

# Geschäftsbericht 2020



## Inhalt

▶ Vorstand, Aufsichtsrat	03
▶ Vorwort – Andrea Stürmer MSc, MPA	04
▶ Lagebericht über das Geschäftsjahr 2020	05
▶ Nichtfinanzielle Erklärung	05
▶ Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2020	20
▶ Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB	30
▶ Ausblick und Schwerpunkte 2021	38
▶ Bericht des Aufsichtsrates über das Geschäftsjahr 2020	45
▶ Bilanz zum 31. Dezember 2020 mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen	46
▶ Schaden-Unfall-Versicherung – versicherungstechn. Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2020	50
▶ Lebensversicherung – versicherungstechnische Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2020	51
▶ Gesamt – nichtversicherungstechnische Rechnung Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2020	52
▶ Anhang für das Geschäftsjahr 2020	54
▶ Bestätigungsvermerk	76
▶ Zurich Geschäftsadressen	82
▶ Zurich Liegenschaften	83
▶ Impressum	84

### Erklärung der Navigationssymbole

- zurück zum Inhaltsverzeichnis
- Seite zurück
- nächste Seite
- drucken
- suchen



### Titelbild

Wir legen Wert auf nachhaltiges Engagement für die Welt, in der wir leben und arbeiten. Darum setzen wir uns für die Erhaltung einer gesunden Umwelt und der natürlichen Ressourcen ein. Zurich begreift Nachhaltigkeit als zentrales Thema, das in all unseren Geschäftsprozessen verankert ist. Das bedeutet, wir berücksichtigen Nachhaltigkeit bei unseren Investments, in unseren Produkten und Dienstleistungen und unserem Unternehmensalltag. Als Arbeitgeber ist es Zurich wichtig, Mitarbeitenden eine langfristige Perspektive zu bieten.

Fotocredit: iStock by Getty Images®

# Vorstand, Aufsichtsrat

## Vorstand

### Vorsitzende

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

### Ordentliche Mitglieder

**Mag.<sup>a</sup> Silvia Emrich** Mitglied des Vorstandes, Wien

**Kurt Möller** Mitglied des Vorstandes, Wien

**Dr. Jochen Zöschg** Mitglied des Vorstandes, Wien

**Mag. Andreas Heidl, ieMBA** Mitglied des Vorstandes, Wien

## Aufsichtsrat

### Vorsitzender

**Dr. Daniel Englberger** Zurich Insurance Group, Zürich

### Stellvertreter des Vorsitzenden

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

### Sonstige gewählte Mitglieder

**Claudia Backenecker** Zurich Insurance Group, Zürich

### Vom Betriebsrat entsandte Mitglieder

**René Neubauer** (bis 15. 12. 2020) Wien

**Herbert Kretschy** Wien

**Hubert Graser** (ab 16. 12. 2020) Wr. Neustadt

## Vorwort



2020 war ein außergewöhnliches Jahr. Wir waren trotz Corona-Pandemie immer für unsere Kundinnen und Kunden da und haben sie durch die schwere Zeit begleitet. Für 2021 blicken wir optimistisch in die Zukunft.“

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

## Inhalt

### Nichtfinanzielle Erklärung

▶ Zurich Österreich im Überblick	5
▶ Erfolge 2020	7
Unsere Rolle als Versicherer	8
Unsere Rolle als Arbeitgeber	10
Unsere Rolle als Investor	13
Unsere Rolle in der Gesellschaft	15
▶ Wesentliche Risiken und Maßnahmen zur Risikominderung	17
▶ Ziele 2021	19



## Nichtfinanzielle Erklärung

### Zurich Österreich im Überblick

#### Unsere Unternehmensstruktur

Die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft (im Folgenden „Zurich Österreich“ bzw. „Zurich“) gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group AG (im Folgenden als Zurich-Gruppe bezeichnet). Seit 1876 gibt es die österreichische Niederlassung. 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 740.000 Kundinnen und Kunden zählen Einzelpersonen, kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne. Zurich Österreich ist Arbeitgeber für rund 1.300 Mitarbeitende in allen Bundesländern. Das Unternehmen führt die Marke Zurich und die Direkt-Marke Zurich Connect.

Zurich Österreich bietet Produkte aus den Bereichen der Schaden-Unfall- und der Lebensversicherung an. Bundesweit betreiben wir vier Regionaldirektionen und 59 Geschäftsstellen.

Zurich Österreich besitzt mehrere Beteiligungen. Details dazu sind im Anhang auf Seite 73 erläutert.

#### Erlebbarer Kundenfokus

Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden da und begleiten sie in allen Lebenslagen. Kundinnen und Kunden sollen sich bei uns rundum gut aufgehoben fühlen.



ben fühlen. Das ist der Kern unserer Marke Zurich. Mit jedem Kontakt sollen sie erleben, dass sie uns wichtig sind. Das umfasst alle Bereiche von der Beratung bis zur Leistung bei Schäden. Wir wollen es für unsere Kundinnen und Kunden in jeder Hinsicht einfach machen. Daher können sie uns digital, telefonisch oder persönlich kontaktieren. Unsere Produkte sollen die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden abdecken. Bei unseren Unterlagen achten wir auf Verständlichkeit und einfache Sprache. Unsere Fortschritte messen wir regelmäßig anhand bestimmter Kundenkennzahlen. Die Ergebnisse werden unternehmensweit veröffentlicht, um in allen Teams das Bewusstsein zu schärfen, dass die Kundinnen und Kunden bei uns im Mittelpunkt stehen.

#### Beratung von höchster Qualität

Wir schätzen das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden. Qualität in der Beratung ist für uns selbstverständlich. Daher investieren wir laufend in die Ausbildung unserer Beraterinnen und Berater. Auch bei unseren Vertriebspartnern wie Agenturen, unabhängigen Versicherungsmaklern und Banken-Partnern sind unsere Kundinnen und Kunden gut aufgehoben. Im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge geben wir als einer der führenden Anbieter unsere fachliche Expertise als Ausbildungspartner der Vermittlerakademie weiter.

#### Ausgezeichnete Versicherungsprodukte

Unsere Versicherungen für Auto, Wohnung und Haus, Unfall, Rechtsschutz und viele Bereiche des Alltags sind vielfach prämiert, ebenso wie unsere Services. Für die eigene Vorsorge und die finanzielle Absicherung von Familie und Angehörigen haben wir ein großes Angebot an ausgezeichneten Lebensversicherungen und Vorsorgelösungen. Details zu unseren Auszeichnungen sind im Abschnitt „Entwicklungen und Schwerpunkte 2020“ auf Seite 23 zu finden. Für kleine, mittlere und große Unternehmen sowie multinationale Konzerne bieten wir individuelle Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikoanalyse.

#### Geschäftsumfeld und gesellschaftliche Trends

Das Jahr 2020 war weltweit von der Corona-Pandemie geprägt. Die wirtschaftliche Unsicherheit und das Krisenmanagement während der Lockdowns haben Veränderungen des gesellschaftlichen Miteinanders gebracht. Gleichzeitig haben die Einschränkungen ein Umfeld geschaffen, wie es Menschen und Organisationen noch nie erlebt haben.

Die Volatilität des Finanzmarkts und der Druck auf private Haushalte haben im Versicherungsgeschäft Spuren hinterlassen. Themen, die in den Vorjahren diskutiert wurden, wie demografische Veränderungen und Klimawandel sind in der öffentlichen Diskussion in den Hintergrund gerückt. An Bedeutung gewonnen hat dagegen die Digitalisierung, da durch den Lockdown virtuelle Kommunikation immer wichtiger und papierloses Arbeiten unabdingbar wurde. So haben sich viele Dinge beschleunigt, etwa die Umstellung auf Home-Office und die Digitalisierung im Bildungsbereich.

Aus diesen Veränderungen ergeben sich Chancen für Versicherungen. Gleichzeitig ist damit zu rechnen, dass die wirtschaftlichen Folgen aufeinanderfolgender und langanhaltender Lockdowns zahlreiche Unternehmen und private Haushalte stark belasten werden. Inwiefern die umfangreichen staatlichen Hilfs- und Unterstützungsmaßnahmen diese wirtschaftlichen Konsequenzen abfedern können, bleibt abzuwarten.

#### 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. Wir sehen Nachhaltigkeit im Zentrum des Kerngeschäfts und als wichtiges Thema in allen Tätigkeitsbereichen des Unternehmens. Das umfasst die Investmentstrategie, die Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen, den

## Lagebericht

Umgang mit natürlichen Ressourcen und die Führung und Entwicklung im Personalbereich. So wollen wir dazu beitragen, dass Zurich zu einem der verantwortungsvollsten Unternehmen in Österreich wird.

Im Jahr 2020 übernahm CEO Andrea Stürmer die Sponsorschaft für das Thema Nachhaltigkeit. Dadurch kommt auch zum Ausdruck, dass ein wesentlicher Fokus auf die Nachhaltigkeit des eigenen Betriebs gelegt wird. Organisatorisch werden die Maßnahmen mithilfe eines

Netzwerks von Nachhaltigkeits-Champions aus allen Unternehmensbereichen umgesetzt. Dieses Netzwerk fördert zudem durch Information und Kommunikation das nachhaltige Denken und Handeln im Unternehmen.



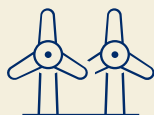
### Wir sparen Papier

Mit der elektronischen Kundenkommunikation und unserem Online-Kundenportal ersparen wir unseren Kundinnen und Kunden viele Seiten Papier.



### Wir messen, was uns gelingt

Wir haben auch für unsere Umweltaktivitäten klare Ziele festgelegt und messen laufend, wo wir stehen. Das gilt nicht nur für Österreich, sondern für die gesamte Zurich Gruppe.



### Wir gehen mit Strom umweltbewusst um

Auf den sinnvollen Umgang mit Ressourcen legen wir besonderen Wert. Erneuerbare Energie ist daher für uns eine Selbstverständlichkeit.



### Nachhaltigkeit in der Produktpalette

Kundinnen und Kunden haben im Rahmen unserer fondsgebundenen Lebensversicherung die Möglichkeit, den Anlagefokus auf nachhaltige Investments zu setzen.



### Wir setzen auf nachhaltiges Investment

Auch im Investment sind uns Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung wichtig. Darum gelten für unsere Geldanlagen Richtlinien, die diese Werte unterstützen.



## Unternehmenswerte – Der Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe

Der Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe basiert auf klaren Zielen und Werten. Diese unterstützen unsere kundenorientierte Strategie und sind für Zurich verbindlich. Alle Mitarbeitenden werden dazu in einem verpflichtenden Online-Training jährlich nachweislich geschult. Der Verhaltenskodex umfasst unter anderem die Themen faire und vor-

schriftsmäßige Geschäftsführung, Gleichstellung, Datenschutz und Dokumentensicherheit, Umgang mit Interessenkonflikten, Bekämpfung von Korruption, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung, Sicherheit, Gesundheit und Umweltschutz sowie Schutz von Vermögenswerten und Vorbeugung krimineller Handlungen.

## Erfolge 2020

Wir glauben daran, dass wir als Zurich einen wertvollen Beitrag für unsere Umwelt und unsere Gesellschaft leisten können und sind uns unserer Verantwortung bewusst. Nicht nur in unserer Rolle als Versicherer, sondern auch als Investor, als Arbeitgeber und in der Gesellschaft. Hier sind in Kürze die wichtigsten Erfolge aus 2020 angeführt, welche in den einzelnen Kapiteln ausführlich beschrieben werden:

### Unsere Rolle ...



#### ... als Versicherer

- Das Ziel unser Angebot von nachhaltigen Fonds für die fondsgebundene Lebensversicherung auf 26 Fonds zu erweitern, haben wir erreicht.
- Verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeitenden zum Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe und zu Compliance-Themen wurden durchgeführt und flächendeckend absolviert.
- Die 2019 begonnene Initiative zur Neugestaltung von Antragsunterlagen der Lebensversicherung wurde 2020 abgeschlossen.

► Lesen sie mehr auf **Seite 8**



#### ... als Arbeitgeber

- Die für 2020 geplante Anlaufstelle für Fragen der Diversität und Gleichbehandlung haben wir eingerichtet.
- Dem Themenschwerpunkt „Diversity & Inclusion“ wurde durch die Gründung von PrideZ, einer selbstorganisierten Mitarbeitergruppe zum Thema sexuelle Identität und Orientierung eine weitere Dimension der Vielfalt explizit hinzugefügt.
- Wir haben die Regelung zum Mobilen Arbeiten (MOA) auf alle Mitarbeitenden erweitert und Home-Office somit für alle möglich gemacht.
- Das Betriebliche Gesundheitsmanagement wurde auch 2020 fortgeführt. Es wurden online Vorträge und Diskussionen zur psychologischen Hilfestellung während der Lockdowns zur Bewältigung der mentalen und sozialen Herausforderung angeboten.
- Sieben Veranstaltungen zur Förderung von Geschlechtergerechtigkeit konnten 2020 vom Zurich Frauen-

Netzwerk WIN digital durchgeführt werden. Die Anzahl der WIN-Mitglieder ist um 16% gewachsen.

- Zurich ist dem MyAbility Wirtschaftsforum beigetreten und nimmt nun am Know-how-Austausch mit Experten zu Fragen der Behinderung in Beziehung zum Arbeitsplatz teil.
- Die seit 2019 bestehende Gruppe der Young Generation setzte auch 2020 mit Themen, die für die junge Generation relevant sind, auseinander.

► Lesen sie mehr auf **Seite 10**



#### ... als Investor

- 2020 konnten wir durch erste Infrastruktur Projekte, welche messbar positive ökologische und/oder soziale Wirkungen zeigen, einen Meilenstein in unserer verantwortungsvollen Veranlagungs-Strategie setzen.

► Lesen sie mehr auf **Seite 13**



#### ... in der Gesellschaft

- Die Absicherung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes im Zurich Fuhrpark durch Einziehen einer Grenze von durchschnittlich 138g/km nach WLTP (World harmonized Light vehicles Test Procedure) wurde konsequent für alle Dienstwagennutzer umgesetzt und ist weiterhin in Kraft.

- Im ersten Quartal 2020 wurde österreichweit allen Firmenfahrzeugnutzern ein kostenloses Spritspartraining in den Fahrtechnikzentren des ÖAMTC angeboten, welches von 80% der Fahrer in Anspruch genommen wurde.
- Wir konnten die Nutzeranzahl des Zurich Kundenportals um rund 20% steigern und so den Papierverbrauch reduzieren.
- An zwei digitalen Veranstaltungen mit dem Titel „Nachhaltigkeitstag“ haben mehr als 400 Mitarbeitende teilgenommen. Dabei wurden die Themen nachhaltiges Investieren, schonender Umgang mit Ressourcen, die Förderung eines nachhaltigen Kundenverhaltens und nachhaltige Personalpolitik vorgestellt.
- Die Abteilung IT & Operations ist erfolgreich in ein ÖGNI Platin zertifiziertes Bürogebäude umgezogen.
- Das Programm mit dem Verein T.I.W. und der Z Zurich Foundation wurde plangemäß und erfolgreich nach dreijähriger Laufzeit beendet. Mitarbeitende von Zurich beteiligten sich 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. Ein Folgeprogramm 2020 wurde vom Vorstand und der Z Zurich Foundation genehmigt.
- Die Zurich Community Week wurde 2020 digital durchgeführt und zahlreiche Mitarbeitende haben sich durch Beiträge und Spenden beteiligt.

► Lesen sie mehr auf **Seite 15**

## Unsere Rolle als Versicherer

### Schaden-Unfall-Versicherung

Zürich ist es wichtig, umwelt- und ressourcenschonendes Verhalten auch bei Kundinnen und Kunden zu fördern. Das bringen wir in der Produktgestaltung zum Ausdruck, zum Beispiel durch den Umwelt-Bonus in der Kfz-Versicherung. Dieser gilt für PKW mit alternativem Antrieb (Hybrid- bzw. Elektroantrieb). Zusätzlich begünstigt Zürich Kundinnen und Kunden, deren Fahrzeuge mit ihrem CO<sub>2</sub>-Ausstoß unter 120g/km liegen. Darüber hinaus fördern wir seit vielen Jahren die umweltbewusste Nutzung von Kraftfahrzeugen durch Vergünstigungen im Tarif für „Wenigfahrer“, deren jährliche Fahrtstrecke unter 7000 km bleibt. Unser Bekenntnis zum verantwortungsvollen Umgang mit unseren Ressourcen zeigen wir auch bei unseren Eigenheimversicherungen. Hier haben wir schon vor längerer

Zeit den Versicherungsschutz für Photovoltaik- und Solaranlagen als festen Bestandteil integriert.

### Lebensversicherung

Als Anbieter von Lebensversicherungen tragen wir eine besondere Verantwortung.

Die Kapitalanlage in der klassischen Lebensversicherung unterliegt strengsten gesetzlichen und internen Auflagen und wird von einem Treuhänder der Finanzmarktaufsicht überwacht. Zürich ist bestrebt in ihren Kapitalanlagen einen hohen Grad an Sicherheit, Liquidität und Rentabilität sicherzustellen. Wir richten unsere strategische Asset Allokation darauf aus, langfristige, laufende Erträge zu erzielen.

Im Bereich der fondsgebundenen Lebensversicherung haben wir weitere Schritte in Richtung Nachhaltigkeit gesetzt:

- ▶ Die Fondspalette wurde auf 26 nachhaltige Fonds erweitert.
- ▶ Wir haben einen zusätzlichen Fundbasket entwickelt, der auf dem bereits bestehenden nachhaltigen „Fair“-Basket aufbaut: Der „Nachhaltigkeits-Dynamic“.
- ▶ Parallel dazu wurde der Fundbasket „Fair“ optimiert und in „Nachhaltigkeit-Balanced“ umbenannt.
- ▶ Im Zuge dieser Erweiterungen haben wir unseren digitalen Beratungsassistenten „Alfonds“ zur Auswahl der Fonds optimiert.



”

Im Vertrieb haben wir neue Wege beschritten. Mit Mut und Kreativität haben wir trotz Distanz Nähe zu unseren Geschäftspartnern gezeigt und sind in der Kundenberatung auf digitale Medien umgestiegen.“

**Dr. Jochen Zöschg**

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Vertrieb und Markt Management

### Fokus auf das Kundenerlebnis

Die Erwartungen der Kunden ändern sich im Laufe der Zeit und werden durch Käuferlebnisse aus anderen Branchen geprägt. Einfachheit, Transparenz und Geschwindigkeit sind für Kundinnen und Kunden zunehmend wichtig. Wir messen anhand von strategischen Kunden-Kenngrößen wie gut wir diese Erwartungen erfüllen. Im Jahr 2020 haben wir sie so angepasst, dass das Kundenerlebnis noch mehr in den Mittelpunkt rückt.

Gerade im Ausnahmejahr 2020 war die Kommunikation mit unseren Kundinnen und Kunden besonders wichtig, um das Vertrauen in dieser schwierigen Zeit zu erhalten. Daher haben wir unsere Social-Media-Kanäle Facebook, Instagram und

YouTube noch intensiver bespielt. Auf der Website haben wir einen eigenen Bereich „bleib gesund“ für aktuelle Informationen rund um Corona eingerichtet. Dort wurde immer zeitnah über unsere Erreichbarkeit und geöffnete oder geschlossene Kundenservice- und Zulassungsstellen informiert. Zusätzlich haben wir hilfreiche Tipps (zum Beispiel Unfallvermeidung im Haushalt, Freizeitgestaltung mit Kindern) zur Verfügung gestellt. Auch mit etlichen Sondernewslettern zu Themen wie Kontaktmöglichkeiten, elektronische Signatur und außerordentliche Services haben wir Kundinnen und Kunden immer zeitgerecht informiert.

Weiters haben wir unsere Abonnentinnen und Abonnenten während des Lock-

downs mit psychologischen Tipps sowie dem Superhelden-Schutzprogramm für Kinder unterstützt.

2020 haben wir außerdem das Thema „Einfache Sprache“ ausgebaut. So haben wir mehr als 200 Mitarbeitende in Webinaren geschult und sie mit Leitfäden und Tipps ausgestattet. Darüber hinaus haben wir mehr als 70 Standardbriefe überarbeitet und klarer und verständlicher formuliert. Einen besonderen Schwerpunkt in der Kommunikation legten wir neben den aktuellen Themen auf Nachhaltigkeit und unser soziales Engagement

Aufgrund der Corona-Situation waren auch in der persönlichen Kundenanspra-



che kreative Ideen gefragt. Im Sommer waren wir mit Captain Zurich auf Geschäftsstellen-Tour. Unter strenger Einhaltung aller Sicherheitsvorschriften ist Captain Zurich dabei als Blickfang aufgetreten und war ein beliebtes Fotomotiv. Mit Gewinnspielloser konnte man einen Familienurlaub sowie zahlreiche Sofortpreise gewinnen. Gerne angenommen wurden Mund-Nasen-Schutz und Desinfektionsmittel mit Zurich-Logo. Zur Positionierung unserer Marke haben wir im November 2020 österreichweit die Verkehrspatronanz auf Kronehit übernommen.

Bei der Messung der Kundenzufriedenheit setzen wir weiterhin auf den „transactional Net Promotor Score (t-NPS)“. Bei dieser Methode werden Zufriedenheit und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung abgefragt. Dies geschieht an definierten „Touchpoints“, d. h. an den Berührungspunkten zwischen Zurich und Kunden. Im Rahmen der „t-NPS Blue Print“-Initiative haben wir 2020 speziell die Touchpoints für den digitalen Bereich erweitert. Diese liefern nun ein noch umfassenderes Bild darüber, wie uns unsere Kundinnen und Kunden wahrnehmen. Sie zeigen auf, auf welchen Gebieten wir uns verbessern können. Die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden werden regelmäßig mit den verantwortlichen Bereichen besprochen, um daraus Maßnahmen abzuleiten. Dadurch konnten wir den t-NPS-Wert im Jahr 2020 weiter verbessern.

2020 haben sich durch gezielte Aktivitäten rund 20% mehr Kundinnen und Kunden online für unser Kundenportal „Meine

Zurich“ registriert. Das freut uns sehr, denn durch die Online-Registrierung wird die Kommunikation zwischen Zurich und unseren Kundinnen und Kunden einfacher, schneller und umweltfreundlicher.

Im Privatkundenbereich verfolgten wir konsequent unseren bewährten, Zurich-spezifischen Ansatz der PLUS-Beratung. Wir wollen Kundinnen und Kunden bestmöglich über bestehende und potenzielle Risiken aufklären und ihnen Wege zur Absicherung zeigen. Dafür ist ein ganzheitlicher Blick auf die Lebenssituation der Kundin oder des Kunden erforderlich. Die PLUS-Beratung ist ein hochqualitativer, umfassender Beratungsansatz, den wir selbst entwickelt haben. Im Beratungsgespräch erhalten Kundinnen und Kunden einen guten Überblick über die für sie wichtigen Versicherungsthemen.

### Beschwerdemanagement

Versicherungen werfen aufgrund ihrer Komplexität häufig Fragen auf. In einigen Fällen entstehen daraus Unsicherheiten und Missverständnisse. Die Ombudsstelle von Zurich ist im Beschwerdefall zentrale Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden, prüft deren Anliegen und setzt sich für eine angemessene Lösung ein. Im Jahr 2020 hat die Ombudsstelle 522 Anliegen aus den Bereichen Schaden-Unfall und Leben in durchschnittlich sieben Kalendertagen beantwortet.

### Datenschutz

Wir nehmen das Thema Datenschutz bei der Verarbeitung von Kunden- und Mitarbeiterdaten sehr ernst. Bei Zurich

gibt es dazu ein umfangreiches, internes Regelwerk und entsprechende Leitlinien. Dazu gehören die Leitlinie zum Datenschutz, die Leitlinie zur Information Governance, die Leitlinie zur Informationssicherheit sowie die Leitlinie zum Informationssicherheits-Risiko. Wir verpflichten uns, Kundendaten in sorgfältiger und verantwortungsvoller Art und Weise zu verarbeiten. Innerhalb von Zurich sorgen Vorgaben sowie spezifische Kontrollen für die Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz. Darüber hinaus finden für alle Mitarbeitenden regelmäßig verpflichtende Schulungen zu diesem Thema statt.

Um die Qualität des Datenschutzes weiter zu verbessern, setzt Zurich derzeit das Projekt „IT-Governance Refinement“ um. Das Ziel dabei ist, Maßnahmen zur Informationssicherheit und zum Datenschutz zu schärfen. Das übergeordnete Ziel des Projektes ist es, die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten bei Zurich langfristig sicherzustellen.

Als verantwortungsvoller Versicherer haben wir uns zu folgenden Versprechen verpflichtet:

- ▶ Wir bewahren die Daten unserer Kundinnen und Kunden sicher auf.
- ▶ Wir werden personenbezogene Daten zu keinem Zeitpunkt verkaufen.
- ▶ Wir geben keine personenbezogenen Daten weiter, ohne unsere Kundinnen und Kunden darüber transparent zu informieren.

## Lagebericht

### Unsere Rolle als Arbeitgeber

Die Haltung und auch die emotionale Beteiligung aller Mitarbeitenden sind maßgeblich dafür, dass wir unsere Vision das beste Kundenerlebnis am Markt zu bieten, erreichen können. Wir fördern daher eine Kultur des Miteinanders und des gemeinsamen Sinns. Diesen sehen wir darin, für unsere Kundinnen und Kunden da zu sein, wann immer sie uns brauchen. Auch wollen wir unserer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und für die Welt, in der wir leben, gerecht werden und diese in den Mittelpunkt unseres Handelns stellen. Nachhaltigkeit und Kundenfokus haben für uns denselben Stellenwert. Ganz klar ist, dass wir unsere Vision nur erreichen können, wenn wir auch weiterhin auf unsere Unternehmenskultur setzen. Dieser haben wir sogar einen Namen gegeben: Z`Spirit.

Z`Spirit prägt unseren Umgang miteinander und unser Verständnis von Führung. Wir bei Zurich sind über alle Hierarchien hinweg ganz unkompliziert per Du und fühlen uns einem Team zugehörig. Uns verbinden eine sinnvolle Aufgabe und der Ansporn, für unsere Kundinnen und Kunden da zu sein. Dies ist ein Zusammenspiel aller Unternehmensbereiche auch jener die nicht in direkten Kundenkontakt stehen und so bedeutet unser Z`Spirit für uns auch, dass wir einander unterstützen, wo und wann auch immer nötig.

