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

Der Sofortbonus (Gewinndividende) beträgt für:

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

Anhang

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

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

Gewinnanteile:

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

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

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

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

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

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

AVB Kapitaltarife 2000

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

AVB Kapitaltarife 2004

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

AVB Kapitaltarife 2006

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

AVB Erlebensvers. nach Tarif 97

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

AVB laufende Renten

nach Tarif R1, R1G

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

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

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

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

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

Abrechnungsverband Risikoversicherungen 1995

Prämienreduktion um 40%

Anhang

Angaben über rechtliche Verhältnisse

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

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

Am 31. Dezember 2018 bestanden Beteiligungen in Höhe von mindestens 20 Prozent der Anteile an folgenden Unternehmen:

	Anteil am Kapital am 31.12.2018 in Prozent	Letzter Jahresabschluss für das Jahr	Eigenkapital in tsd. EUR	Jahresüberschuss/ fehlbetrag in tsd. EUR
Zurich Immobilien Liegenschafts- verwaltungs-GmbH, Wien	100,00	2017	63	33
INTEGRA Versicherungsdienst GmbH, Wien	100,00	2017	-22	63
Zurich Service GmbH, Wien	100,00	2017	35	105
BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft, Wien	50,00	2017	35.568	6.806
ZSG Kfz- Zulassungsserviceges.m.b.H., Wien	33,33	2017	220	35

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

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

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

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

Die Aufstellung eines Konzernabschlusses kann gemäß § 245 Abs. 1 UGB unterbleiben, da dem Konzernabschluss der Zurich Insurance Group, Mythenquai 2, 8002 Zurich, (abrufbar im Internet unter www.zurich.com), dessen Vollkonsolidierungskreis die Gesellschaft angehört, Befreiungswirkung gemäß diesen Bestimmungen der Befreiungsverordnung zukommt.

Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Es liegen keine wesentlichen Ereignisse nach dem Bilanzstichtag vor.

Angaben über personelle Verhältnisse

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

Vorsitzende:

Andrea Stürmer MSc, MPA

Ordentliche Mitglieder:

Mag.^a Silvia Emrich

Kurt Möller

Dr. Jochen Zöschg

Mag. Andreas Heidl, ieMBA

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

Vorsitzender:

Dr. Daniel Englberger

Vorsitzender-Stellvertreter:

Carl-Emanuel Schillig

Sonstige gewählte Mitglieder:

Claudia Backenecker (ab 20.03.2018)

Christoph Gaus (bis 05.02.2018)

Vom Betriebsrat entsandte Mitglieder:

Rene Neubauer

Herbert Kretschy

Die durchschnittliche Zahl der ArbeitnehmerInnen betrug 1.208, (VJ 1.223), davon entfallen 1.204 (VJ 1.218) auf Angestellte und 4 (VJ 5) auf ArbeiterInnen, davon 1 (VJ 2) HausbesorgerInnen. Nach Funktionsbereichen aufgegliedert entfallen durchschnittlich 724 (VJ 733) MitarbeiterInnen auf den Versicherungsabschluss und 484 (VJ 490) auf den Betrieb.

Bei Mitgliedern des Vorstands haftet zum 31. Dezember 2018 ein Kredit in Höhe von EUR 153.146,18 aus (VJ EUR 180.211,96). Vorschüsse haften keine aus und wurden auch keine gewährt. Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Geschäftsjahr 2018 keine Kredite. Haftungen für Mitglieder des Vorstandes und des Aufsichtsrates bestanden am 31. Dezember 2018 nicht.

Anhang

Von den Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen sowie Aufwendungen für Pensionen in Höhe von insgesamt EUR 14.940.272,91 (VJ EUR 8.861.936,35), entfallen im Jahr 2018 EUR 813.617,96 (VJ EUR 575.136,65) auf Abfertigungs- und Pensionsaufwendungen für Vorstandsmitglieder und leitende Angestellte gemäß § 80 Abs. 1 AktG.

Den Mitgliedern des Vorstandes flossen im Jahre 2018 für ihre Tätigkeit Vergütungen in Höhe von EUR 1.663.246,13 (VJ EUR 2.192.805,16) zu. Die Angabe gemäß § 239 (1) Z4 lit b) UGB unterbleibt in Folge der Anwendung der Schutzklausel gemäß § 242 (4) UGB.

Im Jahr 2018 (sowie im VJ) wurden den Mitgliedern des Aufsichtsrates für ihre Tätigkeit für die Gesellschaft keine Bezüge ausbezahlt. Frühere Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Jahr 2018 keine Vergütungen.

Jahresgewinn und Gewinnverwendung

Für das Jahr 2018 weist die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft über beide Abteilungen gemeinsam einen Jahresgewinn nach Rücklagendotierung und Steuern in Höhe von EUR 36.444.664,32 (VJ EUR 47.057.083,10) aus, der zusammen mit dem Gewinnvortrag in Höhe von EUR 311.737,70 (VJ EUR 254.654,57) einen Bilanzgewinn in Höhe von EUR 36.756.403,62 (VJ EUR 47.311.737,70) ergibt. Als Ausschüttung wird eine Dividende in Höhe von EUR 36.300.000,00 (VJ EUR 47.000.000,00) vorgeschlagen, sodass ein Gewinnvortrag in Höhe von EUR 456.403,62 (VJ EUR 311.737,70) verbleibt.

