

Kundenorientierung bestimmt den Kurs

Zurich Gruppe Deutschland
Unternehmenskommunikation
Bernd O. Engeli
Poppelsdorfer Allee 25-33
53115 Bonn
Deutschland

Telefon +49 (0) 228 268 2725
Telefax +49 (0) 228 268 2809
bernd.engeli@zurich.com
<http://www.zurich.de/presse>

- **Bruttobeiträge¹ steigen 2015 um 4,2% auf 6,5 Mrd. Euro**
- **Solvency II: Lebensversicherung mit solider Eigenkapitalquote von 164 Prozent**
- **Strategieprogramm stellt Kundenorientierung und Steigerung der Ertragskraft in den Fokus**

Bonn, 28. April 2016: Die Zurich Gruppe Deutschland rüstet sich für die Zukunft und investiert massiv in neue Systeme und Technologien, um den sich wandelnden Kundenbedürfnissen besser Rechnung zu tragen.

Im Rahmen der Jahrespressekonferenz stellte Marcus Nagel, Vorstandsvorsitzender der Zurich Gruppe Deutschland, das Strategieprogramm „ze1ns“ vor: „Wir wollen Maßstäbe im Markt setzen und die Voraussetzungen schaffen, Zurich als einen der Top 5 Player im deutschen Markt zu etablieren. Unser Plan sieht unter anderem vor, dass wir die Komplexität und Kostenbasis im Unternehmen spürbar reduzieren. Wir wollen unsere Ertragskraft stärken, Effizienzen heben und Innovationen im Sinne einer konsequenten Kundenorientierung vorantreiben. So werden Produkte und Services durch ‚agiles Arbeiten‘ und ‚design thinking‘ deutlich schneller entwickelt und marktfähig gemacht.“

„Wir werden in Zukunft radikal anders arbeiten – kreativer, kundenorientierter, pragmatischer. Wir stellen uns darauf ein, Veränderungen nicht als vorübergehende Phase zu verstehen, sondern als andauernden Prozess, den wir zukunftsorientiert mitgestalten wollen“, so Nagel. Ein Beispiel für innovative kundenorientierte Lösungen ist eine neue Schaden-App für eine schnellere Regulierung im Kfz-Schadenfall. Damit

Die Zurich Gruppe in Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group. Mit Beitragseinnahmen (2015) von über 6,9 Milliarden EUR, Kapitalanlagen von mehr als 47 Milliarden EUR und rund 5.200 Mitarbeitern zählt Zurich zu den führenden Versicherungen im Schaden- und Lebensversicherungsgeschäft in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikomanagement aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.

können Kunden per Smartphone dokumentierte Schäden bis zu einer Grenze von 2.500 EUR innerhalb von nur 4 Stunden begutachten und regulieren lassen. Auch wird Zurich nach PKW-Hagelschadenereignissen künftig großflächige Scanner, die einer Portalwaschanlage ähneln, einsetzen. Damit wird es im Rahmen von Sammelbesichtigungen möglich, sämtliche Hagelschäden an einem Kraftfahrzeug innerhalb weniger Minuten zu erfassen.

Gestiegene Bruttobeiträge in 2015

Die Zurich Gruppe Deutschland blickt auf eine positive Entwicklung der Bruttobeitragseinnahmen im Geschäftsjahr 2015 zurück. Diese stiegen gegenüber dem Vorjahr um 4 Prozent auf 6,5 Mrd. EUR. Damit erzielte Zurich trotz des schwierigen Marktumfeldes eine solide Steigerung gegenüber dem Vorjahr. Auf das Schaden-/Unfall-Geschäft (inkl. Industrierversicherung) entfielen 2,5 Mrd. EUR (2014: 2,4 Mrd. EUR). Im Leben-Segment wurden Beiträge in Höhe von 4,0 Mrd. EUR (2014: 3,9 Mrd. EUR) erzielt.

