

Der Kundenbericht

Kunden fragen. ERGO antwortet.

2014

„Wie viel müssen wir
heute zurücklegen,
damit es später zum
Leben reicht?“

Schwerpunkt Altersvorsorge



Familie Nevermann
aus Berlin

ERGO

**Hand aufs Herz: Wie gut
kommen Sie heute klar?
Und wissen Sie schon, wie
es morgen aussieht?**

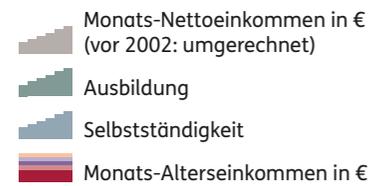
**Erleben Sie sechs typische
Biografien.**

**Und sehen Sie, was am Ende
übrig bleibt – im großen
Schaubild Rente.**

Bitte umblättern

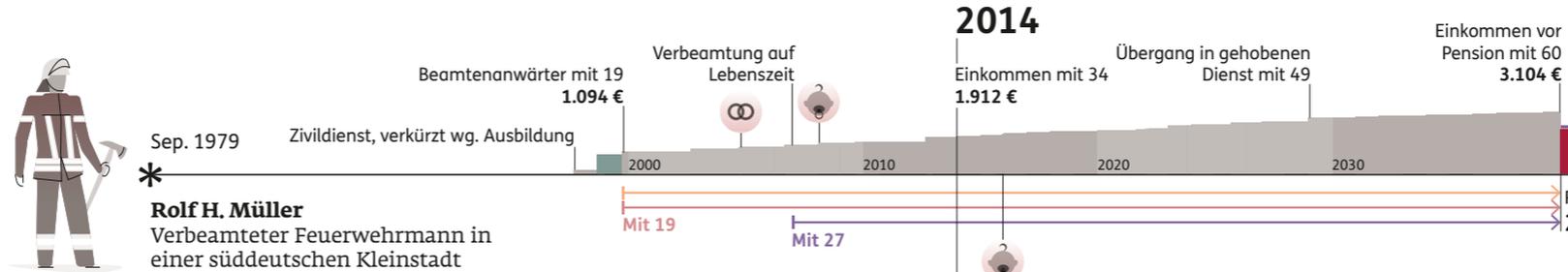
Das ist alles? Das kann doch nicht wahr sein ...

Die meisten Menschen denken immer noch, dass Versorgungslücken ein Problem der anderen sind. An diesen beispielhaften Lebensläufen sehen Sie: Es betrifft fast jeden.



- Zusatzvorsorge:**
- Betriebliche Altersversorgung
 - Riester-Rente
 - Rürup-Rente
 - Lebensversicherung

- Lebenslauf:**
- ⊕ Hochzeit (Änderung der Steuerklasse)
 - ⊖ Scheidung (Änderung der Steuerklasse)
 - ⊙ Nachwuchs (ggf. Eltern- oder Teilzeit)



Alterseinkommen

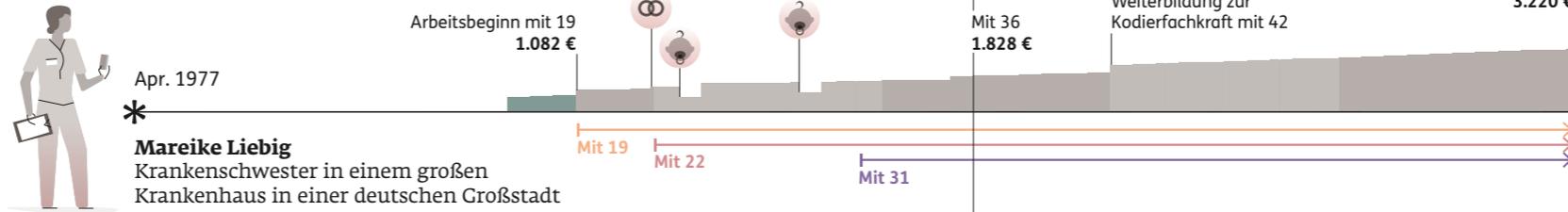
Gesetzlich: 2.227 €

Riester: 110 €

Betrieblich: 75 €

Monatlich: 2.412 €

Lebensvers. (einmalig): 50.000 €



Alterseinkommen

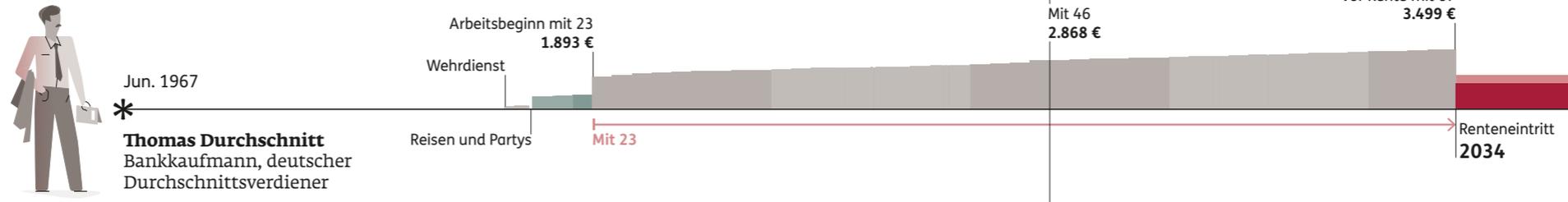
Gesetzlich: 817 €

Riester: 75 €

Betrieblich: 110 €

Monatlich: 1.002 €

Lebensvers. (einmalig): 30.000 €

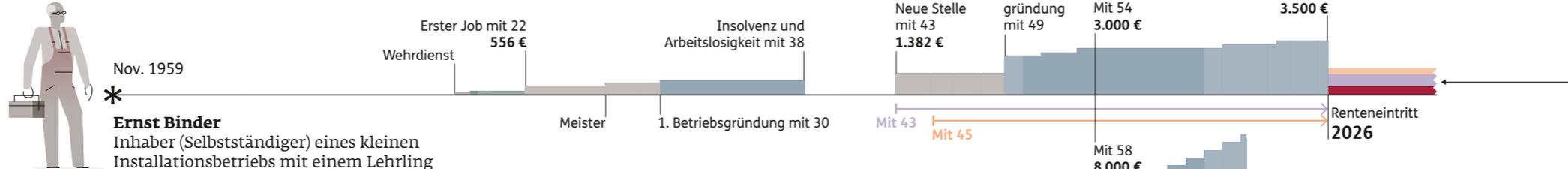


Alterseinkommen

Gesetzlich: 1.504 €

Betrieblich: 471 €

Monatlich: 1.975 €



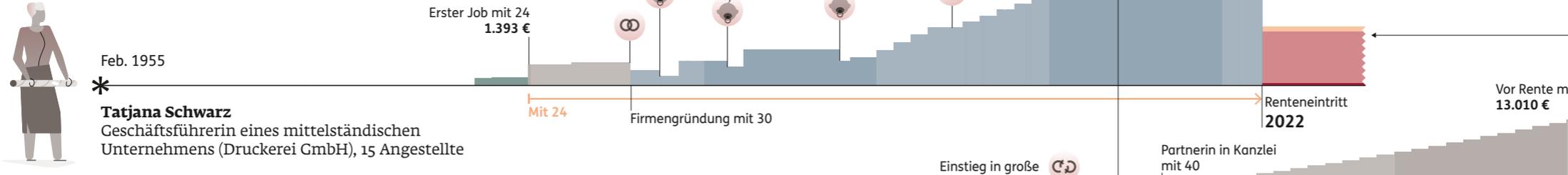
Alterseinkommen

Gesetzlich: 520 €

Lebensvers.: 390 €

Rürup: 765 €

Monatlich: 1.675 €



Alterseinkommen

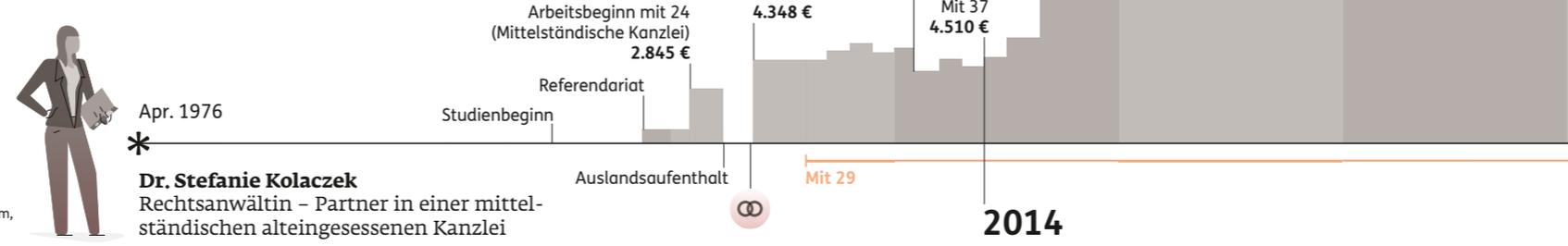
Gesetzlich: 122 €

Lebensvers.: 350 €

Betrieblich*: 3.500 €

Monatlich: 3.972 €

* Verkauf an Nachfolger



Alterseinkommen

Gesetzlich, bzw. berufsständisch: 2.304 €

Lebensvers.: 3.500 €

Betrieblich*: 10.000 €

Monatlich: 15.804 €

* Beteiligung am Gewinn

Anmerkung Diese Lebensläufe und die Rentenverläufe basieren auf Schätzwerten und Prognosen aktueller Zahlen; sie repräsentieren also keine echten Menschen. Aus Gründen der Lesbarkeit sind Netto-Einkünfte dargestellt, die Berechnungen erfolgen aber auf Grundlage der Brutto-Einkünfte. Die Werte für Thomas Durchschnitt repräsentieren das jeweilige statistische Mittel. Der Steigerung seines (deutschen Durchschnitts-)Einkommens liegen konservative Schätzungen über einen jährlichen Zuwachs von einem Prozent zugrunde. Scheidungen führen nicht in jedem Fall zu einem Versorgungsausgleich. Bitte beachten Sie, dass Beamtenpensionen und gesetzliche Renten nur begrenzt miteinander vergleichbar sind, da ihnen unterschiedliche Berechnungssysteme zugrunde liegen. Die hohen Bezüge der Unternehmer im Rentenalter (rosa) stammen aus Auszahlungen von angesparten Unternehmensgewinnen. Beachten Sie, dass auf diese und andere Bezüge (z.B. gesetzliche Rente, Rürup und Riester) noch Steuern zu entrichten sind.

Quellen Arbeitsministerium NRW, azubi-azubine.de, beamtenpension.de, Bundesgesetzblatt, DBB, Destatis, Deutsche Rentenversicherung, Deutscher Bundestag, ERGO, finanzcheck.de, gehaltsvergleich.com, Gewerkschaft der Polizei, meinchef.de, oeffentlicher-dienst.info Recherche Axel Novak

„Liebe Leser, liebe Kunden,

vor Ihnen liegt der dritte ERGO Kundenbericht. Gern stellen wir uns wieder den Fragen unserer Kunden. Und beziehen Position zu Themen, die Kunden uns vorgeben. Wie Sie sehen werden, kommen dabei auch kritische Stimmen zu Wort: Manche Kunden haben schlechte Erfahrungen mit uns gemacht. Andere hinterfragen unsere Entscheidungen. Umso wichtiger, dass wir auch diese Impulse aufgreifen. Nur so schaffen wir Transparenz, Offenheit und Vertrauen.

