

## **Zurich wächst 2019 deutlich bei Prämien und steigert die Kundenzufriedenheit**

Wien, 02. April 2020. Die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft (Zurich) setzt ihren Erfolgskurs fort und schließt das Geschäftsjahr 2019 positiv ab. Das Unternehmen verzeichnet erfreuliche Zuwächse in strategisch wichtigen Sparten. Die Kundenzufriedenheit erreicht ein neues Niveau.

Zürich Versicherungs-  
Aktiengesellschaft  
Schwarzenbergplatz 15  
A-1010 Wien

Öffentlichkeitsarbeit  
[http://www.zurich.at/ueber-  
uns/presse](http://www.zurich.at/ueberuns/presse)  
Kontakt: [presse@at.zurich.com](mailto:presse@at.zurich.com)  
Tel: 01/50 125-1456  
Fax: 01/50 125-1681

„Wir haben 2019 sehr gut abgeschlossen. Wir konnten viele neue Kundinnen und Kunden gewinnen und haben das Kundenerlebnis weiter verbessert. Im Geschäftsbereich Schaden-Unfall haben wir vor allem in den Nicht-Kfz-Sparten das Marktwachstum deutlich übertroffen. In der Lebensversicherung konnten wir bei den laufenden Prämien entgegen dem Markttrend wachsen. Wir haben auch weiter in unsere Zukunft investiert, insbesondere in die Erneuerung unserer IT-Infrastruktur und in eine mitreißende Unternehmenskultur. 2019 wurden wir für unsere Produkte und Services erneut mehrfach ausgezeichnet“, fasst Andrea Stürmer, Vorsitzende des Vorstandes von Zurich Österreich, die Erfolge des abgelaufenen Jahres zusammen.

### **Prämienvolumen steigt trotz schwieriger Marktbedingungen**

Zurich konnte in einem herausfordernden Marktumfeld das Volumen der verrechneten direkten Bruttoprämien um rund 1% auf 659 Millionen Euro steigern.

Im Bereich Schaden/Unfall stiegen die Prämieinnahmen um 4,7% auf 527 Millionen Euro. Das strategisch wichtige Nicht-Kfz-Geschäft trug dazu mit einem Wachstum von 6,4% bei. Diese Entwicklung ist hauptsächlich auf überdurchschnittliche Zuwachsraten in den Sachsparten und der Rechtsschutzversicherung zurückzuführen.

Anhaltend positiv und deutlich besser als der schrumpfende Markt entwickelten sich die laufenden Prämien in der Lebensversicherung. Sie verzeichneten einen Zuwachs von 1,3%. Wachstumsmotor war die fondsgebundene Lebensversicherung mit einem Prämienplus von 3,2%. Insgesamt betragen die direkten Bruttoprämieinnahmen in der Lebensversicherung 132 Millionen Euro.

### **Fast 500 Millionen Euro an Leistungszahlungen für Kundinnen und Kunden**

Im Jahr 2019 erbrachte Zurich insgesamt 491 Millionen Euro an Leistungen für Kundinnen und Kunden. In der Schaden-Unfallversicherung betragen die Schadenszahlungen brutto 321 Millionen Euro. Die Leistungen aus der Lebensversicherung beliefen sich auf 170 Millionen Euro. Stürmer: „Wir haben jeden Tag durchschnittlich fast 1,5 Millionen Euro an Leistungen gezahlt. Damit haben wir dazu beigetragen, Schicksalsschläge unserer Kundinnen und Kunden finanziell abzufedern und Existenzen zu retten.“

### **Kosten insgesamt wie erwartet**

Die Combined Ratio netto (kombinierte Schaden-Kosten-Quote) lag im Jahr 2019 bei 99,5%. Aufgrund mehrerer Großschäden erhöhte sich der Netto-Schadenaufwand im Eigenbehalt um 8,0% auf 175 Millionen Euro. Damit ergab sich ein Schadensatz von 72,6%. Der Kostensatz netto lag bei 26,9%. Gestiegene Provisionsaufwendungen als Resultat der Geschäftsausweitung sowie ein Anstieg der Projekt- und Personalkosten prägten die Kostenentwicklung. Mag. Silvia Emrich, Mitglied des Vorstandes und CFO: „Wir haben Personal aufgestockt und verstärkt in unser digitales Transformationsprogramm investiert. Damit haben wir bewusst einen Kostenanstieg in Kauf genommen.“

### **Attraktive Gesamtverzinsung**

Das Nettofinanzergebnis konnte dank vorteilhafter Entwicklungen auf dem Kapitalmarkt und deutlich gestiegener Marktwerte der Kapitalanlagen um 37 Millionen Euro auf 72 Millionen Euro verbessert werden.