Uneinheitliche Ergebnisentwicklung

Das Betriebsergebnis der Zurich Gruppe Deutschland vor Steuern (Business Operating Profit, BOP) ging im Geschäftsjahr 2015 auf 208 Mio. EUR von 279 Mio. EUR (2014) zurück.

Die rückläufige Gesamtentwicklung des BOP ist auf den Rückgang im Schaden-/Unfall-Geschäft zurückzuführen. Das Betriebsergebnis ging im Geschäftsjahr 2015 auf 10 Mio. EUR (2014: 120 Mio. EUR) zurück. Die kombinierte Schaden-/Kostenquote (Combined Ratio) stieg um 6 Prozent von 98 Prozent (2014) auf 104 Prozent (2015). Diese Entwicklung ist unter anderem auf eine höhere Großschadenquote (+3 Prozentpunkte) sowie auf um 2 Prozentpunkte höhere Kosten zurückzuführen.

Anders die Entwicklung im Leben Segment: „Im Lebensversicherungs-Geschäft konnten wir im Geschäftsjahr 2015 einen Anstieg des Betriebsergebnisses um 24,5 Prozent auf 198 Mio. EUR erzielen. Damit haben wir uns erfolgreich in einem herausfordernden Marktumfeld entwickelt“, so Marcus Nagel. Das Neugeschäft in der Leben-Sparte stieg um rund 14 Prozent auf 373 Mio. EUR (2014: 328 Mio. EUR).

Solide Kapitalanlagen: Sicherheit für Kunden im Fokus

Mit Blick auf Solvency II kann Zurich Deutschland zum 31.12.2015 eine Kapitalisierungsquote im Leben-Segment von 164 Prozent vorweisen. Damit unterstreicht der Versicherer seine solide Kapitalbasis. „Wir legen größten Wert auf langfristige Sicherheit für unsere Kunden und haben unsere Kapitalanlagepolitik konsequent auf dieses Ziel ausgerichtet“, so Marcus Nagel. Die Kapitalanlagen der Zurich Gruppe Deutschland beliefen sich im Jahr 2015 auf rund 47 Mrd. EUR (2014: 46 Mrd. EUR); die Aktienquote betrug 4,6 Prozent. Die Zinszusatzreserve Leben stieg seit 2011 von 0,1 Mrd. EUR auf 1,1 Mrd. EUR (2015).

Strategieprogramm

Mit dem Ziel die Effizienzen zu steigern und die Ertragskraft zu erhöhen, investiert Zurich massiv in neue digitale Systeme und Prozesse. Durch dieses Effizienz- und Investitionsprogramm soll die Organisationsstruktur schlanker und kostengünstiger aufgestellt werden. Im Zuge der zu erwartenden Effizienzsteigerungen wurde bereits im vergangenen Jahr eine Reduzierung des Personalbestandes um 500 Vollzeit-Stellen (Full-Time-Equivalent, FTE) bis Ende 2017 angekündigt. Bis Ende 2018 soll der Rückgang, vorbehaltlich der Verhandlungen mit den Arbeitnehmervertretungen, insgesamt rund 825 FTE auf dann rund 4.300 FTE betragen. „Die Digitalisierung nimmt nicht nur bei Zurich oder in der Versicherungsbranche, sondern weit über die Branchengrenzen hinweg Fahrt auf. Bestimmte Jobs wird es in Zukunft nicht mehr geben. Dies gilt auch für uns. Dort, wo wir Prozesse automatisieren und digitalisieren, beispielweise durch die Ausweitung von

Dunkelverarbeitung von Versicherungsanträgen, und dort, wo wir nicht auf andere Tätigkeiten umschulen können, werden Stellen wegfallen. Ein Ende dieser Entwicklung ist in einer zunehmend digitalisierten Welt heute nicht abzusehen. Und wir müssen die sich daraus ergebenden Effizienzen heben, um weiterhin wettbewerbsfähig agieren zu können.“