#### Zusammensetzung unseres Teams

Zurich hatte im Jahr 2020 rund 1.300 Beschäftigte. Im Versicherungsaußendienst waren rund 480 Mitarbeitende beschäftigt, davon 17% Frauen. Im Innendienst waren es rund 820 Beschäftigte, davon 63% Frauen. Während der Anteil von weiblichen Führungskräften im Außendienst noch immer gering ist (8%), sind die Innendienst-Führungskräfte bei Zurich zu 36% weiblich. Von fünf Vorstandspositionen sind zwei, CEO und CFO, von Frauen besetzt. Die Mitarbeitenden bei Zurich repräsentieren 29 verschiedene Nationalitäten und alle Altersgruppen von 15 bis über 65 Jahren.

#### Diversität

„Diversity & Inclusion“ bezeichnet die Gleichbehandlung und Einbindung aller



Mitarbeitenden unabhängig von ihren persönlichen Merkmalen und Hintergründen. Diese Haltung ist fest in den Werten von Zurich verankert. Das spiegelt sich in der Zusammensetzung des Teams und im Umgang miteinander wider. Es finden laufend Programme, zum Beispiel Online-Schulungen und Diskussionsveranstaltungen dazu statt.

Das Thema „Diversity and Inclusion“ wird seit 2019 von einem Sponsor auf Vorstandsebene, dem verantwortlichen Vorstandsmitglied für Vertrieb und Markt Management gefördert. 2020 haben wir sichtbare Zeichen gesetzt, wie das Anbringen der Regenbogenfahne am Direktionsgebäude am Schwarzenbergplatz während des Pride Monats in Wien. Das bereits 2019 gegründete interne LGBT+ Netzwerk wurde im Jahr 2020 in „PrideZ“ umbenannt und setzte sich weiterhin mit den Themen rund um sexuelle Identität und Orientierung auseinander. So haben wir uns beispielsweise mit anderen LGBT-Gruppen aus namhaften internationalen Unternehmen vernetzt und unseren Sozialkatalog erfolgreich auf Gleichbehandlungsthemen überprüft. Eine Anlaufstelle für Gleichbehandlungsfragen wurde ebenso eingerichtet, die sich aus Vertreterinnen und Vertretern aus HR und des Betriebsrats zusammensetzt. Zudem ist Zurich Österreich dem MyAbility Wirtschaftsforum, dem größten B2B-Netzwerk zum Thema Wirtschaft und Behinderung im gesamten deutschsprachigen Raum, beigetreten.

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

#### Beruf und Familie

Zurich unterstützt ihre Mitarbeitenden dabei, Familie und Beruf bestmöglich zu vereinbaren. Zahlreiche Angebote ergänzen die gesetzlich geregelten Karenzzeiten und Elternteilzeit-Modelle:

- ▶ Zeitlich und räumlich flexibles Arbeiten steht grundsätzlich allen Mitarbeitenden zur Verfügung, deren Aufgabengebiet sich dafür eignet.
- ▶ Während der Sommerferien bietet Zurich für Mitarbeitende an den Wiener Standorten eine Ferienbetreuung für deren Kinder im Alter von vier bis 14 Jahren an.
- ▶ Immer häufiger nehmen auch Männer Elternkarenz in Anspruch, was Zurich gerne unterstützt. Im Jahr 2020 befanden sich 53 Mitarbeitende in Elternkarenz, davon acht Männer.

#### Betriebsrat

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

Bei Zurich gibt es einen Zentralbetriebsrat und Betriebsratsteams in allen Regionaldirektionen. Im Betriebsrat sind sowohl Frauen als auch Männer und Mitarbeitende aller Altersstufen vertreten.

Delegierte aus dem österreichischen Betriebsratsteam sind auch im Europäischen Betriebsrat der Zurich-Gruppe vertreten.

Der Zurich Betriebsrat engagiert sich

darüber hinaus bei der Gestaltung von unternehmensinternen Sportveranstaltungen, die die Vernetzung der Mitarbeitenden untereinander fördern. Der Betriebsrat wirkt etwa bei den jährlichen „Zurich Games“ und Beach Volleyball-Turnieren

mit und unterstützt auch aktiv die Anliegen der sozialen Verantwortung. Diese Beispiele belegen die gute Zusammenarbeit von Geschäftsleitung und Arbeitnehmervertretung.



”

Unsere Mitarbeitenden haben im Ausnahmejahr großen Einsatz gezeigt. Das hat sich gelohnt und spiegelt sich auch in unseren Ergebnissen wider.“

**Mag.ª Silvia Emrich**

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Finanzen und Personalwesen

## Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wir legen Wert auf ein gutes Miteinander. Wir binden unsere Mitarbeitenden ein und befragen sie regelmäßig, wie zufrieden sie mit Zurich als Arbeitgeber sind und ob sie unsere Produkte und Services weiterempfehlen würden. In beiden Kategorien erzielte Zurich Österreich bei den Befragungen im Jahr 2020 sehr gute Resultate und erfreulich hohe Teilnahmequoten. Die Ergebnisse unterstreichen, dass unsere Unternehmenskultur sowie unsere Produkte und Services geschätzt werden und sich unsere Mitarbeitenden bei Zurich wohlfühlen.

Sehr gefreut hat uns auch das positive Feedback unserer Mitarbeitenden zu dem Umgang des Unternehmens und der Führungskräfte mit der Corona-Krise.

Aufgrund der besonderen Situation im Jahr 2020, wo wir innerhalb kürzester Zeit unsere Arbeitsweisen (Home-Office umstellen mussten, haben wir eine Umfrage zum Thema „#zukunftgestalten“ durchgeführt. Diese hat uns Einblick in die Wünsche und Bedürfnisse unserer Mitarbeitenden für die Arbeitswelt in der Zukunft gegeben. Dieses Feedback ist sehr wertvoll für uns und wird in die Gestaltung unserer künftigen Arbeitsweise einfließen. Weiters hat eine Umfrage zu strategischen Themen bestätigt, dass Zurich Österreich im globalen Branchen-

vergleich gut für die Zukunft gerüstet ist.

## Aus- und Weiterbildung

Wir sehen in der Ausbildung und Weiterentwicklung einen wesentlichen Faktor für langfristigen Erfolg. Wir wollen die besten Mitarbeitenden für das Unternehmen gewinnen, langfristig binden und zu den Top-Arbeitgebern zählen.

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

Die „Zurich Academy“ in Österreich agiert als Teil des globalen Zurich Learning & Development Netzwerks. Dieses fördert einen länderübergreifenden Austausch bewährter Vorgehensweisen („best practice sharing“). Auch 2020 waren internationale Trainings in Form von Online-Webinaren für österreichische

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

Im Jahr 2020 hielt die „Zurich Academy“ 2.191 Ausbildungstage ab. Davon entfielen 910 auf die Grundausbildung von Versicherungsberaterinnen und -beratern.

Zusätzlich wurden im Jahr 2020 die Aus- und Weiterbildungen für alle Beraterinnen und Berater gemäß Vorgaben der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD fortgesetzt. Dabei wurden 558 Personen in Veranstaltungen, Tagungen, Workshops und auch online geschult. In Summe wurden mehr als 15.300 IDD-Wertungsstunden, also im Schnitt 274 Stunden, absolviert. Insgesamt haben 1.208 Mitarbeitende des Unternehmens an Weiterbildungen in der „Zurich Academy“ teilgenommen.

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

Die Führungskräfte-Entwicklung nimmt bei Zurich einen besonderen Stellenwert ein. Dafür bietet die „Zurich Academy“ Seminare und interaktive Formate an. Das

## Lagebericht

Ziel ist es, die Zurich Führungskultur zu stärken und unsere bereits seit 2019 bestehenden Z´ Spirit Führungsgrundsätze nachhaltig in unserer Organisation zu verankern. Ein spezielles Ausbildungsangebot für unsere Führungskräfte wurde eigens dafür entwickelt. Es umfasst unter anderem unterschiedliche Führungskräfte Nuggets zu Themen wie Performance Management, Strategie, Arbeitsrecht, Talent Management und ein gezieltes Z´ Spirit Leadership Seminar. Weiters konnten sich unsere Führungskräfte auch mit einem speziellen Programm zum Thema Kooperation und Führung in virtuellen und hybriden Teams weiterbilden. Externe Coaching-Möglichkeiten, die nach individuellem Bedarf gestaltet werden, ergänzen das Angebot.

### Talent Management

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

Jährlich finden 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 erfolgt eine jährliche Evaluierung des Potenzials und der Performance jedes Mitarbeitenden. Daraus ergibt sich nach definierten Kriterien die Aufnahme in das Talent Programm. Dieses haben wir im letzten

Jahr neugestaltet, um noch gezielter auf die individuelle Entwicklung unserer Talente einzugehen. Ein weiterer Fokus lag darauf, unseren Talenten neue Perspektiven bezüglich zukünftiger Veränderungen der Arbeitswelt („New Work“) aufzuzeigen. Durch unser Talent Management konnten wir einigen Mitarbeitenden neue Tätigkeitsbereiche anbieten und so unsere internen Ressourcen optimal nutzen.

In jährlichen Entwicklungsgesprächen mit den Mitarbeitenden werden die Entwicklungspotenziale erhoben und individuelle Aus- und Weiterentwicklungsprogramme für die Folgejahre vereinbart. So bieten wir unseren Mitarbeitenden und Talenten Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten an und stellen gleichzeitig ein nachhaltiges Personalmanagement sicher. Auch unser Strategic Workforce Planning Projekt haben wir im letzten Jahr weiter vorangetrieben. Hier entwickeln wir auf Basis der zukünftigen Anforderungen an unsere Organisation Job Profile und Kompetenzen sowie transparente Karrierewege.

Nachhaltiges Personalmanagement ist uns auch im Bereich der Lehrlingsausbildung sehr wichtig. Im Jahr 2020 setzten wir Impulse durch verschiedene Initiativen, wie unseren Lehrlingsinformationsbereich im Internet oder unsere Zusammenarbeit mit den Anbietern „School Games“ und „Playmit“. Im Rahmen der Lehrlingsbetreuung ermöglichen wir unseren Lehrlingen tiefere Einblicke in verschiedene Unternehmensbereiche. Die individuelle Förderung unserer Lehrlinge, speziell in der Persönlichkeitsentwicklung, ist uns ein besonderes Anliegen.

Ein weiterer Schwerpunkt in der Personalentwicklung ist das Programm zur Nachwuchsförderung und das Einbinden von Studierenden in das Unternehmen. So konnten wir unter anderem in einer Kooperation mit der innovativen Bildungseinrichtung Talent Garden ein Praxisprojekt für Studierende anbieten. Zudem setzten wir im Jahr 2020 die langjährige Zusammenarbeit mit dem Studiengang Unternehmensführung der FH Wien und die Kooperation mit der Wirtschaftsuniversität Wien fort. Wir haben uns auch aktiv an der „Langen Nacht der Unternehmen“

beteiligt. Mit diesen Initiativen bietet Zurich Studierenden die Möglichkeit einer praxisorientierten Kooperation in Form von Projekten und Praktika. Gleichzeitig erhalten wir die Chance, die Besten unter den Studierenden kennenzulernen und für einen späteren Berufseinstieg bei Zurich zu begeistern.

Im Sinne des Employer Branding baute Zurich die Präsenz in den Sozialen Medien, etwa bei Xing und der Arbeitgeber-Bewertungsplattform Kununu, weiter aus. Im Jahr 2020 erhielten wir wieder von Kununu, dem Magazin Trend und Statista Arbeitgeber den „Top Arbeitgeber Award“, eine Auszeichnung für die besten Arbeitgeber Österreichs (siehe dazu Kapitel Auszeichnungen). Zusätzlich setzten wir unseren erfolgreichen Weg der aktiven Personalsuche, mit Fokus auf Direct Search via Xing, fort. Dabei wurde der elektronische Empfehlungsmanager im Unternehmen weiter ausgebaut.

### Betriebliches Gesundheitsmanagement

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

COVID-19 hat uns im Jahr 2020 vor große Herausforderungen gestellt. Mit viel



**Unser BGM ist mehrfach ausgezeichnet.**

Aktuell mit dem Gütesiegel für „Betriebliche Gesundheitsförderung“, welches wir für die Jahre 2020 – 2022 zum vierten Mal erhalten haben.





Engagement und einzigartigen BGM-Initiativen wollten wir in dieser schwierigen Zeit für unsere Mitarbeitenden da sein.

- ▶ Mittels Onlinevideos versorgten wir unsere Mitarbeitenden im Home-Office täglich mit wertvollen Gesundheitstipps.
- ▶ Mitarbeitenden in Wien steht unter normalen Umständen ein firmeneigenes, voll ausgestattetes Fitness-Center („Vital Center“) rund um die Uhr offen. Mit COVID-19 stellten wir unter dem Motto: „Wenn du nicht zum Kurs kommen kannst, kommt der Kurs zu dir!“ auf Home-Office um. Wir haben allen Mitarbeitenden in Österreich das komplette Kursprogramm online angeboten.
- ▶ Um für individuelle Belastungen zu sensibilisieren, haben wir über digitale Kanäle (Sounding Boards) in den Bundesländern zu einem Informationsaustausch über Arbeitspsychologie eingeladen. Im Zentrum standen dabei belastende Themen und wie man Alarmzeichen bei Mitarbeitenden identifizieren und überwachen kann.
- ▶ „Bewegung tut der Gesundheit gut – und fördert unser Immunsystem!“ Unter diesem Motto nahm Zurich auch 2020 an der von der WKO organisierten Wiener Firmenchallenge teil. Dabei wurden im Herbst die Mitarbeitenden aufgerufen, sich möglichst viel zu bewegen, um ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden zu fördern. Zurich erlangte erneut den ersten Platz bei den Unternehmen ab 250 Mitarbeitenden mit beeindruckenden 201.145 Bewegungsminuten.



## Unsere Rolle als Investor

Eine verantwortungsbewusste Kapitalveranlagung ist in der Versicherungsbranche ein essenzieller Faktor, um finanzielle Risiken zu bewältigen. Wir als Zurich tragen die Verantwortung für die Veranlagung des Kapitals, das uns unsere Kundinnen und Kunden anvertrauen.

### Gut wirtschaften und dabei Gutes tun

Sicherheit bei der Veranlagung ist unsere höchste Priorität. Als Versicherer müssen wir jederzeit über genügend Liquidität für Auszahlungen an unsere Kundinnen und Kunden verfügen. Das erfordert ein gutes Wirtschaften und das Erzielen von risikoangepassten Renditen. Wir streben gezielt eine langfristige Ertragssicherung auf einem attraktiven Renditeniveau an.

Nachhaltiges Investieren ist ein Ansatz, der unsere Fähigkeit verbessert „gut zu wirtschaften“, weil er das Risiko finanzieller Verluste mindern kann und zugleich neue Möglichkeiten für finanzielle Erträge schafft. Durch nachhaltiges Investieren stellen wir darüber hinaus sicher, dass wir „Gutes tun“, indem wir Institutionen und Maßnahmen finanzieren, die der Umwelt, unseren Kunden, Mitarbeitenden und der breiteren Gesellschaft zugutekommen. Zurich bezeichnet diesen Ansatz daher auch als „verantwortliches Investieren“ oder „Responsible Investing“.

### Verantwortungsbewusstes Investieren

Die Idee ist, dass Investitionen auch durch Ziele in Bezug auf Umwelt, Soziales und Unternehmensführung motiviert sein sollten, nicht nur durch Profit und Risiko. Ein Ziel schließt das andere nicht aus, in Wirklichkeit gehen sie Hand in Hand.

Die Zurich Gruppe verfolgt eine Nachhaltigkeitsstrategie in der Kapitalanlage, die auf drei Säulen beruht:

- ▶ **ESG-Integration:** Bei der Analyse einzelner Investitionen und Investmentverwalter prüfen wir nicht nur ihre finanzielle Performance, sondern auch ihre Leistung im Hinblick auf ökologische, soziale und Governance-Faktoren (ESG). Diese Überlegungen fließen in unsere Entscheidungen über den Kauf oder Verkauf von Vermögenswerten ein.
- ▶ **Impact-Investing:** Unser Ziel ist es, in Institutionen oder Projekte zu investieren, die sichere, adäquate Renditen erbringen und gleichzeitig gezielte, messbar positive ökologische und soziale Wirkungen zeigen.
- ▶ **Gemeinsamer Fortschritt:** Um nachhaltiges und verantwortliches Investment weiter voranzutreiben, teilen wir unsere Analysen und Ergebnisse, die wir zu ESG-Integration und Impact-Investing machen, öffentlich.

Als Teil der Zurich-Gruppe, die Unterzeichner des UN Global Compact und der UN Principles for Responsible Investment ist, sind wir an internationale Investmentrichtlinien und -standards zum Thema Nachhaltigkeit gebunden. Deren Ziele sind grundsätzlich in die Investitionsstrategie der Zurich integriert. Seit September 2019 ist die Zurich Insurance Group zusätzlich Mitglied der UN Net-Zero Asset Owner Alliance. Als Gründungsmitglied haben wir uns im Rahmen dieser Initiative unter anderem dazu verpflichtet, unsere Portfolios bis 2050 emissionsfrei (Netto-Null-Emissionen) zu gestalten.

### Unsere Maßnahmen 2020

2020 konnten wir durch erstmalige Investitionen in Infrastruktur Projekte, welche eine messbare positive ökologische oder soziale Wirkung zeigen, einen Meilenstein in unserer verantwortungsvollen Veranlagungs-Strategie setzen.

Für unsere Kapitalveranlagung schließen wir weiterhin Unternehmen oder Sektoren aus, die

- ▶ gegen den UN Global Compact Integritätsstandard zu kontroversen Waffen verstoßen;
- ▶ mehr als 30% ihrer Einnahmen aus dem Abbau von thermischer Kohle erzielen oder mehr als 20 Millionen Tonnen thermische Kohle pro Jahr produzieren;

## Lagebericht

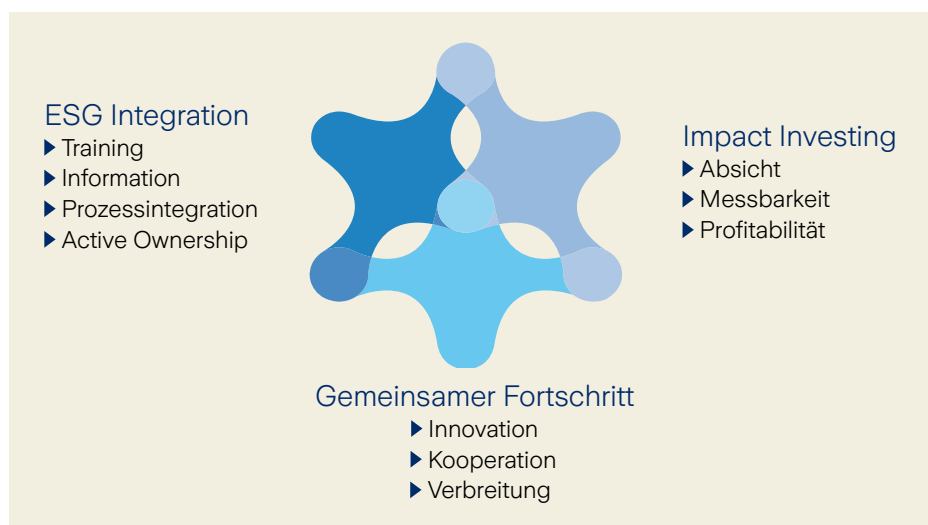
- ▶ mehr als 30% ihres Stroms aus Kohle erzeugen;
- ▶ aktuell neue Kohlebergbau- oder Kohlekraftinfrastrukturen entwickeln;
- ▶ mehr als 30% ihrer Einnahmen direkt aus der Gewinnung von Öl aus Ölsanden erzielen;
- ▶ speziell für die Transportinfrastruktur für Ölsandprodukte inklusive Pipelines und Eisenbahntransporte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

Außerdem investieren wir nicht in Unternehmen, die gegen den Verhaltenskodex der Zurich, den „Zurich Code of Conduct“, verstoßen.

Entsprechend unserem „Advancing Together“ Ansatzes wollen wir jedoch nicht einfach alle Unternehmen und Sektoren kategorisch ausschließen, die wir als weniger nachhaltig betrachten. Dies würde unser Investmentuniversum deutlich einschränken und ebenso unserem vorher erwähnten Ansatz widersprechen. Uns ist es wichtig, in den Dialog mit den Unternehmen zu treten, in die wir investieren. Wir sprechen über unsere Portfoliomanager gezielt an, inwiefern der Aspekt Nachhaltigkeit in der Strategie der einzelnen Unternehmen berücksichtigt wird. Eine zusätzliche

Option zur Mitbestimmung bei der Unternehmensstrategie haben wir, wenn wir Aktionär, also Mit(-inhaber) eines Unternehmens sind. In einem solchen Fall üben unsere Portfoliomanager in unserem Auftrag auf der Hauptversammlung des Unternehmens unsere Stimmrechte aus. Bei Bedarf wird gegen eine Unternehmensstrategie gestimmt, sofern die vom Vorstand des investierten Unternehmens vorgestellte Strategie unserer Ansicht nach den Aspekt Nachhaltigkeit nicht ausreichend berücksichtigt.

Zusätzlich investieren wir laufend in ökologische Verbesserungen bzw. Sanierungen unserer Liegenschaften. In den letzten Jahren erhielten wir für zwei unserer Objekte „Green Building“ – Zertifikate.





## Unsere Rolle in der Gesellschaft

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

Soziales und gesellschaftliches Engagement hat bei Zurich Tradition. Wir haben den Anspruch, einen spürbaren Beitrag zum Wohl der Gesellschaft und der zukünftigen Generationen zu leisten. Unsere Dienstleistung besteht darin, unsere Kundinnen und Kunden gegenüber ihren spezifischen Risiken abzusichern. Daher ist für uns das Wohl der Menschen und ihrer Umwelt der wichtigste langfristige Erfolgsfaktor. Durch ethisches Handeln gewinnen wir das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden und schaffen ein klares Wertesystem für unsere Mitarbeitenden.

### 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.

Trotz der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie gab es im Rahmen der Corporate Responsibility von Zurich eine Reihe von Aktivitäten:

#### Zurich Community Week

Die Zurich Community Week wurde im Frühjahr 2020 zum neunten Mal durchgeführt. Wegen des zu dieser Zeit herrschenden Lockdowns konnten keine Präsenzveranstaltungen mit Mitarbeitenden und Sozialorganisationen durchgeführt werden. Alternativ haben Mitarbeitende Partnerorganisationen von Zurich auf der internen sozialen Plattform „Workplace“ vorgestellt und zu Spenden-sammlungen aufgerufen. Die Spenden der Mitarbeitenden wurden von der Z Zurich Foundation, der Sozialstiftung der Zurich Gruppe, zugunsten der Partnerorganisationen verdoppelt.

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

Der Schwerpunkt unseres sozialen Engagements liegt auf der Unterstützung von Organisationen, die Kindern und Jugendlichen in gesundheitlich, finanziell und/oder sozial belasteten Situationen helfen. Es besteht eine langjährige Zusammenarbeit mit Partnern wie den Vereinen Kinderbauernhof Eschenau und Contrast, lobby16 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 das Mitte 2017 gemeinsam mit der Z Zurich Foundation gestartete dreijährige „Local Grants Program“ abgeschlossen. Im Rahmen des Programms beteiligten sich Mitarbeitende

von Zurich aktiv an der Förderung der Jugendlichen. Zu den Aktivitäten zählten Workshops, die Ausübung gemeinsamer kultureller und sportlicher Aktivitäten und das Mentoring von Jugendlichen. Durch den Austausch wurden auf beiden Seiten Potenziale gefördert und Know-how transferiert. Der Erfolg des Programms wurde vom Vorstand der Zurich Österreich honoriert, indem ein Antrag auf ein Folgeprogramm genehmigt wurde. 2021 wird ein neues auf fünf Jahre angelegtes Programm starten.

#### Spendensammlung

Unsere Mitarbeitenden sammelten auch während des Jahres 2020 zu mehreren Anlässen Geld und Sachmittel für soziale Partnerorganisationen und deren Anliegen. Die traditionelle Spendensammlung zum Jahresabschluss rundete das Community Investment auch im Jahr 2020 ab. Diesmal wurde zugunsten der psychologischen Beratung der Krebshilfe Wien gesammelt. Zurich Österreich und die internationale Z Zurich Foundation verdoppelten jeweils die Spenden der Mitarbeitenden.

#### Engagement nach außen tragen

Unser soziales Engagement zeigten wir auch 2020 wieder mit unseren gedruckten und elektronischen Weihnachtskarten. Wie schon in den Vorjahren wurden sie nach dem Motiv eines Künstlers mit Behinderung in Zusammenarbeit mit der Social Profit Organisation „voifesch“ gestaltet.

### Umweltbelange

#### Emissionsreduktion

Verantwortungsvoller Umgang mit Umwelt und Ressourcen bedeutet für Zurich vor allem die Reduktion der Schadstoffemissionen (CO<sub>2</sub>-Ausstoß) und Sparsamkeit im Verbrauch natürlicher Ressourcen wie Brennstoff und Papier. Die Gesamtemissionen wurden im Lauf der vergangenen zehn Jahre auf weniger als die Hälfte gesenkt. Wesentliche Hebel dabei sind eine starke Gewichtung von Energieeffizienz-Kennzahlen bei Standortentscheidungen, die Einhaltung von CO<sub>2</sub>-Obergrenzen für die Fahrzeuge des Fuhrparks und eine sehr restriktive Reisepolitik, besonders in Bezug auf Flugreisen.



## Lagebericht

### Reduktion des Stromverbrauchs

Der Stromverbrauch bei Zurich sank durch aktive Maßnahmen seit 2013 um etwa 11%. Dazu zählen unter anderem die laufende Umrüstung auf LED-Beleuchtung, der zunehmende Einsatz von Bewegungsmeldern in Büroräumlichkeiten sowie die Verwendung von Stand-by-Funktionen bei elektronischen Geräten wie etwa Druckerstationen. Zusätzlich unterstützen wir diese Maßnahmen, indem wir unsere Mitarbeitenden regelmäßig zum Stromsparen im Alltag auffordern. Wir legen darauf Wert, dass unser Strom zur Gänze aus CO<sub>2</sub>-neutralen Quellen stammt und aus nichtfossilen Brennstoffen.

