

Verständlichkeit auf dem Prüfstand: ERGO erhält TÜV-Siegel

Die ERGO Versicherungsgruppe hat auf dem Weg zu mehr Verständlichkeit ein wichtiges Etappenziel erreicht: Der TÜV Saarland bescheinigt dem Unternehmen mit seinem Siegel, in der Kommunikation mit den Kunden besonders verständlich zu sein. ERGO ist der erste deutsche Versicherer, der sich vom TÜV Saarland als ganzes Unternehmen auf Verständlichkeit hin hat prüfen lassen.

Die ERGO Versicherungsgruppe hat auf dem Weg zu mehr Verständlichkeit ein wichtiges Etappenziel erreicht: Der TÜV Saarland bescheinigt dem Unternehmen mit seinem Siegel, in der Kommunikation mit den Kunden besonders verständlich zu sein. ERGO ist der erste deutsche Versicherer, der sich vom TÜV Saarland als ganzes Unternehmen auf Verständlichkeit hin hat prüfen lassen.

Dieser Zertifizierung vorangegangen ist ein aufwändiges Prüfverfahren, das fast ein Jahr dauerte. Der TÜV Saarland hat Prozesse und Vorgehensweisen analysiert, mit deren Hilfe ERGO die Verständlichkeit im Unternehmen nachhaltig verankern und voranbringen will. Zum Verfahren gehörten darüber hinaus inhaltliche Analysen. Die Prüfer bewerteten, wie verständlich Vertragsunterlagen, Produktinformationen, Briefe an die Kunden und weitere ERGO Dokumente sind. Zu diesem Zweck zogen die unabhängigen Experten, darunter Kommunikationswissenschaftler, eine umfangreiche Stichprobe an Texten – von Versicherungsbedingungen bis zu Leistungsabrechnungen. Zudem hörten sie bei Kundengesprächen zu, um zu erfahren, ob alle offenen Punkte für die Kunden nachvollziehbar erklärt werden. Verbunden mit dem TÜV-Siegel „Verständliche Kommunikation“ ist für ERGO die Note „gut“ (2,07).

„Wir haben mit dem Siegel einen Meilenstein erreicht. Gleichzeitig ist es für uns Ansporn, noch besser zu werden“, sagt Dr. Torsten Oletzky, Vorstandsvorsitzender der ERGO Versicherungsgruppe. „Die Auszeichnung bedeutet nicht, dass in Sachen Verständlichkeit bei ERGO schon alles perfekt ist. Die Rückmeldungen des TÜV Saarland haben uns gezeigt, wo wir noch Handlungsbedarf haben.“ Beispielsweise erfüllen noch nicht alle Dokumente und Druckstücke die Verständlichkeitskriterien.

Für den TÜV Saarland war die Zertifizierung von ERGO ein Pilotprojekt: Es ist das erste Mal, dass er ein ganzes Unternehmen mit allen Produkten auf Verständlichkeit hin begutachtet und bewertet hat. Karsten Düh, Vertriebsleiter beim TÜV Saarland, erläutert: „Wir haben nicht nur einzelne Dokumente bewertet. Wir haben vielmehr den gesamten Prozess betrachtet, der zu verständlicher Kundenkommunikation und nachhaltig zu mehr Verständlichkeit im Unternehmen führen soll.“

Für Professor Dr. Frank Brettschneider, Inhaber des Lehrstuhls für Kommunikationswissenschaft an der Universität Hohenheim, steht fest: Zu mehr Klarheit in der Kommunikation gibt es keine Alternative: „Viele Versicherungen und Banken verschenken nach wie vor ein großes Potenzial für eine aktive, transparente und verständliche Kommunikation mit ihren Kunden. Dabei ist Verständlichkeit zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor geworden. ERGO hat also den richtigen Weg eingeschlagen.“

ERGO hat sich dem Anspruch „Versichern heißt verstehen“ verpflichtet und damit einen großen Veränderungsprozess im Unternehmen angestoßen. Eines der Projekte ist seit Anfang 2011 die Klartext-Initiative. Darin verpflichtet sich ERGO, unternehmensweit klar und verständlich zu kommunizieren. Sei es durch einfachere Versicherungsbedingungen und Produktinformationen, aber auch durch verbindliche Schreibregeln. Mehr als 90 Prozent aller Standardbriefe hat das

Unternehmen auf diese Weise schon überarbeitet, das entspricht rund 29 Millionen Dokumenten. Jeder ERGO Mitarbeiter hat mittlerweile Zugriff auf eine spezielle Software. Mit deren Hilfe kann er Texte auf Verständlichkeit überprüfen. „Zentral zuständig für das Thema Verständlichkeit wird der ERGO Kundenanwalt sein. Er und sein Team werden sicherstellen, dass die Regeln eingehalten werden. Sie werden zudem weitere Initiativen entwickeln und umsetzen. Das Ziel ist, noch verständlicher zu werden“, kündigt Torsten Oletzky an.

Die Ergebnisse und Erfolge der Initiative wird der TÜV Saarland regelmäßig bewerten. Er hat das Siegel für zwei Jahre vergeben. In diesem Zeitraum wird er prüfen, ob und wie ERGO weiter vorangekommen ist.

Bildmaterial von der Verleihung des Siegels steht in Kürze in der [Online-Version](#) dieser Presseinformation zum Herunterladen bereit.

Kontakt:

Jens Buchkremer
Tel.: 0211 / 477 - 3012
Fax: 0211 / 477 - 1511
E-Mail: jens.buchkremer@ergo.de

ERGO Versicherungsgruppe AG
Media Relations
Victoriaplatz 2
40198 Düsseldorf
Webseite: www.ergo.com

Über die ERGO Versicherungsgruppe

ERGO ist eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. Weltweit ist die Gruppe in über 30 Ländern vertreten und konzentriert sich auf die Regionen Europa und Asien. ERGO bietet ein umfassendes Spektrum an Versicherungen, Vorsorge und Serviceleistungen. Im Heimatmarkt Deutschland gehört ERGO über alle Sparten hinweg zu den führenden Anbietern im Markt. 50.000 Menschen arbeiten als angestellte Mitarbeiter oder als hauptberufliche selbstständige Vermittler für die Gruppe. 2011 nahm ERGO Beiträge in Höhe von 20 Mrd. Euro ein und erbrachte für ihre Kunden Versicherungsleistungen von 17,5 Mrd. Euro. ERGO gehört zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. Mehr unter www.ergo.com

ERGO

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.