Wien, den 7. März 2019

Der Vorstand:

Andrea Stürmer MSc, MPA

Mag.^a Silvia Emrich

Kurt Möller

Dr. Jochen Zöschg

Mag. Andreas Heidi, ieMBA

Bestätigungsvermerk

Bericht zum Jahresabschluss

Prüfungsurteil

Wir haben den Jahresabschluss der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, Wien, bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2018, 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 2018 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

Für die Festlegung von Annahmen hinsichtlich Zinssätzen, Kosten, Sterblichkeit und Storno zur Bewertung der Deckungsrückstellung hat der Vorstand Einschätzungen und Erwartungen von zukünftigen Ereignissen zu treffen. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung der Deckungsrückstellung 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 Kernkontrollen getestet,
- die der Berechnung zugrundeliegenden Daten stichprobenweise mit den Basisdokumenten und Nebenbüchern abgestimmt,
- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden überprüft,

Anhang – Bestätigungsvermerk

- aktuarielle Spezialisten eingesetzt und die verwendeten Modelle und Annahmen mit unserem Branchenwissen sowie unserer Erfahrung gegen anerkannte aktuarielle Praktiken abgeglichen,
- die Ergebnisse verplausibilisiert und
- aktuarielle Einzelfallprüfungen der Angemessenheit der Deckungsrückstellung durchgeführt.

Die der Bewertung zugrundeliegenden Modelle und Annahmen sind sachgerecht. 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 Berechnung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle verlangt vom Vorstand Ermessensentscheidungen, Schätzungen und Annahmen. Diese sind insbesondere hinsichtlich der Bewertung der bekannten Schadensfälle sowie im Hinblick auf Anzahl und Höhe von zum Bilanzstichtag bereits eingetretenen, aber noch nicht gemeldeten Schäden erforderlich. 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 Kernkontrollen 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
- stichprobenweise einzelne Rückstellungen für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle auf angemessene Bewertung geprüft.

Die der Bewertung zugrundeliegenden Modelle und Annahmen sind sachgerecht. 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

Das anhaltend schwierige makroökonomische Umfeld sowie die Volatilität auf den Kapitalmärkten stellen weiterhin ein inhärentes Risiko bei der Bewertung der Kapitalanlagen dar. Ermessensentscheidungen sind insbesondere im Rahmen der Beteiligungsbewertung und der Bonitätsbeurteilung im Zusammenhang mit dem

gemilderten Niederstwertprinzip zu treffen. Der Vorstand hat Ermessensentscheidungen, Schätzungen und Annahmen zu treffen. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung haben.

Aufgrund des beschriebenen Sachverhalts wurde die Bewertung der Kapitalanlagen 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 Kernkontrollen getestet,
- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden überprüft,
- die Wertansätze einzelner Kapitalanlagen stichprobenhaft geprüft,
- den Bestand mittels Depotauszügen geprüft,
- externe Bewertungsgutachten von Immobilien validiert und einzelne Kapitalanlagen auf deren Werthaltigkeit geprüft

Die Bewertung der Kapitalanlagen erachten wir als sachgerecht und 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 17. Mai 2017 als Abschlussprüfer gewählt. Wir wurden am 16. Juli 2017 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 7. März 2019
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

Landesdirektion Wien

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

Landesdirektion Niederösterreich

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

Landesdirektion Oberösterreich

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

Landesdirektion Steiermark

Leiter: Ing. Gilbert Schuller (ab 08.08.2018)
Akad. Vkm. Martin Sturm (bis 07.08.2018)
8010 Graz, Schmiedgasse 40
Telefon (0316) 82 4591; Fax (0316) 82 4591 8043

Landesdirektion Burgenland

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

Landesdirektion Kärnten und Osttirol

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

Landesdirektion Salzburg

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

Landesdirektion Tirol und Vorarlberg

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

BONUS Vorsorgekasse AG

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

BONUS Pensionskassen AG

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

Concisa Vorsorgeberatung und Management AG

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

Zurich Connect – Die Online Versicherung

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

Zurich Service Center

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

Zurich Service GmbH

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

Liegenschaftsbesitz

Wien

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

Klagenfurt

- Salmstraße 3 / Geyerschütt (Anteil)

Linz

- Wiener Straße 48
- Hasnerstraße 2 (Anteil)

Herausgeber und Medieninhaber:

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

Rechtsform: Aktiengesellschaft

Sitz der Gesellschaft: Wien

Inhalte, Design: Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft


Druck: Druckerei Janetschek GmbH

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

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



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

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

März 2019 GB18 E0,05 Druckfehler und Änderungen vorbehalten


ZURICH®