### Reduktion und Nachhaltigkeit des Papierverbrauchs

Der große Papierverbrauch, der im Bürobetrieb durch Kundenkommunikation und Versicherungsdokumente anfällt, wird bei Zurich konsequent gesenkt. Wir haben sämtliche internen Arbeitsprozesse in der Vertragsverwaltung und der Schadenbearbeitung komplett digitalisiert und somit papierlos gestaltet. An allen Bürostandorten gibt es zentrale Druckstationen. Mitarbeitende sind angehalten, möglichst wenig zu drucken. Unsere wesentlichsten Meilensteine hinsichtlich Reduktion des Papierverbrauchs waren die Einführungen des elektronischen Aktes im Jahr 2009 und des Druckerkonzepts im Jahr 2013. Die Umstellung auf Home-Office während der COVID-19 Krise und das damit verbundene papierlose Arbeiten, hatten ebenfalls einen großen positiven Effekt. Beispiele hierfür waren eine elektronische Unterschriftsmöglichkeit für unsere Kundinnen und Kunden im Bereich der Lebensversicherung und die Möglichkeit einer virtuellen Video-Beratung bzw. Digitalisierung des internen Unterschriftenlaufes. Außerdem setzen wir auf elektronischen Dokumentenversand über das Zurich Kundenportal „Meine Zurich“.

Zurich bemüht sich bereits seit über zehn Jahren, den Papierverbrauch konsequent zu reduzieren. Im Vergleich zum Jahr 2009 verbrauchten wir 2020 um 70%

weniger Papier. Manche Kundendokumente müssen von Gesetzes wegen in Papierform zur Verfügung gestellt werden, etwa Polizzendokumente in der Lebensversicherung. In allen anderen Fällen setzen wir auf elektronischen Dokumentenversand über das Zurich Kundenportal „Meine Zurich“.

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

### Reduktion von Einwegplastik, Mülltrennung in den Büros

Seit 2019 forcieren wir eine Initiative zur Reduktion von Einwegplastik. Wir verzichten an allen unseren Standorten gänzlich auf Einweggebinde und auf Verpackungsmaterial, das nicht einem Recyclingsystem zugeführt werden kann.

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

### 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 Versicherungsbestand vorgenommen. Im Falle einer Sanktionsverletzung hat die umgehende Meldung an die Finanzmarktaufsicht zu erfolgen. Bisher sind allerdings keine derartigen Fälle aufgetreten. In der Lebensversicherung werden regelmäßige Prüfungen vorgenommen, wenn es sich bei Versicherungsnehmerinnen und -nehmern um politisch exponierte Personen (PEP) 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. Gebäude sind barrierefrei zugänglich bzw. 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. Zudem ist Zurich Österreich dem MyAbility Wirtschaftsforum, dem größten B2B-Netzwerk zum Thema Wirtschaft und Behinderung im gesamten deutschsprachigen Raum, beigetreten.



## Wesentliche Risiken und Maßnahmen zur Risikominderung

In nachfolgenden Kapitel werden wesentlichen Risiken und die Maßnahmen zur Risikominderungen für die Bereiche Arbeitnehmerbelange, Soziale Verantwortung/Community Investment, Umweltbelange, Einhaltung der Menschenrechte und Prüfung von Geschäftspartnern und der Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung erläutert.

### Arbeitnehmerbelange

Für Zurich zählen die Mitarbeitenden zu den wesentlichen Ressourcen. Deswegen ist es uns ein besonderes Anliegen unseren Mitarbeitenden gute Arbeitsbedingungen und ein angenehmes Arbeitsklima zu bieten. Um dies langfristig zu gewährleisten, prüfen wir die damit verbundenen Risiken laufend und erfassen Maßnahmen zur Risikominderung. Nachhaltigkeitsaspekte finden Eingang in die Human Resources Konzepte. Die Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit werden im unternehmensweiten „Total Risk Profiling“ Prozess berücksichtigt. Kennzahlen zu Human Resources Risiken werden auch im RCC 360 (siehe Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB Seite 30) besprochen.

Nachhaltiges Personal- und Talentmanagement sowie nachhaltige Mitarbeiterführung sind für uns langfristige Erfolgsfaktoren. Unser Ziel ist es motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu finden, zu fördern und zu halten. Damit wollen wir den wesentlichsten Risiken, wie einer hohen Fluktuation, fehlenden Schlüsselqualifikationen und unzureichender Nachfolgeplanung, vorbeugen. Wir setzen aktive Maßnahmen im Personalmanagement und in der Personalführung, um unser Ziel zu erreichen. Diese werden durch laufende qualitative und quantitative Analysen begleitet. Dazu zählen regelmäßige, verpflichtende und dokumentierte Mitarbeitergespräche, individuelle Entwicklungspläne und regelmäßige Mitarbeiterbefragungen. Aus den Ergebnissen der Befragungen werden Maßnahmen zur laufenden Verbesserung in Organisation und Führung abgeleitet.

Zurich verzeichnete im Jahr 2020 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 65.

Eine laufende Aufgabe des Risikoma-

agements 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.

### Soziale Verantwortung/ Community Investment

Als Zurich tragen wir soziale Verantwortung, die über unsere Verpflichtung für die Versichertengemeinschaft hinausgeht. Unsere Partnerorganisationen werden nach strengen Compliance-Kriterien ausgewählt. Unter anderem achten wir auf Spendengütesiegel bzw. die langfristige Reputation unserer Partner. Mit vielen Partnerorganisationen besteht bereits eine langjährige Zusammenarbeit. Damit kennen wir ihre Programme und unsere Ansprechpersonen gut. Das dadurch aufgebaute Vertrauen vertieft sich Jahr für Jahr und ermöglicht es uns ganz gezielt zu unterstützen.

Die soziale Verantwortung eines Unternehmens und sein Engagement in gesellschaftlichen Fragen gewinnen für alle Stakeholder zunehmend an Relevanz. Sozial verantwortliches und nachhaltiges Handeln wirkt sich positiv auf das Reputationsrisiko und unser Unternehmensimage aus. So trägt dies auch wesentlich zum Erfolg von Zurich bei. Unsere Initiativen werden aktiv von unseren Mitarbeitenden mitgetragen und von unseren Kundinnen und Kunden wahrgenommen. Wir sind überzeugt, dass sich unser sozial verantwortliches und sichtbar nachhaltiges Handeln positiv auf die Loyalität unserer Mitarbeitenden, unserer Kundinnen und Kunden sowie unserer Geschäftspartner auswirkt und so den Erhalt unseres Versicherungsbestandes unterstützt. Dies zeigt sich auch im Absatz und somit im Prämienvolumen in der Gewinn- und Verlustrechnung (Seite 50f).

### Umweltbelange

Für Zurich ist die Einhaltung von Umweltstandards eine wesentliche Verpflichtung. Umweltbewusstes und ressourcenscho-

nendes 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 einer laufenden Überwachung. Die Ergebnisse werden regelmäßig erhoben und falls notwendig Maßnahmen ergriffen. Die Nachhaltigkeitsrisiken, darunter auch Umweltrisiken, wurden im Jahr 2020 auch in unseren Risk Assessment Ansatz „Total Risk Profiling® (TRP)“ integriert.

Ein besonderer Fokus liegt in der Einhaltung der CO<sub>2</sub>-Obergrenzen im Fuhrpark. Dies wird durch einen Genehmigungsprozess für Dienstwagen (Car Policy) sichergestellt.

Der nachhaltige Umgang mit Ressourcen wirkt sich positiv auf unsere Umwelt aus und hilft gleichzeitig, die Kosten des Versicherungsbetriebs zu senken. Diese sind in der Gewinn- und Verlustrechnung (siehe dazu Seite 50f) ersichtlich. Unsere Aktivitäten sind ebenso von kritischem Interesse für Mitarbeitende wie Kundinnen und Kunden. Daher haben sie Einfluss auf die Attraktivität und den Ruf unseres Unternehmens.

### Einhaltung der Menschenrechte und Prüfung von Geschäfts- partnern

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

## Lagebericht

Prozessen des Risikomanagementsystems erfasst.

Ein Verstoß gegen die Menschenrechte wäre unvereinbar mit unseren Werten und würde ein namhaftes Risiko für unser Unternehmen darstellen. Die Folgen wären für die Geschäftsergebnisse (siehe dazu die Gewinn- und Verlustrechnung auf Seite 50f), unseren Ruf und die Wirkung auf die Mitarbeitenden sowie Kundinnen und Kunden unabsehbar. Das Risiko hinsichtlich Reputation, in Bezug auf alle vorher angeführten Bereiche, 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**

Die Bekämpfung von Korruption, Bestechung, Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung ist ein Kernbestandteil von Compliance und des Risikomanagements von Zurich. Ein Verstoß gegen die entsprechenden Leitlinien würde sowohl das Ergebnis als auch die Reputation des Unternehmens enorm beeinträchtigen. Ein hohes Risikobewusstsein, speziell in den Kernbereichen des Versicherungsgeschäfts wie Vertrieb, Underwriting und

Leistung, zeichnet Zurich aus. Laufende Information und Schulung aller Mitarbeitenden beugen diesem Risiko aktiv vor. In den Geschäftsprozessen sind präventive Kontrollen eingebaut, deren Durchführung wiederum nachweislich überwacht und in unserem internen Kontrollsystem dokumentiert ist (siehe dazu Kapitel Risikoberichterstattung Abschnitt „Interne Kontrollsysteme“).

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



”

In kürzester Zeit haben wir unsere Abläufe an die neuen Rahmenbedingungen angepasst. Unsere digitale Transformation hat einen richtigen Schub erlebt.“

**Mag. Andreas Heidl, ieMBA**

Mitglied des Vorstandes, verantwortlich für Versicherungsbetrieb und Leistung

## Ziele 2021

Auch für das Jahr 2021 haben wir uns große Ziele gesetzt. Nachhaltigkeit rückt unter dem CEO als Sponsor noch stärker in den Fokus und wird konsequent mit dem Kerngeschäft verbunden. Der Fokus

auf Diversity & Inclusion wird im Jahr 2021 um das Thema Behinderung am Arbeitsplatz erweitert. Das bereits gut etablierte Zurich Frauen-Netzwerk WIN wird neue Themenschwerpunkte präsentieren.

Ebenso wird die Gruppe der Young Generation weitergeführt und PrideZ verstärkt Aufmerksamkeit bekommen.

## Die wichtigsten Ziele im Überblick . . .



### ... als Versicherer

- Ab 2021 wollen wir ausschließlich nachhaltige Fonds in der freien Fondspalette für die fondsgebundene Lebensversicherung aufnehmen. Diese Fonds müssen ein Gütesiegel bzw. entsprechende Kriterien (z.B. Österreichisches Umweltzeichen, FNG Siegel) aufweisen.
- Im Jahr 2021 wird es wieder verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeitenden zum Verhaltenskodex der Zurich-Gruppe und zu Compliance-Themen geben.



### ... als Arbeitgeber

- Die im Jahr 2020 gegründete Anlaufstelle für Fragen der Diversität und Gleichbehandlung wird auch 2021 regelmäßig über ihre Tätigkeit berichten.
- Das Betriebliche Gesundheitsmanagement für Mitarbeitende und Führungskräfte sowie das Angebot an Kursen, Vorträgen, Coachings und Arbeitspsychologischer Beratung wird weitergeführt. Die Sounding Boards

werden 2021 in Wien und als Follow-Up in den Bundesländern fortgeführt. Zusätzlich wird ein Eltern-Buddy-System eingeführt, um unsere Eltern vor, während und nach der Karenz zu unterstützen.

- Im Jahr 2021 widmet sich das Zurich Frauennetzwerk WIN den Themen Innovation und Weiterbildung. Durch diverse Veranstaltungen werden der Austausch und die Vernetzung im Unternehmen gefördert. Außerdem wird das 2020 eingeführte Buddy-System für Neu- und Wiedereinsteigerinnen weiter ausgebaut.



### ... als Investor

- Wir wollen 2021 weitere Investments in Green Bonds, Social Bonds, Sustainable Bonds und Infrastruktur Projekte tätigen.
- Im Sinne des "Advancing Together" Ansatzes wollen wir eine vollständige Analyse all unserer Immobilien durchführen und erheben, welches Potenzial es für eine CO<sub>2</sub>-Reduktion unserer Liegenschaften gibt.



### ... in der Gesellschaft

- Wir streben auch weiterhin eine Reduktion des Papierverbrauchs durch eine erhöhte Nutzung des Zurich Kundenportals an. Unser Ziel ist es, eine Steigerung der Nutzeranzahl um 20% im Vergleich zum Vorjahr zu erzielen.
- Alle Wiener Standorte werden an einem neuen ÖGNI-Platin-zertifizierten Standort (Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft) zusammengeführt. Von besonderer Bedeutung ist uns, dass dieser nicht nur modern, sondern auch barrierefrei zugänglich ist.
- Die Durchführung der Zurich Community Week ist auch 2021 geplant. Dafür setzen wir uns ein Ziel von 300 Teilnehmerinnen und Teilnehmern österreichweit.
- Das neue fünfjährige Programm mit dem Verein T.I.W. und der Z Zurich Foundation mit dem Schwerpunkt Gesundheitsförderung und -erziehung wird im Jänner 2021 starten.

# Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2020

## Inhalt

<b>► Geschäftsumfeld</b>	<b>21</b>
► Die wirtschaftl. Rahmenbedingungen	21
► Der österreichische Versicherungsmarkt	21
► Kapitalmarktentwicklung	21
<b>► Entwicklungen und Schwerpunkte 2020</b>	<b>21</b>
► COVID-19 und unser operativer Betrieb	21
► Produkte und Services	22
► Auch 2020 ist Zurich ausgezeichnet	23
► Digitale Transformation und Projekte	23
► Vertrieb	24
<b>► Versicherungstechnisches Ergebnis</b>	<b>25</b>
► Prämien	25
► Aufwendungen für Versicherungsfälle	26
► Entwicklung und Struktur der versicherungstechn. Rückstellungen	27
► Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	27
► Versicherungstechnisches Ergebnis	28
<b>► Kapitalanlagen und Finanzergebnis</b>	<b>28</b>
► Zusammensetzung der Kapitalanlagen	28
► Finanzergebnis	29
<b>► Jahresergebnis</b>	<b>29</b>



## Geschäftsverlauf und Schwerpunkte 2020

### Geschäftsumfeld

#### Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen

Das Jahr 2020 war stark geprägt vom negativen Einfluss der COVID-19 Krise. Österreichs Wirtschaft litt zudem ganz besonders aufgrund der großen Bedeutung des Tourismus und der Freizeitwirtschaft, welche in normalen Zeiten rund 15% der Wirtschaftsleistung ausmachen. Aus diesem Grund lag das Wirtschaftswachstum im Jahr 2020 bei rund -7,3%. Aufgrund der Lockdowns und dem damit verbundenen Zwangssparen sank auch der private Konsum deutlich im Vergleich zu 2019. Nach dem drastischen Anstieg der Arbeitslosenquote im Frühjahr 2020 ging mit dem Wiederhochfahren der Wirtschaft und der Belebung des Sommertourismus die Erwerbslosigkeit wieder etwas zurück. Aufgrund des erneuten Lockdowns im November und des verzögerten Beginns der Wintersaison stieg die Arbeitslosenquote jedoch abermals und lag Ende Dezember 2020 bei rund 9,9% nach nationaler Berechnungsmethode. Die Inflation ging auf rund 1,4% zurück und blieb somit moderat. Nach wie vor verzeichnete Österreich jedoch eine im Vergleich zu anderen EU-Ländern hohe Inflationsrate. Diese war vor allem auf die weiterhin

starken Preissteigerungen bei Wohnungsmieten und Energiekosten zurückzuführen.

#### Der österreichische Versicherungsmarkt

Der österreichische Versicherungsverband zeigte in seinen Statistiken per Ende des vierten Quartals 2020 einen Gesamtprämienanstieg um 1,2%. In der Schaden-Unfall-Versicherung wurde dabei ein Anstieg des Prämienvolumens um 2,6% verzeichnet. Zu diesem Wachstum trug das Kfz-Geschäft mit einem Prämienplus von 2,9% bei. Während die Sparte Kfz-Haftpflicht eine Prämienzunahme um 0,9% verzeichnete, blieb die Kfz-Kaskosparte mit einem Prämienanstieg um 5,0% weiterhin der Wachstumsmotor im Kfz-Geschäft. Das Prämienvolumen in den Nicht-Kfz-Sparten wuchs um 2,5%. Die Prämien der Lebensversicherung schrumpften um 1,4%. Die laufenden Prämieinnahmen sanken dabei um 2,0%, während die Einmalumlage einen Prämienanstieg um 2,7% zeigten.

#### Kapitalmarktentwicklung

Der Finanzmarkt war im Jahr 2020

ebenfalls stark von der COVID-19 Pandemie und somit von hoher Volatilität in beinahe allen Anlageklassen und weiterhin sehr niedrigen Zinsen geprägt. Die Renditen 10-jähriger österreichischer Staatsanleihen blieben grundsätzlich auch 2020 tief und lagen zum Jahresende auf einem Niveau von rund -0,416%. Im März 2020 kam es zwischenzeitlich zu einem rapiden Anstieg der Renditen, welche im Jahresverlauf jedoch wieder absanken.

Zusätzlich zum bereits bestehenden Asset Purchase Programme der Europäischen Zentralbank führte die EZB auch ein Pandemie-Notfallankaufprogramm ein, um die europäische Wirtschaft und somit auch den Kapitalmarkt zu stabilisieren. Die Aktienmärkte entwickelten sich im Jahresverlauf unterschiedlich. Der Großteil der europäischen Märkte konnte die durch die Krise verursachten hohen Kursverluste bis zum Jahresende nicht wettmachen. Nach einem sehr erfreulichen Jahr 2019 verzeichnete der österreichische Börsenindex ATX im Jahr 2020 einen negativen Kursverlauf und ein Minus von rund 12,8% im Vorjahresvergleich. Zwischenzeitlich lag der Jahresverlust sogar bei rund -49%.

### Entwicklungen und Schwerpunkte 2020

#### COVID-19 und unser operativer Betrieb

Zürich Österreich hat sich sehr rasch auf die Veränderungen eingestellt, die die COVID-19 Krise mit sich gebracht hat. Bereits im Jänner haben wir den internen Pandemieplan aktiviert, eine Best Response Group definiert und regelmäßige Abstimmungsmeetings zur Lagebesprechung abgehalten. Entsprechend den Entwicklungen wurde der Krisenmanagement-Plan aktiviert und das Krisenmanagement-Team einberufen. In diesem Team wurde die Situation für das Unternehmen permanent analysiert und die notwendigen Maßnahmen beschlossen. Die Krisenorganisation besteht aus dem Krisenmanagement-Team (Silber-Team), Teams aus den einzelnen Funktionen (Bronze-Teams) sowie dem Gold-Team

(Vorstand).

Im Rahmen der Reaktion auf diese Bedrohung wurden folgende Prioritäten gesetzt:

- ▶ 1. Gesundheit der Mitarbeitenden sowie der Kundinnen und Kunden gewährleisten
- ▶ 2. Geschäftsbetrieb aufrechterhalten
- ▶ 3. Effizienz und Produktivität sicherstellen.

Der Leiter des Krisenmanagement-Teams (COO) informierte den Vorstand regelmäßig über die aktuellen Entwicklungen und die getroffenen Maßnahmen. In strategische Entscheidungen war der Vorstand miteinbezogen. Das Bronze-Team

übernahm die Aufgabe operative Kennzahlen zu Produktivität und Auslastung zu sammeln und rechtzeitig auf negative Entwicklungen im Geschäftsbetrieb hinzuweisen. Folgende Themenkreise wurden im Bronze-Team zusätzlich erhoben: Erreichbarkeit der zentralen Kundeneinheiten, Statistiken zu Rückstands- und Arbeitsaufkommen, Zahlungs- und Stundungsstatistiken, diverse Maßzahlen zur Messung des Digitalisierungsgrads in den Geschäftsprozessen, Aktivitätenmessungen im Vertrieb und diverse COVID-bezogene Maßzahlen im Schadenbereich.

Durch diese Begleitung der Situation haben wir rasch und unkompliziert

## Lagebericht

Hygienemaßnahmen an den Standorten eingeführt, die Home-Office-Kapazität auf über 98% der gesamten Belegschaft aufgestockt und Maßnahmen zur raschen Digitalisierung unserer Prozesse umgesetzt. Beispiele hierfür waren eine elektronische Unterschriftsmöglichkeit für unsere Kundinnen und Kunden im Bereich der

Lebensversicherung und die Möglichkeit einer virtuellen Video-Beratung bzw. Digitalisierung des internen Unterschriftenlaufes.

Wir sind stolz darauf, dass wir durch unseren umsichtigen Umgang mit der Situation keinen einzigen COVID-19

Cluster im eigenen Haus hatten. Darüber hinaus war der operative Betrieb stets aufrecht und alle Effizienz- und Produktivitätskennzahlen belegen, dass wir ungebrochen für unsere Kundinnen und Kunden da sein konnten.



”

Unsere Kundinnen und Kunden haben wir mit raschen und unkomplizierten Lösungen unterstützt. Und für unsere Produkte und Services wieder zahlreiche Auszeichnungen erhalten.“

**Kurt Möller**

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

## Produkte und Services

### Schaden-Unfall-Versicherung

Im Ausnahmejahr 2020 haben wir den Schwerpunkt auf unsere kundenorientierten Prozesse und Services gelegt. Vor allem kleinere und mittlere Unternehmen mussten aufgrund der staatlichen Beschränkungen massive Umsatzeinbußen hinnehmen. Hier haben wir als Versicherer schnell reagiert und unseren Kundinnen und Kunden Maßnahmen zur Überbrückung ihrer finanziellen Notlage angeboten.

Im Frühjahr haben wir einen neuen KFZ-Versicherungstarif auf den Markt gebracht. Die bereits seit mehreren Jahren laufenden Maßnahmen zur Optimierung des Portfolios zeigten weiterhin den gewünschten Erfolg. Somit schließt die KFZ-Sparte das Jahr 2020 mit einem sehr ertragreichen Ergebnis ab. Im Rahmen unseres digitalen Transformationsprojekts haben wir am technischen Aufbau unserer zukünftigen Prozesse und Produkte gearbeitet. Besonders wertvoll erweist sich hierfür unser Pilotprodukt

Haushaltversicherung, das bereits im Vorjahr über unseren Onlinevertrieb ausgerollt wurde. Hier können wir viele neue Erfahrungen und Erkenntnisse für unsere Folgeprodukte sammeln.

### Lebensversicherung

Die 2019 begonnene Initiative zur Neugestaltung von Antragsunterlagen der Lebensversicherung wurde 2020 abgeschlossen. Das neue Design beinhaltet einen kundenfreundlicheren und praxisorientierteren Aufbau des Antrags, eine übersichtliche Verweislogik mit allen zusätzlichen Informationen sowie ein modernes Layout. Die Seitenanzahl und benötigten Unterschriften konnten durch die Änderung deutlich reduziert werden. 2020 haben wir mit der elektronischen Unterschrift eine Möglichkeit für den kontaktlosen Abschluss geschaffen.

In der zweiten Jahreshälfte haben wir auch die Blitzofferte in das neue Design gebracht. Diese sollen unseren Kundinnen und Kunden im Zuge der Beratung

einen Überblick über die Tarifvarianten und deren Auswirkungen geben. Damit bieten wir unseren Kundinnen und Kunden sowie unseren Geschäftspartnern transparente, übersichtliche und lesbare Antragsunterlagen in kundenfreundlicher Sprache.

Bereits seit dem Jahr 2019 arbeiten wir in der Betrieblichen Altersvorsorge eng mit FINABRO zusammen. FINABRO ist ein 2016 gegründetes österreichisches Fintech Start Up, das Digitalisierung auch in der Betrieblichen Altersvorsorge vorantreiben möchte. Das Unternehmen wurde 2018 als Start Up of the Year ausgezeichnet. Durch diese Zusammenarbeit können Unternehmen mit einem digitalen Tool die Verwaltung der Verträge der betrieblichen Altersvorsorge einfach digital abwickeln. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer erhalten über ein Portal bzw. eine App jederzeit volle Einsicht in ihre Verträge.

## Auch 2020 ist Zurich ausgezeichnet

Im Ausnahmejahr 2020 haben wir wieder zahlreiche Auszeichnungen erhalten. Kundinnen und Kunden, Maklerpartner und unabhängige Institutionen prämierten unsere Produkte, Services und Innovationen. Auszeichnungen erhielten wir auch als Arbeitgeber. Die Höhepunkte 2020 waren:



- Der Recommender-Award des Finanz-Marketing Verbands Österreich (FMVÖ) in der Kategorie „Direkt- und Spezialversicherungen“ für unsere Direktmarke Zurich Connect. Wir erhielten das Gütesiegel „Sehr gute Kundenorientierung“. Es war bereits das zehnte Mal, dass Zurich beim Recommender zu den Preisträgern zählte.



- Unser BGM ist mehrfach ausgezeichnet, aktuell mit dem Gütesiegel für „Betriebliche Gesundheitsförderung“, welches wir für die Jahre 2020-2022 zum vierten Mal erhalten haben.

- Vier Stockerplätze bei den AssCompact Awards in den Kategorien „Bester Service für Vermittler“ (2. Platz), betriebliche Altersvorsorge, Kfz und Rechtsschutz (je 3. Platz).



- Mit dem Gewinn des Top Service Award für exzellente Kundenorientierung beweist die Zurich Connect, dass sie auch branchenübergreifend für das beste Kundenerlebnis steht.



### Sonstige Auszeichnungen:



- Zwei Doppelsiege für Zurich und Zurich Connect bei Studien von ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien für Rechtsschutz und Motorrad-Versicherungen.
- Auszeichnung als Top-Arbeitgeber von Kununu, dem Magazin Trend und Statista Arbeitgeber in Österreich.
- „Sehr gut“ für die Zurich Grundfähigkeits-Vorsorge von Morgen & Morgen.
- Eine unabhängige Studie von Kununu und dem Magazin Freundin zeichnete uns mit dem zweiten Platz für den familienfreundlichsten Arbeitgeber in der Versicherungsbranche aus.