In diesem Jahr haben wir den Schwerpunkt auf ein Thema gelegt, das viele beschäftigt: Altersvorsorge. Kein Wunder: Nachrichten und Talkshowrunden über Niedrigzinsen, Versorgungslücken und Altersarmut haben das Thema Rente in das Bewusstsein der Öffentlichkeit gerückt; kaum jemand, der sich keine Sorgen über seine Zeit nach dem Berufsleben macht. Als Versicherer wissen wir, dass wir hier Aufklärung leisten und zur Linderung dieses Drucks beitragen müssen. Lesen Sie ab Seite 8, welche Fragen Kunden zum Thema Alter und Vorsorge stellen. Und welche Antworten unsere Experten anbieten.

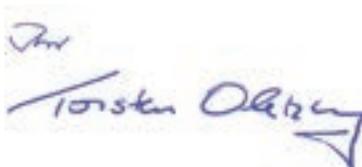
Das zweite große Thema, das wir in diesem Bericht aufgreifen, hat mit der Frage zu tun, wie wir als Unternehmen aus Dialog und Kritik die richtigen Schlüsse ziehen. Unser Leitbild ist: „Versichern heißt verstehen“. Dieses Verstehen bringt uns aber nur dann weiter, wenn wir aus dem, was wir erfahren, Konsequenzen ziehen und tatsächlich besser werden. Und zwar nicht aus unserer Perspektive, sondern aus der unserer Kunden.

Wie andere Unternehmen misst auch ERGO ihre Leistung in der Beratung und im Kundenservice an der Kundenzufriedenheit. Die Herausforderung der nächsten Jahre aber wird sein, Kundenzufriedenheit und Kundenunzufriedenheit (insbesondere Beschwerden) so zu erfassen, dass daraus nicht nur Kennzahlen

entstehen, sondern Veränderung: bessere Prozesse, passende Strukturen, reibungsfreie Abläufe, neues Denken. Lesen Sie auf den Seiten 28 bis 31 und 44 bis 46, was wir in diesem spannenden Feld unternehmen. Für die nächsten Jahre haben wir uns dazu viel vorgenommen.

Nur wer seine Kunden versteht, kann sich zu ihrem Nutzen verändern. Mit Ihren Fragen und Ihrer Kritik helfen Sie uns dabei – jedes Jahr.

Dafür bedanke ich mich und wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre des dritten ERGO Kundenberichts.“




Torsten Oletzky,
Vorsitzender des Vorstands der
ERGO Versicherungsgruppe



12

Wie vorsorgen? Maria Kaufmann und ihr Vermittler Anton Egger

28

Wozu misst ERGO Kundenzufriedenheit?, wollte Kundenbeirat Jörg Reber wissen



38

Vom Soforthelfer gerettet: Familie Kailus aus Düsseldorf



48

Sprechen über Innovation: Beirätin Corina Kühnel und ERGO Fachmann Rudolf Kayser



Inhalt

Der ERGO Kundenbericht 2014

Über ERGO

3 Editorial

4 Inhalt

6 Was war gut? Was muss besser werden?

ERGO Vorstand Torsten Oletzky bewertet 2013

7 ERGO in Zahlen

Beraten

Schwerpunkt Altersvorsorge

Die staatliche Rente allein wird nicht reichen. Wir beantworten Ihre Fragen – und zeigen mögliche Lösungen

8 Porträts: Vermittler und Kunden

Gut begleitet: Wie Vermittler ihre Kunden in unterschiedlichen Lebenslagen beraten

14 Kundeninterview – Vorsorge

ERGO Vorstand Johannes Lörper erklärt das richtige Verhältnis zwischen Sparen und Leben

17 Kritische Frage

Sind unsere neuen Rentenversicherungen zu kompliziert? Wir glauben nicht

18 Generationenfragen Rente

„Was kümmert Euch das Thema Vorsorge?“ – wollten wir von einer Schulklasse wissen. „Sehr viel“, haben wir erfahren

20 Die Vorsorge- und Renten-FAQs

Die häufigsten Fragen, die Kunden uns stellen. Und was wir ihnen darauf antworten

21 Kritisch hinterfragt:

„Ihr wollt jetzt mehr beraten? Weniger verkaufen?“

Wie der neue Beratungsansatz in der Praxis ankommt. Zwei Berichte

22 Reportage – der Mann für alle Fälle

Auf Achse: Was ein Vermittler den lieben langen Tag so erlebt

26 Wirklich ungut gelaufen!

Kunden ärgerten sich über die Wohngebäudeversicherung. Zu Recht. Eine Erklärung

27 Beraten: Zahlen & Fakten

Verstehen

28 Kundeninterview – Zufriedenheit

Warum wir so viel Wert auf die Meinung unserer Kunden legen

31 Infografik: Wie wir Zufriedenheit messen. Und so ERGO verbessern

32 Kundenbeirat: die Stabübergabe

Eine Amtszeit geht vorüber. Die neuen Mitglieder stellen sich vor

34 Neues aus der Kundenwerkstatt

Wie wir unsere Onlineplattform weiterentwickelt haben

35 Update zur Klartext-Initiative

Verständlichkeit bleibt für ERGO ein Dauerthema. Wir wissen: Das ist eine gute Sache

36 Klartext – vom TÜV geprüft

ERGO ist die erste Versicherung, die sich komplett auf Verständlichkeit hin hat checken lassen. Note: „gut“

37 Verstehen: Zahlen & Fakten

Kümmern

38 Im Ernstfall ERGO

Soforthelfer, Fallmanager und betroffene Kunden berichten

44 Kundenfrage – Beschwerden

Wer hilft, wenn etwas schief läuft

45 Infografik: Wie Kunden sich beschweren. Und wir daraus lernen

47 Kümmern: Zahlen & Fakten

Entwickeln

48 Kundeninterview – Innovation

Eine Versicherung für alles? Ein Traum. Aber wie lange noch?

51 Unternehmer versichern

Wie ERGO Geschäftsleute begleitet. Und ihnen den Weg freimacht

52 Kundenfrage – Leben berechnen

Warum unsere Mathematiker mit Leben und Sterben kalkulieren

53 Entwickeln: Zahlen & Fakten

Vertrauen

54 Im Porträt – die Wächter

Drei Menschen, die besonders gut auf ERGO aufpassen

58 Kundenfrage – steigende Beiträge

Was wir für stabile Beiträge tun

59 Vertrauen: Zahlen & Fakten

Allgemeines

60 Die ERGO Kennzahlen für Kunden
So messen Sie unser Versprechen

62 Kontaktadressen & Impressum

„Was war gut?“ „Was lief nicht so gut?“

Versichern heißt verstehen – ERGO verspricht viel.
Aber halten wir auch alles?

Torsten Oletzky, Vorstandsvorsitzender von ERGO,
erklärt, wo wir im letzten Jahr gut vorangekommen sind.
Und wo wir uns verbessern müssen.

Unser Versprechen

„Wir verstehen, was Kunden wollen. Weil wir nach ihrer Meinung fragen und ihre Anliegen so gut wie möglich umsetzen.“

Das war gut: Wir fragen Kunden jetzt regelmäßig im Anschluss an einen Kontakt mit uns nach ihrer Meinung und lassen unsere Leistung von ihnen bewerten.

Auch wenn wir mit ERGO Direkt schon gut aufgestellt sind: Immer mehr Kunden möchten Verträge, Schadenfälle und ähnliche Dinge selbst einsehen, bearbeiten und ändern – und zwar dann, wenn sie Zeit dafür haben, und nicht, wenn ihr Versicherer Zeit für sie hat. Deswegen bauen wir unsere Onlineservices über alle Marken hinweg weiter aus, ganz gleich, auf welchem Weg ein Kunde zu uns gefunden hat – über einen der vielen ERGO Vermittler oder über ERGO Direkt. Wir wollen auf allen Kanälen für unsere Kunden da sein. Eine unserer jüngsten Innovationen: der Tarifwechsel-Check auf www.dkv.com.

Das muss besser werden: Es gibt noch nicht genug Kunden, die so überzeugt von uns sind, dass sie uns weiterempfehlen. Unser Ziel: Wir wollen bei der Weiterempfehlungsquote zu den drei besten Unternehmen der Branche gehören. Daran arbeiten wir. Feedback einzuholen, ist das eine. Aus

diesen Kundenmeinungen echte Veränderungen abzuleiten, das erst bringt den Erfolg. Dafür führen wir gerade die notwendigen Prozesse im Unternehmen ein. (Lesen Sie dazu auch die Seiten 28–31.)

Unser Versprechen

„Wir sind transparent und formulieren verständlich.“

Das war gut: Bei unserem Bemühen um Klartext sind wir gut unterwegs. Das Bewusstsein unserer Mitarbeiter für Verständlichkeit ist deutlich geschärft, alle ziehen engagiert mit. Das belegen nicht zuletzt auch die enormen Nutzerzahlen von TextLab, der Software, mit der wir intern Dokumente, Mails und unseren Schriftverkehr prüfen und verbessern. (Lesen Sie dazu auch die Seite 35.)

Das muss besser werden: Versicherungen sind meist kompliziert. Das bedeutet, Verständlichkeit bleibt in unserem komplexen Geschäft eine Daueraufgabe. Daher arbeiten wir eng mit dem TÜV zusammen. Er gibt uns klare Hausaufgaben mit auf den Weg – zum Beispiel, durchgängige Prozesse zu etablieren (siehe Seite 36). Jedes Mal, wenn wir die Erwartungen unserer Kunden enttäuschen, soll uns das motivieren, unser Handeln besser zu erklären – und lieber einmal mehr als zu wenig zu kommunizieren. Leider gelingt uns das noch nicht immer.

Unser Versprechen

„Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt und helfen gerne.“

Das war gut: Absolut top waren unsere Soforthelfer bei der Flutkatastrophe in Süd- und Ostdeutschland. Innerhalb kürzester Zeit stellten sich Soforthelfer aus dem gesamten Bundesgebiet zur Verfügung, um zu Hilfe zu eilen. Auch Vermittler sprangen ein, um betroffenen Kunden zur Seite zu stehen. Fazit: Schon in der dritten Woche waren rund 90 Prozent der Einsätze vollständig erledigt. Toll gemacht, danke! (Lesen Sie dazu auch Seite 47.)

Das muss besser werden: Die Bearbeitung von wichtigen Anliegen wie etwa Beschwerden muss schneller werden. Wir denken manchmal noch zu kompliziert und sehen die Dinge nicht genug aus der Sicht unserer Kunden. Damit sich das ändert, haben wir ein eigenes Ressort für alle kundenorientierten Prozesse eingerichtet; Anfang April hat es seine Arbeit aufgenommen.



Torsten Oletzky ist Vorsitzender des Vorstands der ERGO Versicherungsgruppe.

18,1 Mrd. Euro

Beitragseinnahmen erzielte
ERGO im Jahr 2013.

17 Mrd. Euro

Leistungen erbrachte ERGO insgesamt für Kunden. Etwa für Lebensversicherungen, Renten oder für Rechnungen von Krankenhäusern und Werkstätten.

126 Mrd. Euro

betragen die Kapitalanlagen
der Gruppe – ein Beleg unserer
Stärke.

**Aktuelle
Zahlen**

Zum Einstieg ein paar Fakten.*
Mehr finden Sie auf
www.ergo.com

29.595

Angestellte arbeiten im
Innen- und Außendienst weltweit
für ERGO.

1.810.134 Euro

gab ERGO in Deutschland
für soziale und gesellschaftlich relevante Projekte aus.

42,1 Jahre

beträgt das Durchschnittsalter
unserer Mitarbeiter.

12,9 Jahre

arbeiten unsere Mitarbeiter
durchschnittlich bereits
für ERGO.

2

von 10
Mitgliedern des ERGO Vorstands
sind Frauen.

2015

ist das Jahr, ab dem
die Aktivitäten der gesamten
Gruppe klimaneutral
erfolgen sollen.

