

## Zurich startet neue globale Markenkampagne und führt weltweit *Zurich HelpPoint* ein

### Zurich Financial Services

Mythenquai 2  
8022 Zürich  
Schweiz  
www.zurich.com  
SWX Swiss Exchange/  
SWX Europe: ZURN  
Valor: 001107539

### Group Media Relations

Telefon +41 (0)44 625 21 00  
Fax +41 (0)44 625 26 41  
media@zurich.com

### Investor Relations

Telefon +41 (0)44 625 22 99  
Fax +41 (0)44 625 36 18  
investor.relations@zurich.com

Zürich, 22. September 2008 – Zurich Financial Services Group (Zurich) hat heute die Lancierung ihrer neuen globalen Markenkampagne und die weltweite Einführung von *Zurich HelpPoint* bekannt gegeben. Ausgehend vom Ergebnis umfangreicher Marktforschungen, mit denen die Wünsche und Bedürfnisse von Versicherungskunden noch deutlicher nachgezeichnet wurden, konzentriert sich die Kampagne auf anschauliche Beispiele dafür, wie Zurich stets und zuverlässig für ihre Kunden da ist, wenn es darauf ankommt.

Die neue Kampagne, die für weit mehr als nur eine reine Werbekampagne steht, ist die grösste, die Zurich jemals lanciert hat. Dies trifft bezüglich Umfang, Breite und Tiefe der Marktforschung zu, in die Kunden, Agenten und Makler sowie Mitarbeiter einbezogen wurden. Die Kampagne ist darauf ausgerichtet zu zeigen, dass Zurich gemäss ihrem Versprechen für ihre Kunden da ist, wenn es darauf ankommt, und die Kunden als Persönlichkeiten und nicht als Policenummern behandelt. Die Kampagne kann rund um den Globus gesehen werden.

Das Herzstück der neuen Kampagne bildet *Zurich HelpPoint* – ein Servicekonzept, das Kunden zu erkennen gibt, dass Zurich für sie da ist, wenn es darauf ankommt. Die Einlösung dieses Leistungsversprechens erfolgt durch Beratung, Dienstleistungen oder Lösungen und wird in der Kampagne anhand von anschaulichen Beispielen dargestellt, welche dieses Bekenntnis dokumentieren.

„Wir legten den Grundstein zu dieser Kampagne, indem wir über alle Geschäftsbereiche und Landesgrenzen hinweg mit unseren Kunden gesprochen haben“, sagte Zurichs Chief Executive Officer (CEO) James J. Schiro. „Dabei haben uns die Kunden klar gemacht, dass die Branche insgesamt den Erwartungen nicht gerecht wird, wenn es darum geht, für sie

da zu sein und Leistungen zu erbringen – sei dies durch kompetente Beratung, unbürokratische Bearbeitung von Schadenfällen, oder faire und respektvolle Behandlung.“

„Kunden möchten einfach ein Gefühl der Sicherheit, dass sie die richtige Wahl getroffen haben“, hält Schiro weiter fest. „Wir sehen dies als eine echte Chance, unsere globale Präsenz, die wir aufgebaut haben, so zu nutzen, dass wir noch stärker auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen. Letztendlich hoffen wir jedoch, dass unsere Kampagne eine tiefer greifende Neubetrachtung über grundlegende geschäftliche Praktiken einleiten und das Bewusstsein für die Kundenbedürfnisse in der gesamten Branche verbessern wird.“

Zurichs neuer Ansatz und ihr Bekenntnis zu einer konsequenten Kundenorientierung basiert auf vier Grundsätzen:

1. Kompetente Beratung und eine globale Perspektive
2. Profundes Kundenverständnis
3. Ethischer, auf die Kundenbedürfnisse ausgerichteter Umgang mit den Kunden
4. Schnelle, faire, auf individuelle Anforderungen eingehende Leistung

Diese vier Grundsätze beeinflussen bereits die gesamte Aufstellung des Unternehmens.

Arun Sinha, Zurichs Chief Marketing and Communications Officer, sagte:

„Die Kampagne ist gleichbedeutend mit einem kulturellen Wandel, und darum müssen wir Instrumente und Verfahren entwickeln, um jeden Zurich-Mitarbeiter darin zu unterstützen, die Denkweise über unsere Kunden in allen Aspekten unserer Tätigkeit zu ändern. Unser Erfolg wird jedoch weniger von der kreativen Umsetzung der Kampagne abhängen als

davon, wie wir unser Leistungsversprechen einhalten. Denkmuster zu ändern ist weder einfach, noch lässt sich dies über Nacht erreichen, aber wir stellen bereits jetzt schon positive Ergebnisse fest.“

**Hinweis an die Redaktion:**

Die neue Serie der Print- und Fernsehwerbung kann auf unserer Website unter [www.zurich.com](http://www.zurich.com) betrachtet werden. Bitte klicken Sie auf „[Our global campaign](#)“.

**Zurich Financial Services Group (Zurich)** ist ein im Versicherungsgeschäft verankerter Finanzdienstleister mit einem globalen Netzwerk von Tochtergesellschaften und Filialen in Nordamerika und Europa sowie im asiatisch-pazifischen Raum, in Lateinamerika und weiteren Märkten. Das 1872 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz in Zürich, Schweiz, beschäftigt rund 60'000 Mitarbeitende, die Dienstleistungen in mehr als 170 Ländern erbringt.

**Videomaterial (Broadcast Standard)** und **hoch auflösende Bilder** zu dieser Mitteilung werden unter <http://www.zurich.com/multimedia> verfügbar sein. Falls Sie diese Plattform zum ersten Mal benutzen, bitten wir Sie, sich einen Moment für den Registriervorgang zu nehmen. Bei Fragen können Sie sich an [journalisthelp@thenewsmarket.com](mailto:journalisthelp@thenewsmarket.com) wenden.