## Digitale Transformation und Projekte

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

Wir wollen auch künftig technologischer Vorreiter in der Versicherungsbranche bleiben. Daher investieren wir weiterhin in eine Erneuerung unserer Systemlandschaft. Dieses Vorhaben streckt sich über mehrere Jahre und wurde auch 2020 konsequent weitergeführt. Aufgrund der COVID-19 Krise wurden die Umsetzungsschritte und Investitionen im Programm auf die neue Situation angepasst und die vorhandenen Ressourcen auch dazu

genutzt, die kurzfristig notwendigen Digitalisierungsmaßnahmen erfolgreich umzusetzen. Darüber hinaus wurden viele wichtige technologische Basiskomponenten fertig gestellt, die eine gute Grundlage für die nächsten Meilensteine im Jahr 2021 legen.

Um der gleichzeitig wachsenden Bedrohung im Cyber-Umfeld Rechnung zu tragen, haben wir 2020 verstärkt in den Aufbau eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) investiert. Dieses soll die von uns intern definierten Schutzziele zur Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Daten sicherstellen und die Risiken im Bereich der Informationssicherheit transparent definieren,

steuern, kontrollieren und fortlaufend reduzieren.

Ein weiteres Projekt behandelt den IFRS 17 Standard zu Versicherungsverträgen. Dieser erfordert eine neue Darstellung der Geschäftsergebnisse und Änderungen im zugrunde liegenden Bilanzierungsmodell. IFRS 17 ist für uns in der Konzernberichterstattung von Relevanz. Im Zuge des Projektes arbeiten wir laufend an der Anpassung der dafür erforderlichen Systeme. Wir haben 2020 bereits zwei Testläufe („DryRun“) durchgeführt und konnten im Anschluss ein erstes Bilanzbild und eine Impact-Analyse unter Anwendung von IFRS17 erstellen.

## Lagebericht

### Vertrieb

Seit Jahresbeginn 2019 ist der Vertrieb der Zurich in vier Regionen organisiert. Zentrales Element dieser neuen Struktur ist eine erlebbare Stärkung dieser Regionen. Die lokalen Einheiten wurden dazu mit mehr Entscheidungskompetenzen ausgestattet. Zudem wurde ein völlig neues Service-Konzept für unsere Geschäftspartner errichtet, das die Erreichbarkeit nachhaltig verbessern soll. Damit wollten wir schnelle und kurze Wege ganz im Sinne der Verbesserung des Kundenerlebnisses schaffen.

Nach der Implementierung im Jahr 2019 konnten wir 2020 bereits durchgängig in der neuen Struktur arbeiten. Die neuen Prozesse und Workflows funktionieren einwandfrei, die Erreichbarkeit konnte gefestigt werden. Neben dem vertrieblichen Erfolg verzeichnen wir auch hohe t-NPS-Werte in der Beratung. Diese Erfolge sowie die bereits vorher erwähnte Auszeichnung mit dem AssCompact Award für „bestes Vermittlerservice“ sind gute Indikatoren, dass die neue Regionsstruktur erfolgreich gesetzt ist.

#### Angestellter Außendienst

Das Jahr 2020 war durch die COVID-19 Pandemie ein außerordentlich anspruchsvolles Jahr für den angestellten Außen-

dienstvertrieb. Das Neugeschäft im Bereich Schaden/Unfall und die abgeschlossenen Beratungen stagnierten zwar, die MitarbeiterInnen widmeten sich dafür aber intensiv der Bestandsarbeit und waren hier überaus erfolgreich. In der Lebensversicherung stieg das Breitengeschäft zum Vorjahreszeitraum und setzte den Trend der vergangenen Jahre fort. Den nachhaltigen Erfolg unseres gesamthaften Beratungsansatzes haben wir abermals in einer Steigerung unseres t-NPS Wertes feststellen können.

#### Partnervertriebe

Auch im Makler- und Agenturvertrieb sowie bei den Banken und Kooperationen haben uns die veränderten Rahmenbedingungen im Jahr 2020 vor neue Herausforderungen gestellt.

Im Makler- und Agenturvertrieb ist es uns trotzdem gelungen, unsere geplanten Produktionsziele zu erreichen. Wir haben im Bereich Schaden-Unfall den Bestand ausgebaut und die Profitabilität und Produktivität weiter gesteigert. Damit haben wir ein sehr gutes Ergebnis in einem besonders herausfordernden Marktumfeld erzielt. In der privaten Lebensversicherung und in der betrieblichen Vorsorge haben wir uns im Vergleich zum Vorjahr sogar gesteigert. Gerade in diesem Bereich war die Neukundengewinnung aufgrund der COVID-19 Krise erschwert. Umso erfreulicher ist es, dass wir das Wachstum in diesem Bereich fortsetzen konnten.

Im Vertriebsweg Banken und Kooperationen lag unser Fokus auf profitabilem Wachstum. Die Überarbeitung und Entwicklung von bestehenden Konzepten gepaart mit der Aufbauarbeit zu neuen Marktteilnehmern waren die Schwerpunkte.

Die gute Zusammenarbeit mit unseren Maklerpartnern und Agenten ist uns ein großes Anliegen. Dabei kam uns der Ausbau der Betreuungskapazitäten zu Beginn des Jahres 2020 in den regionalen Serviceeinheiten zugute. Diese Investition in die Vertriebsorganisation in Verbindung mit dem Vorantreiben von digitalen und

automatisierten Prozessen war Grundlage für das Vorantreiben der gesamtheitlichen Servicequalität. Zusätzliche Schwerpunkte im Jahr 2020 lagen vor allem in der Neugestaltung und Forcierung der digitalen Kommunikationsmöglichkeiten mit unseren Geschäftspartnern. Durch den verstärkten Einsatz von Live TV und Webinaren konnten wir auch im besonderen Jahr 2020 Nähe zu unseren Partnern zeigen. Wir konnten dabei über 3000 Geschäftspartner mittels digitaler Kanäle erreichen und uns sowohl zu produktspezifischen als auch zu allgemeinen Themen wie Governance austauschen.

#### Zurich Connect und Customer Care Vertrieb

Ein kontinuierlich verbesserter Kunden- und Vermittlerservice, optimierte digitale Services, steigende Weiterempfehlungsraten und eine hohe Erreichbarkeit zeichneten unseren Customer Care Vertrieb dieses Jahr aus. Trotz der COVID-19 Krise konnten wir unseren Kundinnen und Kunden eine Erreichbarkeit von 98% bieten und erhielten beste Bewertungen bei den Zurich T-NPS Umfragen.

Der Direktvertrieb „Zurich Connect“ blickt im Bereich der Kfz-Versicherung trotz des schwierigeren Umfelds und der temporären Schließung unserer Zulassungsstellen im Frühling auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Wir konnten vor allem in den Sachsparten erneut deutliche Zuwächse verzeichnen. Speziell die Nachfrage nach Rechtsschutzversicherungen lag deutlich über den Vorjahren. Unser 2020 lanciertes digitales Haushaltsprodukt hat sich bestens bewährt und wird laufend optimiert. Wir setzten auch 2020 wieder Maßstäbe in der Kundenorientierung und wurden dafür mehrfach im Bereich Produkte, Transparenz und Komfort sowie Kundenservice ausgezeichnet.

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 2,7 % auf EUR 543,2 Mio. Davon entfielen EUR 541,7 Mio. (+2,8%) auf das direkte und EUR 1,5 Mio. (-29,4%) auf das indirekte Geschäft. Die direkten Prämieinnahmen entwickelten sich mit einem Plus von 2,8% sehr zufriedenstellend und über dem Marktwachstum von 2,6%. Trotz Maßnahmen zur Profitabilitätsverbesserung stiegen die direkten Prämieinnahmen im Kfz-Geschäft um 2,0%, womit das Branchenwachstum (+2,9%) nicht ganz erreicht wurde. Das Nicht-Kfz-Geschäft konnte mit einer Prämienzunahme von 3,4% das Marktwachstum (+2,5%) übertreffen. Die Anzahl der Risiken stieg im direkten Geschäft um insgesamt 41.889 Stück oder 2,2% auf 1.957.976 Stück. Diese Erhöhung war, analog zur Prämienentwicklung, von beiden Spartengruppen getragen. Die Risikenzahl stieg im Nicht-Kfz-Geschäft um 23.927 Stück oder 2,0% und in der Kfz-Versicherung um 17.962 Stück oder 2,5%.

Die abgegrenzten Rückversicherungsprämien erhöhten sich um EUR 6,5 Mio. oder 2,3%.

Die verdiente Nettoprämie stieg im Jahresvergleich um 2,0% auf EUR 246,0 Mio. und zeigte somit einen geringeren Anstieg als die verrechneten Bruttoprämien. Hauptgrund dafür sind Zuführungen zur Stornorückstellung. Neben der herkömmlichen Dotierung aufgrund von offenen Prämienforderungen wurde eine außerordentliche Wertberichtigung für potentielle Ausfälle im Versicherungsgeschäft mit umsatzabhängigen Prämien aufgrund von COVID-19 vorgenommen.

#### Lebensversicherung

Die verrechneten Bruttoprämien des direkten Geschäfts sanken im Vergleich zum Vorjahr um EUR 2,1 Mio. (Einmalerläge: EUR -1,6 Mio.; laufende Prämien: EUR -0,4 Mio.) auf EUR 129,7 Mio. Von den direkten Prämieinnahmen entfielen EUR 66,2 Mio. auf die klassische und EUR 63,5 Mio. auf die fondsgebundene Lebensversicherung. Die Reduktion ergab sich vor allem aus dem abreifenden Bestand der klassischen Lebensversicherung. Einen deutlichen Prämienzuwachs zeigten hingegen die Prämien der fondsgebundenen Lebensversicherung, die eine Steigerung gegenüber dem Vorjahr um 3,7% zeigten. Diese ist sowohl durch Einmalerläge wie laufende Prämienzahlungen getrieben.

Die Prämien der Lebensversicherung entwickelten sich mit einem Minus von 1,6% knapp über dem Rückgang des Marktes (-1,4%). In den laufenden Prämien lagen wir trotz eines Rückgangs um 0,4% deutlich besser als der Markt, der um 2,0% schrumpfte. Im Bereich der Einmalerläge, die wir nur sehr selektiv zeichnen, entwickelten wir uns mit einem Prämienrückgang um 15,6% bewusst gegensätzlich zum wachsenden Markt (+2,7%).

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

#### Entwicklung der direkten Bruttoprämien

Angaben in  
Mio. EUR

Jahr	Schaden-Unfall	in %	Leben	in %	Gesamt	in %
2016	480,71	1,6%	148,89	-18,7%	629,60	-4,1%
2017	493,37	2,6%	198,00	33,0%	691,37	9,8%
2018	503,29	2,0%	149,90	-24,3%	653,19	-5,5%
2019	526,82	4,7%	131,71	-12,1%	658,53	0,8%
2020	541,71	2,8%	129,65	-1,6%	671,36	1,9%

## Lagebericht

**Aufwendungen für Versicherungsfälle****Schaden-Unfall-Versicherung**

Im Jahr 2020 reduzierte sich der Gesamtschadenaufwand brutto aufgrund der gesunkenen Schadenfrequenz gegenüber dem Vorjahr um EUR 173 Mio. oder 4,6% auf EUR 358,7 Mio. Im Eigenbehalt wurde das Ergebnis mit EUR 159,5 Mio. belastet, was einem Rückgang um EUR 15,5 Mio. oder 8,9% im Vergleich zum Vorjahr entsprach. Der Netto-Schadensatz entwickelte sich mit 64,8% im Vergleich zum Vorjahr (72,6%) deutlich positiv. Die Anzahl der gemeldeten Schadensfälle reduzierte sich insgesamt um 9.750 Stück auf 175.814 Stück.

**Schadenquote netto nach Versicherungszweigen\*)**

<b>Direktes Geschäft:</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Feuer- und Feuerbetriebsunterbrechungsversicherung	70,1%	106,4%
Haushaltsversicherung	43,6%	41,7%
Sonstige Sachversicherungen	80,1%	82,9%
Kraftfahrzeugversicherung	67,7%	78,8%
Unfallversicherung	67,4%	75,8%
Haftpflichtversicherung	50,6%	64,2%
Rechtsschutzversicherung	58,5%	50,2%
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	63,1%	62,8%
Sonstige Versicherungen	69,4%	53,2%
<b>Direktes Geschäft</b>	<b>64,9%</b>	<b>72,7%</b>
<b>Indirektes Geschäft</b>	<b>38,8%</b>	<b>-2,5%</b>
<b>Direktes und indirektes Geschäft gesamt</b>	<b>64,8%</b>	<b>72,6%</b>

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

Die Schadenzahlungen brutto sanken gegenüber dem Vorjahr um EUR 28,2 Mio. oder 8,8% auf EUR 292,7 Mio. Dies war hauptsächlich auf ein reduziertes Schadenaufkommen aufgrund der Lockdowns und eine verbesserte Profitabilität im Kfz-Geschäft zurückzuführen. Entsprechend der Entwicklung der Schadenzahlungen brutto zeigten die Schadenzahlungen der Rückversicherungsabgabe eine Reduktion um 10,6% oder EUR 19,2 Mio. auf EUR 162,2 Mio. Im Eigenbehalt sanken die Schadenzahlungen daher um EUR 9,0 Mio. oder 6,4%.

Die Schadenreserven des direkten und indirekten Geschäfts erhöhten sich insgesamt um EUR 42,4 Mio. oder 7,5% auf EUR 606,6 Mio. Im Eigenbehalt betrugen die Schadenreserven zum Bilanzstichtag EUR 274,3 Mio., was einer Erhöhung um EUR 5,4 Mio. gegenüber dem Vorjahr entsprach.

**Lebensversicherung**

Die abgegrenzten Versicherungsleistungen netto in der Lebensversicherung sanken um EUR 22,3 Mio. auf 153,7 Mio. was überwiegend auf die Reduktion der Ablaufleistungen in der klassischen Lebensversicherung zurückzuführen.

Die Deckungsrückstellung der klassischen Lebensversicherung sank im Berichtsjahr vor allem aufgrund von Ablaufleistungen um EUR 37,1 Mio. auf EUR 1.094,3 Mio. per Jahresende 2020. Darin enthalten ist auch die Zinszusatzreserve, der insgesamt EUR 2,9 Mio. (Vorjahr: EUR 4,1 Mio.) zugeführt wurden. Die Überdotierung der Zinszusatzreserve des Vorjahres in der Höhe von EUR 3,0 Mio. wurde um EUR 1,5 Mio. reduziert. In der fondsgebundenen Lebensversicherung erhöhte sich die Deckungsrückstellung aufgrund des gestiegenen Bestandes von EUR 342,0 Mio. auf EUR 364,5 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.

Angaben in Mio. EUR	Schaden-Unfall	Leben	Gesamt	VJ	+/-%
Versicherungstechnische Rückstellungen in der Gesamtrechnung *)					
- für das direkte Geschäft	761,2	1.172,6	1.933,8	1.925,1	0,5%
- für das indirekte Geschäft	0,8	0,5	1,3	1,4	-13,4%
	<b>762,0</b>	<b>1.173,1</b>	<b>1.935,1</b>	<b>1.926,4</b>	<b>0,4%</b>
Anteil der Rückversicherer an den versicherungstechnischen Rückstellungen	-366,0	-0,2	-366,2	-326,8	12,0%
<b>Versicherungstechnische Rückstellungen im Eigenbehalt</b>	<b>396,0</b>	<b>1.172,9</b>	<b>1.568,9</b>	<b>1.599,7</b>	<b>-1,9%</b>
Anteil an der Bilanzsumme	65,3%	73,9%	71,5%	72,2%	

\*) exklusive versicherungstechnische Rückstellungen der fondsgebundenen Lebensversicherung

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

Angaben in Mio. EUR	Schaden-Unfall	Leben	Gesamt	VJ	+/-%
Prämienüberträge	58,5	5,6	64,1	61,7	4,0%
Deckungsrückstellung traditionelle Lebensversicherung*	-	1.094,3	1.094,3	1.131,4	-3,3%
Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	619,4	26,9	646,3	604,2	7,0%
Rückstellung für erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	0,2	-	0,2	0,2	-9,6%
Rückstellung f. erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der VN	-	41,9	41,9	46,2	-9,4%
Schwankungsrückstellung	76,4	-	76,4	71,1	7,5%
Sonstige versicherungst. Rückstellungen	6,6	4,0	10,6	10,3	3,0%
<b>Summe</b>	<b>761,2</b>	<b>1.172,6</b>	<b>1.933,8</b>	<b>1.925,1</b>	<b>0,5%</b>

\*) davon Zinszusatzreserve EUR 29,8 Mio. (VJ: EUR 26,9 Mio.)

## Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb

### Schaden-Unfall-Versicherung

In der Schaden-Unfall-Versicherung erhöhten sich die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb brutto um EUR 4,4 Mio. Verantwortlich dafür waren gestiegene Provisionsaufwendungen als Resultat des höheren Geschäftsaufkommens, erhöhte Personal- und Projektkosten sowie gestiegene Bürokostenzuschüsse. In Summe stieg der Kostensatz brutto um 0,2%-Punkte auf 30,3%. Nach Berücksichtigung der Rückversicherungsprovisionen (-0,9%) erhöhten sich die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb netto um EUR 5,2 Mio. Der Kostensatz netto stieg um 1,6%-Punkte auf 28,5%.

### Lebensversicherung

In der Lebensversicherung stiegen die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb um EUR 1,9 Mio. Der

## Lagebericht

Anstieg war auf höhere Personalaufwendungen und gestiegene Abschlusskosten zurückzuführen. Dagegen wirkten rückläufige Konzernverrechnungen.

### Versicherungstechnisches Ergebnis

#### Schaden-Unfall-Versicherung

Die bereits beschriebene Schadenentwicklung führte in der Schaden-Unfall-Versicherung zu einer Reduktion der Combined Ratio brutto (kombinierte Schaden-Kosten-Quote vor Rückversicherungsabgabe) von 101,3% auf 96,8%. Nach Rückversicherungsabgabe reduzierte sich die Combined Ratio netto von 99,5% auf 93,3%. Die übrigen versicherungstechnischen Aufwendungen abzüglich der Erträge sanken aufgrund der außerordentlich hohen Zuführungen zu Personalarückstellungen im Vorjahr um EUR 13,8 Mio. auf EUR 2,3 Mio. Die Schwankungsrückstellung erhöhte sich im Jahr 2020 aufgrund der positiven Schadenentwicklung um EUR 5,4 Mio. (Vorjahr: Erhöhung um EUR 0,2 Mio.) auf EUR 76,4 Mio. Dank der zuvor erwähnten geringen Schadenfrequenz wurde ein versicherungstechnischer Gewinn netto in der Höhe von EUR 8,5 Mio. (Vorjahr: versicherungstechnischer Verlust netto EUR 15,6 Mio.) erzielt.

#### Lebensversicherung

Das versicherungstechnische Ergebnis der Lebensversicherung, in dem auch die Kapitalerträge des technischen Geschäfts enthalten sind, sank im Vergleich zum Vorjahr um EUR 1,7 Mio. auf ein Minus von EUR 0,9 Mio. Der Rückstellung für die erklärte Gewinnbeteiligung wurden EUR 4,8 Mio. zugeführt, während der Rückstellung für künftige Gewinnverwendung EUR 3,3 Mio. entnommen wurden.

## 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, Unternehmensanleihen und Infrastrukturprojekten. Der Gesamtbestand an Vermögensanlagen exklusive Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung reduzierte sich um EUR 51,2 Mio. auf EUR 1,7 Mrd. Die Zusammensetzung des Bestandes an Kapitalanlagen nach Anlagekategorien per 31.12.2020 zeigt die nachfolgende Übersicht.

#### Zusammensetzung der Kapitalanlagen per 31. 12. 2020

(exkl. Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung)

Angaben in Mio. EUR	Schaden- Unfall		Leben		Gesamt	
		in %		in %		in %
Grundstücke und Bauten	86,6	18,4%	143,2	11,8%	229,9	13,7%
Anteile an verbundenen Unternehmen und Beteiligungen	0,3	0,1%	8,2	0,7%	8,5	0,5%
Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere	236,6	50,2%	280,6	23,2%	517,3	30,7%
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	104,6	22,2%	744,5	61,5%	849,0	50,5%
Hypothekendarlehen	28,8	6,1%	-	-	28,8	1,7%
Vorauszahlungen auf Polizzen	-	-	0,3	0,0%	0,3	0,0%
Sonstige Darlehensforderungen	0,4	0,1%	9,8	0,8%	10,2	0,6%
Guthaben bei Banken	0,4	0,1%	23,4	1,9%	23,8	1,4%
Flüssige Mittel	13,3	2,8%	1,0	0,1%	14,3	0,9%
<b>Gesamt Kapitalanlagen</b>	<b>471,1</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.211,0</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.682,1</b>	<b>100,0%</b>



## Finanzergebnis

Das Nettofinanzergebnis über beide Abteilungen (exklusive fondsgebundene Lebensversicherung) reduzierte sich im Vorjahresvergleich um EUR 30,8 Mio. auf EUR 41,4 Mio.

Die laufenden Finanzerträge sanken um EUR 3,7 Mio. oder 6,0% auf EUR 58,3 Mio. Diese Entwicklung ist vor allem auf rückläufige Zinserträge aus festverzinslichen Wertpapieren (EUR -2,0 Mio.) sowie auf geringere Ausschüttungen aus Investmentfonds (EUR -1,1 Mio.) zurückzuführen. Die Nettoerträge aus Liegenschaften sind aufgrund von Mietzinsreduktionen durch die COVID-19 Krise um EUR 1,2 Mio. gesunken. Die Erträge aus Darlehen (EUR -0,3 Mio.) entwickelten sich rückläufig, während die sonstigen Erträge (EUR +0,9 Mio.) einen Anstieg verzeichneten.

Die Zinsaufwendungen erhöhten sich um EUR 0,8 Mio. Die Aufwendungen für die Vermögensverwaltung verzeichneten eine Zunahme um EUR 0,6 Mio. auf EUR 6,1 Mio.

Im Jahr 2020 wurden keine Kursgewinne aus dem Verkauf von Kapitalanlagen realisiert (Vorjahresvergleich EUR -3,2 Mio.).

Buchmäßige Kursverluste und Abschreibungen stiegen im Vorjahresvergleich um EUR 22,5 Mio. Im März 2020 kam es aufgrund der COVID-19 Krise zu einem massiven Einbruch der Aktienmärkte und somit zu hohen buchmäßigen Kursverlusten, welche sich jedoch gegen Jahresende hin stark erholt zeigten. Im Jahr 2019 wurden hingegen hohe buchmäßige Kursgewinne verzeichnet.

Bezogen auf den durchschnittlichen Bestand an Kapitalanlagen (Buchwerte exklusive Kapitalanlagen der fondsgebundenen Lebensversicherung) konnten somit im Jahr 2020 folgende Renditen erwirtschaftet werden:

Angaben in Mio. EUR	Schaden-Unfall	Leben	Gesamt
Durchschnittlicher Bestand an Kapitalanlagen	467	1.241	1.708
Bruttofinanzerträge	14	33	48
Nettofinanzerträge	11	30	41
Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-3	-3	-6
<b>Bruttorendite in %</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,8%</b>
Abzgl. Aufwendungen für die Vermögensverwaltung in %	-0,6%	-0,3%	-0,4%
<b>Nettorendite in %</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,4%</b>

## Jahresergebnis

Aufgrund der vorher beschriebenen Entwicklungen stieg das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) über beide Abteilungen um EUR 8,9 Mio. oder 88,9% auf EUR 19,0 Mio. Die Position der Ertragssteuern zeigte im Jahr 2020, wie auch im Vorjahr (EUR 2,7 Mio.), einen Ertrag in Höhe von EUR 1,8 Mio. Diese Entwicklung ist auf Aktivierungen aus latenten Steuern sowie auf eine Steuergutschrift aus Vorjahren zurückzuführen. Rücklagen wurden in Höhe von EUR 0,4 Mio. aufgelöst (2019: Auflösung EUR 13,7 Mio.). Der verbleibende Jahresgewinn betrug somit EUR 21,1 Mio. (2019: EUR 26,5 Mio.).

# Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB

## Inhalt

<b>► Grundsätze der Kapitalanlage</b>	<b>31</b>
► Organisation	31
► Überwachung und Streuung	31
<b>► Risikoarten</b>	<b>31</b>
► Marktrisiko	31
► Währungsrisiko	31
► Liquiditätsrisiko	32
► Kreditrisiko	32
► Versicherungstechnisches Risiko Nichtlebensversicherung	32
► Versicherungstechnisches Risiko Lebensversicherung	33
► Rückversicherung	33
<b>► Risikomanagementsystem</b>	<b>34</b>
► Struktur des Risikomanagementsystems	34
► Risikobeurteilung und -steuerung	36

## Risikoberichterstattung gemäß §243 UGB

### Grundsätze der Kapitalanlage

Die Kapitalveranlagung von Zurich berücksichtigt die Bestimmungen des österreichischen Versicherungsaufsichtsgesetzes und die Vorgaben der Zurich-Gruppe im Hinblick auf Asset Allocation, Asset-Liability-Überlegungen und Risikomanagement im Sinne der vom Vorstand verabschiedeten Leitlinien sowie des „Zurich Risk Policy Manuals“. Demgemäß und unter Bedachtnahme auf die Gesamtrisikolage des Unternehmens sowie der darauf abgestimmten Strategie investiert Zurich vorwiegend in festverzinsliche Wertpapiere, Investmentfonds und Liegenschaften. Auf den aktiven Einsatz derivativer Finanzinstrumente wurde auch 2020 verzichtet.

### Organisation

Das Kapitalanlagemanagement ist in die Bereiche Wertschriften, Liegenschaften und Hypotheken 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 Fonds- und Spezialfondsmanagement, insbesondere jenes für Aktien, Unternehmensanleihen und Infrastrukturdarlehen, wird größtenteils in Zusammenarbeit mit ausgewählten Asset Managern 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 Head of Investment EMEA mit Sitz und Stimme vertreten. Das Risikomanagement nimmt dabei eine beratende Funktion ein. Empfehlungen an den Vorstand basieren auf der Einschätzung der makroökonomischen Entwicklung und der Zins- und Aktienmärkte. Darüber hinaus wird auch die jeweilige Auswirkung dieser Einflussfaktoren auf die Aktiv- und Passivseite der Bilanz, die Risikotragfähigkeit und das Risikolimitsystem in der Entscheidung berücksichtigt. ALMIC-Meetings finden quartalsweise statt. In diesen Besprechungen wird 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.