* Alle Zahlen ERGO Gruppe, Stand: Ende 2013

„Was müssen wir tun, damit wir später genug Geld haben?“

Fest steht: Die meisten Menschen werden im Alter von ihrer staatlichen Rente allein nicht gut leben können. Dagegen hilft nur private Vorsorge. Aber das ist in der Praxis für viele gar nicht so leicht umzusetzen.



Die Familie: Franziska (links) und Daniel Nevermann (rechts) hätten ohne ihren Vermittler Ernst-Heinrich Hoth (Mitte) keine Riester-Verträge. Aber die genügen noch nicht

Altersvorsorge? Rente? Gedanken darüber haben Franziska und Daniel Nevermann lange verdrängt. Sie fühlten sich noch zu jung. Im Freundeskreis kamen die Themen praktisch nie auf. Der Ruhestand schien für den Tischler und die Krankenschwester Lichtjahre entfernt.

Schon jetzt will jede Ausgabe gut überlegt sein: Miete für die Wohnung, die Raten für zwei Autos, damit sie zur Arbeit kommen, Ausgaben für ihre Tochter Lia (8) und den kleinen Paul (4) plus Absicherungen – der Spielraum ist begrenzt.

Natürlich hörten sie von den Problemen der staatlichen Rente und drohenden Ver-

„Wie sollen wir uns absichern, wenn das Geld nicht mal für heute reicht?“

sorgungslücken. Irgendwann sprach ihr Vermittler Ernst-Heinrich Hoth sie auf das Thema an. Seitdem haben beide Riester-Verträge. „Kleine Summen, aber immerhin“, sagt Franziska Nevermann. „Das gibt uns noch kein sicheres Gefühl, dafür sind die Beiträge zu gering. Aber –

und das ist gut. Ein Anfang ist gemacht. Mit Herrn Hoth reden wir darüber, wie wir weiter vorgehen.“ Sobald es ihre finanziellen Möglichkeiten zulassen, will die Familie ihre Beiträge erhöhen.

Vermittler Hoth bleibt realistisch: „Die Nevermanns werden noch etwas tun müssen für ihr Alter, das ist ihnen auch bewusst. Wie viele Familien können sie finanziell nicht immer so agieren, wie sie möchten. Deswegen prüfen wir regelmäßig, wo man umschichten kann.“ Ohne Herrn Hoth, sagt Franziska Nevermann, hätten sie nie angefangen. „Er zeigt uns alle Optionen auf. Er ist Gold wert!“

Die Auszubildende: Vermittler
Marc Hülsers musste die
19-jährige Chiara Leuchtges
überzeugen, fürs Alter
zu sorgen. Jetzt ist sie froh
darüber



Für 19-Jährige gibt es interessantere Themen als Altersvorsorge. Chiara Leuchtges und ihre Freunde in Willich beschäftigen sich lieber mit anderen Fragen. Meistens geht es um die Gegenwart, Berufseinstieg, Geld, von zu Hause ausziehen – alles schon schwierig genug. Aber so früh das Ende der kaum begonnenen Laufbahn planen?

Doch gleichzeitig hat die gesellschaftliche Diskussion auch Chiara Leuchtges erreicht. „Natürlich sind die Zahlen erschreckend“, sagt die angehende Zahn-technikerin im dritten Lehrjahr. „Immer weniger junge Menschen, die für so viele ältere Menschen zahlen müssen. Ist doch

„Ich stehe noch am Anfang. Warum soll ich mich jetzt schon mit dem Alter beschäftigen?“

klar, dass es eng wird.“ Sie kennt eine 80-Jährige, die arbeiten gehen muss, um über die Runden zu kommen.

Als ihre Eltern ein Treffen mit Vermittler Marc Hülsers vorschlugen, willigte sie daher rasch ein. Überzeugend schilderte

der die Vorteile der frühen Vorsorge und der Riester-Rente. „Das leuchtete mir gleich ein.“ Vor allem die Zuschüsse: 120 Euro zahlt sie pro Jahr, 154 erhält sie vom Staat dazu. Ein guter Deal, findet sie, jedoch, so sehen es nicht alle Altersgenossen. „Viele junge Menschen sind so froh, endlich ihr eigenes Geld zu verdienen, dass sie es lieber ausgeben als fürs Alter anzulegen“, sagt Marc Hülsers. „Das war bei Chiara glücklicherweise anders – auch wegen des Einflusses ihrer Eltern.“

Chiara hat sich entschieden, die Sorge ums Alter ist erst einmal vom Tisch. Schließlich gibt es für eine 19-Jährige Wichtigeres.



„Im Alter kein Geld? Meine Horrorvision!“

„Mein Vater hat sein ganzes Leben lang als Angestellter hart gearbeitet“, erzählt Björn Beinhauer, „um dann im Ruhestand mit einer zu kleinen Rente auskommen zu müssen. Ich bin kein Sicherheitsfanatiker, aber das will ich unbedingt vermeiden!“

Eigentlich hat Beinhauer keinen Grund zur Sorge. Mit seiner Medienfirma ist er bestens im Geschäft, produziert Live-Events fürs Fernsehen, darunter Konzerte oder Volleyball-Bundesligaspiele; und das mit 32 Jahren. Dennoch plagt ihn eine Schreckensvision: Dass er heute zwar gut verdient, aber im Alter nicht genug Geld hat.

Beinhauer war schon mit 18 Jahren selbstständig, schloss damals seine erste Lebensversicherung ab. Nach der Firmengründung vor fünf Jahren folgten ein Rürup-Vertrag und eine betriebliche Altersversorgung. Vor ein paar Monaten kam eine der neuen Rentenversicherungen von ERGO hinzu.

Sein Vermittler Oliver Huckstorf betreut ihn seit vielen Jahren. Er sagt: „Björn Beinhauer ist ein beeindruckend weitsichtiger Mensch. Gerade Selbstständige sind oft gut informiert und sensibel, was dieses Thema angeht. Aber in Bezug auf Volumen und Auswahl seiner Verträge ist er wirklich ganz weit vorne.“

Die gute Beziehung zu Huckstorf war für den jungen Unternehmer ausschlaggebend. „Als ich wegen der Debatte über Versorgungslücken im Alter unsicher wurde und ihn fragte, ob ein zusätzlicher Rentenvertrag richtig sei, fragte er zurück: ‚Wo ist denn die Alternative?‘ Das hat mich überzeugt. Ohne Olli hätte ich das nicht gemacht!“

Der Unternehmer: Björn Beinhauer (links) ist 32 Jahre alt und mit seiner Firma sehr erfolgreich. Nur vor einer Sache hat er Angst: Dass er später zurückstecken muss. Deshalb sorgt er umfangreich vor

„Was soll ich machen, wenn ich selbst kein Geld verdiene?“

Man könnte sagen, Maria Kaufmann in Roßhaupten im Ostallgäu war aus Sicht ihres Vermittlers bislang ein anspruchsvoller Kandidat – zumindest beim Thema Altersvorsorge.

Die 32-jährige Hausfrau und ihr Mann sind schon lange Zeit sehr gute Kunden bei Anton Egger. Aber jedes Mal wenn er nur das Wort „Riester“ fallen lässt, winkt sie ab. Nicht aus Desinteresse, immerhin, sondern weil es im Moment aus Sicht der Mutter einer achtjährigen Tochter finanziell nicht passt.

„Ich weiß, dass ich eigentlich etwas einzahlen sollte. Aber wenn man jung und das Budget beschränkt ist, klappt das eben nicht immer.“ Das macht ihr ein schlechtes Gewissen. Und auch ein bisschen Angst, obwohl ihr Ehemann sie stets beruhigt. Sie brauche sich keine Sorgen zu machen. Aber Maria Kaufmann will auch selbst etwas zu ihren Finanzen beitragen. Sie kennt zu viele Beispiele aus dem engsten Umfeld, bei denen es für Frauen im Alter nicht reicht – und diese sogar weiterarbeiten müssen.

Sie weiß, dass sie gerade als Hausfrau aus der staatlichen Rentenkasse kaum etwas erwarten kann. „Das ist für mich natürlich auch ein Grund, so bald wie möglich wieder zu arbeiten. Damit ich selbst vorsorgen kann. Nicht erst, wenn ich 50 bin“, sagt die studierte Lehrerin.

Wenn es die Finanzen in naher Zukunft zulassen sollten, will sie gleich mit Anton Egger einen Vertrag machen. Er gibt nicht auf. „Gerade bei Familien mit Kind und begrenztem Budget macht Riester richtig Sinn! Bis jetzt konnte ich sie noch nicht überzeugen. Aber ich bleibe am Ball!“

Die Hausfrau: Maria Kaufmann würde gern vorsorgen, doch ihr fehlen die Mittel. Riester geht immer, sagt Vermittler Anton Egger. Sie zögert noch

Das junge Paar: Es brauchte nur ein paar Fragen ihrer Vermittlerin Kirsten Brucker, da wussten Fabian Maigré und seine schwangere Freundin Anja Blanke: Sie wollen mehr Flexibilität



„Woher sollen wir wissen, was heute die richtige Anlage für später ist?“

Fabian Maigré und seine Freundin Anja Blanke blickten lange sorgenfrei in die Zukunft: „Wir waren blauäugig. Wir dachten, wir arbeiten bis 67 und leben dann von der Rente.“ Doch überraschend wurde der Mediengestalter vor zwei Jahren arbeitslos. Eine Zäsur. Mit einem Schlag war dem Paar, beide sind Anfang 30, klar: „Wir können nicht davon ausgehen, dass wir immer Arbeit haben. Oder dass es später reicht!“

Mit anderen Augen schauten sie plötzlich auf die jährliche Renteninformation. „Ganz weiche Knie“ bekam Fabian Maigré bei den niedrigen Beträgen. „Wie sollen wir davon leben?“, fragten sich beide, schlossen schnell zwei Bauspar- und

zwei Riester-Verträge ab – und verdrängten das Thema wieder.

Bis das Essener Paar zur ERGO Vermittlerin Kirsten Brucker wechselte. Die wollte nur mal wissen, wie sie sich beide das Alter vorstellen, was für Typen sie seien. „Dabei haben wir gemerkt, wie wichtig uns ist, selbst entscheiden zu können, wann wir Geld brauchen“, sagt

Fabian Maigré, der heute in einem Callcenter arbeitet.

Anja Blanke ist schwanger, bald ändert sich alles. Sie wissen nicht, was die Zukunft genau bringt. Also wollen sie mehr Flexibilität. Für die Altersvorsorge sind eine fondsgebundene oder eine klassische Rentenversicherung im Gespräch.

„Man darf junge Paare nicht überfordern. Es gilt zunächst einmal, den eigenen Lebensentwurf kennenzulernen. Und dann mit kleinen Summen anzufangen“, rät Kirsten Brucker. Als Nächstes will sie eine Risikolebensversicherung ansprechen. Für Anja Blanke und Fabian Maigré steht fest: „Sie hat uns die Augen geöffnet!“





„Was passiert mit meiner Altersvorsorge?“

Lebensversicherung: Auszahlen lassen? Oder lieber als Rente?

Niedrigzins: Was bringt Sparen noch? Altersarmut: Wie vermeidet man Engpässe?

ERGO Vorstand Johannes Lörper beantwortet im Kundeninterview die wichtigsten Fragen zum Thema Alter und Vorsorge.

Peter Helmprecht: Herr Lörper, ich bin 54 Jahre alt, besitze eine Lebensversicherung. Wenn ich sie mir später als Rente auszahlen lasse, muss ich über 90 Jahre alt werden, damit sich das lohnt ...

