

ERGO stellt Prüfungsergebnisse und Maßnahmen vor

ERGO hat ein Maßnahmenpaket verabschiedet, das die Beratungsqualität erhöht und die Compliance im Unternehmen stärkt. Die selbstständigen Vertreter verpflichten sich in einem Verhaltenskodex, klare Regeln im Umgang zwischen Unternehmen, Vertriebspartnern und Kunden einzuhalten.

ERGO hat ein Maßnahmenpaket verabschiedet, das die Beratungsqualität erhöht und die Compliance im Unternehmen stärkt. Die selbstständigen Vertreter verpflichten sich in einem Verhaltenskodex, klare Regeln im Umgang zwischen Unternehmen, Vertriebspartnern und Kunden einzuhalten. Weitere Maßnahmen zielen auf mehr Transparenz der Produktunterlagen und Dokumentation sowie die Sicherstellung einer kontinuierlich hohen Qualität der Beratung ab.

Mit den Maßnahmen reagiert ERGO auf öffentliche Kritik am Unternehmen. ERGO Vorstandsvorsitzender Torsten Oletzky kommentiert: „Ohne Zweifel: Es sind in der Vergangenheit Fehler passiert. Das ist ärgerlich und auch schmerzhaft. Vor allem, weil wir einen neuen Weg eingeschlagen haben und ERGO heute schon ein anderes Unternehmen ist.“ Im Einzelnen sehen die Maßnahmen vor:

- **Verhaltenskodex für selbstständige Vertreter**

Die Interessenvertretung der selbstständigen Vertreter und das Management von ERGO haben gemeinsam einen Verhaltenskodex erarbeitet. Damit verpflichten sich die Vertreter, klare Regeln im Umgang von Unternehmen, Vertriebspartnern und Kunden einzuhalten. Der Kodex formuliert einen hohen Anspruch an eine qualitativ hochwertige Beratung und integriertes Verhalten. Er wird verbindlicher Bestandteil der Vertreterverträge.

- **Mehr Information in den Produktunterlagen und der Beratungsdokumentation**

ERGO wird die Produktinformationsblätter und produktbezogenen Marketingunterlagen anpassen. Künftig erläutert ERGO nicht nur die spezifischen Vorteile der Produkte, sondern weist verstärkt auch auf eventuelle Nachteile hin, die sich aus dem jeweiligen Produkt ergeben könnten.

Die Beratungsdokumentation soll weiter verbessert werden. Insbesondere soll auch der Verzicht auf diese Dokumentation durch den Kunden vom Vermittler ausdrücklich vermerkt und erläutert werden. Die Qualität der Beratungsdokumentation wird regelmäßig überprüft.

Weil ERGO von der Beratungsqualität ihrer Vermittler überzeugt ist, verdoppelt das Unternehmen das Rücktrittsrecht der Kunden von zwei auf vier Wochen.

- **Kontinuierliche Sicherstellung hoher Beratungsqualität**

ERGO beauftragt ein externes Marktforschungsunternehmen damit, über Testkäufe kontinuierlich die Qualität der Beratung zu prüfen (sogenanntes Mystery Shopping).

Des Weiteren wird ERGO jeden Kunden auffordern, Vertriebspartner und das Beratungsgespräch nach Vertragsabschluss zu bewerten. Die Bewertungen werden auf den Internetseiten der Vertriebspartner veröffentlicht, sobald eine repräsentative Bewertungsanzahl vorliegt.

Außerdem baut ERGO die Marktforschungsaktivitäten zur Beratungsqualität aus und etabliert eine regelmäßige jährliche Untersuchung auf Basis einer großen Stichprobe (24.000 Kunden). Die Erkenntnisse werden in die kontinuierliche Weiterentwicklung der Beratungsprozesse und Vermittlerschulungen einfließen.

- **Stärkung der Compliance**

Bereits im Juni hatte das Unternehmen weitere Compliance- Maßnahmen eingeleitet, um Fehlverhalten zu verhindern und die Früherkennung von Fehlern zu fördern. Zu den beschlossenen Maßnahmen gehören u. a. die Einrichtung des Bereichs Compliance als eigener Bereich mit Berichtslinie direkt an Vorstandsvorsitzenden sowie ein eigener Compliance Officer für den Vertrieb.

- **Kundenanwalt etabliert**

Im vergangenen Jahr hat ERGO zudem verschiedene Initiativen gestartet, die den Kunden weitere Unterstützung bieten. Aktuelles Beispiel ist der Kundenanwalt, der seit Anfang 2011 als feste Instanz innerhalb von ERGO ausschließlich die Interessen der Kunden verfolgt und eventuellen Benachteiligungen oder Fehlern nachgeht.