## 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.

## Lagebericht

### Liquiditätsrisiko

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

### Kreditrisiko

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

Angaben in Mio. EUR	2020	2020	2019
	Marktwert in	Anteil in %	Anteil in %
Staat und Staatsgarantie AAA	279,4	18,5%	19,3%
Staat und Staatsgarantie A-AA	816,6	53,9%	58,2%
Corporates AAA	14,1	0,9%	0,8%
Corporates A-AA	149,5	9,9%	8,1%
Corporates BBB	174,2	11,5%	8,2%
Corporates unter Investmentgrade	80,0	5,3%	5,4%
<b>Summe</b>	<b>1.513,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Im Jahr 2020 hat sich der Anteil der Staats- und Staatsgarantierten Anleihen verringert und jener im Bereich der Unternehmensanleihen erhöht.

### 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 Zürich anerkannte actuarielle Verfahren zur Überprüfung der Suffizienz der Prämienkalkulation an. Seit dem Jahr 2006 wird speziell für Kfz-Sparten, die Unfall- und die Rechtsschutz-Sparte sowie für ausgewählte Segmente der Haftpflicht-Sparte und einige Sachsparten die Überprüfung der risikogerechten Prämien um multidimensionale Modellansätze erweitert und laufend beobachtet. In regelmäßigen periodischen Abständen werden unsere Modelle einem Re-Modellierungsprozess unterworfen. So wurden im Jahr 2019 die Kfz-Flotten sowie die Sachsparten im KMU-Bereich neu modelliert, im Jahr 2020 folgte die allgemeine Haftpflicht. Die Modellansätze werden von der Zurich-Gruppe 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 actuarielle Verfahren auf Sparten- und Segmentebene überprüft. Hierbei beachten wir die „Zürich 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.

2020 gab es eine zusätzliche Herausforderung auf Grund der durch das Virus COVID-19 verursachten Pandemie. Die Auswirkungen der Pandemie auf unsere Leistungen und somit auch auf unsere Rückstellungen wurden regelmäßig gemeinsam durch den Leistungsbereich, das Aktuariat, den Finanzbereich und das Underwriting analysiert und bei Bedarf zusätzliche Rückstellungen für absehbare Leistungsverpflichtungen gebildet.

## 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% in Ausnahmefällen zu Grunde. Im Bestand befinden sich noch Verträge mit bis zu 4,0% garantiertem Rechnungszins. Der Durchschnittssatz beträgt per 31. Dezember 2020 2,1%. 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

Die Berechnung der versicherungstechnischen Rückstellungen basiert auf biometrischen Grundlagen hinsichtlich der Sterblichkeit, Langlebigkeit und Invalidität. Daraus kann 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.

### 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. Sie 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, Finanzbereich, Risiko Management und weiteren ausgewählten Bereichen analysiert. Bei Bedarf wird sie in Absprache mit dem Vorstand 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

## Lagebericht

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. Die Überwachung erfolgt auch mit Hilfe des internen Credit Risk Monitors sowie einem Gruppentool überwacht. Je nach Vertragsbeziehung erfolgt eine zusätzliche Prüfung durch „Group Reinsurance“ oder „Group Credit Risk“.

### Risikomanagementsystem

Das Risikomanagement liegt in der Verantwortung des Vorstands. Wir wollen unsere Kundinnen und Kunden, Aktionäre und Mitarbeitenden optimal vor Risiken schützen. Daher legen wir in unserer Risikokultur großen Wert auf eine ganzheitliche, umfassende Sichtweise der Risikosituation von Zurich. Genauso wichtig ist der bedachte und abgestimmte 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. Jede und jeder Mitarbeitende muss sich seines Beitrages zur Gesamtrisikosituation des Unternehmens bewusst sein. Neben dem Risikomanagement im Kerngeschäft trägt die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten in allen Bereichen der Geschäftstätigkeit zur Minimierung des Gesamtrisikos bei

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 4.

### Struktur des Risikomanagementsystems

#### „Three lines of defense“-Ansatz

Zurich verfolgt einen „Three lines of defense“-Ansatz. Dabei ist die Rollen- und Aufgabenverteilung innerhalb des Risikomanagementsystems zwischen den operativen Bereichen und den Funktionen Risikomanagement, Compliance, IKS Funktion und der versicherungsmathematischen Funktion sowie der internen Revision klar getrennt. 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) 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 Risikomanagement-Funktion. Neben den weiteren Governance Funktionen (Interne Revision, Compliance, versicherungsmathematische Funktion) und den Aktuarien (Reservierung Schaden-Unfall-Versicherung, Lebensversicherung) sind die operativen Bereiche durch die Vorsitzenden der Untergremien Virtuous Circle Property & Casualty (VC P&C), Virtuous Circle Life (VC Life), Asset Liability Management und Investment Committee (ALMIC), Reinsurance, CAT & Peak Risk Gremium (RCPR), Capital Management Committee (CMC) vertreten. Das Risikomanagementsystem wird laufend einer Überprüfung unterzogen.

So wurde im Jahr 2020 die Risikokomitee-Struktur verändert. Die Informationssicherheits- und IT-Risiken werden seither in einem neu geschaffenen Komitee, dem Information Security Committee (ISC), behandelt.

Im Rahmen der Geschäfts- und der Risikostrategie findet die Planung ihre inhaltliche Restriktion in der Risikotragfähigkeit und dem abgeleiteten Risikoappetit. Planabweichungen werden von den Fachbereichen in Zusammenarbeit mit der Risikomanagement-Funktion durch ein Limitsystem überwacht. Dieses umfasst alle Unternehmensbereiche und bildet neben anderen Risikoindikatoren das Kernstück der Berichterstattung der Untergremien an das RCC 360. Die Gremiumsvorsitzenden kommunizieren Ergebnisse und Entscheidungen aus dem RCC 360 an die Untergremien. 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 ZRP gesonderte Vorschriften für den operativen Betrieb aller Unternehmensbereiche festgelegt. Im Unternehmen sind ein strukturiertes Vorgehen und ein standardisiertes Dokumentationssystem zur Überprüfung der ZRP eingerichtet, welches die Compliance zu den Standards regelmäßig überprüft und dokumentiert. Im Falle einer Nichteinhaltung von Vorschriften wird ein vordefinierter Eskalationsprozess aktiviert, über den im Bedarfsfall auch Ausnahmeregelungen erteilt werden können.

### Interne Kontrollsysteme

Die unternehmensweite, prozessbezogene Risiko-Kontroll-Matrix besteht aus einer Vielzahl an lokalen und gruppenbezogenen Kontrollen. Sie wurde im Jahr 2020 erneut einer Qualitätssicherung mit dem Schwerpunkt Digitalisierung unterzogen. Der Kontrollkatalog enthält eine wesentliche Anzahl an Finanzkontrollen, Kontrollen zum Eigenkapital und zu Solvency II Anforderungen, diverse Schlüsselkontrollen sowie Prozesskontrollen. Die Einrichtung der neuen Funktion „Internes Kontrollsystem“ (IKS) erfolgte bereits im Jahr 2018. Seither unterstützt die IKS-Koordination die Stakeholder bei der Einhaltung der Kontrolleffektivität, koordiniert den gesamten unternehmensweiten Kontrollprozess, führt regelmäßige IKS-Schulungen durch, arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung des internen Kontrollsystems und übernimmt wesentliche Aufgaben für das IKS-Monitoring. Dies bedeutet ferner, dass sie im Zuge des IKS-Testings Kontrollschwächen identifiziert und daraus Optimierungsmaßnahmen ableitet. Die regelmäßige Bewertung und Bestätigung der dokumentierten Kontrollen erfolgen ebenfalls mit Unterstützung der IKS-Koordination. Sie verantwortet auch die Berichterstattung über wesentliche Merkmale des internen Kontroll- und Risikomanagementsystems im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess und trägt dazu bei, die Erreichung der unternehmerischen Ziele sicherzustellen.

### Laws and Regulations Management

Im Rahmen des Laws and Regulations 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 2020 haben wir die Governance im Unternehmen weiter gestärkt und alle Mitarbeitenden intensiv zu aufsichts- und compliancerelevanten Themen geschult.

### Datenschutz, Informationssicherheit und Cyber-Risiko

Zurich nimmt sich der Themen Datenschutz und Informationssicherheit in einer ganzheitlich angelegten Betrachtungsweise an. Wir verbessern laufend unsere technischen und organisatorischen Schutzmaßnahmen. Dazu zählt die kontinuierliche Ausbildung unserer Mitarbeitenden zu diesem Thema. Es gibt diverse Verhaltensleitlinien, die beispielsweise den Umgang mit personenbezogenen Daten betreffen, den Schutz von Informationen unter Berücksichtigung verschiedener Vertraulichkeitsstufen, eine sogenannte „Clean Desk Policy“ sowie Compliance Monitoring Maßnahmen. Regelmäßig finden Schulungen, etwa zum Erkennen von Phishing und Social Engineering, sowie Online-Trainings für eine breite Zahl von Mitarbeitenden und begleit-

## Lagebericht

tende Kommunikationsmaßnahmen statt. Diese zielen auf die Sicherheit unserer Kunden- und Geschäftsdaten ab.

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

### Risikobeurteilung und -steuerung

#### Total Risk Profiling® Risikoanalyse

Zurich verwendet die „Total Risk Profiling® (TRP)“ Methode zur systematischen Identifikation und Bewertung von unternehmensweiten Risiken, die eine Gefahr für die Erreichung der Unternehmensziele darstellen. Im Risikomanagement-Prozess nach TRP werden Risiken ermittelt, beurteilt, verwaltet, gesteuert und überwacht. Bei Überschreitung vordefinierter Risikogrenzen werden entsprechende Maßnahmen festgelegt und weiterverfolgt. Im Sinne einer vollständigen Risikoidentifikation werden Risiken aller wesentlichen Unternehmensbereiche erfasst. Dies beinhaltet auch Nachhaltigkeitsrisiken, welche im Jahr 2020 in den TRP Prozess integriert wurden. Das heißt, es werden einzelne Bereichs-TRPs durchgeführt, die dann ihren Eingang in das unternehmensweite Risikoinventar finden. Zusätzlich setzt Zurich Methoden des Risikomanagements ein, die auf die wesentlichen operationellen Prozesse eingehen. Dazu zählen unter anderem die Durchführung von Risk Assessments und die Sicherstellung des Geschäftsführung im Sinne des Business Continuity Managements. 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 Risikomanagement-Funktion berichtet die wesentlichen TRP-Risiken an den Aufsichtsrat. Dabei wird eine Einschätzung über die Auswirkungen der identifizierten Risiken abgegeben und deren Entwicklung erläutert. Laufende Diskussionen im Vorstand, im Risikoko

#### Risikoszenarien

Für die Einschätzung des operationellen Risikos bewerten wir Risikoszenarien (Top-Down-Szenarien) aller wesentlichen Risikobereiche 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 Zuriचेigenen Risikomodell („Z-ECM“) berücksichtigt. Dieses dient der Einschätzung des benötigten Risikokapitals für die operationellen Risiken. Eine qualitative Auseinandersetzung mit den Risiken der wesentlichen Unternehmensbereiche findet im Rahmen von strukturiert durchgeführten Risk Assessments statt.

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

#### Solvency Capital Requirement

Die Berechnung des Solvenzkapitalerfordernisses – Solvency Capital Requirement (SCR) – erfolgt bei Zurich Österreich mittels des Standardmodells. Für die Beurteilung der Gesamtsolvabilität unter der Vorgabe des Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) bedient sich Zurich auch des internen Modells der Zurich-Gruppe. Zurich verfügt über eine SCR-Quote, die weit über der gesetzlich geforderten Quote liegt. Wesentliche Risiken stellen das Marktrisiko und das versicherungstechnische Risiko Nicht-Leben dar, gefolgt vom operationellen Risiko, den versicherungstechnischen Risiken der Lebensversicherung und dem Kreditrisiko.

Das Solvency II-Reporting mit dem ORSA-Bericht, dem „Regular Supervisory Report“ (RSR) und dem auf unserer Website öffentlich zugänglichen „Solvency and Financial Condition Report“ (SFCR) gibt einen gesamthaften Überblick über die Risikolage von Zurich Österreich.



### Limitsystem

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

### Überwachung der Solvenz während der COVID-19 Krise

Zürich hat beginnend mit Mitte März bis zum Halbjahr die Auswirkungen der Krise auf die Solvenzquote wöchentlich abgeschätzt. In dazu stattfindenden Capital Management Sitzungen wurden die zugehörigen Berechnungen, Ergebnisse und Auswirkungen zusammen mit dem Finanzvorstand und dem Risikomanagement besprochen. Zusätzlich gab es zum Stichtag 31. März 2020 eine außerordentliche Durchrechnung des Solvenzkapitalerfordernisses, um diese Abschätzungen zu untermauern. Vorstand, Aufsichtsräte und Konzern wurden über ein eigens implementiertes Berichtswesen auch im Wochenrhythmus auf dem Laufenden gehalten. Mit der geplanten Durchrechnung zum 30. Juni 2020 wurde auf eine einmal im Monat durchgeführte Überprüfung der Vorausschau für das Jahresende umgestellt. Sämtliche Überprüfungen zeigten keinerlei Gefährdung der gesetzlich vorgeschriebenen Solvenzquote von 100% und bewegten sich permanent innerhalb des von uns gesetzten Zielbereiches von 150% – 180%.

## Ausblick und Schwerpunkte 2021

### Inhalt

▶ <b>Ausblick und Schwerpunkte 2021</b>	<b>39</b>
▶ Geschäftsumfeld	39
▶ Produkt- und Prozessinnovation	39
▶ Vertrieb	40
▶ Nachhaltigkeit	41
▶ Investmentstrategie	41
▶ Unternehmenskultur Z'Spirit	41
▶ Fokus auf das Kundenerlebnis bleibt Schwerpunkt	42
▶ Neue Arbeitswelt und die Wiener Standorte	42
▶ Wir sagen danke!	43

## Ausblick und Schwerpunkte 2021

### Geschäftsumfeld

#### Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen

Nach dem enormen Wirtschaftsabschwung im Jahr 2020 zeigen die Prognosen für das Jahr 2021 ein Wirtschaftswachstum von rund 4,5% gegenüber dem Vorjahr. Diese Einschätzung beruht auf der Annahme, dass es keinen weiteren Lockdown mehr geben wird. Aufgrund der weiterhin bestehenden Reisewarnungen werden sich die Branchen, die bisher bereits die höchsten Einbußen erlitten (wie Gastronomie und Hotellerie), jedoch nur langsam erholen. Eine Normalisierung der wirtschaftlichen Aktivitäten ist erst mit Beginn der wärmeren Jahreszeit und mit der Durchimpfung der Bevölkerung zu erwarten. Eine vollständige Kompensation der krisenbedingten Wertschöpfungsverluste wird allerdings frühestens im Jahr 2022 erwartet. Durch das Anziehen der Wirtschaftsleistung wird sich auch die Arbeitslosenquote verbessern. Sie wird jedoch deutlich über dem Vorkrisenniveau bleiben. Die Prognosen zur Inflation zeigen für das Jahr 2021 einen leichten Anstieg der Inflationsrate. Verantwortlich dafür werden einerseits das Auslaufen des inflationsdämpfenden Ölpreiseffekts und andererseits die im heurigen Jahresverlauf einsetzende Verbesserung der Nachfrage sein. Es wird zudem erwartet, dass die EZB ihre Leitzinsen so lange auf dem aktuellen oder einem niedrigeren Niveau belässt, bis sich die Inflationsaussichten einem Niveau von leicht unter 2% annähern. Das Programm zum Ankauf von Vermögenswerten sowie das Pandemie-Notfallankaufprogramm wird auch im Jahr 2021 fortgeführt.

#### Der österreichische Versicherungsmarkt

Die Prognosen des Versicherungsverbands für die österreichische Versicherungswirtschaft wurden aufgrund der unsicheren Situation in Zusammenhang mit der COVID-19 Krise ausgesetzt. Es ist schwer vorherzusagen, wie sich die besonders betroffenen Branchen (wie Gastronomie oder Tourismus) im Jahr 2021 von der Krise erholen werden. Auch wird sich die im Jahr 2021 sicherlich noch hohe Arbeitslosenquote negativ auf die Versicherungsbranche auswirken. Die Wirtschaftskammer Österreich rechnet für 2021 mit einem Anstieg der Insolvenzanträge um 15%. Nachdem sich die Unternehmen im Jahr 2020 noch auf die staatlichen Sicherheitsnetze verlassen konnten, ist es für das Jahr 2021 ungewiss wie lange und in welcher Höhe die staatlichen Beihilfen noch gewährt werden.

### Produkt- und Prozessinnovation

#### Digitale Services und Projekte

Wir führen unser digitales Transformationsprogramm der vergangenen Jahre auch in der Zukunft fort. Unser Ziel ist es, in den nächsten Jahren für unsere Geschäfts- und Kooperationspartner nachhaltige Vorteile in der Zusammenarbeit mit uns zu schaffen.

Wir konzentrieren uns auch weiterhin auf unsere digitale Transformations-Roadmap und die Optimierung und Erweiterung unserer neuen IT-Plattform. Auf dieser soll über die nächsten Jahre hinweg das gesamte Versicherungsgeschäft abgewickelt werden. Möglich wird dies durch eine vollständige Digitalisierung und Standardisierung unserer Produkte und Kerngeschäftsprozesse. Durch die offene und moderne Systemarchitektur werden Schnittstellen in Fremdsystemen einfacher umsetzbar. Dadurch wird sich auch der Faktor „Time-to-Market“ sowie die Flexibilität in der Produktgestaltung für einzelne Geschäftspartner wesentlich verbessern. Im Jahr 2021 werden spezielle Schwerpunkte auf die Vorbereitung und Implementierung der ersten großen Produkt-Launches und der technischen Konsolidierung im Bereich der Kundenverwaltung gelegt.

Im Jahr 2021 werden wir auch konsequent am Projekt IFRS 17 weiterarbeiten, um auf die Umsetzung mit Jahresbeginn 2023 vorbereitet zu sein. Im Fokus unserer Tätigkeit wird die Optimierung des Abschlusskalenders stehen, also die Beschleunigung der Abschlussabläufe. Zudem werden wir versuchen Abläufe mit einem Einsatz von „Robotics“ zu automatisieren. Weiters werden erneut Parallelläufe von IFRS 17 und IFRS 4 durchgeführt, um die noch offenen Punkte in der Umsetzung zu schließen und weiter Erfahrungen zu sammeln.

## Lagebericht

### Schwerpunkte Schaden-Unfall-Versicherung

Der wichtigste Schwerpunkt wird auch im Jahr 2021 auf unserem digitalen Transformationsprojekt liegen. Als erstes wird unser Angebot für die Motorradversicherung auf der neuen Plattform lanciert. Die restlichen Fahrzeugarten sollen dann bis Ende des Jahres 2022 folgen. Weiter werden wir uns intensiv den Privatprodukten des Nicht-KFZ-Bereichs widmen und die ersten wegweisenden Schritte dafür setzen.

Wir werden an unserer Strategie des profitablen Wachstums festhalten. Dafür werden wir sämtliche Maßnahmen weiterführen, die wir im Rahmen der Optimierung unseres Portfolios ins Leben gerufen haben. Zusätzlich werden wir Aktionen und Maßnahmen setzen, um den Verkaufserfolg unserer mehrfach ausgezeichneten Produkte auch im Jahr 2021 zu fördern. Im Sinne des besten Kundenerlebnisses haben wir es uns als Ziel gesetzt, an einer weiteren Vereinfachung und Beschleunigung unserer internen und externen Prozesse zu arbeiten. Bezüglich der COVID-19 Krise bleibt abzuwarten, welche wirtschaftlichen Auswirkungen sich für die Versicherungswirtschaft und somit für uns ergeben werden. Abhängig davon kann es für uns notwendig werden, kurzfristig geeignete Maßnahmen zu entwickeln.

### Schwerpunkte Lebensversicherung

Die Nachfrage nach nachhaltiger Vorsorge steigt. Damit wird unsere Entscheidung, ab 2021 ausschließlich nachhaltige Fonds in der freien Fondspalette aufzunehmen, bestätigt. Diese Fonds müssen der Verordnung (EU) 2019/2088 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 über nachhaltigkeitsbezogene Offenlegungspflichten im Finanzdienstleistungssektor entsprechen. Darauf aufbauend erstellt unser digitaler Beratungsassistent ALFONDS auf Wunsch maßgeschneiderte Portfoliovorschläge, die ausschließlich aus nachhaltigen Investmentfonds bestehen können.

Parallel entwickeln wir 2021 eine mit dem Österreichischen Umweltzeichen für Finanzprodukte zertifizierte nachhaltige Fondsgebundene Lebensversicherung, bei der nicht nur das Investment nachhaltig ist, sondern auch deren Beratung bis hin zum Vertragsabschluss auf nachhaltige Prozesse aufsetzt.

Unser langfristiges Ziel ist es, dass unsere gesamte Fondspalette für die Produkte mit freier Fondsauswahl im Neugeschäft zukünftig ausschließlich aus nachhaltigen Investmentfonds besteht.

In der betrieblichen Vorsorge setzen wir weiter auf die Kooperation mit FINABRO. Diese umfasst eine digitale Beratungsstrecke bei einfacheren Vorsorgeprodukten, etwa der steuerfreien Zukunftssicherung. Weiters wird Zürich die erforderlichen Anpassungen im Rahmen der IDD für 2021 in der Beratungsdokumentation umsetzen. Eine weitere Innovation wird ein kollektives Vorsorgeprodukt zu biometrischen Themen (Ableben und Berufsunfähigkeit) mit einem sehr kundenorientierten Lösungsansatz sein.

## Vertrieb

### Angestellter Außendienst

Im Jahr 2021 erwarten wir auf Grund der weitreichenden Folgen der COVID-19 Pandemie ein weiterhin schwieriges Marktumfeld. Gerade in dem Bereich Klein- und Mittelunternehmen rechnen wir mit einer erhöhten Stornoquote, geprägt durch verzögerte Insolvenzen durch die Krise. Auch im Privatkundenbereich wird es zu einer höheren Arbeitslosenrate kommen. Deshalb kann kein zuverlässiger Ausblick in das Jahr 2021 gegeben werden. Trotz der Krise werden wir an unserer bestehenden Belegschaft im angestellten Außendienstvertrieb festhalten. Einen klaren Fokus werden wir auf die weitere Digitalisierung von Prozessen und Arbeitsweisen, insbesondere auf die digitale Bestandsarbeit. Unverändert halten wir an unserer Strategie einer qualitativ hohen, ganzheitlichen Beratung unserer Kundinnen und Kunden fest. Strategischer Fokus im Wachstum ist das Retailgeschäft.

### Partnervertriebe

Im Makler- und Agenturvertrieb gilt es für 2021 an den Erfolgsfaktoren von 2020 anzuknüpfen. Unsere neuen Servicestandards und Betreuungskonzepte wollen wir für Vertriebspartner stetig weiterentwickeln und verbessern.

Ein Eckpfeiler in unseren Maßnahmen wird dabei die weitere Digitalisierung von Prozessen und Arbeitsweisen rund um das Thema Service sein. Im Verbinden von analogen und digitalen Konzepten in der Betreuung

sehen wir die Zukunft als Basis für höchste Kundenzufriedenheit. Diese veränderten Arbeitsweisen und auch neue Arbeitswelten schaffen einen wertvollen Beitrag für unsere Kundinnen und Kunden. Wir wollen bei unseren Kundinnen und Kunden vor Ort noch stärker wahrgenommen werden. Dafür wollen wir digitale und analoge Zugänge nutzen, um mit Kompetenz sowie raschen Lösungen zu punkten.

Für die Qualität der Beratung bieten wir unseren Vermittlern Unterstützung mit dem „Zurich Maklernetz“ und dem „Zurich Vertriebsmanager“. Beide sind tragende Säulen für IDD konforme Vertriebsprozesse.

Die geschäftlichen Schwerpunkte im Sachversicherungsbereich liegen 2021 auf dem Bereich Retail. Das Ziel ist es, profitables Wachstum zu generieren, um gleichzeitig unsere Ertragskraft zu fördern und abzusichern. Im Bereich der Lebensversicherung wollen wir die Servicequalität und die Effizienz der Prozesse weiter verbessern. Dafür setzen wir auf automatisierte und digitale Prozesse. So können wir unseren Kundinnen und Kunden maßgeschneiderte Lösungen anbieten.

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

#### Zurich Connect und Customer Care Vertrieb

Im Jahr 2021 liegen die Schwerpunkte auf der Steigerung der Kundenzufriedenheit durch optimale Synergienutzung bei den zentralen Serviceeinheiten, dem profitablen Wachstum im Direktvertrieb Zurich Connect und der Optimierung unserer digitalen Services. Nach dem Haushaltsprodukt im letzten Jahr werden wir dieses Jahr den Motorrad-Prämienrechner überarbeiten. Damit wollen wir beim online Abschluss noch digitaler und kundenfreundlicher für unsere Kundinnen und Kunden da sein.

### 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 2021 werden wir dem Thema Nachhaltigkeit einen besonderen Fokus geben. So werden wir etwa im Rahmen von Veranstaltungen mit allen Mitarbeitenden den Dialog über unsere Möglichkeiten zur Gestaltung einer lebenswerten Zukunft für Menschen, Gesellschaften und unseren Planeten führen und wie wir diese Haltung mit der Verantwortung für unsere Kundinnen und Kunden verbinden können. Nähere Details zu unseren Zielen finden Sie im Kapitel Nichtfinanzielle Erklärung auf Seite 4.

### Investmentstrategie

Im Jahr 2021 wollen wir einen Schwerpunkt auf den Ausbau unseres Impact Investing Anteils am Gesamtportfolio legen. Der Anstieg soll aus weiteren Investitionen in Green Bonds, Social Bonds, Sustainable Bonds und Infrastruktur Projekte erfolgen.