Johannes Lörper: Halt! Stopp! Leider schon falsch. (lacht)

Helmprecht: Warum soll ich mein Geld also noch zu ERGO tragen, wenn meine eingezahlten Beiträge zu diesem späten Zeitpunkt erst wieder zu hundert Prozent ausgeschüttet sein werden?

Lörper: Moment, Moment. Wir rechnen zwar mit großen Sicherheitspuffern, aber Sie dürfen doch die Überschussbeteiligung nicht ignorieren. Sie bekommen mehr Geld: 1., weil unsere Verwaltungskosten niedriger sind als eingerechnet. 2., weil wir bei den Sterblichkeitsannahmen vorsichtig sind. Und 3., wenn die Zinsgutschrift besser ausfällt als der Garantiezins. Bei der Gesamtleistung sind wir damit nicht bei 90, sondern bei 82, 83 Jahren.

Helmprecht: Das ist doch immer noch eher unwahrscheinlich.

Lörper: Gar nicht. Seit vielen Jahren steigt die Lebenserwartung, jeder denkt aber nur an die Sterbedaten der Eltern oder Großeltern. Die meisten unterschätzen ihre Lebenserwartung. Wer seine Altersvorsorge privat über sein eigenes Sparbuch organisiert, läuft ein hohes Risiko. Werden Sie älter als kalkuliert, haben Sie plötzlich kein Geld mehr. Von uns Versicherern erhalten Sie eine Rente bis ans Lebensende.

Helmprecht: Derzeit bieten Sie nur einen Garantiezins von 1,75 Prozent. Nach Abzug der Kosten bleibt noch weniger übrig. Das klingt nicht sehr attraktiv.

Lörper: Aber entscheidend ist doch die gesamte Verzinsung der Guthaben. Da kommen wir auf ordentliche 3,55 Prozent. Und die Gesamtverzinsung besteht aus Garantie und Gewinnbeteiligung.

Helmprecht: Als ich meine Verträge mit 25 Jahren abgeschlossen habe, gab es noch dicke Überschussbeteiligungen. Aber die sinken schon lange dramatisch.

Lörper: Stimmt, aber die Realverzinsung blieb weitgehend konstant. Früher gab es zwar höhere Nominalzinsen, aber dafür hatten wir auch zeitweise eine Inflation von sechs bis sieben Prozent. Real bleibt heute also ähnlich viel übrig.



So viele Alte, so niedrige Zinsen – wie lange kann das gut gehen? Kundenbeirat Peter Helmprecht aus Erding traf sich mit ERGO Vorstand Johannes Lörper zum Gespräch in der Düsseldorfer Altstadt

„Ich gehöre zu den Babyboomern. Wir schlossen noch Verträge mit vier Prozent Zinsen ab. Müssen nun die Jüngeren bezahlen, was Sie mir garantierten?“

Peter Helmprecht

Helmprecht: Noch mehr bliebe doch übrig, wenn die Vermittlerprovisionen nicht so hoch wären.

Lörper: Ja, in Zeiten niedriger Zinsen fallen die Kosten – und die Provisionen sind ja nur ein Teil davon – deutlicher ins Gewicht. Das Thema gehen wir massiv an. Wir wollen unseren Vertrieb straffen, ERGO soll insgesamt effizienter werden. Aber wer Sie gut berät, soll weiter gut bezahlt werden. Sie haben also lang laufende Lebensversicherungen?

Helmprecht: Ja, eine war vor zwei Jahren fällig, die nächste in vier.

Lörper: Haben Sie für sich schon die wichtige Frage beantwortet: Auszahlung oder Verrentung? Ich musste das für mich auch schon mal entscheiden.

Helmprecht: Ich habe das Geld ins eigene Haus investiert, Reduzierung des Energieverbrauchs durch Fotovoltaik, Heizungsanierung etc. Das senkt die laufenden Nebenkosten und für das Alter scheint mir das eine attraktivere und sicherere Investition als andere Anlagen zu sein.

Lörper: Ja, das kann Sinn machen. Als Versicherungsmathematiker kann ich aber jedem nur zu einer Verrentung raten. Das lohnt sich am meisten.

Helmprecht: Sie bieten jetzt die „Rente Garantie“ an, ganz ohne Garantiezinsen. Garantiert wird nur noch das eingezahlte Kapital. Da bleiben doch alle Risiken nur beim Kunden.

Lörper: Ganz so ist es nicht: Sie bekommen eine Beteiligungsgarantie. Sie profitieren von den Steigerungen an Zins- und Aktienmärkten. Klappen die Märkte zusammen, erhalten sie trotzdem ihre eingezahlten Beiträge zurück. Dieses Risiko tragen alleine wir.

Helmprecht: Ich gehöre zur großen Babyboomer-Generation. Wir haben noch Verträge mit vier Prozent Garantie abgeschlossen. Müssen nun die Jüngeren finanzieren, was Sie mir garantierten?

Lörper: Richtig ist: Wenn wir die vier Prozent nicht mehr erwirtschaften, müssen die anderen Verträge daran mitbezahlen – die Vier-Prozenter haben andererseits Vor-



Sparen Sie so viel wie Ihnen möglich ist, rät ERGO Vorstand Johannes Lörper. Der Versicherungsmathematiker diskutierte mit Peter Helmprecht im Düsseldorfer Traditionsbrauhaus Uerige

leistungen erbracht. Wir haben damals Ihre Beiträge langfristig angelegt, vielleicht zu sechs oder sieben Prozent. Diese Anlagen helfen heute, Zinsen für alle hochzuhalten, auch für Jüngere.

Helmprecht: Treibt Ihnen nicht die schiere Masse der Babyboomer den Schweiß auf die Stirn? Wenn die sich alle ihre Verträge auszahlen lassen?

Lörper: Überhaupt nicht, das haben wir sehr gut im Griff. Wir haben ja auch kein Umlageverfahren wie bei der staatlichen Rente. Unsere Verpflichtungen sind durch Kapitalanlagen gedeckt.

Helmprecht: Aber es gibt doch Befürchtungen, Versicherer könnten in Schieflage geraten.

Lörper: Stimmt, die gibt es. Null Prozent Zinsen für die nächsten zehn bis 20 Jahre etwa wären ein Problem – auch für uns. Aber ein solches Szenario halten wir für unrealistisch. Da sollten Sie sich keine Sorgen machen. Die jetzige Situation, die übrigens auch schon nicht einfach ist, halten wir bei ERGO sehr, sehr lange aus.

Helmprecht: Die Generation der Babyboomer wird die Probleme der staatlichen Rente verstärken. Die alleine

wird für viele Menschen nicht mehr reichen.

Lörper: Das Einzige, was man da machen kann, ist privat vorsorgen.

Helmprecht: Also stellen die klammen Rentenkassen für Sie eine günstige Entwicklung dar?

Lörper: Ganz so ist es nicht, Unsicherheit ist grundsätzlich keine günstige Ausgangslage für Versicherer. Wenn die Leute Horrornachrichten über das staatliche System hören, schließen sie nicht mehr Verträge bei uns ab. Im Gegenteil: Es entsteht eine allgemeine Angst, und niemand macht mehr irgendwas.

Helmprecht: Was empfehlen Sie?

Lörper: Wer nicht auf die Grundversorgung zurückfallen möchte, muss mehr privat sparen und vorsorgen. Anders werden wir das Problem der Altersarmut nicht lösen können. Gleichzeitig gilt: Nur wer was übrig hat, kann sparen.

Helmprecht: Fallen Niedrigverdiener, Hausfrauen und junge Leute bei ERGO unter den Tisch, weil sie keine lukrativen Vorsorgekunden sind?

Lörper: Nein, natürlich nicht. Wir haben auch attraktive Produktlösungen für kleine Monatsbeiträge. Wir setzen uns auch dafür ein, dass zumindest die geförderten Produkte nicht angetastet werden, falls jemand mal auf Hartz IV angewiesen sein sollte.

Helmprecht: Ich bin 54 Jahre alt und habe relativ gut vorgesorgt. Was ist mit Leuten, die erst in meinem Alter damit anfangen? Was für Chancen haben diese Menschen noch?

Lörper: Man wird keine Wunder mehr bewirken, das ist klar. Man sollte in einem ordentlichen Rahmen so viel sparen, wie möglich ist, und unbedingt auf eine Verrentung des Kapitals hinarbeiten. Diese Verrentung halte ich wie gesagt für sehr wichtig. Nur sie garantiert Zahlungen bis zum Lebensende. Das ist der Rat, den ich geben kann. Und man darf nicht vergessen: Auch ein kleinerer Betrag bringt eine wichtige Zusatzrente.

Peter Helmprecht ist Mitglied im ERGO Kundenbeirat und lebt in Erding.

Johannes Lörper ist Versicherungsmathematiker und Mitglied des Vorstands der ERGO Lebensversicherung AG.



Versicherungsmakler Tom Kühnrich aus Chemnitz findet die „ERGO Rente Garantie“ erklärungsbedürftig. Seine Kritik: zu viel Infomaterial, zu viele Szenarien, zu verwirrend für die Kunden

„Eure neuen Rentenprodukte sind zu kompliziert. Ging das nicht etwas einfacher?“

ERGO brachte 2013 eine neue Rentenversicherung auf den Markt: flexibel, transparent und langfristig stabil. Wir wissen: Das Konzept ist für manche unserer Kunden erst mal ungewohnt. Aber dafür bekommen sie ein modernes, grundsolides Produkt.

Frank Neuroth: „Eigentlich ist unsere neue ‚ERGO Rente Garantie‘ sehr einfach. Sie fühlt sich fast an wie eine klassische private Rentenversicherung. Wir garantieren unseren Kunden, dass sie ab einer Laufzeit von 15 Jahren zum vereinbarten Zeitpunkt mindestens so viel Geld herausbekommen, wie sie eingezahlt haben. Zu diesem Stichtag ist – wenn der Kunde dann die Auszahlung als Rente wählt – auch die Mindesthöhe der Rente garantiert. Durch unser dynamisches Anlagekonzept gibt es aber gute Chancen auf ein Ertragsplus. So können Kunden bei einer positiven Entwicklung der Kapitalmärkte stärker profitieren.

Nicht zuletzt ist das Produkt sehr anpassungsfähig. Unsere Kunden können etwa ihre Einzahlungen erhöhen, kürzen oder zeitweise aussetzen oder den Rentenbeginn verschieben – je nach Lebenssituation. Damit kann sich jeweils die zugesagte Leistung ändern.

Chancen mit Sicherheitsnetz

Unsere Kunden möchten natürlich wissen, womit sie ungefähr rechnen können. Vor Vertragsabschluss erstellen wir auf der Grundlage von Tausenden von Kapitalmarktszenarien unverbindlich eine individuelle Hochrechnung und verdichten sie

am Ende zu drei Zahlen: 1. Wie sieht das Ergebnis aus, wenn alles überdurchschnittlich gut läuft? 2. Wie, wenn es unterdurchschnittlich läuft? 3. Wie, wenn es durchschnittlich läuft? Hellsehen in die Zukunft können wir aber natürlich nicht: Je nach tatsächlicher Entwicklung der Kapitalmärkte kann das Ergebnis später höher oder niedriger liegen. Und als Sicherheitsnetz gibt es immer noch die Garantie.

Kosten werden klar ausgewiesen

Kompliziert wird es erst, wenn man sich die umfangreichen Berechnungen dahinter anschaut. Allerdings sind aus diesem Blickwinkel auch traditionelle Lebensversicherungen, ja, sogar alle Versicherungen kompliziert. Aber wichtig sind für unsere Kunden doch die wesentlichen Kernfunktionen, nicht die Kalkulationen dahinter. Und die wichtigste Funktion ist, dass wir mit ‚ERGO Rente Garantie‘ eine zeitgemäße Alternative zur klassischen Lebensversicherung bieten. Für Kunden mit geringerem Sicherheitsbedürfnis, die auch bei der Geldanlage flexibel Chancen nutzen möchten, gibt es die fondsgebundene ‚ERGO Rente Chance‘.