Oletzky resümiert: „Wir werden die Ende 2009 gestartete Neuausrichtung der ERGO konsequent fortsetzen. Ich bin zutiefst davon überzeugt, dass dieser Weg der richtige ist.“

ERGO stellte heute neben diesen Maßnahmen auch Prüfungsergebnisse zu verschiedenen gegen das Unternehmen erhobenen Vorwürfen vor. Zu diesen Vorwürfen gehören vor allem eine Incentive-Reise nach Budapest 2007, fehlerhafte Riester Antragsformulare 2005, Umdeckungen aus Lebens- in Unfallversicherungen 2009/2010 sowie Beratungsfehler bei Kollektivverträgen.

ERGO hat die einzelnen Vorwürfe aufgearbeitet. Bei einzelnen Themenbereichen unterstützte die Revision von Munich Re und die externen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC). Die Ergebnisse bzgl. der wichtigsten Themen sind:

- **Wettbewerbsreise nach Budapest**

PwC bestätigt, dass die Umstände der Wettbewerbsreise nach Budapest sachgerecht und vollständig aufgeklärt worden sind. ERGO hat rückwirkend sicher gestellt, dass die Kunden nicht mit den Kosten der Veranstaltung belastet werden.

- **Fehlerhaftes Riester-Antragsformular**

Durch einen fehlerhaften Nachdruck waren 2005 auf einem Riester- Antragsformular falsche – zu niedrige – Kostensätze ausgewiesen worden. ERGO hat die rund 12.000 betroffenen Kunden identifiziert und angeschrieben. Ihre Verträge werden angepasst. Der Aufwand für ERGO wird sich – bei vorsichtiger Schätzung – auf ca. 5 Mio. Euro belaufen.

- **Umdeckung von beitragsfrei gestellten Lebensversicherungen in Unfallversicherungen mit Beitragsrückzahlung gegen Einmalbeitrag (UBRE)**

Bei diesen Umdeckungen ließ sich häufig nicht eindeutig belegen, dass in jedem Fall den Kunden Vor- und Nachteile der Transaktion ausreichend erklärt wurden. Unter Umdeckung versteht man das Auflösen einer bestehenden Versicherung bei gleichzeitigem Abschluss einer anderen in ähnlichem Umfang. Um eine eventuelle Benachteiligung von Kunden in diesen Fällen auszuschließen, schreibt ERGO alle diese Kunden an und bietet ein weiteres Beratungsgespräch an. Wenn ein Kunde das

möchte, wird ERGO den Vertrag rückabwickeln.

- **Kollektivverträge**

Im Rahmen der betrieblichen Altersvorsorge sollen Kollektivverträge der ungünstigeren Größenklasse gewählt worden sein. Außerdem seien manchen Kunden von den Vermittlern statt günstigen Kollektivverträgen teurere Individualverträge mit höheren Provisionen verkauft worden. Eine aktuelle Auswertung des Bestands zeigt, dass in über 99 Prozent der Kollektivvereinbarungen eine korrekte Zuordnung stattgefunden hat. Sollte es bei den nun einzeln zu prüfenden weiteren Verträgen zu Fehlern gekommen sein, wird ERGO diese bereinigen.

Kontakt:

Alexandra Klemme

Tel 0211 477-3003

Fax 0211 477-1511

E-Mail: alexandra.klemme@ergo.de

Webseite: www.ergo.com

ERGO Versicherungsgruppe AG

Media Relations

Victoriaplatz 2

40198 Düsseldorf

Über die ERGO Versicherungsgruppe

Mit 20 Mrd. Euro Beitragseinnahmen ist ERGO eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. ERGO ist weltweit in über 30 Ländern vertreten und konzentriert sich auf die Regionen Europa und Asien. Im Heimatmarkt Deutschland gehört ERGO über alle Sparten hinweg zu den Marktführern. Über 50.000 Menschen arbeiten als angestellte Mitarbeiter oder als hauptberufliche selbstständige Vermittler für die Gruppe. ERGO bietet ein umfassendes Spektrum an Versicherungen, Vorsorge und Serviceleistungen. Über 40 Millionen Kunden vertrauen der Kompetenz, Sicherheit und Hilfe der ERGO und ihrer Spezialisten in den verschiedenen Geschäftsfeldern; allein in Deutschland sind es 20 Millionen Kunden. ERGO gehört zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. Mehr unter www.ergo.com

Disclaimer

Diese Presseinformation enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf derzeitigen Annahmen und Prognosen der Unternehmensleitung der ERGO Versicherungsgruppe beruhen. Bekannte und unbekannt Risiken, Ungewissheiten und andere Faktoren können dazu führen, dass die tatsächliche Entwicklung, insbesondere die Ergebnisse, die Finanzlage und die Geschäfte unserer Gesellschaft wesentlich von den hier gemachten zukunftsgerichteten Aussagen abweichen. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder sie an zukünftige Ereignisse oder Entwicklungen anzupassen.

ERGO