Zusätzlich werden wir in Zusammenarbeit mit externen Partnern eine vollständige Analyse all unserer Immobilien durchführen. Das Ziel dabei ist zu erheben, welches Potenzial es für eine CO<sub>2</sub>-Reduktion unserer Liegenschaften gibt. So setzen wir einen weiteren Schritt in Richtung eines emissionsfreien Portfolios bis 2050.

### Unternehmenskultur Z'Spirit

Die Weiterentwicklung unserer Unternehmenskultur steht auch 2021 im Zentrum unserer Aufmerksamkeit. Unsere gemeinsamen Werte werden mit einer von Z'Spirit geprägten Führungskräfteausbildung gefördert. Z'Spirit als prägende Gemeinsamkeit für alle bei Zurich Österreich ist bereits Basis für das Recruiting, für die interne Kommunikation sowie aller Aktivitäten zur sozialen Verantwortung, zu Nachhaltigkeit und Diversity & Inclusion. Der Auftritt von Zurich als Arbeitgeberin (Employer Branding) übernimmt ebenfalls die unkomplizierte und mutige Handschrift von Z'Spirit.



## Lagebericht

### Fokus auf das Kundenerlebnis bleibt Schwerpunkt

Wir möchten auch 2021 konsequent daran arbeiten, das beste Kundenerlebnis am Markt zu bieten. Wir möchten verstärkt Kundenfeedback an relevanten Touchpoints einholen, besonders auch im digitalen Bereich. Mithilfe von Customer Journeys lassen sich positive und negative Momente im Kundenerlebnis auch funktionsübergreifend erkennen und plakativ darstellen. Dies wird uns auf dem Weg zum besten Kundenerlebnis weiterhin unterstützen.

### Neue Arbeitswelt und die Wiener Standorte

Unsere Arbeitswelt befindet sich in einem starken Wandel. Die zunehmende Digitalisierung verändert unsere individuellen Arbeitsweisen und die Art, wie wir zusammenarbeiten. Das mobile Arbeiten ist inzwischen fixer Bestandteil unserer Unternehmenskultur geworden. Viele schätzen die damit verbundene Flexibilität und das entgegengebrachte Vertrauen. Wir wollen weiterhin ein attraktiver und moderner Arbeitgeber sein. Deswegen wollen wir ein Arbeitsumfeld bieten, das die Zusammenarbeit bestmöglich unterstützt und in dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerne arbeiten.

Daher haben wir uns entschlossen, alle Wiener Standorte an einem einzelnen Standort zu konzentrieren. An diesem Standort werden wir moderne Arbeitsplätze mit vielen Annehmlichkeiten bieten. Bei der Gestaltung und Ausstattung werden wir ein modernes Arbeitsplatzkonzept („Activity-Based Working“) etablieren. Dieses haben wir für den Bereich Operations bereits sehr erfolgreich im Einsatz.

Die Zusammenlegung unserer Standorte ist ein mutiger Schritt in eine gänzlich neue Arbeitswelt, die wir Corona-bedingt in den letzten Monaten kennenlernen durften. Dieser Schritt ermöglicht uns auch die Umsetzung des direkten Feedbacks unserer MitarbeiterInnen und Mitarbeiter aus einer Befragung, welche wir im Jahr 2020 durchgeführt haben.

Wir erwarten uns, dass wir als Organisation dadurch noch stärker zusammenwachsen. Damit werden wir für die Herausforderungen der Zukunft noch besser gerüstet sein. Wir rechnen ebenfalls damit, dass sich die abteilungsübergreifende Kommunikation verbessert und wir unsere Arbeitswelt dadurch wesentlich effizienter gestalten werden.

## Wir sagen danke!

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben im Ausnahmejahr 2020 einen großartigen Einsatz gezeigt. Sie meisterten die Herausforderungen, die die COVID-19 Pandemie mit sich brachte, bravourös und waren in dieser schwierigen Zeit tagtäglich für unsere Kundinnen und Kunden da. Ihr persönliches Engagement hat auch im Jahr 2020 unseren Erfolg ermöglicht. Dafür bedanken wir uns sehr herzlich!

Ein großes Dankeschön gebührt auch unseren Kundinnen und Kunden sowie unseren Geschäftspartnern. Ihr Vertrauen und ihre Verbundenheit stellen einen großen Wert für uns dar.

Wien, den 5. März 2021

Der Vorstand:

gez.:

**Andrea Stürmer MSc, MPA**

gez.:

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

gez.:

**Kurt Möller**

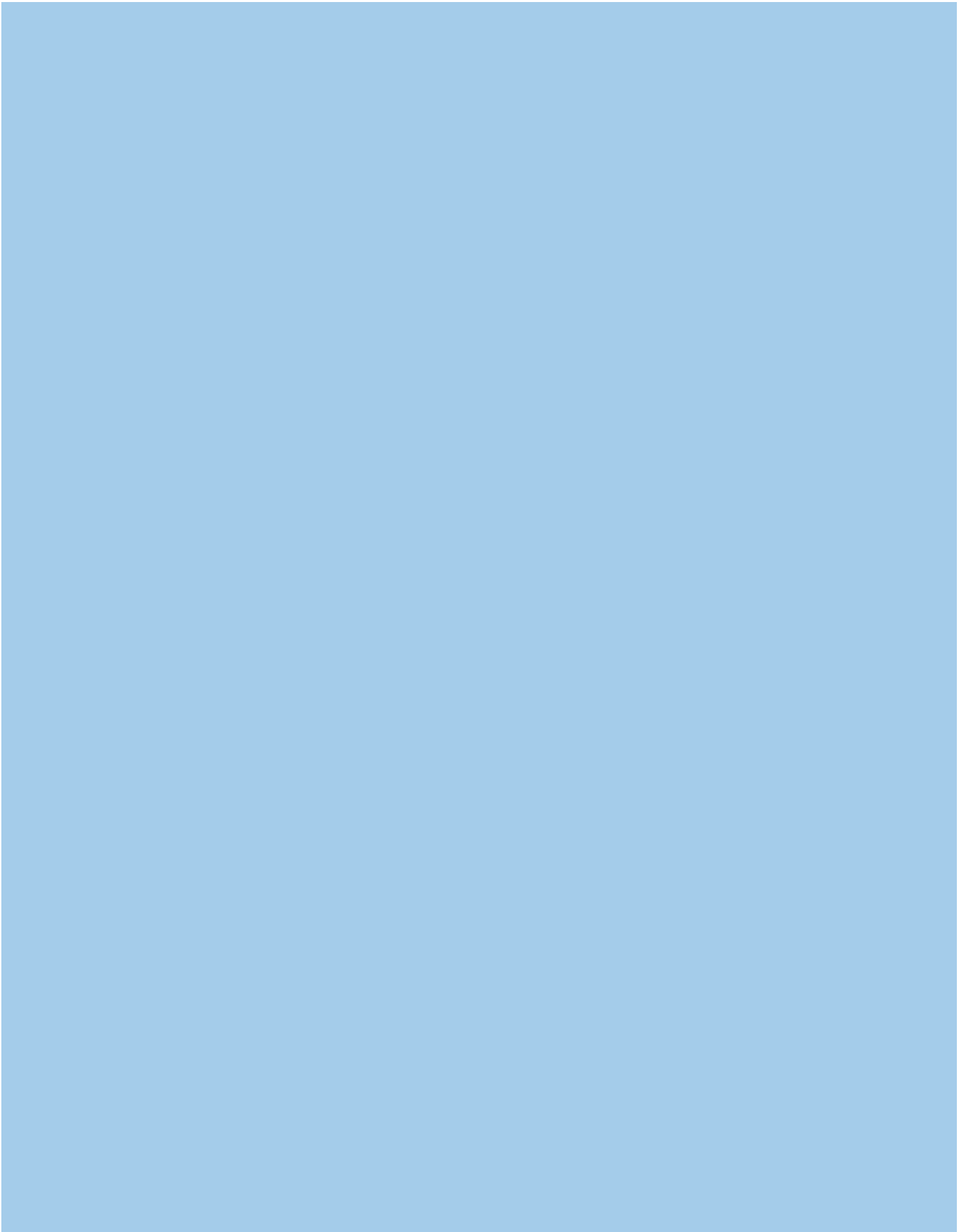
gez.:

**Dr. Jochen Zöschg**

gez.:

**Mag. Andreas Heidl, ieMBA**

## Bericht des Aufsichtsrates



## Bericht des Aufsichtsrates

### Geschäftsjahr 2020

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

Im Jahr 2020 fand eine ordentliche Hauptversammlung statt. Der Aufsichtsrat hielt – abgesehen von den konstituierenden Sitzungen – in der Funktionsperiode vier Aufsichtsratssitzungen ab, seit Quartal 2 in virtueller Form. Die vom Aufsichtsrat eingerichteten Ausschüsse traten entsprechend der Geschäftsordnung zusammen. Ein Beschluss des Aufsichtsrates wurde ferner im Umlaufweg gefasst. An den Sitzungen des Aufsichtsrates, die sich mit der Feststellung des Jahresabschlusses befassen, sowie an der Hauptversammlung hat der Abschlussprüfer teilgenommen. Die Mitglieder des Aufsichtsrates haben im Geschäftsjahr an Schulungen zur Vertiefung der fachlichen Kenntnisse teilgenommen und die kollektive Eignung evaluiert. 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. 2020, versehen mit dem Anhang gemäß § 236 ff UGB und dem Lagebericht – welcher auch eine nichtfinanzielle Erklärung enthält – vom Vorstand entgegengenommen, eingesehen und sorgfältig geprüft. Im Zuge dieser Prüfung wurde der Vorschlag des Vorstandes für die Gewinnverteilung erörtert. Der Jahresabschluss und der Lagebericht wurden durch die PwC Wirtschaftsprüfung GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft, Wien, geprüft und der Prüfbericht vom Aufsichtsrat mit dem Abschlussprüfer erörtert. Der Abschlussprüfer bestätigt, dass der Jahresabschluss und der Lagebericht den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, der Jahresabschluss ein möglichst getreues Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum Bilanzstichtag vermittelt und der Lagebericht im Einklang mit dem Jahresabschluss steht. Dem Ergebnis der Abschlussprüfung schließt sich der Aufsichtsrat an. Aus den insgesamt vom Aufsichtsrat gemäß § 96 Aktiengesetz vorgenommenen Prüfungen des Jahresabschlusses einschließlich des Lageberichtes ergibt sich, dass kein Anlass zu wesentlichen Beanstandungen gegeben ist. Der Aufsichtsrat hat deshalb einstimmig beschlossen, die vorgelegten Unterlagen nicht zu beanstanden, den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss zu billigen und sich mit dem Vorschlag des Vorstandes für die Gewinnverwendung einverstanden zu erklären.

Der Jahresabschluss 2020 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 2020 die Entlastung erteile.

Wien, 25. März 2021

**Dr. Daniel Englberger**  
Vorsitzender des Aufsichtsrates

## Bilanz zum 31. Dezember 2020 – Aktiva

## mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro

Aktiva	31. Dezember 2020			31. 12. 2019
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>A. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>	<b>32.798.038,55</b>	<b>0,00</b>	<b>32.798.038,55</b>	<b>27.153</b>
I. Sonstige immaterielle Vermögensgegenstände	32.798.038,55	0,00	32.798.038,55	27.153
<b>B. Kapitalanlagen</b>	<b>457.766.278,62</b>	<b>1.209.995.263,67</b>	<b>1.667.761.542,29</b>	<b>1.691.286</b>
I. Grundstücke und Bauten	86.649.551,46	143.248.851,96	229.898.403,42	232.199
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	236.622.638,43	280.640.820,36	517.263.458,79	447.417
2. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	104.562.959,65	744.464.727,27	849.027.686,92	955.200
3. Hypothekendarstellungen	28.826.134,65	0,00	28.826.134,65	35.846
4. Vorauszahlungen auf Polizen	0,00	252.348,18	252.348,18	270
5. Sonstige Ausleihungen	417.051,56	9.750.000,00	10.167.051,56	11.024
6. Guthaben bei Kreditinstituten	393.860,55	23.421.012,50	23.814.873,05	818
<b>C. Kapitalanlagen der fondsgebundenen und der indexgebundenen Lebensversicherung</b>	<b>0,00</b>	<b>370.604.687,10</b>	<b>370.604.687,10</b>	<b>349.394</b>
<b>D. Forderungen</b>	<b>37.283.366,75</b>	<b>22.600.015,98</b>	<b>59.883.382,73</b>	<b>52.645</b>
I. Forderungen aus dem direkten Versicherungsgeschäft				
1. an Versicherungsnehmer	6.817.473,91	4.220.223,71	11.037.697,62	12.712
2. an Versicherungsvermittler	1.110.280,01	17.894.215,47	19.004.495,48	19.973
3. an Versicherungsunternehmen	5.677.982,08	0,00	5.677.982,08	5.181
II. Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	7.015.989,44	0,00	7.015.989,44	2.069
III. Sonstige Forderungen	16.661.641,31	485.576,80	17.147.218,11	12.710
<b>E. Anteilige Zinsen und Mieten</b>	<b>1.309.294,66</b>	<b>13.810.867,07</b>	<b>15.120.161,73</b>	<b>16.629</b>



Aktiva	31. Dezember 2020			31.12. 2019
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>F. Sonstige Vermögensgegenstände</b>	<b>21.622.635,84</b>	<b>1.133.911,84</b>	<b>22.756.547,68</b>	<b>50.178</b>
I. Sachanlagen (ausgenommen Grundstücke und Bauten) und Vorräte	2.610.271,61	14.479,23	2.624.750,84	1.945
II. Laufende Guthaben bei Kreditinstituten, Schecks und Kassenbestand	13.320.830,25	1.012.974,87	14.333.805,12	42.048
III. Andere Vermögensgegenstände	5.691.533,98	106.457,74	5.797.991,72	6.186
<b>G. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>4.524.497,68</b>	<b>0,00</b>	<b>4.524.497,68</b>	<b>10.279</b>
<b>H. Aktive latente Steuern</b>	<b>26.169.924,02</b>	<b>0,00</b>	<b>26.169.924,02</b>	<b>20.875</b>
<b>I. Verrechnungsposten zwischen den Abteilungen</b>	<b>30.229.006,73</b>	<b>-30.229.006,73</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
	<b>611.703.042,85</b>	<b>1.587.915.738,93</b>	<b>2.199.618.781,78</b>	<b>2.218.438</b>

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

Die in der Abteilung Lebensversicherung vom 31. Dezember 2020 unter der Position Deckungsrückstellung ausgewiesene Summe von EUR 1.094.307.050,73 enthält die Deckungsrückstellung des eigenen Geschäfts. Darin enthalten ist eine Zinszusatzreserve von EUR 29.846.706,23 Der Anteil des Rückversicherers beträgt EUR 0.

Die unter der Position Prämienüberträge ausgewiesene Summe von EUR enthält den Prämienübertrag des eigenen Geschäfts von EUR 5.602.719,16 abzüglich des dem Rückversicherer abgegebenen Anteils von EUR 0.

Wien, 28. Jänner 2021

Verantwortliche Aktuar:  
**Martina Schroll**

## Bilanz zum 31. Dezember 2020 – Passiva

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in tausend Euro

Passiva	31. Dezember 2020			31. 12. 2019
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>A. Eigenkapital</b>	<b>52.425.201,45</b>	<b>41.335.078,22</b>	<b>93.760.279,67</b>	<b>99.136</b>
I. Grundkapital				
1. Nennbetrag	9.750.000,00	2.250.000,00	12.000.000,00	12.000
II. Kapitalrücklagen				
1. gebundene	1.308.111,02	0,00	1.308.111,02	1.308
III. Gewinnrücklagen				
1. Gesetzliche Rücklage gemäß § 229 Abs. 6UGB	894.311,90	0,00	894.311,90	894
2. Freie Rücklagen	6.198.483,82	30.792.604,96	36.991.088,78	37.359
IV. Risikorücklage	13.060.062,00	7.585.513,00	20.645.575,00	20.646
V. Bilanzgewinn	21.214.232,71	706.960,26	21.921.192,97	26.929
davon Gewinnvortrag	179.549,94	649.621,64	829.171,58	456
<b>B. Nachrangige Verbindlichkeiten</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>C. Versicherungstechnische Rückstellungen im Eigenbehalt</b>	<b>396.034.074,45</b>	<b>1.172.911.161,98</b>	<b>1.568.945.236,43</b>	<b>1.599.698</b>
I. Prämienüberträge	24.912.672,38	5.602.719,16	30.515.391,54	30.374
1. Gesamtrechnung	58.543.036,70	5.602.719,16	64.145.755,86	61.690
2. Anteil der Rückversicherer	-33.630.364,32	0,00	-33.630.364,32	-31.316
II. Deckungsrückstellung	0,00	1.094.307.050,72	1.094.307.050,72	1.131.372
1. Gesamtrechnung	0,00	1.094.307.050,72	1.094.307.050,72	1.131.372
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
III. Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	287.869.795,77	27.143.916,33	315.013.712,10	310.119
1. Gesamtrechnung	620.192.444,92	27.313.033,78	647.505.478,70	605.618
2. Anteil der Rückversicherer	-332.322.649,15	-169.117,45	-332.491.766,60	-295.499
IV. Rückstellung für erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung	189.709,66	0,00	189.709,66	210
1. Gesamtrechnung	189.709,66	0,00	189.709,66	210
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
V. Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer	0,00	41.867.605,79	41.867.605,79	46.237
1. Gesamtrechnung	0,00	41.867.605,79	41.867.605,79	46.237
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
VI. Schwankungsrückstellung	76.429.434,00	0,00	76.429.434,00	71.075

Passiva	31. Dezember 2020			31. 12. 2019
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
VII. Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	6.632.462,64	3.989.869,98	10.622.332,62	10.312
1. Gesamtrechnung	6.632.462,64	3.989.869,98	10.622.332,62	10.312
2. Anteil der Rückversicherer	0,00	0,00	0,00	0
<b>D. Versicherungstechnische Rückstellungen der fondsgebundenen und der indexgebundenen Lebensversicherung</b>	<b>0,00</b>	<b>364.450.974,37</b>	<b>364.450.974,37</b>	<b>342.024</b>
<b>E. Nichtversicherungstechnische Rückstellungen</b>	<b>97.365.456,64</b>	<b>4.648.461,88</b>	<b>102.013.918,52</b>	<b>104.153</b>
I. Rückstellungen für Abfertigungen	28.326.361,00	0,00	28.326.361,00	29.099
II. Rückstellungen für Pensionen	42.666.744,98	0,00	42.666.744,98	43.151
III. Steuerrückstellungen	69.396,45	0,00	69.396,45	0
IV. Rückstellung für passive latente Steuern	0,00	0,00	0,00	0
V. Sonstige Rückstellungen	26.302.954,21	4.648.461,88	30.951.416,09	31.902
<b>F. Depotverbindlichkeiten aus dem abgegebenen Rückversicherungsgeschäft</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>G. Sonstige Verbindlichkeiten</b>	<b>65.353.662,30</b>	<b>3.437.252,14</b>	<b>68.790.914,44</b>	<b>71.112</b>
I. Verbindlichkeiten aus dem direkten Versicherungsgeschäft				
1. an Versicherungsnehmer	19.452.452,53	3.077.911,89	22.530.364,42	28.120
2. an Versicherungsvermittler	8.759.235,55	0,00	8.759.235,55	8.277
3. an Versicherungsunternehmen	9.480.529,45	0,00	9.480.529,45	5.139
II. Abrechnungverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	2.125.583,73	229.966,16	2.355.549,89	3.482
III. Verbindlichkeiten gegen Kreditinstitute	0,00	0,00	0,00	0
IV. Andere Verbindlichkeiten	25.535.861,04	129.374,09	25.665.235,13	26.094
<b>H. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>524.648,01</b>	<b>1.132.810,34</b>	<b>1.657.458,35</b>	<b>2.315</b>
	<b>611.703.042,85</b>	<b>1.587.915.738,93</b>	<b>2.199.618.781,78</b>	<b>2.218.438</b>

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

Wien, 2. März 2021

Treuhänderin:  
**Dr. Gerlinde Taurer**

# Gewinn- und Verlustrechnung

Schaden- und Unfallversicherung

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Versicherungstechnische Rechnung	2020 EUR	2019 tsd. EUR
<b>1. Abgegrenzte Prämien</b>	<b>246.044.048,23</b>	<b>241.119</b>
a) Verrechnete Prämien		
aa) Gesamtrechnung	543.227.441,09	528.975
ab) Abgegebene Rückversicherungsprämien	-295.868.599,54	-287.644
b) Veränderung durch Prämienabgrenzung		
ba) Gesamtrechnung	-3.633.889,01	-793
bb) Anteil der Rückversicherer	2.319.095,69	581
<b>2. Kapitalerträge des technischen Geschäfts</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>3. Sonstige versicherungstechnische Erträge</b>	<b>533.275,97</b>	<b>454</b>
<b>4. Aufwendungen für Versicherungsfälle</b>	<b>-159.474.761,62</b>	<b>-175.013</b>
a) Zahlungen für Versicherungsfälle		
aa) Gesamtrechnung	-314.761.793,31	-345.084
ab) Anteil der Rückversicherer	162.216.453,89	181.399
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle		
ba) Gesamtrechnung	-43.913.497,44	-30.898
bb) Anteil der Rückversicherer	36.984.075,24	19.571
<b>5. Erhöhung von versicherungstechn. Rückstellungen</b>	<b>-211.700,04</b>	<b>-355</b>
a) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen		
aa) Gesamtrechnung	-211.700,04	-355
ab) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
<b>6. Aufwendungen für die erfolgsunabhängige Prämienrückerstattung</b>	<b>-113.076,96</b>	<b>-100</b>
a) Gesamtrechnung	-113.076,96	-100
b) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
<b>7. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb</b>	<b>-70.145.467,91</b>	<b>-64.903</b>
a) Aufwendungen für den Versicherungsabschluss	-124.673.455,38	-126.281
b) Sonstige Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-38.940.428,63	-32.897
c) Rückversicherungsprovisionen und Gewinnanteile aus Rückversicherungsabgaben	93.468.416,10	94.274
<b>8. Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen</b>	<b>-2.826.998,72</b>	<b>-16.583</b>
<b>9. Veränderung der Schwankungsrückstellung</b>	<b>-5.354.901,00</b>	<b>-226</b>
<b>10. Versicherungstechnisches Ergebnis</b>	<b>8.450.417,95</b>	<b>-15.606</b>

## Lebensversicherung

## mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Versicherungstechnische Rechnung	2020 EUR	2019 tsd. EUR
<b>1. Abgegrenzte Prämien</b>	<b>129.785.786,84</b>	<b>131.881</b>
a) Verrechnete Prämien		
aa) Gesamtrechnung	130.434.320,84	132.566
ab) Abgegebene Rückversicherungsprämien	-884.174,20	-886
b) Veränderung durch Prämienabgrenzung		
ba) Gesamtrechnung	235.640,20	201
bb) Anteil der Rückversicherer	0,00	0
<b>2. Kapitalerträge des technischen Geschäfts</b>	<b>29.457.579,24</b>	<b>63.049</b>
<b>3. Nicht realisierte Gewinne aus Kapitalanlagen gemäß Posten C. der Aktiva</b>	<b>10.929.106,05</b>	<b>16.501</b>
<b>4. Sonstige versicherungstechnische Erträge</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>5. Aufwendungen für Versicherungsfälle</b>	<b>-153.680.096,29</b>	<b>-175.967</b>
a) Zahlungen für Versicherungsfälle		
aa) Gesamtrechnung	-156.188.305,21	-170.049
ab) Anteil der Rückversicherer	473.497,80	259
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle		
ba) Gesamtrechnung	2.026.344,47	-6.129
bb) Anteil der Rückversicherer	8.366,65	-48
<b>6. Erhöhung von versicherungstechnischen Rückstellungen</b>	<b>-25.329.818,54</b>	<b>-50.580</b>
a) Deckungsrückstellung	-25.329.818,54	-50.580
aa) Gesamtrechnung	-25.329.818,54	-50.580
b) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	0,00	0
ba) Gesamtrechnung	0,00	0
<b>7. Verminderung von versicherungstechn. Rückstellungen</b>	<b>46.743.625,45</b>	<b>60.359</b>
a) Deckungsrückstellung	45.904.147,66	60.246
aa) Gesamtrechnung	45.904.147,66	60.246
b) Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen	839.477,79	114
ba) Gesamtrechnung	839.477,79	114
<b>8. Aufwendungen f. die erfolgsabhängige Prämienrückstattung bzw. Gewinnbeteiligung d. Versicherungsnehmer</b>	<b>-1.567.280,40</b>	<b>-10.347</b>
a) Gesamtrechnung	-1.567.280,40	-10.347
<b>9. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb</b>	<b>-34.512.117,38</b>	<b>-32.577</b>
a) Aufwendungen für den Versicherungsabschluss	-24.152.303,34	-23.288
b) Sonstige Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-10.380.270,24	-9.320
c) Rückversicherungsprovisionen und Gewinnanteile	20.456,20	31
<b>10. Nicht realisierte Verluste aus Kapitalanlagen gemäß Posten C. der Aktiva</b>	<b>-2.691.513,03</b>	<b>-6</b>
<b>11. Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen</b>	<b>-80.723,19</b>	<b>-1.554</b>
<b>12. Versicherungstechnisches Ergebnis</b>	<b>-945.451,25</b>	<b>759</b>



## Gewinn- und Verlustrechnung

## Gesamt

mit Gegenüberstellung der Vorjahreszahlen in Euro

Nichtversicherungstechnische Rechnungen	31. Dezember 2020			31. 12. 2019
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>1. Versicherungstechnisches Ergebnis</b>	<b>8.450.417,95</b>	<b>-945.451,25</b>	<b>7.504.966,70</b>	<b>-14.847</b>
<b>2. Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträge</b>	<b>19.205.487,30</b>	<b>45.123.563,78</b>	<b>64.329.051,08</b>	<b>102.238</b>
a) Erträge aus Beteiligungen, davon verbundene Unternehmen	36.251,75	0,00	36.251,75	110
b) Erträge aus Grundstück und Bauten, davon verbundene Unternehmen	8.690.048,05	9.359.656,60	18.049.704,65	19.278
c) Erträge aus sonstigen Kapitalanlagen, davon verbundene Unternehmen	8.604.642,62	29.727.342,44	38.331.985,06	41.623
d) Erträge aus Zuschreibungen	-268.076,40	860.883,22	592.806,82	21.323
e) Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen	12.399,99	5.171.355,24	5.183.755,23	18.655
f) Sonstige Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträge	2.130.221,29	4.326,28	2.134.547,57	1.249
<b>3. Aufwendungen für Kapitalanlagen und Zinsaufwendungen</b>	<b>-7.776.527,90</b>	<b>-15.665.984,54</b>	<b>-23.442.512,44</b>	<b>-13.650</b>
a) Aufwendungen für die Vermögensverwaltung	-2.731.266,81	-2.717.460,73	-5.448.727,54	-4.918
b) Abschreibungen von Kapitalanlagen	-4.996.091,10	-4.317.098,41	-9.313.189,51	-7.554
c) Zinsaufwendungen	-1.319,06	-2.011.574,51	-2.012.893,57	-1.173
d) Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen	-42.907,84	-6.619.850,89	-6.662.758,73	-3
e) Sonstige Aufwendungen für Kapitalanlagen davon verbundene Unternehmen	-4.943,09	0,00	-4.943,09	-2
<b>4. In die versicherungstechnische Rechnung übertragene Kapitalerträge</b>	<b>0,00</b>	<b>-29.457.579,24</b>	<b>-29.457.579,24</b>	<b>-63.049</b>
<b>5. Sonstige nichtversicherungstechnische Erträge</b>	<b>1.616.629,37</b>	<b>0,00</b>	<b>1.616.629,37</b>	<b>1.743</b>
<b>6. Sonstige nichtversicherungstechnische Aufwendungen</b>	<b>-1.599.048,55</b>	<b>0,00</b>	<b>-1.599.048,55</b>	<b>-2.401</b>
<b>7. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>	<b>19.896.958,17</b>	<b>-945.451,25</b>	<b>18.951.506,92</b>	<b>10.035</b>

Nichtversicherungstechnische Rechnungen	31. Dezember 2020		31.12. 2019
	Schaden/Unfall EUR	Leben EUR	Insgesamt tsd. EUR
<b>8. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>		<b>1.772.384,06</b>	<b>2.692</b>
<b>9. Jahresüberschuss/-Fehlbetrag</b>		<b>20.723.890,98</b>	<b>12.727</b>
<b>10. Auflösung von Rücklagen</b>		<b>3.218.130,41</b>	<b>14.105</b>
a) Auflösung der Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen		0,00	0
b) Auflösung sonstiger unverteuerter Rücklagen		403.130,41	435
c) Auflösung von freien Rücklagen		2.815.000,00	13.670
<b>11. Zuweisung an Rücklagen</b>		<b>-2.850.000,00</b>	<b>-360</b>
a) Zuweisung an die Risikorücklage gemäß § 73 a VAG		0,00	0
b) Zuweisung an die Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen		0,00	0
c) Zuweisung an sonstige unverteuerte Rücklagen		0,00	0
d) Zuweisung an freie Rücklagen		-2.850.000,00	-360
<b>12. Jahresgewinn</b>		<b>21.092.021,39</b>	<b>26.473</b>
<b>13. Gewinnvortrag</b>		<b>829.171,58</b>	<b>456</b>
<b>14. Bilanzgewinn</b>		<b>21.921.192,97</b>	<b>26.929</b>

## Anhang

### Anhang für das Geschäftsjahr 2020

#### Allgemeine Angaben

Auf den vorliegenden Jahresabschluss zum 31. Dezember 2020 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.