Echte Transparenz bedeutet für uns auch, dass wir Details offenlegen. Deshalb weisen wir die Kosten klar aus. Damit sich niemand von unseren Informationen erschlagen fühlt, gibt es einen Versicherungsvorschlag in einer Langfassung und in einer Kurzfassung.

Die neuen Produkte werden gut angenommen. Natürlich ist das Konzept für viele noch ungewohnt und muss ausführlicher erklärt werden. Dessen sind wir uns bewusst. Denn plötzlich gelten Mechanismen nicht mehr, die jahrzehntlang gegolten haben.

Eins ist aber klar: Wenn sich die Rahmenbedingungen fundamental ändern, muss man reagieren, um sicher in die Zukunft schreiten zu können. Gerade bei der Altersvorsorge. Deshalb begrüßt übrigens auch die Versicherungsaufsicht BaFin ausdrücklich Innovationen in der Lebensversicherung.“



Frank Neuroth ist Mitglied des Vorstands der ERGO Lebensversicherung AG und verantwortet die betriebliche Altersversorgung.



Diese Auszubildenden aus dem ersten Ausbildungslehrjahr zum Personaldienstleistungskaufmann/-frau der Klasse PDU2 des Leo-Statz-Berufskollegs in Düsseldorf stellten die Fragen

„Hey ERGO, wir sind auch noch da!“

Wir haben eine Berufsschulklasse gefragt, was sie zum Thema Altersvorsorge wissen will. Dabei heißt es immer, die Jugend interessiere sich nicht für Rente oder das Sparen. Von wegen!

1.
„In welchem Alter sollen wir mit der Altersvorsorge anfangen?“

2.
„Lohnt sich die Riester-Rente auch für Auszubildende?“

3.
„Sind wir oder unsere Arbeitgeber verpflichtet, private Vorsorge zu betreiben?“

4.
„Kann es sein, dass die gesetzliche Rente mal pleitegeht?“

5.
„Welche Möglichkeiten haben wir, privat vorzusorgen?“

6.
„Wie viel von unserem Einkommen sollen wir zurücklegen?“

7.
„Wer zahlt in unsere Altersvorsorge ein, wenn wir studieren und kein Geld verdienen?“

8.
„Wie viel benötigt ein Rentner im Vergleich zu seinem vormaligen Einkommen?“

9.
„Wie hoch ist die gesetzliche Rente bei einem derzeitigen Einkommen von circa 1.700 Euro (Alter heute: 22 Jahre)?“

10.
„Wenn wir heute Geld sparen: Wer garantiert uns, dass dieses Geld in 40 Jahren so viel Wert hat wie heute?“

11.
„Wie viel Geld müssen wir monatlich sparen, um eine Rente in Höhe von circa 1.500 Euro zu erhalten?“

12.
„Gibt es eine gesicherte Verzinsung bei der Ansparung über einen Versicherungsvertrag?“

13.
„Was passiert mit unserem gesparten Geld, wenn wir vorzeitig sterben?“

14.
„Wer sichert unsere Rente, falls es das Versicherungsunternehmen nicht mehr gibt?“

Tatjana Höchstödter: „Wenn man jung ist, scheint der Ruhestand natürlich unendlich weit entfernt zu sein. Aber gerade bei der privaten Altersvorsorge gilt: Je früher man damit anfängt, desto besser (1). Das lohnt sich etwa bei der Riester-Rente gerade für Auszubildende. Denn wer ein niedriges Einkommen hat, zahlt niedrige Beiträge – kommt aber in den Genuss der vollen staatlichen Förderung (2).

Die private Vorsorge ist immer freiwillig. Weder man selbst noch der Arbeitgeber ist dazu gesetzlich verpflichtet (3). Aber wer Versorgungslücken vermeiden will, wird aktiv werden müssen. Denn die staatliche Rente gilt zwar als sicher, aber wer weiß heute schon, wie weit man mit deren Leistungen in Zukunft noch kommen wird (4)?

Neben staatlich geförderten Angeboten wie der Riester-Rente gibt es diverse Möglichkeiten, sich abzusichern. Dazu gehört die private Rentenversicherung genauso wie das Bausparen, die Lebensversicherung oder andere Modelle der Kapitalbildung (5). Was am besten passt, muss man im Gespräch klären. Wie sind die finanziellen Möglichkeiten? Was für Ziele gibt es, und wie risikofreudig ist man? (6).

Gerade junge Menschen sollten sich für einen Vertrag entscheiden, der sehr flexibel ist und ihr Leben langfristig begleiten kann. Wenn man mal pausieren oder studieren will, kein Einkommen hat und deswegen keine Beiträge zahlen kann – dann sollte das kein Problem sein (7). Das Ziel ist eine lebenslange Rentenzahlung. Experten gehen davon aus, dass ein Rentner ungefähr 80 Prozent seines letzten Netto-Lohnes braucht. Bei niedrigen Einkommen möglicherweise auch mehr (8). Nehmen wir einmal an, ein heute 22-Jähriger würde bis zur Rente – also 45 Jahre – unverändert monatlich 1.700 Euro brutto verdienen.

Dann würde er aus der gesetzlichen Rente rund 750 Euro bekommen (9). Aber wie viel werden diese 750 Euro in 45 Jahren tatsächlich noch wert sein? Das kann niemand vorhersagen oder garantieren (10). Wenn der junge Mann zusätzlich monatlich 750 Euro als private Rente beziehen will, müsste er ab sofort jeden Monat circa 150 Euro sparen (11). Wir empfehlen aber, mit niedrigen Beiträgen zu starten. Und diese jährlich um eine bestimmte Höhe anzupassen.

Auf klassische Versicherungen wird derzeit ein Garantiezins von 1,75 Prozent auf den im Beitrag enthaltenen Sparanteil gezahlt. Allerdings gibt es mittlerweile moderne Rentenversicherungen, die Garantien wie auch attraktive Gesamtverzinsungen bieten (12). Wenn man stirbt, fällt das Geld an die Hinterbliebenen oder an diejenigen, die man dazu bestimmt hat (13).

Die aktuellen Turbulenzen auf den weltweiten Finanzmärkten haben einige Verbraucher verständlicherweise verunsichert. Aber große Versicherer wie ERGO haben diese und andere Krisen gut gemeistert. Zusätzlich gilt: Wird ein Versicherungsunternehmen von einem anderen aufgekauft, werden die Verträge weitergeführt. Diese Erfahrung, vielfältige Sicherungsmechanismen und die staatlichen Aufsichtsbehörden sorgen dafür, dass Millionen Kunden weiterhin unbesorgt für ihr Alter vorsorgen können (14).

Übrigens gibt es aus unserer Sicht für Auszubildende eine Versicherung, die noch vor der privaten Altersvorsorge abgeschlossen werden sollte: Das ist der Schutz vor der Berufsunfähigkeit. Denn wenn durch Krankheit oder Unfall plötzlich für Jahrzehnte die Arbeitskraft ausfällt, kann das dramatische Folgen für den Lebensstandard haben. So weit sollte man es nicht kommen lassen.“



Tatjana Höchstödter ist Vorsorgeexpertin und leitet den Bereich Produktmanagement Private Altersvorsorge bei ERGO.

„Ich habe da noch ein paar Fragen. Können Sie mir die bitte einmal beantworten?“

Altersvorsorge ist und bleibt kein einfaches Thema. Zum Abschluss des Schwerpunkts: die häufigsten Fragen, die uns Kunden zum Thema stellen. Und die Antworten, die wir als Versicherer darauf geben.

Zusammengestellt und beantwortet von Ronny Walter, Filialdirektor im ERGO Vertrieb in Berlin.

1.

„Wie viel Rente brauche ich später, um gut zu leben?“

Experten empfehlen mindestens 80 Prozent des aktuellen Netto-Einkommens. Bei niedrigen Einkünften sollten Sie allerdings von höheren Werten ausgehen.

2.

„Wie muss ich Inflation und Steuern beachten?“

Wer eine Rente bezieht, muss Teile davon versteuern. Zusätzlich schmälert Inflation den realen Wert der späteren Rente. Beispiel: 100 Euro haben in 30 Jahren bei einer jährlichen Inflation von zwei Prozent nur noch eine Kaufkraft von 55 Euro.

3.

„Was gilt als optimale Rentenvorsorge?“

Eine Kombination aus staatlicher Rente, betrieblicher Altersversorgung und privater Vorsorge. Ideal ist, wenn dazu mietfreies Wohnen in der eigenen Immobilie kommt.

4.

„Ist ein Immobilienkauf immer die richtige Lösung?“

Mietfreies Wohnen im Alter ist grundsätzlich begrüßenswert. Aber beim Immobilienkauf werden oft Risiken (insbesondere

bei geringem Eigenkapital) und Zusatzkosten unterschätzt: Notarkosten, Grunderwerbsteuer, Nebenkosten, Instandhaltung. Zudem gibt es in bestimmten Lagen die Gefahr eines Wertverlustes.

5.

„Was ist, wenn ich früher aufhören möchte zu arbeiten?“

Wer früher in Rente geht, erhält weniger Geld vom Staat. Für jeden Monat, den Sie früher aussteigen, verzichten Sie auf 0,3 Prozent Ihrer Rente. Wer zwei Jahre früher Altersrente beziehen möchte, muss von Abschlägen bis zu 7,2 Prozent ausgehen.

6.

„Sind Frauen stärker von Altersarmut bedroht?“

Ja, denn der Berufsausstieg ist immer noch weiblich. Gut 80 Prozent der Mütter steigen in der Familienphase ganz oder teilweise aus dem Beruf aus, von den Vätern nur neun Prozent. Aber wer kürzer arbeitet, bekommt später weniger Rente.

7.

„Wird das Niveau der gesetzlichen Rente weiter sinken?“

Davon ist aufgrund der demografischen Entwicklung und dem demografischen Faktor in der gesetzlichen Rentenversicherung auszugehen. Im Jahr 2030 wird

das Brutto-Rentenniveau auf voraussichtlich nur noch 45 Prozent des heutigen Durchschnittseinkommens sinken.

8.

„Wie hilft mir der Staat bei der Vorsorge?“

Der Staat hilft Arbeitnehmern mit Zulagen von bis zu 154 Euro pro Jahr bei Riester-Verträgen. Kindergeldberechtigte erhalten je Kind weitere Zulagen. Der Staat hilft auch durch Steuervorteile bei betrieblicher Altersversorgung und Beitragsförderung für Selbstständige bei der Rürup-Rente.

9.

„Wie bekomme ich maximale Erträge bei höchster Flexibilität und null Risiko?“

Diese Ziele schließen sich teilweise gegenseitig aus. Höhere Renditen bedeuten höhere Risiken. Flexibilität erzeugt mehr Verwaltungskosten, das drückt die Rendite. Die neue „ERGO Rente Garantie“ stellt zwischen diesen drei Zielen – Sicherheit, Renditechancen und Flexibilität – eine optimale Balance her (siehe auch Seite 17).



Ronny Walter ist Versicherungsbetriebswirt und Filialdirektor im ERGO Vertrieb in Berlin.



Kundenbeirat Michael Haase aus Donaueschingen begrüßt die neue Ausrichtung in der Beratung, ist aber skeptisch, ob sie in der Praxis von allen Vermittlern wirklich so umgesetzt werden kann

„Ihr wollt mehr beraten? Weniger verkaufen? Ach was!“

ERGO führte 2013 einen einheitlichen Beratungsansatz ein. Die Philosophie: zuhören, wichtige Lebensbereiche ansprechen, bedarfsgerecht versichern. Eine Vermittlerin und ein Vorstand berichten.