Emrich: „Unsere nachhaltige und verantwortungsbewusste Anlagepolitik hat sich auch im abgelaufenen Geschäftsjahr bezahlt gemacht. Damit können wir in der klassischen Lebensversicherung für unsere Kundinnen und Kunden eine attraktive Gesamtverzinsung in der Höhe von 2,5% bieten.“

Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) betrug 10 Millionen Euro und lag damit um 4 Millionen Euro höher als im Vorjahr.

### **Kundenzufriedenheit auf neuem Niveau**

Stürmer: „Wir sind in ganz Österreich für rund 725.000 Kundinnen und Kunden da. Mit unseren Produkten bieten wir finanziellen Schutz. Mit unseren Services unterstützen wir von Mensch zu Mensch – rasch, unkompliziert und treffsicher. Unsere Kundinnen und Kunden wissen das zu schätzen.“

Im Jahr 2019 hat sich Zurich weiter auf die Verbesserung des Kundenerlebnisses konzentriert und dieses anhand des Net Promoter Scores gemessen. Im Vergleich zum Vorjahr wurde die Kundenzufriedenheit wiederum deutlich verbessert. Diese Entwicklung bestätigte auch der Recommender Award des Finanz-Marketing Verbands Österreich (FMVÖ). Beide Marken des Unternehmens, Zurich und Zurich Connect, erhielten das Prädikat „sehr gute Kundenorientierung“.

Weitere Auszeichnungen erhielt das Unternehmen für seine Produkte und Services von AssCompact, ÖGVS-Gesellschaft für Verbraucherstudien und anderen unabhängigen Institutionen sowie von kununu als einer der Top-Arbeitgeber mit der modernsten Unternehmenskultur in Österreich.

Weitere Informationen:  
Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft  
Öffentlichkeitsarbeit  
Mag. Daniela Sisa, [presse@at.zurich.com](mailto:presse@at.zurich.com)  
Telefon: (01) 501 25 -1456  
[www.zurich.at](http://www.zurich.at)  
[www.zurich-connect.at](http://www.zurich-connect.at)

**Zurich Insurance Group (Zurich)** ist eine führende Mehrspartenversicherung, die Dienstleistungen für Kunden in globalen und lokalen Märkten erbringt. Mit rund 55.000 Mitarbeitenden bietet Zurich eine umfassende Palette von Produkten und Dienstleistungen im Schaden- und Unfall- sowie im Lebensversicherungsbereich. Zu ihren Kunden gehören Einzelpersonen, kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne in mehr als 215 Ländern und Gebieten. Die Gruppe hat ihren Hauptsitz in Zürich, Schweiz, wo sie 1872 gegründet wurde. Die Holdinggesellschaft, die Zurich Insurance Group AG (ZURN), ist an der SIX Swiss Exchange kotiert und verfügt über ein Level I American Depositary Receipt Programm (ZURVY), das außerbörslich an der OTCQX gehandelt wird. Weitere Informationen über Zurich sind verfügbar unter [www.zurich.com](http://www.zurich.com).

Die **Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft** zählt zu Österreichs führenden Versicherungen. Rund 1.300 Mitarbeitende setzen sich tagtäglich für das Wohl von 725.000 Kundinnen und Kunden ein. Als vielfach ausgezeichnetes Unternehmen bietet Zurich Österreich Produkte und Services im Bereich der Schaden-Unfall- und der Lebensversicherung an. In den Unternehmenswerten sind Diversität, soziale Verantwortung und Nachhaltigkeit fest verankert. Zurich Österreich führt die Marke Zurich und die Direktmarke Zurich Connect.