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

#### 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 Zeitwerte der Liegenschaften werden zu fortgeschriebenen Anschaffungswerten unter Berücksichtigung außerplanmässiger Abschreibungen bewertet. Im Jahr 2020 erfolgte die Ermittlung im Wege der Schätzung für den gesamten Liegenschaftsbestand. Die Schätzung der Zeitwerte wird grösstenteils nach Verbandsempfehlung vorgenommen, für einige Liegenschaften wurden externe Gutachten erstellt, dies erfolgt für alle Grundstücke und Bauten in einem Zeitraum von 3 Jahren rollierend.

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 2020 gab es keine Zuschreibungen auf festverzinsliche Wertpapiere in der Abteilung Schaden-Unfall (VJ EUR 329.836,78), in Leben gab es Zuschreibungen in Höhe von EUR 41.823,86 (VJ EUR 0,00). Auf Investmentfonds gab es keine Zuschreibungen in den Abteilungen Schaden-Unfall und Leben (VJ Schaden/Unfall EUR 8.900.996,44, Leben EUR 10.926.522,12).

Im Geschäftsjahr 2016 wurden die durch das RÄG 2014 erforderlichen Zuschreibungen gemäß § 906 Abs. 32 UGB in einen passiven Rechnungsabgrenzungsposten eingestellt und gemäß den steuerlichen Bestimmungen gemäß § 124b Z 270 EStG aufgelöst (EUR 550.982,96/VJ EUR 1.105.590,88).

Die Kapitalanlage der fondgebundenen Lebensversicherung erfolgte in folgenden Fonds:

Kennnummer:	Bezeichnung:	Kennnummer:	Bezeichnung:	Kennnummer:	Bezeichnung:
AT0000805163	OESTRTT AV FD	GB0030932676	MGGBEAA LN FD	LU2145465402	RSSMEDE LX FD
AT0000812979	SPARFDT AV FD	IE0031442068	IUSA GR FD	LU2146189407	RSSHLDE LX FD
AT0000815022	ITLBD2T AV FD	IE00B3RBWM25	VGWL GR FD	LU2146190835	ROSWEDE LX FD
AT0000A07HR9	SUPR1FT AV FD	IE00B3XXRP09	VUSA GR FD	AT0000615158	CPBRLET AV FD
AT0000A13EG7	ERBEMCT AV FD	IE00B52MJY50	CSPXJ IM FD	DE000DWSOW3	DWSACHW GR FD
AT0000A292M0	RAIGBRT AV FD	IE00B56BR119	COMINDE ID FD	LU0011254512	DMRESFD LX FD
IE00B3F81R35	IEAC IM FD	IE00B945VV12	VGEU GR FD	AT0000495064	ESERFOL AV FD
IE00B4L60045	EUNT GR FD	IE00B95PGT31	VJPN GR FD	AT0000615836	ARICKON AV FD
IE00BC7GZW19	SYBD GR FD	IE00BJ38QD84	ZPRR GR FD	AT0000634704	CQTTRBF AV FD
LU0034353002	RENDGAR LX FD	IE00BKM4GZ66	EIMI IM FD	AT0000713441	CRRUBIN AV FD
LU0050372472	MIGSEBI LX FD	LU0048578792	FIDLEUI LX FD	AT0000713466	CRSAFIR AV FD
LU0066341099	INVPEBI LX FD	LU0051759099	FLEFEEI LX FD	AT0000731575	KIRCHE2 AV FD
LU0099730524	DWSMPLS LX FD	LU0069450822	FIDLAMA LX FD	AT0000805361	GLOMIXT AV FD
LU0108415935	JPMGHYA LX FD	LU0069452877	FIDLSEA LX FD	AT0000A03K55	CARTTRG AV FD
LU0129412341	FFGCVBA LX FD	LU0099574567	FIDFTEI LX FD	AT0000A10JD9	APOL11T AV FD
LU0152984307	TEMEFAI LX FD	LU0114760746	TEMGREU LX FD	AT0000ARCUS	ARCALPH AV FD
LU0272368126	DWSVR15 LX FD	LU0119124781	FIDEMCF LX FD	DE000A0YJMN7	CQARTST GR FD
LU0272368639	DWSVR10 LX FD	LU0136171559	SWGREGU LX FD	DE000DWSOXF	WVFNACH GR FD
LU0272368712	DWSVR7Y LX FD	LU0168341575	FLGLREV LX FD	FR0010135103	CARMPAT FP FD
LU0272369017	DWSVR5Y LX FD	LU0171289498	MLATAEA LX FD	LI0560400801	WMAIAES LE FD
LU0359921623	DWSVR3Y LX FD	LU0171289902	MERNEEA LX FD	LU0080749848	FIDGEEI LX FD
LU0414505502	DWVRXLD LX FD	LU0171305526	MIGGMFX LX FD	LU0093745825	DWSREMK LX FD
LU0430493212	JABAAEH LX FD	LU0171307068	MERHLEA LX FD	LU0188157704	DWSPECE LX FD
LU0659576127	DWSVR1Y LX FD	LU0172157280	MIGWMEA LX FD	LU0227384020	NABSRBE LX FD
LU0871640552	SCHALAE LX FD	LU0224105477	MIGOEAE LX FD	LU0251119078	FI2035A LX FD
LU1829337085	THEC1EE LX FD	LU0229946628	TEMBREU LX FD	LU0251120084	FI2040A LX FD
IE00B14X4Q57	IBCA GR FD	LU0230817339	TRPJAEA LX FD	LU0251130554	FIDPSMA LX FD
IE00B2NPKV68	IUS7 GR FD	LU0238202427	FIEURAC LX FD	LU0251131362	FI2030A LX FD
IE00B3VTML14	CSBGE7 IM FD	LU0251128657	FIDEBCA LX FD	LU0251131792	FI2025A LX FD
LU0290355717	XGLE IM FD	LU0340554913	PFLDCPE LX FD	LU0272367581	DWSVODA LX FD
AT0000705678	ESUMWST AV FD	LU0350835707	DJAGERP LX FD	LU0309482544	DWSVMDV LX FD
AT0000734280	RBBGLOB AV FD	LU0352132285	FTMNAEU LX FD	LU0309483435	DWSVMBA LX FD
AT0000767736	VIENNAT AV FD	LU0390137031	TEMFMAE LX FD	LU0309483781	DWSVMDA LX FD
AT0000810650	ARICWAC AV FD	LU0482497798	INVPGAH LX FD	LU0329760002	DWSTDLC LX FD
AT0000822655	ESTOAME AV FD	LU0503631714	PIEMSPE LX FD	LU0431139764	ETAKTVE LX FD
AT0000822747	OSTAKTI AV FD	LU0503634221	PHIDSPE LX FD	LU0504964148	DVDPLUS LX FD
AT0000A06Q31	PSKOSST AV FD	LU0570870567	TESAAAE LX FD	LU0504964221	DWSVDBL LX FD
AT0000A07HU3	SUP4EAK AV FD	LU0908500753	LYP6 GR FD	LU0504964494	DWSDBLP LX FD
AT0000A1EL54	APNHAKT AV FD	LU0909472069	CSEQSRE LX FD	LU0553164731	DJEZDPE LX FD
AT0000A1PKP3	RNHMORT AV FD	LU0918140210	TRPUSCA LX FD	LU0599946893	DWSKALC LX FD
DE0008474024	AKKMULA GR FD	LU1230072552	DQELVLD LX FD	LU0828003284	DWSGP90 LX FD

## Anhang

Kennnummer:	Bezeichnung:	Kennnummer:	Bezeichnung:	Kennnummer:	Bezeichnung:
DE0008490962	DWSDCHL GR FD	LU1430036985	CSGRBHE LX FD	LU09w52573482	FVSMO2R LX FD
DE0009848119	DWSTOPD GR FD	LU1864952335	THESC1E LX FD	LU1025014389	FT45EAA LX FD
DE000A0D8QZ7	SCXPEX GR FD	LU1864957136	THRGS1E LX FD	LU1025014629	FIDAAEU LX FD
DE000A0M8HD2	FRAAKFS GR FD	LU1868839181	THES1EE LX FD	LU1054320897	DWMAILC LX FD
DE000A0NAUP7	LBBWNRE GR FD	LU1892829828	FSWWAAE LX FD	LU1147470170	FRSBAAE LX FD
FR0000292278	MAGLNSV FP FD	LU2145461757	RSSEEDE LX FD		

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

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

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

Die Forderungen an Versicherungsvermittler in der Lebensversicherung in Höhe von EUR 17.894.215,47 (VJ EUR 18.209.807,27) 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. Die im Jahr 2020 angewendete Höchstgrenze für geringwertige Vermögensgegenstände betrug EUR 400.

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 2020 wurden keine Zuführungen in den Abteilungen Schaden/Unfall und Leben getätigt, da der Höchstbetrag bereits in der Vergangenheit erreicht wurde.

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 790.667,82/VJ EUR 784.148,38), bei allen übrigen Sparten von 15% (EUR 3.140.587,41/VJ EUR 3.089.269,30) 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 94.545.425,04 (VJ EUR 98.178.176,35) auf zugeteilte und zugesagte Gewinnanteile.



Zusätzlich wurde eine Zinszusatzreserve in Höhe von EUR 29.846.706,23 (VJ EUR 26.943.653,66) 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 Jahr 2020 wurde das Berechnungsmodell für die Rückstellung für Spätschäden überarbeitet, um die Schlussfolgerungen aus der Erfahrung der Vergangenheit noch besser zu berücksichtigen. Insbesondere wurden die Teilkomponenten der Spätschadenrückstellung verfeinert und die unterschiedlichen Rückversicherungslösungen der Teilportfolios ergänzt.

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 450.000,00 (VJ EUR 400.000,00).

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 Jahr 2020 in der Schaden- und Unfallversicherung gemäß der vom Verband der Versicherungsunternehmen vorgeschlagenen Berechnungsmethode ermittelt. In der Abteilung Schaden/Unfall konnten der Rückstellung für Schadenregulierungsaufwendungen EUR 1.488.000,00 zugeführt werden (VJ Auflösung EUR 970.000,00). In der Schadenregulierungsrückstellung des in Rückversicherung übernommenen Geschäftes gab es keine Veränderungen (VJ EUR 0,00). In der Lebensversicherung war eine Auflösung mit EUR 37.743,00 (VJ Zuführung EUR 8.656,00) ergebniswirksam.

Die **Schwankungsrückstellung** wird gemäß Vorschriften der Verordnung des Bundesministers für Finanzen BGBl. II Nr. 315/2015 berechnet.

Die **Rückstellung für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung und Gewinnbeteiligung** der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer in der Lebensversicherung enthält die Beträge, die aufgrund der Geschäftspläne für Prämienrückerstattungen an die Versicherungsnehmerinnen und -nehmer gewidmet wurden und über die zur nächsten Hauptversammlung eine Gewinnerklärung gegeben wird. Die 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 35.290.720,81 (VJ EUR 38.551.720,81).

## Anhang

Die Bemessungsgrundlage zum 31. 12. 2020 nach der Gewinnbeteiligungsverordnung gemäß § 4 Abs. 1 LV-GBV wurde mit EUR 4.872.906,70 (VJ EUR 15.576.714,57) ermittelt. Davon sind mindestens 85% für erfolgsabhängige Prämienrückerstattung bzw. Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer aufzuwenden. Dies errechnet sich für gewinnberechtignte Lebensversicherungsverträge wie folgt:

Angaben in  
tsd. EUR

	<b>2020</b>
Abgegrenzte Prämien	66.286
Erträge aus Kapitalanlagen und Zinserträgen	38.359
Aufwendungen aus Kapitalanlagen und Zinsaufwendungen	-9.756
Sonstige versicherungstechnische Erträge	0
Aufwendungen für Versicherungsfälle	-121.353
Erhöhung von versicherungstechnischen Rückstellungen abzüglich der Auflösung der Zinszusatzrückstellung gem. §3 der VU-HZV	48.845
Aufwendungen für Versicherungsbetrieb	-17.592
Sonstige versicherungstechnische Aufwendungen	-54
Sonstige nichtversicherungstechnische Aufwendungen	0
Steuern vom Einkommen lt. GuV	2.339
Aufwendungen für die Dotierung der Zinszusatzrückstellung	-2.202
Bemessungsgrundlage zum 31. 12. 2020	4.873

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 85,56% (85% auf Lebensversicherungsverträge von Zurich und 90% auf jene der ehemaligen Winterthur) mit einer Zuführung von EUR 4.220.377,29 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 29.395.755,00 wird auf fünf Jahre verteilt aufgelöst. Zum 31. 12. 2020 wurde der Unterdeckungsbeitrag vollständig aufgelöst. Die im Jahre 2018 erfolgte Veröffentlichung neuer Sterbetafeln AVÖ2018P Angestellte wurde bereits zur Gänze in den Berechnungen 2018 berücksichtigt. Der Differenzbetrag zwischen alten und neuen Sterbetafeln wurde somit sofort mit 31.12.2018 vollständig aufgeholt; von einer Anwendung der Override-Verordnung BGBl. II Nr. 283/2018 wurde demgemäß kein Gebrauch gemacht.

Die **Rückstellung für Abfertigungen** wurde in Höhe des nach versicherungsmathematischen Grundsätzen berechneten Deckungskapitals der Abfertigungsverpflichtungen (Rechnungszinssatz 0,64%, laufendes Einmalprämienverfahren – PUC) gebildet und beträgt 100,24% (VJ 94,74%) der fiktiven gesetzlichen und vertraglichen Abfertigungsverpflichtungen am Bilanzstichtag.

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

Beim verwendeten Rechnungszinssatz handelt es sich um einen Stichtagszinssatz. Der Stichtagszinssatz ist jener Zinssatz, zu dem sich ein Unternehmen mit hochklassiger Bonitätseinstufung am Abschlussstichtag der durchschnittlichen Restlaufzeit der Verpflichtungen im Wesentlichen entsprechendes Fremdkapital beschaffen kann. Weiters wurde ein Gehaltstrend in Höhe von 2,5% und ein dienstzeitabhängiger Fluktuationsabschlag in der Berechnung der Rückstellung berücksichtigt.

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

Der versteuerte Teil der Rückstellung beträgt EUR 12.003.071,00 (VJ EUR 10.899.822,20), der sich im Jahre 2020 um EUR 1.103.248,80 (VJ EUR 2.896.978,60) erhöhte.

Zum Stichtag 31. Dezember 2004 wurde ein Großteil der **Pensionsverpflichtungen** in eine Tochtergesellschaft der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, die BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft, ausgelagert. Der Übertragungsbetrag überstieg den für die Verpflichtungen zurückgestellten Betrag um EUR 7.357.038,43. Der Mehraufwand aus der Übertragung wird unter den aktiven Rechnungsabgrenzungsposten ausgewiesen und über einen Zeitraum von längstens zehn Jahren gleichmäßig aufgelöst. In den Jahren 2005 bis 2013 wurden neuerlich Pensionsverpflichtungen in die BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft ausgelagert, wodurch sich der aktive Rechnungsabgrenzungsposten um EUR 859.422,53 erhöhte. Nach Zehntelauflösung beträgt dieser Aktivposten zum Bilanzstichtag EUR 20.891,14 (VJ EUR 476.270,8).

Der verbleibende Teil der **steuerrechtlichen Rückstellung für Pensionen für direkte Leistungszusagen** wurde zum 31. Dezember 2020 nach den Bestimmungen der § 14 EStG in Höhe von EUR 4.288.140,00 (VJ EUR 4.281.010,00) ermittelt. Zusätzlich enthält die Pensionsrückstellung einen versteuerten Betrag in Höhe von EUR 38.378.605,80 (VJ EUR 34.379.094,80).

Die unternehmensrechtliche **Rückstellung für Pensionen** beträgt 100,00% (VJ 89,59%) des berechneten Deckungskapitals der Pensionsanwartschaften und des Barwertes der flüssigen Pensionen (EUR 42.662.745,00 / VJ EUR 38.660.104,80; laufendes Einmalprämienverfahren - PUC, Rechnungszinssatz 1,04%). 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. der Bestimmung des ASVG/APG, exklusive der Bestimmungen der Korridor pension, in Ansatz gebracht.

Die **Rückstellung für Jubiläumsgelder** in Höhe von EUR 2.381.556,00 (VJ EUR 2.376.761,00) wurde nach versicherungsmathematischen Grundsätzen mit einem Rechnungszinssatz von 0,55% (Einmalprämienverfahren - PUC-Methode) unter Berücksichtigung einer fünfjährigen Karenz ermittelt. Weiters wurde ein Gehaltstrend in Höhe von 2,5% in der Berechnung berücksichtigt.

Die **technischen Posten des übernommenen Rückversicherungsgeschäfts in der Schaden- und Unfallversicherung** und der damit zusammenhängenden Retrozessionsabgaben werden zur Gänze zeitversetzt in den Jahresabschluss aufgenommen. Die im Geschäftsjahr in die Gewinn- und Verlustrechnung aufgenommenen abgegrenzten Prämien betragen EUR 1.514.325,59 (VJ EUR 2.141.755,65), davon entfallen EUR 399.918,31 (VJ EUR 355.867,92) auf abgegrenzte Prämien, die um 1 - 2 Quartale, und EUR 1.114.407,28 (VJ EUR 1.794.229,57), 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 779.444,38 (VJ EUR 853.194,43) entfallen EUR 140.266,41 (VJ EUR 120.211,17) auf abgegrenzte Prämien, die um ein Jahr zeitversetzt verrechnet werden.

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

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

## Anhang

## Erläuterungen zu Posten der Bilanz

Die **Gegenüberstellung der Buch- und Zeitwerte** der Kapitalanlagen (§ 155 Abs. 5 VAG) zum 31. 12. 2020 zeigt folgendes Bild:

Angaben in tsd. EUR	Schaden/Unfall		Leben	
	Buchwert	Zeitwert	Buchwert	Zeitwert
Grundstücke und Bauten	86.649,6	277.736,0	143.248,9	322.259,0
Anteile an verbundenen Unternehmen <sup>1)</sup>	246,6	246,6	0,0	0,0
Beteiligungen <sup>1)</sup>	47,4	47,4	8.217,5	33.153,1
Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere <sup>2)</sup>	236.622,6	242.398,1	280.640,8	292.052,1
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere <sup>2)</sup>	104.563,0	119.653,0	744.464,7	977.532,2
Hypothekenforderungen <sup>1)</sup>	28.826,1	28.826,1	0,0	0,0
Vorauszahlungen auf Polizzen <sup>1)</sup>	0,0	0,0	252,3	252,3
Sonstige Ausleihungen <sup>1)</sup>	417,1	417,1	9.750,0	9.750,0
Guthaben bei Kreditinstituten	393,9	393,9	23.421,0	23.421,0
<b>Gesamt Rechnungsjahr</b>	<b>457.766,3</b>	<b>669.718,2</b>	<b>1.209.995,2</b>	<b>1.658.419,7</b>
<b>Gesamt Vorjahr</b>	<b>421.418,2</b>	<b>615.473,7</b>	<b>1.269.868,1</b>	<b>1.679.618,8</b>

1) Bewertung zu Anschaffungswerten unter Berücksichtigung außerplanmäßiger Abschreibungen.

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

Der **Grundwert der bebauten und unbebauten Grundstücke** beträgt in der Abteilung Schaden/Unfall EUR 13.862.535,87 (VJ EUR 13.862.535,87) 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 2020 für die Abteilung Schaden/Unfall EUR 7.874.785,87 (VJ EUR 8.135.171,23) und für die Abteilung Leben EUR 21.076.790,07 (VJ EUR 21.644.853,98).

In den „**Sonstigen Rückstellungen**“ in der Schaden- und Unfallversicherung ist die Rückstellung für nicht konsumierte Urlaube mit einem Betrag von EUR 4.492.657,53 (VJ EUR 4.614.835,26) und die Rückstellung für Jubiläumsgelder mit EUR 2.381.556,00 (VJ EUR 2.376.761,00) enthalten.

In den „**Anderen Verbindlichkeiten**“ in der Schaden- und Unfallversicherung sind Verbindlichkeiten aus Steuern in Höhe von insgesamt EUR 16.341.817,12 (VJ EUR 14.180.219,16) sowie Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit in Höhe von EUR 2.111.932,74 (VJ EUR 1.944.408,73) 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 390.000,00 (VJ EUR 330.000,00) für 2021 bzw. für die folgenden fünf Jahre insgesamt rund EUR 2.050.000,00 (VJ EUR 1.720.000,00) betragen.

In den folgenden Posten des Jahresabschlusses entfallen auf verbundene Unternehmen und Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht:

Angaben in  
tsd. EUR

	Verbundene Unternehmen		Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	
	2020	2019	2020	2019
<b>Schaden/Unfall:</b>				
Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	1.469,8	1.229,0	0,0	0,0
Sonstige Forderungen	575,6	620,0	0,0	0,0
Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	6.398,5	249,7	0,0	0,0
Andere Verbindlichkeiten	1.717,0	2.288,3	0,0	0,0
<b>Leben:</b>				
Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	0,0	0,0	0,0	0,0
Sonstige Forderungen	0,0	0,0	0,0	0,0
Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	230,0	659,5	0,0	0,0
Andere Verbindlichkeiten	0,0	0,0	0,0	0,0

## Anhang

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 5,7 Mio.

Angaben in tsd. EUR	Immaterielle Vermögens- gegenstände	Grundstücke und Bauten	Anteile an verbundenen Unternehmen	Beteiligungen
<b>Schaden/Unfall:</b>				
Stand 31. 12. 2019	27.152,73	88.628,14	246,60	47,40
Zugänge	5.797,47	539,02	0,00	0,00
Abgänge	1,32	0,00	0,00	0,00
Abschreibungen	150,84	2.517,61	0,00	0,00
<b>Stand 31. 12. 2020</b>	<b>32.798,04</b>	<b>86.649,55</b>	<b>246,60</b>	<b>47,40</b>
<b>Leben:</b>				
Stand 31. 12. 2019	0,0	143.571,21	0,0	8.217,50
Zugänge	0,0	2.764,29	0,0	0,00
Abgänge	0,0	0,00	0,0	0,00
Abschreibungen	0,0	3.086,65	0,0	0,00
<b>Stand 31. 12. 2020</b>	<b>0,0</b>	<b>143.248,85</b>	<b>0,0</b>	<b>8.217,50</b>

Für die per 01. 01. 2016 nachgeholten Zuschreibungen besteht gem. § 906 Abs. 32 UGB ein **passiver Rechnungsabgrenzungsposten** in Schaden-Unfall in Höhe von EUR 62.830,03 und in Leben in Höhe von EUR 1.132.648,27 (VJ Schaden/Unfall EUR 0,00 Leben EUR 1.951.707,63).