Emina Saur: „Mir geht es nicht anders als meinen Kunden: Ich möchte auch nichts auf die Schnelle abschließen müssen. Ich brauche Informationen, muss alles in Ruhe durchdenken, verstehen, und die Voraussetzungen dafür sind Zeit und Vertrauen. Und wenn dafür fünf Termine nötig sind, sind dafür eben fünf Termine notwendig. Insbesondere, wenn man sich noch nicht gut kennt.“

So nähere ich mich meinen Kunden: Ich verkaufe ihnen nur das, was sie wirklich brauchen und auch möchten. Der Kunde entscheidet, ich berate. Manchmal rate ich auch ab. So habe ich eigentlich immer schon gearbeitet, auch wenn es dafür nie einen eigenen Begriff gab. Deswegen ändert sich durch den einheitlichen Beratungsansatz für mich nicht viel in der Praxis. Allerdings strukturiert er Gespräche klarer und verhindert, dass man möglicherweise mal etwas vergisst.

Ich werde nicht mit allen Kunden immer alles durchsprechen können. Manche Kunden wissen genau, was sie brauchen und haben gar keine Zeit für andere Themen. Das muss ich spüren und akzeptieren. Andere sind neugierig und freuen sich über Hinweise. Hier kommt es auf psychologisches Feingefühl an. Aber ich muss allen natürlich zumindest das Angebot einer detaillierten Beratung machen.

Selbstverständlich möchte ich meinen Kunden irgendwann eine Versicherung verkaufen, das ist schließlich mein Beruf. Aber den kann ich nur gut erfüllen, wenn ich Zeit investiere.“

Thomas Bilitewski: „Es geht uns vor allem um die Einstellung, mit der ein Vertriebspartner dem Kunden begegnet. Natürlich gab es immer schon Vertriebspartner, die alles im Blick haben und

„ganzheitlich“ beraten – ohne es so zu nennen. Aber das sind längst nicht alle. Viele Vermittler setzen Schwerpunkte. Wie zum Beispiel Rechtsschutz oder Krankenversicherung, weil sie sich dort gut auskennen. Damit legen sie los, kommen eventuell zum Abschluss, und das war es dann oft. Der Kunde hat aber vielleicht noch andere Anliegen.

Wir wollen den Schalter umlegen. Der Vermittler soll offen in das Treffen hineingehen und zunächst nur zuhören. Was sind die Ziele seines Kunden? Welcher Bedarf ergibt sich daraus? Wie ist die Risikoeinstellung?

Dieses Fragen und Zuhören führt zu intensiven, langen Beziehungen. Und langfristig führt das sogar zu höheren Abschlussquoten – denn Vermittler denken breiter und öffnen sich neuen Produktbereichen. Und natürlich führt der Ansatz zu zufriedeneren Kunden, die möglicherweise überlegen, weitere Versicherungen in unsere Hände zu legen.

Vertriebspartner, die mit dem neuen Ansatz arbeiten, geben uns positives Feedback; sie berichten von genau diesem Effekt. Aber wir merken auch, manchen fällt die Umstellung noch schwer.

Das überrascht nicht. Wer zehn oder fünfzehn Jahre nach anderen Methoden gearbeitet hat, muss sich erst mal umgewöhnen. Realistisch betrachtet, werden wir sicher einige Zeit brauchen, bis der Ansatz überall gelebt wird.

Aber eins ist klar: Beraten und Verkaufen sind für uns keine Gegensätze. Und wir sind sicher, dass wir mit unserem Ansatz langfristig sogar mehr Abschlüsse erzielen.“



Emina Saur ist ERGO Vermittlerin in Rehling bei Augsburg.



Thomas Bilitewski ist bei ERGO Vorstand Zentralbereiche Vertrieb.

„Was macht ihr eigentlich den ganzen Tag?“

Für Millionen Kunden ist der Vermittler der wichtigste Kontakt zu ERGO.

Jörg Schneider ist einer von ihnen.

Wir haben ihn einen Tag lang begleitet.

Es ist kurz nach halb zehn, als Jörg Schneider das erste Mal den Wagen parkt und sein Jackett von der Rückbank holt. Gut gelaunt geht er über den Hof eines großen Berliner Autohändlers. Unterlagen, Laptop, Aktenordner und Formulare lässt er im Wagen. Schneider hat die Fakten im Kopf. So mache er das am liebsten, erklärt er, wenig Gepäck oder am besten sogar gar keines. Vor allem bei neuen Kunden will er nicht wirken, als ginge es ihm um einen schnellen Abschluss. „So baut sich kein Vertrauen auf“, sagt Schneider.

Das Wort „Vertrauen“ wird an diesem Tag noch oft fallen. Mehr als zwölf Stunden später, nach 130 Kilometern kreuz und quer durch Berlin, ist klar, was Jörg Schneider meint. Ein halbes Dutzend Kunden will Schneider heute besuchen. Für diese Menschen ist Schneider mehr als nur das Gesicht von ERGO. Denn sie versichern sich aus ihrer Sicht nicht bei einem Unternehmen, sie versichern sich bei Jörg Schneider.

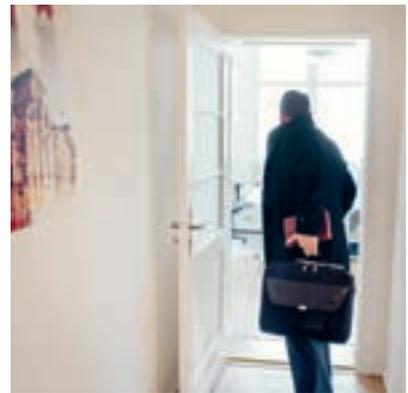
So geht es Millionen Kunden. Der Vermittler ist für sie „die Versicherung“. Die Versicherung ist er. Wenn auf einem Plakat steht „Versichern heißt verstehen“, heißt das für die meisten Kunden „mein Vermittler versteht mich“. Auf ihn kommt

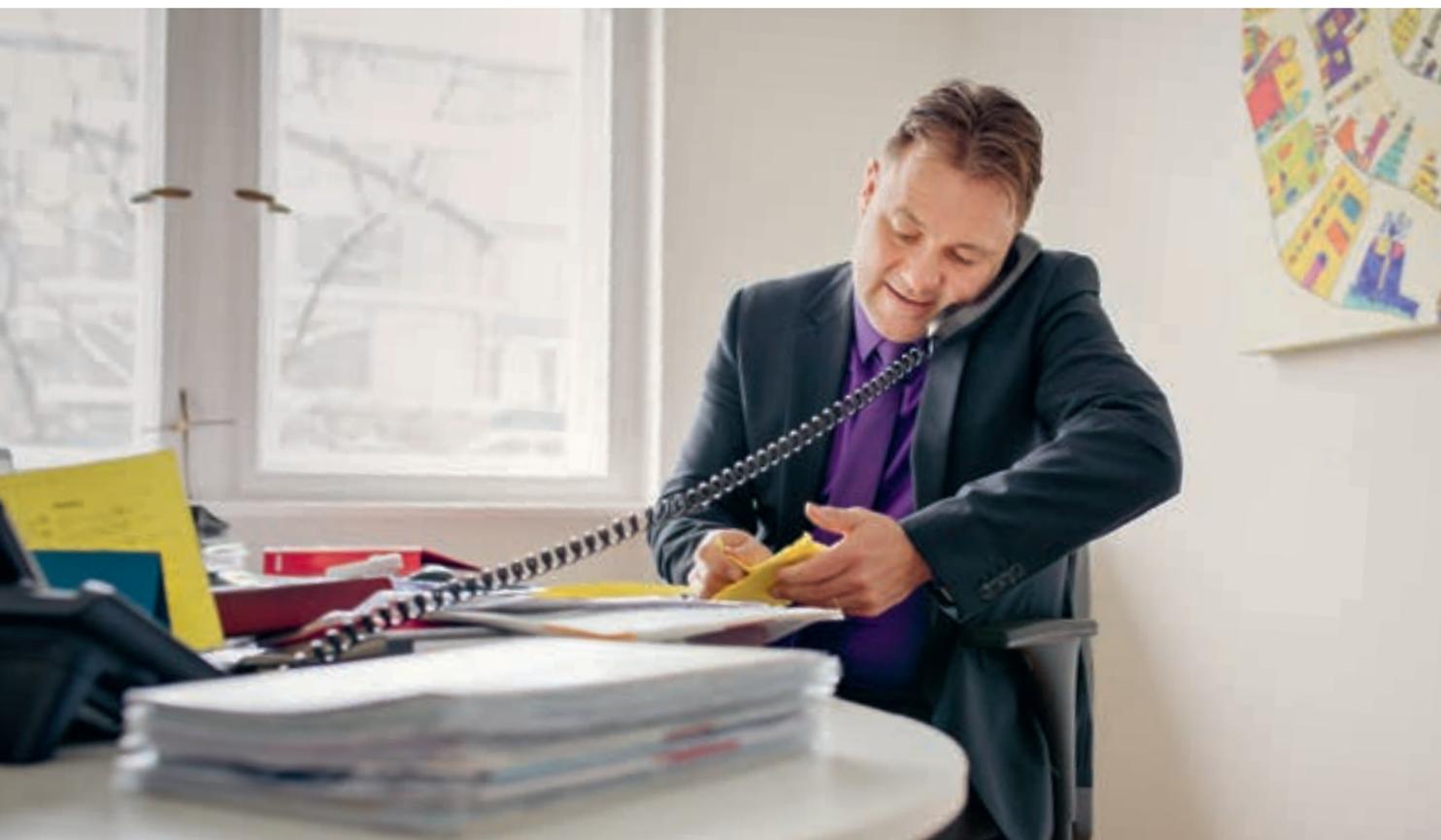
es an. Läuft es mit einem Vermittler gut, finden seine Kunden ERGO toll. Wenn er enttäuscht, ist ERGO ein Saftladen. Das Bindemittel, das alles zusammenhält, heißt Vertrauen.

Zuhören als erster Schritt

In der Hightechverkaufshalle kommt Verkäufer René Thaler gut gelaunt auf Jörg Schneider zu. Die beiden kennen und schätzen einander seit vielen Jahren; Schneider hat schon Thalers Eltern rundum versichert, so kam der Kontakt zum Sohn frühzeitig und automatisch zustande. Der agile junge Mann hat privat einige Policen bei Schneider abgeschlossen, zudem läuft das Versicherungsleasing des Autohauses noch über ERGO – auch da ist Schneider der richtige Ansprechpartner.

Das läuft schon lange problemlos, und eigentlich gibt es für seinen heutigen Besuch auch keinen besonderen Anlass. Aber das gehört für ihn eben auch zu seinem Job: Kontakt halten, immer mal wieder nach dem Rechten schauen, ganz selbstverständlich, auch wenn kein Abschluss winkt. Vermittleralltag. Er sieht es sportlich. Vertrauenskapital aufbauen. Seine nächste Chance wird schon kommen.





8:45 h

Jörg Schneider mit seinem Partner Manfred Gottschau in ihrem Büro im Westend. Die Aufgaben werden kurz besprochen. Es wird spät werden, so viel steht fest

8:30 h

Mit Multitasking beginnt ein typischer Tag von ERGO Vermittler Jörg Schneider. Auch deshalb hat er diesen Job gewählt: Kein Tag gleicht dem anderen

Ein Termin ohne Abschluss ist für Schneider eine Investition. Er fährt oft zu Kunden, um sie im ersten Schritt einfach zu beraten. So hat er das noch bei der Victoria gelernt, wie die ERGO Versicherung früher hieß. Manche nennen ihn noch manchmal „Herrn Schneider von der Victoria“. So macht er sein Geschäft: nicht drängen, ruhig zuhören. Die Kunden honorieren das. Sie spüren, ob einer schnell Kasse machen will oder sich bemüht. Trotzdem wartet auch auf Schneider manchmal Ärger: beim nächsten Termin am Müggelsee.

