

## Zurich entwickelt sich gut im Ausnahmejahr 2020

**Wien, 26. März 2021. Die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft (Zurich) hat das Geschäftsjahr 2020 sehr zufriedenstellend abgeschlossen. Das Unternehmen erzielte eine positive Entwicklung in den Finanzkennzahlen, gewann trotz Einschränkungen aufgrund der COVID-19-Pandemie neue Kundinnen und Kunden und steigerte die Kundenzufriedenheit.**

„Wir sind mit den Ergebnissen im Jahr 2020 sehr zufrieden. Wir haben uns in den Geschäftsbereichen Schaden-Unfall und Leben entlang des Marktes entwickelt. Unsere Mitarbeitenden waren in einer Ausnahmezeit ohne Unterbrechung und mit großem Einsatz für unsere Kundinnen und Kunden da. So konnten wir trotz COVID-19 und den damit verbundenen Einschränkungen die Kundenzufriedenheit weiter erhöhen und unseren Kundenstock ausbauen“, resümiert **Andrea Stürmer**, Vorsitzende des Vorstandes von Zurich Österreich, das coronageprägte Jahr 2020.

### **Prämienentwicklung auf Marktniveau**

Die direkten Prämieinnahmen in der Höhe von EUR 542 Mio. stiegen um 2,8% und damit knapp über dem Marktniveau von 2,6%. In der Lebensversicherung sanken die Prämien im Vergleich zum Vorjahr um EUR 2 Mio. oder um 1,6% und damit um 0,2%-Punkte mehr als der Markt.

### **Leistungszahlungen gemäß Markttrend rückläufig**

Im Jahr 2020 beliefen sich die Schadenzahlungen brutto in der Schaden-Unfall-Versicherung auf EUR 315 Mio. und lagen damit um 8,8% unter dem Vorjahr. Dabei blieb auch die Anzahl der Schäden marktkonform deutlich hinter dem Vorjahresniveau zurück. In der Lebensversicherung sanken die Versicherungsleistungen um EUR 14 Mio. auf EUR 156 Mio., was überwiegend auf reduzierte Ablaufleistungen in der klassischen Lebensversicherung zurückzuführen war.

### **Profitabilität gegenüber Vorjahr verbessert**

Die Combined Ratio netto (kombinierte Schaden-Kosten-Quote nach Rückversicherungsabgabe) verbesserte sich aufgrund der Schadenentwicklung von 99,5% auf 93,3%. Der Schadensatz sank nicht nur aufgrund von COVID-19-Effekten auf 64,8%. Der

Kostensatz lag mit 28,5% aufgrund gestiegener Provisionsaufwendungen und Investitionen über dem Wert von 2019.

Mag. Silvia Emrich, Mitglied des Vorstandes und CFO: „Das Jahr 2020 hat uns durch die Effekte, die die Corona-Pandemie gebracht hat, vor ganz neue Herausforderungen gestellt. Schwierige Bedingungen am Kapitalmarkt und Unsicherheit über die weitere wirtschaftliche Entwicklung erforderten besonders umsichtiges Finanzmanagement. Wir als Zurich haben trotzdem weiter in unsere Zukunft investiert. Im Fokus standen dabei das Kundenerlebnis, unsere Mitarbeitenden und unser digitales Transformationsprogramm.“

### **Finanzerträge aufgrund von COVID-19-Effekten gesunken**

Die laufenden Finanzerträge sanken um 6,0% auf EUR 58 Mio. Diese Entwicklung ist vor allem auf geringere Dividendenausschüttungen und Einkünfte aus Liegenschaften aufgrund von Mietzinsreduktionen zurückzuführen. Inklusive der Marktschwankungen lag das Finanzergebnis über beide Abteilungen (exklusive fondsgebundene Lebensversicherung) mit EUR 41 Mio. unter dem Vorjahr.

Aufgrund der vorher beschriebenen Entwicklungen stieg das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) über die beiden Abteilungen Schaden-Unfall und Leben um EUR 9 Mio. oder 88,9% auf EUR 19 Mio.

### **Kundenerlebnis weiter verbessert**

Im Jahr 2020 hat Zurich gezielte Maßnahmen gesetzt, um die Kundinnen und Kunden auch während der Lockdowns weiterhin ausgezeichnet zu betreuen. Das Unternehmen hat neue Möglichkeiten zum kontaktlosen Vertragsabschluss geschaffen, Schadenbesichtigungen durch Fotonachweise ersetzt und Beratungsgespräche mittels Videokommunikation geführt. Immer mehr Kundinnen und Kunden konnten für die Nutzung des Kundenportals „Meine Zurich“ gewonnen werden. Über Social-Media-Kanäle, Newsletter und die Unternehmenswebsite ist Zurich mit der Öffentlichkeit intensiv in Kontakt geblieben. Die Summe aller Aktivitäten führte dazu, dass die Anzahl der Kundinnen und Kunden von Zurich im Jahr 2020 um mehr als 2% auf rund 740.000 gesteigert werden konnte. Gleichzeitig erhöhte sich auch die Kundenzufriedenheit, was sich in verbesserten NPS-Werten sowie Auszeichnungen, unter anderem für Zurich Connect beim Recommender-Award des Finanz-Marketing-Verbandes Österreichs, zeigte.

### **Zuversichtliche Aussichten für die Zukunft**

Stürmer: „Ich bin stolz darauf, wie gut wir mit den Herausforderungen des Corona-Jahres 2020 umgegangen sind. Mit großer Flexibilität haben unsere Mitarbeitenden kurzfristig ihren Arbeitsplatz ins Home-Office verlegt und ungebrochenen Einsatz für unsere Kundinnen und Kunden gezeigt. Trotz mehrerer Lockdowns waren wir durchgängig auf allen digitalen und telefonischen Kanälen erreichbar und haben für Prozesse, die Kontakte erforderten, neue und kreative Wege gefunden. Unsere Kundinnen und Kunden haben wir individuell und mit flexiblen Lösungen unterstützt. Wir sind gut aufgestellt und blicken mit Optimismus in die Zukunft.“

Weitere Informationen:

Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft  
Unternehmenskommunikation  
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 im Bereich der Schaden-Unfall- und der Lebensversicherung. Rund 1.300 Mitarbeitende sind tagtäglich für 740.000 Kundinnen und Kunden da. Nachhaltigkeit, Diversität und soziale Verantwortung zählen zu den Kernwerten des Unternehmens. Zurich Österreich ist vielfach ausgezeichnet und führt die Marke Zurich und die Direktmarke Zurich Connect.