Für **festverzinsliche Wertpapiere** mit fixem Rückzahlungsbetrag wird der Unterschiedsbetrag, welcher als Differenz zwischen Anschaffungskosten und Rückzahlungsbetrag definiert ist, (zeitanteilig) abgeschrieben beziehungsweise zugeschrieben. Dieser Unterschiedsbetrag gem. § 3. Abs. 1a VU-RLV beträgt zum 31. 12. 2020 EUR 13.123.071,53 (VJ EUR 15.389.570,10).



## Erläuterungen zu Posten der Gewinn- und Verlustrechnung

Die **verrechneten** und **abgegrenzten Prämien**, die **Aufwendungen für Versicherungsfälle**, die **Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb** und der **Rückversicherungssaldo in der Schaden- und Unfallversicherung** gliedern sich im Jahre 2020 wie folgt auf:

### Gesamtrechnung 2020

Angaben in tsd. EUR	Verrechnete Prämien <sup>1)</sup>	Abgegrenzte Prämien	Aufwendungen für Versicherungs- fälle <sup>2)</sup>	Aufwendungen für den Versicherungs- betrieb <sup>3)</sup>	Rückver- sicherungs- saldo <sup>4)</sup>
<b>Direktes Geschäft:</b>					
Feuer- und Feuerbetriebs- unterbrechungsversicherung	51.503	50.578	54.373	12.063	16.836
Haushaltsversicherung	36.096	36.117	13.087	12.128	-7.466
Sonstige Sachversicherungen	58.397	57.651	45.560	18.001	2.025
Kraftfahrzeug-Haftpflicht- versicherung	111.318	111.175	76.348	27.988	-725
Sonstige Kraftfahrzeug- versicherungen	97.141	96.286	54.244	27.890	-6.437
Unfallversicherung	52.888	52.898	34.272	18.908	-737
Haftpflichtversicherung	53.742	53.126	36.447	16.269	2.826
Rechtsschutzversicherung	60.737	60.595	32.942	23.285	-4.423
See-, Luftfahrt- und Transportversicherung	15.567	15.346	8.419	5.538	-1.067
Sonstige Versicherungen	4.319	4.307	2.385	1.047	-812
<b>Direktes Geschäft</b>	<b>541.708</b>	<b>538.079</b>	<b>358.078</b>	<b>163.118</b>	<b>22</b>
<b>Indirektes Geschäft:</b>					
Sonstige Versicherungen	1.519	1.514	597	382	-369
<b>Indirektes Geschäft</b>	<b>1.519</b>	<b>1.514</b>	<b>597</b>	<b>382</b>	<b>-369</b>
<b>Direktes und indirektes Geschäft gesamt</b>	<b>543.227</b>	<b>539.594</b>	<b>358.675</b>	<b>163.500</b>	<b>-347</b>

1) Ohne Nebenleistungen der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer

2) Mit Berücksichtigung der Zuführung zur Rückstellung für Schadenregulierungskosten in Höhe von EUR 1.488.000,00

3) Ohne Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 270.478,99 (Aufwand), ohne Korrekturen von Provisionssalden in Höhe von insgesamt EUR 870.196,69 (Aufwand)

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

## Anhang

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 2019

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

1) Ohne Nebenleistungen der Versicherungsnehmerinnen und -nehmer

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

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

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

Die **Prämien für Lebensversicherungen** gliedern sich im Jahre 2020 wie folgt auf:

Angaben in tsd. EUR	Rechnungsjahr	Gesamt	Vorjahr	Gesamt
Direktes Geschäft	129.655		131.713	
Indirektes Geschäft	779	<b>130.434</b>	853	<b>132.566</b>
Verträge mit Einmalprämien	8.817		10.446	
Verträge mit laufenden Prämien	121.617	<b>130.434</b>	122.120	<b>132.566</b>
Verträge mit Gewinnbeteiligung	66.239		70.620	
Verträge ohne Gewinnbeteiligung	64.195	<b>130.434</b>	61.946	<b>132.566</b>
Verträge traditionelle Lebensversicherung	66.945		71.358	
Verträge der fonds- u. indexgeb. Lebensvers.	63.489	<b>130.434</b>	61.208	<b>132.566</b>

Der **Rückversicherungssaldo der Lebensversicherung** (Abgabe) ist zum 31. Dezember 2020 mit EUR 386.259,29 negativ (VJ EUR 650.473,36 negativ).

In der Lebensversicherung wurden die gesamten Erträge abzüglich Aufwendungen aus der Kapitalveranlagung in Höhe von EUR 29.457.579,24 (EUR 63.048.661,07) gemäß den Anordnungen der Rechnungslegungsverordnung in die technische Rechnung übertragen.

Die Aufwendungen für den Abschlussprüfer im Geschäftsjahr betragen EUR 168.544,80 (VJ EUR 175.312,80). Davon entfallen 115.264,80 (VJ EUR 122.032,80) auf Aufwendungen für die Abschlussprüfung und EUR 53.280,00 (VJ EUR 53.280,00) auf andere Bestätigungsleistungen.

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

Angaben in tsd. EUR	Rechnungsjahr	Vorjahr
Gehälter und Löhne	57.584	57.607
Aufwendungen für Abfertigungen	3.142	6.906
Aufwendungen für Altersversorgung	6.547	16.653
Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	14.577	14.204
Sonstige Sozialaufwendungen	774	1.163

## Anhang

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 25.139,00 (VJ EUR 86.558,00 Aufwand) sind in den oben angeführten Posten enthalten.

Die **Aufwendungen für Altersversorgung** teilen sich in beitragsorientierte Zusagen (EUR 4.961.352,71 / VJ EUR 10.201.625,20) sowie leistungsorientierte Zusagen (EUR 1.585.670,35 / VJ EUR 6.451.871,07) auf.

Im direkten Versicherungsgeschäft der Abteilung Schaden- und Unfallversicherung fielen im Geschäftsjahr 2020 **Provisionen** in Höhe von EUR 82.634.140,97 (VJ EUR 77.659.309,91) an, ohne dem Aufwand aus Veränderung der Wertberichtigung zu Provisionen in Höhe von EUR 27.047,89 (VJ EUR 322.056,27 Ertrag); in der Abteilung Lebensversicherung betragen die Provisionen des direkten Versicherungsgeschäftes nach Abgrenzung der noch nicht verdienten Provisionsanteile EUR 12.745.703,74 (VJ EUR 12.155.470,87). Von den im Geschäftsjahr angefallenen Personalaufwendungen in Höhe von EUR 82.623.861,98 (VJ EUR 96.533.039,18) (ohne Provisionen für Außendienstmitarbeitende) entfallen EUR 36.020.644,59 (VJ EUR 44.471.500,81) auf den Versicherungsabschluss und EUR 25.585.394,88 (VJ EUR 25.948.637,68) auf den Versicherungsbetrieb.

In der Schaden- und Unfallversicherung werden „**Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen**“ in Höhe von EUR 42.907,84 (VJ EUR 1,05) und in der Abteilung Leben von EUR 6.619.850,89 (VJ EUR 3.488,71) 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 2018 ist eine Steuergutschrift über beide Bilanzabteilungen in Höhe von EUR 3.327.584,59 (VJ EUR 764.115,92) enthalten.

Im Jahr 2020 wurden gem. § 198 Abs. 9 UGB aktive latente Steuern in Höhe von EUR 30.495.799,28 (VJ EUR 29.266.831,87) 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 Rückstellungen für Sozialkapital (EUR 13.076.056,00 / VJ 11.679.255,10), die versicherungstechnischen Rückstellungen (EUR 17.690.366,35 / VJ 16.644.828,73) und Sonstiges (EUR -259.123,07 / VJ 942.748,04).

Im Zuge der Übertragung der Bewertungsreserven auf die freie Gewinnrücklage wurde der Anteil der offenen passiven latenten Steuern EUR 4.337.375,26 (VJ EUR 4.461.016,40) mit aktiven Steuerlatenzen verrechnet.

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

## 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 in % der geschäftsplanmäßig festgelegten Deckungsrückstellung

AVB 1987	0,00%	AVB 2015/6	0,25%
AVB 1992	0,00%	AVB 2015/7	0,25%
AVB 1997/1	0,00%	AVB 2015/8	0,75%
AVB 1997/2	0,00%	AVB 2015/3b	2,25%
AVB 1999/1	0,00%	AVB 2015/4b	2,25%
AVB 2000/1	0,00%	AVB 2015/6b	1,75%
AVB 2000/3	0,00%	AVB 2015/7b	1,75%
AVB 2004/1	0,00%	AVB 2015/8	0,75%
AVB 2004/3	0,00%	AVB 2016/3	1,75%
AVB 2005/1	0,00%	AVB 2016/3a	1,25%
AVB 2005/3	0,00%	AVB 2016/3b	2,25%
AVB 2007/1	0,00%	AVB 2016/4	1,75%
AVB 2007/2	0,00%	AVB 2016/4a	1,25%
AVB 2007/3	0,00%	AVB 2016/6	1,75%
AVB 2009/1	0,00%	AVB 2016/8	1,25%
AVB 2009/2	0,00%	AVB 2017/3	2,25%
AVB 2009/3	0,00%	AVB 2017/3a	1,75%
AVB 2009/6	0,00%	AVB 2017/3b	2,25%
AVB 2011/1	0,25%	AVB 2017/4	2,25%
AVB 2011/2	0,25%	AVB 2017/4a	1,75%
AVB 2011/3	0,25%	AVB 2017/8	2,25%
AVB 2011/4	0,25%	AVB 2019/3	2,25%
AVB 2011/6	0,00%	AVB 2019/3a	1,75%
AVB 2011/7	0,00%	AVB 2019/4	2,25%
AVB 2012/3	0,50%	AVB 2019/4a	1,75%
AVB 2012/4	0,50%	AVB 2019/6	1,75%
AVB 2012/6	0,00%	AVB 2019/9	2,25%
AVB 2012/7	0,00%		
AVB 2014/1	0,50%		
AVB 2015/3	0,75%		
AVB 2015/4	0,75%		

## Anhang

## Zusatzgewinn in %

AVB 1987	3,000 ‰	der Versicherungssumme
AVB 1992	2,250 ‰	der Versicherungssumme
AVB 1997/1	1,125 ‰	der Versicherungssumme
AVB 1997/2	2,250 ‰	der Versicherungssumme
AVB 1999/2	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2000/1	2,250 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2000/3	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2004/1	2,250 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2004/3	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2005/1	1,750 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2005/3	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2007/1	1,750 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2007/3	0,450 ‰	der Versicherungssumme
AVB 2009/1	1,750 ‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2009/2	0,450 ‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2009/3	1,750 ‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2009/6	0,450 ‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/1	1,750 ‰	der garantierten Erlebenssumme
AVB 2011/2	0,450 ‰	der garantierten Erlebenssumme
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 2020 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	0,000%
AVB 2011/5	0,250%
AVB 2012/5	0,500%
AVB 2015/5	0,750%
AVB 2016/5	1,000%
AVB 2017/5	0,000%

Sonderbonus und Gewinnplusrenten entfallen 2020 für AVB 1981, AVB 1987, AVB 1988, AVB 1999/4, AVB 2000/4, AVB 2000/5, AVB 2004/4, AVB 2105/1, AVB 2105/2, AVB 2005/4, AVB 2011/5, AVB 2012/5, AVB 2015/5 und AVB 2016/5.

Die Rentensteigerung (Gewinnplusrente) beträgt für AVB 2017/5 2,25% 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.

## Anhang

Der Sofortbonus (Gewinndividende) beträgt für

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

## Ehemalige Winterthur-Verträge

### Allgemeines zur Gewinnbeteiligung:

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

Gewinnanteile:

#### 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 ehemalige Mannheimerverträge

Zinsgewinnanteil	0,00% 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 ‰

## Anhang

### AVB Kapitaltarife 2000

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

### AVB Kapitaltarife 2004

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

### AVB Kapitaltarife 2006

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

### AVB Erlebensvers. nach Tarif 97

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

### AVB laufende Renten

nach Tarif R1, R1G

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

### AVB laufende Renten

nach Tarif R2, R2G, R2T (ohne Bonusgewinnbeteiligung)

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

### AVB laufende Renten

nach Tarif R3, R3G, R3T, R3TG (ohne Bonusgewinnbeteiligung)

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

### Abrechnungsverband Risikoversicherungen 1995

Prämienreduktion um 40%

## Angaben über rechtliche Verhältnisse

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

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

Am 31. Dezember 2020 bestanden Beteiligungen in Höhe von mindestens 20 Prozent der Anteile an folgenden Unternehmen (Werte in tsd. EUR):

	Anteil am Kapital am 31. 12. 2020 in Prozent	Letzter Jahresabschluss für das Jahr	Eigenkapital in tsd. EUR	Jahresüberschuss/- fehlbetrag in tsd. EUR
Zurich Immobilien Liegenschafts- verwaltungs-GmbH, Wien	100,00	2019	141	32
INTEGRA Versicherungsdienst GmbH, Wien	100,00	2019	-22	64
Zurich Service GmbH, Wien	100,00	2019	35	0
BONUS Pensionskassen Aktiengesellschaft, Wien	50,00	2019	43.432	8.687
ZSG Kfz- Zulassungsserviceges.m.b.H., Wien	33,33	2019	139	31

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

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

Für das Nettoergebnis wurde ein **Whole Account Quota Share (WAQS)** unterzeichnet.

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

## Anhang

### Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Es liegen keine wesentlichen Ereignisse nach dem Bilanzstichtag vor.

### Angaben über personelle Verhältnisse

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

**Vorsitzende:**

Andrea Stürmer MSc, MPA

**Ordentliche Mitglieder:**

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

Kurt Möller

Dr. Jochen Zöschg

Mag. Andreas Heidl, ieMBA

Dem **Aufsichtsrat** der Gesellschaft gehörten im Geschäftsjahr 2020 folgende Mitglieder an:

**Vorsitzender:**

Dr. Daniel Englberger

**Vorsitzender-Stellvertreter:**

Carl-Emanuel Schillig

**Sonstige gewählte Mitglieder:**

Claudia Backenecker

**Vom Betriebsrat entsandte Mitglieder:**

René Neubauer (bis 15. 12. 2020)

Herbert Kretschy

Hubert Graser (ab 16. 12. 2020)

Die durchschnittliche Zahl der ArbeitnehmerInnen betrug 1.269, (VJ 1.219), davon entfallen 1.265 (VJ 1.215) auf Angestellte und 4 (VJ 4) auf ArbeiterInnen, davon 1 (VJ 1) HausbesorgerIn. Nach Funktionsbereichen aufgegliedert entfallen durchschnittlich 743 (VJ 750) MitarbeiterInnen auf den Versicherungsabschluss und 526 (VJ 469) auf den Betrieb.

Bei Mitgliedern des Vorstands haftet zum 31. Dezember 2020 ein Kredit in Höhe von EUR 97.573,31 aus (VJ EUR 125.618,88). Vorschüsse haften keine aus und wurden auch keine gewährt. Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Geschäftsjahr 2020 keine Kredite. Haftungen für Mitglieder des Vorstandes und des Aufsichtsrates bestanden am 31. Dezember 2020 nicht.

Von den Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen sowie Aufwendungen für Pensionen in Höhe von insgesamt EUR 9.688.782,69 (VJ EUR 23.559.848,62), entfallen im Jahr 2020 EUR 940.765,43 (VJ EUR 1.273.828,58) auf Abfertigungs- und Pensionsaufwendungen für Vorstandsmitglieder und leitende Angestellte gemäß § 80 Abs. 1 AktG.



Den Mitgliedern des Vorstandes flossen im Jahre 2020 für ihre Tätigkeit Vergütungen in Höhe von EUR 2.795.826,14 (VJ EUR 2.369.508,99) zu. Die Angabe gemäß § 239 (1) Z4 lit b) UGB unterbleibt in Folge der Anwendung der Schutzklausel gemäß § 242 (4) UGB.

Im Jahr 2020 (sowie im VJ) wurden den Mitgliedern des Aufsichtsrates für ihre Tätigkeit für die Gesellschaft keine Bezüge ausbezahlt. Frühere Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Jahr 2020 keine Vergütungen.

## Jahresgewinn und Gewinnverwendung

Für das Jahr 2020 weist die Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft über beide Abteilungen gemeinsam einen Jahresgewinn nach Rücklagenveränderung und Steuern in Höhe von EUR 21.092.021,39 (VJ EUR 26.472.767,95) aus, der zusammen mit dem Gewinnvortrag in Höhe von EUR 829.171,58 (VJ EUR 456.403,62) einen Bilanzgewinn in Höhe von EUR 21.921.192,97 (VJ EUR 26.929.171,57) ergibt. Als Ausschüttung wird eine Dividende in Höhe von EUR 20.900.000,00 (VJ EUR 26.100.000,00) vorgeschlagen, sodass ein Gewinnvortrag in Höhe von EUR 1.021.192,97 (VJ EUR 829.171,58) verbleibt.

Wien, den 5. März 2021

Der Vorstand:

gez.:

**Andrea Stürmer MSc, MPA**

gez.:

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

gez.:

**Kurt Möller**

gez.:

**Dr. Jochen Zöschg**

gez.:

**Mag. Andreas Heidl, ieMBA**

## Anhang Bestätigungsvermerk

# Bestätigungsvermerk

## Bericht zum Jahresabschluss

### Prüfungsurteil

Wir haben den Jahresabschluss der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, Wien, bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2020, 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 2020 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 bis zum Datum des Bestätigungsvermerks erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu diesem Datum 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 Ganzes 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. Berechnung der Deckungsrückstellung

#### ▶ Sachverhalt

Die Deckungsrückstellung in Höhe von EUR 1.094.307.050,72 (Gesamtrechnung) ist nach den dafür geltenden Vorschriften, insbesondere § 92, § 116 und § 152 VAG, und versicherungsmathematischen Grundlagen zu berechnen. Für die Berechnung der Deckungsrückstellung ist es wichtig, sämtliche Versicherungsverhältnisse vollständig und richtig entsprechend der Geschäftspläne zu erfassen.

Aufgrund des beschriebenen Sachverhalts wurde die Berechnung 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,
- aktuarielle Spezialisten zur Durchführung der nachfolgenden Prüfungshandlungen eingesetzt,
- die Arbeitsabläufe evaluiert und ausgewählte Schlüsselkontrollen getestet,

- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden im Vergleich zum Vorjahr überprüft,
- die der Berechnung zugrundeliegenden Daten stichprobenweise mit den Basisdokumenten und Nebenbüchern abgestimmt,
- stichprobhaft abgestimmt, ob die Berechnung entsprechend der Geschäftspläne vorgenommen wurde und
- die Angemessenheit der Berechnung in Stichproben für einzelne Verträge überprüft und mit den modellierten Ergebnissen der Gesellschaft verplausibilisiert.

Die angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden entsprechen unternehmens- und versicherungsaufsichtsrechtlichen Vorschriften. Wir erachten die Berechnung der Deckungsrückstellung der Lebensversicherung als angemessen.

► [Verweis auf weitergehende Informationen](#)

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

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

► [Sachverhalt](#)

Die Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle in Höhe von EUR 620.192.444,92 in der Schaden- und Unfallversicherung (Gesamtrechnung) wird für bis zum Bilanzstichtag gemeldete Schäden durch Einzelbewertung der noch nicht erledigten Schäden ermittelt. Zusätzlich beinhaltet sie eine Rückstellung der Schadenregulierungskosten für offene Schäden sowie eine, nach Erfahrungen der Vergangenheit bemessene, Pauschalrückstellung für Spätschäden. Die Festlegung von Annahmen hinsichtlich Schadenhöhe, Eintrittswahrscheinlichkeit, Schadenhäufigkeit, Anzahl nicht gemeldeter Schäden, Abwicklungsdauer und Kosten verlangt subjektives Einschätzen. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung haben.

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

► [Prüferisches Vorgehen und Erkenntnisse](#)

Wir haben:

- die relevanten allgemeinen IT-Kontrollen evaluiert und getestet,
- aktuarielle Spezialisten zur Durchführung der nachfolgenden Prüfungshandlungen eingesetzt,
- Arbeitsabläufe evaluiert und ausgewählte Schlüsselkontrollen getestet,
- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden im Vergleich zum Vorjahr überprüft,
- die Entwicklung der erzielten Abwicklungsergebnisse im Zeitablauf beurteilt,
- die Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle einzelner Sparten mit eigenen Berechnungen verplausibilisiert und
- stichprobenweise geprüft, ob die Gesellschaft ihren Bestand an Einzelfallreserven regelmäßig auf deren angemessene Bewertung prüft.

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

## Anhang Bestätigungsvermerk

### ► Verweis auf weitergehende Informationen

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

### 3. Bewertung der Grundstücke und Bauten

#### ► Sachverhalt

Grundstücke und Bauten in Höhe von EUR 229.898.403,42 stellen einen wesentlichen Anteil der Kapitalanlagen dar, für die Börsen- oder Marktpreise nicht verfügbar sind. Die Ermittlung des beizulegenden Werts erfolgt durch externe und interne Bewertungen und erfordert Ermessensentscheidungen, Schätzungen und Annahmen. Dazu zählen insbesondere geplante Zahlungsströme, zukünftige Marktgegebenheiten, Mietpreisentwicklungen, Leerstandsquoten und Kapitalkosten. Geringfügige Änderungen dieser Annahmen sowie der verwendeten Methoden können eine wesentliche Auswirkung auf die Bewertung haben.

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

#### ► Prüferisches Vorgehen und Erkenntnisse

Wir haben:

- Arbeitsabläufe evaluiert und ausgewählte Schlüsselkontrollen getestet,
- die konsistente Anwendung der Bewertungsmethoden im Vergleich zum Vorjahr überprüft,
- beurteilt, ob die angewendete Bewertungsmethode sachgerecht ist und die Werthaltigkeit der Bilanzansätze geprüft,
- PwC-Bewertungsspezialisten eingesetzt und
- bei ausgewählten Grundstücken und Bauten stichprobenartig geprüft, ob Anzeichen für Wertminderungen bestehen.

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

### ► Verweis auf weitergehende Informationen

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

### Sonstige Informationen

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

Unser Prüfungsurteil zum Jahresabschluss erstreckt sich nicht auf diese sonstigen Informationen, und wir geben dazu keine Art der Zusicherung.

Im Zusammenhang mit unserer Prüfung des Jahresabschlusses haben wir die Verantwortlichkeit, diese sonstigen Informationen zu lesen und dabei zu würdigen, ob die sonstigen Informationen wesentliche Unstimmigkeiten zum Jahresabschluss oder zu unseren bei der Abschlussprüfung erlangten Kenntnissen aufweisen oder anderweitig falsch dargestellt erscheinen.

Falls wir auf der Grundlage der von uns zu den vor dem Datum dieses Bestätigungsvermerks erlangten sonstigen Informationen durchgeführten Arbeiten den Schluss ziehen, dass eine wesentliche falsche Darstellung dieser sonstigen Informationen vorliegt, sind wir verpflichtet, über diese Tatsache zu berichten.

Wir haben in diesem Zusammenhang nichts zu berichten.

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

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

Darüber hinaus gilt:

- Wir identifizieren und beurteilen die Risiken wesentlicher falscher Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern 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 kollusives 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.

## Anhang Bestätigungsvermerk

- 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 können. 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 Prüfungs-urteil 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 aufgrund 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 Verantwortlichkeit zu prüfen, ob sie aufgestellt wurde, sie zu lesen und dabei zu würdigen, ob diese sonstigen Informationen wesentliche Unstimmigkeiten zum Jahresabschluss oder zu unseren bei der Abschlussprüfung erlangten Kenntnissen aufweisen oder anderweitig falsch dargestellt erscheinen.

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Lageberichts in Übereinstimmung mit den österreichischen unternehmensrechtlichen und versicherungsaufsichtsrechtlichen Vorschriften.

Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit den Berufsgrundsätzen zur Prüfung des Lageberichts durchgeführt.

#### Urteil

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

#### Erklärung

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



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

Wir wurden von der Hauptversammlung am 28. März 2019 als Abschlussprüfer gewählt. Wir wurden am 14. Mai 2019 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

5. März 2021

PwC Wirtschaftsprüfung GmbH

gez.:

**Mag. Günter Wiltschek**

Wirtschaftsprüfer

---

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

## Geschäftsadressen

### Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft

#### Generaldirektion

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

#### Landesdirektion Wien

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

#### Landesdirektion Niederösterreich

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

#### Landesdirektion Oberösterreich

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

#### Landesdirektion Steiermark

Leiter: Ing. Gilbert Schuller  
8010 Graz, Schmiedgasse 40  
Telefon (0316) 82 4591; Fax (0316) 82 4591 8043

#### Landesdirektion Burgenland

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

#### Landesdirektion Kärnten und Osttirol

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

#### Landesdirektion Salzburg

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

#### Landesdirektion Tirol und Vorarlberg

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

---

#### BONUS Vorsorgekasse AG

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

---

#### BONUS Pensionskassen AG

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

---

#### Concisa Vorsorgeberatung und Management AG

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

---

#### Zurich Connect –

##### Die Online Versicherung

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

---

#### Zurich Service Center

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

---

#### Zurich Service GmbH

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

## Liegenschaftsbesitz

### Wien

1010 Franz-Josefs-Kai 47  
1010 Kärntnerring 5-7 / Mahlerstraße 6-8  
(„Kärntnerringhof“)  
1010 Lothringerstraße 3  
1010 Rosenbursenstraße 2  
1010 Schmerlingplatz 3  
1010 Schwarzenbergplatz 15  
1010 Stubenring 18  
1010 Tuchlauben 8  
1010 Volksgartenstraße 3  
1020 Lassallestraße 7  
1030 Landstraßer Hauptstraße 1  
1030 Landstraßer Hauptstraße 7 /  
Untere Viaduktgasse 59  
1030 Traungasse 14-16 / Zaunergasse 4-6  
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 74-76  
Lacknergasse 69, 71, 71A /  
Staudgasse 89, 91 /  
Paulinengasse 12

### Linz

Wiener Straße 48  
Hasnerstraße 2 (Anteil)



**Herausgeber und Medieninhaber:**

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

**Rechtsform:** Aktiengesellschaft

**Sitz der Gesellschaft:** Wien

**Inhalte, Design:** Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft

**Druck:** Druckerei Janetschek GmbH

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

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

**Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft**

Schwarzenbergplatz 15, 1010 Wien  
[www.zurich.at](http://www.zurich.at)



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