ERGO hat alte Gebäudeversicherungsverträge durchforstet und rund 120.000 Policen ausgemacht, die geändert werden müssen. Im Klartext: Es wird teurer. Ja, es gibt auch besseren Versicherungsschutz, aber Schneider weiß, die Kunden sehen nur die Erhöhung. Vor allem, wenn sie seit Ewigkeiten schadenfrei sind. Deswegen fährt er jetzt quer durch Berlin nach Köpe-

nick, um zu besänftigen. Das ist Teil seiner Arbeit – vermitteln. Er versteht den Ärger der Betroffenen, aber er versteht auch die Argumente von ERGO.

Stadtautobahn gen Osten, Stoßstange an Stoßstange. Unentwegt klingelt sein Telefon. Smartphone und Freisprechanlage sind der Büroersatz. Eine Kundin ruft an, ihre Stoßstange ist nach einem Unfall zerbeult, was tun? Schneider weiß aus dem Kopf, wie sie versichert ist. In Ruhe zeigt er ihre Optionen auf, erörtert mögliche Beitragsfolgen. Die Frau klingt zufrieden. Der nächste Kunde braucht seine Rechtschutznummer. Ein anderer Kunde hat Probleme mit seinen Beiträgen. So geht das in einem fort.

Nächste Aufgabe: Kunden beruhigen

Die Kunden in Köpenick sollen 160 Euro pro Jahr mehr zahlen. Das finden sie unmöglich. Nie hatten sie einen Schaden. Und jetzt das. Sie haben für ihr Gewerbe und privat zahlreiche Verträge über Schneider abgeschlossen. Der Vermittler will nicht, dass sie erbost zu einem anderen wechseln. Am Tisch sitzen Frank Hasemann und seine Nichte Marion Weddeler. Der Ton ist freundschaftlich, frotzelnd. Sie mögen



9:30 h

Das Auto ist heute Jörg Schneiders mobiler Arbeitsplatz. Berlin ist groß, 130 Kilometer wird er bis zum Abend fahren

10:00 h

Autoverkäufer René Thaler und Jörg Schneider tauschen Neuigkeiten aus ihren Bereichen aus

Schneider, aber ihr Ärger ist groß. Marion Weddeler verschafft sich erst einmal Luft. „Warum sollen wir für die Schäden der anderen mitzahlen?“, fragt sie. Jörg Schneider redet, erklärt, zeigt und argumentiert, endlose Minuten vergehen. Frau Weddeler lächelt. „Und Frank, wollen wir das noch mal machen, nur für Herrn Schneider?“ Der Onkel schmunzelt, nickt und unterschreibt. Man meint den Stein zu hören, der dem Berliner Vermittler vom Herzen fällt.

12:00 Uhr, im Auto ein Pausensnack, ein Nutella-, ein Leberwurstbrot. Quer durch die Stadt zurück in den Westen. Keine glückliche Planung, könnte man meinen, aber manchmal geht es nicht anders. Ein typischer Tag: viele Termine, viele Besuche. Oft gehe es nur um kleinere Summen, sagt Schneider. Lebensversicherungen verkaufe er derzeit kaum. Niedrige Zinsen, viele Diskussionen, verunsicherte Kunden. Er selbst habe auch nicht immer die klare Antwort parat. Aber auch das schafft Vertrauen. Nicht den Schlaumeier geben, Zweifel zulassen.

12:40 Uhr, Wilmersdorf. Die Hans-Joachim Bohnstedt GmbH handelt mit Industrietrafos und bezieht eine neue Lagerhalle. Werte von mehreren Hundert-



**13:20 h**

Telefonkonferenz im Schnellimbiss. Schnell ein großer Burger und ein kurzer Anruf im Büro. Dann muss er weiter

**12:50 h**

Firmenchef Hans-Joachim Bohnstedt unterschreibt einen neuen Vertrag, letzte Details werden geklärt, die Stimmung ist gut

mehr Nachrichten. Wie hat man das früher nur ohne Handy geschafft? Er lacht. Ging auch irgendwie.

Bis 21:00 Uhr im Dauereinsatz

14:10 Uhr, Autofahrt Richtung Kleinmachnow, am idyllischen Rand Berlins. Schneiders Kunden stellen dort heute den ersten Teil ihres Fertighauses auf. Für das Ehepaar ist eine Bauleistungsversicherung, die das werdende Haus schützt, kein Thema, so Schneider. Aber darüber wird heute nicht gesprochen. Heute wird nur gestaunt.

Schneider will einfach sehen, wie das Haus entsteht. An einem riesigen Kran schwebt gemächlich eine Hausvorderseite inklusive abgeschlossener Haustür, die Straße steht voller Schlepper, auf denen Hausteile liegen. Das junge Ehepaar sieht seinen Traum vom eigenen Haus Stück für Stück wahr werden. Ein kurzer Schwatz mit dem Vermittler, ein kleiner Rundgang.

tausend Euro müssen versichert werden. Für Schneider ein relaxter Termin. Weil die neue Halle sicherer ist als die alte, kann er den Tarif günstiger machen. Detailfragen: Welcher Beton wird verwendet? Was für ein Tor? Soll gegen Schneedruck versichert werden? Der Firmenchef berichtet entspannt, wie gerne Kupfer gestohlen wird. Während er plaudert, finalisiert Schneider den Vertrag. Seit Jahren versichert er den Inhaber auch privat.

13:20 Uhr, Mittagspause im Schnellrestaurant. Burger, Pommes und Cola light stehen auf dem Tablett. Der Vermittler checkt sein Smartphone. Mehr Anrufe,

Man will die Tage telefonieren. Und schon geht es durch dichtes Blechgewühle zum Büro. Mehr als 100 Kilometer hat Schneider jetzt schon hinter sich.

16:00 Uhr, Westend. In der Reichstraße hat Schneider mit seinem Geschäftspartner Manfred Gottschau ein Büro. Es gibt einen Wartebereich, eine Küche und einen Konferenzraum. Das war immer sein Traum. Die Partner besprechen kurz den Tag, auf Schneiders Schreibtisch stapeln sich diverse Vorgänge. Einen Kaffee, dann schaltet er den Rechner an.

Um 18:00 Uhr wird Schneider einen Termin am Potsdamer Platz wahrnehmen. Um 19:00 Uhr wird er sich mit einem Monteur in Spandau treffen. Das bedeutet, er wird noch einmal durch die halbe Stadt gen Osten fahren und anschließend durch die halbe Stadt gen Westen. Deutlich nach 21:00 Uhr wird er zu Hause bei seiner Frau und den drei Kindern sein.

Das ist ein langer Tag. Aber Schneider lächelt. So sei das eben, sagt er. „Vertrauen bekommt man nicht geschenkt.“

Jörg Schneider wurde begleitet von **Rainer Schmidt**, Redakteur für den ERGO Kundenbericht.



Kundin Marion Weddeler aus Berlin: „Wir haben immer fleißig gezahlt und keinen Schaden gemeldet. Plötzlich drohten eine Kündigung oder höhere Beiträge. Das fand ich nicht korrekt.“

„Warum kündigt ihr Kunden, die jeden Monat ihre Rechnung pünktlich bezahlen, die Verträge – einfach so?!“

Hochwasser, Unwetter, Stürme: Für Hausbesitzer und Versicherer ist der Klimawandel Realität. Mit den neuen Risiken muss auch die Wohngebäudeversicherung Schritt halten. Weil das in vielen Altverträgen nicht der Fall war, mussten wir letztes Jahr handeln. Dabei haben sich viele Kunden sehr über uns geärgert.

Frank Sievers: „Eine Sache vorweg: Ich verstehe, wieso bei einigen Kunden Unmut entstand, insbesondere bei solchen, die nie einen Schaden hatten. Offensichtlich haben wir die Hintergründe für genau diese Vorgehensweise nicht so gut kommuniziert, wie es hätte sein sollen. Daher erlauben Sie mir, die Fakten noch einmal zu erläutern.

Bei der regelmäßigen Überprüfung unserer Bestände stellten wir fest: Viele Verträge für Wohngebäudeversicherungen waren veraltet. Und das gilt für den Leistungsumfang genauso wie für die Preisgestaltung. Zahlreiche Altverträge bieten

keinen ausreichenden Schutz gegen die Folgen des Klimawandels wie Überschwemmungen, Starkregen oder Schneedruck in bergigen Regionen. Häufig fehlen auch von Verbraucherschützern empfohlene Leistungsmerkmale wie Schutz bei Überspannungsschäden oder Kostenersatz, der über den reinen Schadenersatz hinausgeht. Gleichzeitig haben wir in den letzten Jahren deutlich mehr und höhere Schäden verzeichnet. Deshalb wissen wir, dass die Beiträge dieser Policen nicht mehr ausreichend sind. Daher beschlossen wir eine konzertierte Aktualisierung; übrigens noch vor der Flut 2013.

Für die Aktion haben wir bei 120.000 Kunden veraltete Verträge festgestellt. Sie werden direkt von Vertriebspartnern betreut und sollten von ihnen zuerst auf die Umstellung ihres Vertrags angesprochen werden. Wer seinen Vertrag nicht umstellen wollte, erhielt dann von uns ein Schreiben, dass wir den Vertrag unter den alten Bedingungen nicht weiterführen werden. Schlecht gelaufen ist, dass manche Kunden das Schreiben erhielten, ohne vorher von ihrem Vermittler kontaktiert worden zu sein. Aber auch diese Kunden können sich selbstverständlich wegen eines neuen Angebots an ihren Vertriebspartner wenden.

Nicht glücklich kommuniziert

Bei diesen Angeboten spielt übrigens überhaupt keine Rolle, ob ein Kunde jemals einen Schaden gemeldet hatte oder nicht. Wir müssen im Interesse der Versichertengemeinschaft sicherstellen, dass dauerhaft ein ausgewogenes Verhältnis von Schäden und Kosten zu den zu zahlenden Beträgen besteht. Langjährige Kunden empfanden diese Aktion trotzdem als Ablehnung. Entsprechend heftig fielen die Reaktionen aus.

Die neuen Verträge sind durchschnittlich teurer als die alten. Zum einen, weil es mehr und teurere Schäden gibt als früher. Zum anderen, weil wir Häuser wegen behördlicher Auflagen auf einem deutlich höheren Niveau wiederherstellen müssen. Neu ist eine Beitragsanpassungsklausel, wie man sie im Kfz-Bereich kennt. Mit diesem Mechanismus können wir zukünftig das Verhältnis zwischen Schäden und Leistungen besser ins Gleichgewicht bringen. Dadurch ersparen wir unseren Kunden in den nächsten Jahren derart große Anpassungen.

Was haben wir gelernt? Wir hätten Kunden früher auf diese Probleme hinweisen sollen. Schließlich sind Anpassungen in anderen Bereichen gang und gäbe.

Die Diskussionen um die Wohngebäudeversicherung waren nicht erfreulich. Aber wir wissen: Unsere Kunden sind mit den modernen Verträgen deutlich besser geschützt. Und unsere Kalkulation geht wieder auf.“



Frank Sievers ist Mitglied des Vorstands der ERGO Versicherung AG und neben anderen Sparten auch für die Gebäudeversicherung zuständig.