Reduzierung der Zahl der Direktionsstandorte

„Mit derzeit noch fünf Direktionsstandorten in Deutschland haben wir eine zu komplexe Gebäudeinfrastruktur. Hier werden wir uns effizienter aufstellen“, so Nagel. Wie bereits berichtet, werden die Zurich Direktionsstandorte Bonn und Köln voraussichtlich im Jahr 2019 in einem Neubau in Köln zusammengeführt. Der Mietvertrag für den Rheinland-Standort soll in Kürze unterzeichnet werden. Auch im Rhein-Main-Gebiet soll es statt drei künftig nur noch einen Direktionsstandort geben. Vorbehaltlich der Verhandlungen mit der Arbeitnehmervertretung sollen die bisherigen Standorte Oberursel und Wiesbaden bis 2019 aufgegeben werden, die Arbeitsplätze im Wesentlichen in ein neues gemeinsames Gebäude in Frankfurt verlegt werden. In Frankfurt ist unter anderem das Kredit&Kautions- und Industrieversicherungsgeschäft (Global Corporate Germany) von Zurich beheimatet. „Die Konzentration auf künftig zwei große Direktionsstandorte in Deutschland, die auch verkehrsgünstig miteinander verbunden sein sollen, verschafft uns auch Vorteile bei der Kommunikation untereinander. Wir versprechen uns hiervon die Realisierung zeitgemäßer und ökologischerer Arbeitsumgebungen, schnellere Entscheidungsprozesse und eine höhere Effizienz im täglichen Austausch und Miteinander.“

Veränderungen auf Vorstandsebene

Neu in den Vorstand der Zurich Gruppe Deutschland kommt zum 1. Mai 2016 **Jawed Barna** (40) als Vorstand Leben (Head of Life Germany). Jawed Barna blickt auf eine langjährige Karriere innerhalb der Zurich Insurance Group zurück. Nach verschiedenen Positionen bei der Zurich Gruppe

Deutschland leitete er unter anderem den Bereich Group Audit Life Europe. Darauf folgte die Tätigkeit als Head of CEO Office, Strategic Planning & Governance Oversight Europe. Seit 2013 war Barna Chief Executive Officer, Middle East & Africa (MEA), der Zurich International Life Ltd. in Dubai.

Bereits am 29. Februar 2016 hat die Zurich Gruppe Deutschland mitgeteilt, dass sie sich schlanker aufstellt und beabsichtigt, die bisher getrennten Geschäftsbereiche Leben und Nicht-Leben unter dem neuen Vorstandsvorsitzenden **Marcus Nagel** (50) organisatorisch zusammenzuführen. Mit der Neuorganisation verfolgt Zurich das Ziel, Komplexität zu verringern, die Effizienz im Unternehmen auch unter massiver Forcierung der Digitalisierung zu steigern und langfristiges Wachstum zu unterstützen. Damit soll insbesondere auch die Kommunikation mit Kunden und Vertriebspartnern erleichtert und optimiert werden.

Im Zuge der Zusammenführung der Leben und Nicht-Leben Geschäftsbereiche wurden zum 15. März 2016 Veränderungen im Vorstand bekanntgegeben: **Carlos Schmitt** (56), bislang Chief Financial Officer Life, wurde Chief Financial Officer der Zurich Gruppe Deutschland. **Dr. Ulrich Mitzlaff** (48), bislang Chief Operating Officer Life, wurde zum Chief Operating Officer berufen. **Horst Nussbaumer** (52), bislang Chief Operating Officer General Insurance (GI), verantwortet als Chief Claims Officer die Schadenabwicklung für das deutsche Schaden - und Unfallgeschäft (GI). **Dr. Klaus Endres** (39) verantwortet als Vorstand Sales (Retail/Commercial) and Non-Life Products den Vertrieb im Privat-/Firmenkundensegment sowie die Entwicklung von Schaden-/Unfall-Produkten. **Gerhard Frieg** (59) verantwortet als Vorstand Partnerships insbesondere die Beziehungen zur Deutschen Bank und zum ADAC, mit dem Zurich seit 2007 das Joint Venture ADAC Autoversicherung AG betreibt.

ⁱ nach IFRS