Beraten: Zahlen & Fakten

Damit sind Sie gut beraten

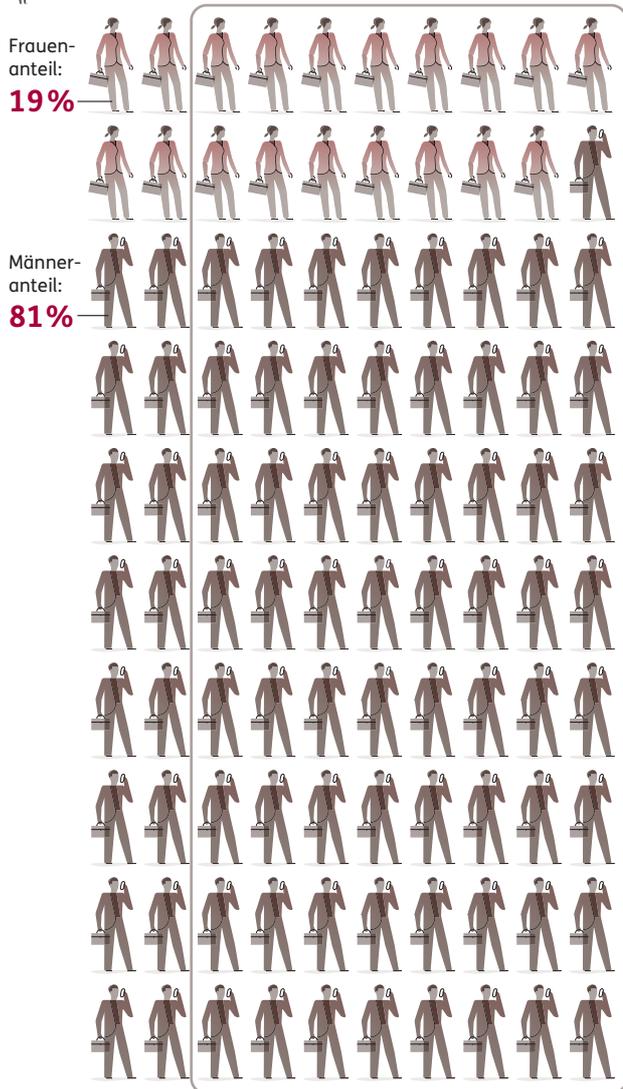
Wer unsere Kunden berät. Wie wir die Qualität dieser Beratung sichern, und wie wir Vertriebspartner ausbilden und schulen.

Wer berät?

Geschlechter- und Altersstruktur unserer Vertriebspartner

10.113 ERGO Vertriebspartner kümmern sich um unsere Kunden*

= 1.000 Personen



Durchschnittliche Dauer der Zusammenarbeit mit ERGO: **12,4** Jahre

Durchschnittsalter der Vertriebspartner: **46,9** Jahre

Wer lernt dazu?

Ausbildung und Weiterbildung. Und Überprüfung der Vermittler

80% der Vermittler nahmen 2013 an zentralen Schulungen teil**



1.442 Vertriebspartner durchliefen 2013 die Basisausbildung**

= 100 Personen



387 Vertriebspartner befanden sich in der Ausbildung zum/zur Versicherungsfachmann/-frau



Davon legten **243** ihre Prüfung ab



Bestehensquote dieser ERGO Prüflinge: **93,8%**



Durchschnittliche Bestehensquote in der Versicherungsbranche 2013: **75%**



* Nur hauptberufliche selbstständige Vermittler (ohne Juniorpartner); ** Ohne Strukturvertrieb ERGO Pro
Quelle ERGO, Geschäftsbericht des Bildungsverbands der deutschen Versicherungswirtschaft

„Ihr wollt immer wissen, ob ich zufrieden bin. Aber was habe ich davon?“

ERGO misst die Zufriedenheit ihrer Kunden an immer mehr Stellen. Das nutzt dem Unternehmen. Aber nutzt das auch den Kunden?



Geht meine Meinung nicht unter? Kundenbeirat Jörg Reber ist trotz moderner Methoden skeptisch

Jörg Reber: Woher weiß ERGO eigentlich, ob ich persönlich als Kunde zufrieden bin?

Pamela Busch-Borrmann: Wir wissen das nicht für alle unsere Kunden. Aber wir können allgemeine Aussagen treffen, die der Realität nahekommen.

Reber: Wie zufrieden sind ERGO Kunden – auch im Vergleich zur Konkurrenz?

Busch-Borrmann: Es gibt einen Wert, mit dem viele Unternehmen Zufriedenheit messen. Der heißt NPS. Das steht für Net Promoter Score und hört sich komplizier-

ter an, als es ist. Die Kunden werden gefragt: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie ERGO Freunden, Verwandten und Kollegen weiterempfehlen? Die Antworten bewegen sich auf einer Skala von 0 bis 10 und werden in drei Gruppen unterteilt: Kritiker, passive Kunden und die zufriedenen Kunden, die sogenannten Promotoren, also Empfehler.

Reber: Wie steht ERGO da?

Busch-Borrmann: Wir liegen im Vergleich zu anderen Versicherern über dem Durchschnitt. Aber wir wollen besser werden und unter die Top 3 kommen.

Reber: Wird die unsichtbare Unzufriedenheit dabei berücksichtigt?

Norbert Winter: Was meinen Sie damit?

Reber: Wenn ich als Kunde ganz zufrieden bin und durch Zufall erfahre, dass es bessere ERGO Preise oder Produkte gibt als diejenigen, die mir gerade angeboten wurden. Dann bin ich unzufrieden, schlage aber nicht gleich Alarm.

Busch-Borrmann: Das herauszufinden, ist in der Tat schwierig. Wir stellen den NPS auf zwei Wegen fest. Einerseits befragen

wir zufällig ausgewählte Bestandskunden. Andererseits Kunden, die in den vergangenen zehn Tagen Kontakt hatten. Anschließend fragen wir nach den Gründen für die Bewertung, daraus wollen wir lernen.

Winter: Kontakt heißt: Die Kunden haben wegen einer Adressänderung angerufen, wegen Vertragsunterlagen oder wegen eines Schadens. Wir haben bestimmte Situationen identifiziert, an denen Kunden typischerweise mit uns in Berührung kommen und zu denen eine Befragung sinnvoll ist.

Busch-Borrmann: Kunden, die an der Zufriedenheitsbefragung teilnehmen und noch immer unzufrieden sind, bieten wir an, zurückgerufen zu werden.

Reber: Wenn ich weder als Bestandskunde noch nach einem solchen Kontakt gefragt werde, falle ich also mit meiner Meinung durchs Rost.

Winter: Wenn Sie nicht selber aktiv werden und sich an uns wenden, werden wir nicht von Ihrem persönlichen Unmut erfahren – das stimmt.

Reber: Was erfährt der Vorstand? Kriegt der auch die Details zu hören?



Kundenbeirat Jörg Reber (links) erörterte mit ERGO Experten Pamela Busch-Borrmann und Norbert Winter das sensible Thema Kundenzufriedenheit im Restaurant Lido im Düsseldorfer Medienhafen



„Herr Reber, würden Sie ERGO Ihren Freunden weiterempfehlen?“ Das wollten die beiden ERGO Mitarbeiter von Kundenbeirat Jörg Reber (rechts) wissen. Alle drei waren sich einig: Auf Kritik muss reagiert werden

Winter: Der Vorstand bekommt die NPS-Werte nach Sparten differenziert – plus die Bewertungsgründe und Kundenzitate. So sieht er, wo es gut läuft und wo nicht.

Reber: **Wie kann ich sicher sein, dass mein Feedback umgesetzt wird? In so einem NPS geht meine Kritik doch unter?**

Busch-Borrmann: Wir befragen dafür mehr als 100.000 Kunden im Jahr. Die Ergebnisse brechen wir bis auf jeden Arbeitsbereich herunter. Jedes Quartal bekommt jeder Servicemitarbeiter die Auswertung, Werte und Gründe für seinen Bereich vermittelt. Plus: echte Zitate von Kunden, gute und negative. Da geht nichts unter.

Winter: So landen die Stimmen unserer Kunden genau bei denen, die den Unmut möglicherweise ausgelöst haben. Das wirkt.

„100.000 Kunden befragen wir pro Jahr. Jeder im Service erhält anschließend die Auswertung seines Bereiches.“

In meiner Abteilung etwa überlegen wir gemeinsam, was wir verbessern können. Und im nächsten Quartal, wenn die neuen Werte da sind, wissen wir, ob es was gebracht hat. Das motiviert.

Reber: **Die häufigsten Kritikpunkte?**

Winter: Das Warten: auf Unterlagen, auf Policen, auf Erstattungen. Das ärgert viele. Welche Probleme hätten Sie vermutet?

Reber: **Dass ich mir nicht sicher sein kann, den für mich besten Vertrag zu bekommen. Wenn ich den Vermittler auf Sondertarife aufmerksam machen muss – etwa bei der Kfz-Versicherung für bestimmte Autos. Und feststelle, der Vermittler war auch nicht informiert. Da kommt man sich verschaukelt vor.**

Winter: Sobald der Vermittler von Ihnen auf Tarife hingewiesen wird, von denen er nichts wusste, wird er uns das garantiert mitteilen. Und das zu Recht.

Reber: **Anderes Beispiel: Ich schliesse eine Gebäudeversicherung ab. Und wenn ich einen Fall von Vandalismus habe, heißt es: Das ist leider nicht abgedeckt. Die größte Unzufriedenheit entsteht in solchen Situationen.**

Winter: Das ist nachvollziehbar. Mit der Klartext-Initiative sind Vertragsbedingungen aber schon viel deutlicher geworden. Heute müssen Sie Leistungen bewusst

ausschließen. Das führt zu weniger unerfreulichen Überraschungen.

Busch-Borrmann: Zudem wollen wir die Weiterempfehlung bald auch extra für unsere Vertriebspartner messen. Das wird einiges verbessern. Aber im Zweifelsfall: Schreiben Sie uns! Sie können sicher sein, jede Beschwerde wird beantwortet.

Reber: **Ich finde, jeder Vertrag sollte durch eine Checkliste, damit jeder immer den bestmöglichen ERGO Vertrag bekommt. Egal, wo er ihn abschließt. Das wäre Kundenzufriedenheit.**

Busch-Borrmann: Unser einheitlicher Beratungsansatz im Vertrieb zielt ja genau in diese Richtung: Jedem Kunden soll der Vertrag angeboten werden, der zu seiner persönlichen Situation passt.

Winter: Würden Sie denn ERGO Ihren Freunden weiterempfehlen? Wo läge Ihr NPS-Wert? 0 ist schlecht, 10 besonders empfehlenswert.

Reber: **Momentan wäre ich bei 6,5.**

Winter: Die Zahl würden wir auf 7 aufrunden. 7 und 8 gelten als „passiv“ – weder negativ noch positiv. Die Gründe für Ihre Bewertung berücksichtigen wir natürlich.

Reber: **Dabei fühle ich mich grundsätzlich gut aufgehoben bei ERGO, insbesondere wegen meines Betreuers.**

Busch-Borrmann: Interessanterweise ist der NPS wohl auch eine Mentalitätsfrage. In den USA zum Beispiel vergeben Kunden in allen Branchen grundsätzlich höhere Werte als in Europa.

Reber: **Von Begeisterungstürmen wie solche, die Apple hervorruft, können Sie wohl nur träumen, oder?**

Busch-Borrmann: In der Tat. Wie aber alle anderen Versicherer auch.

Winter: Apple stellt eben Produkte mit hoher emotionaler Bindung her. Dass irgendwann mal Kunden die Nacht über vor einem ERGO Büro zelten, weil wir eine neue Haftpflichtversicherung auf den Markt bringen – das steht auf unserer Wunschliste ...

Jörg Reber ist Mitglied des ERGO Kundenbeirats und lebt in Raunheim bei Frankfurt.

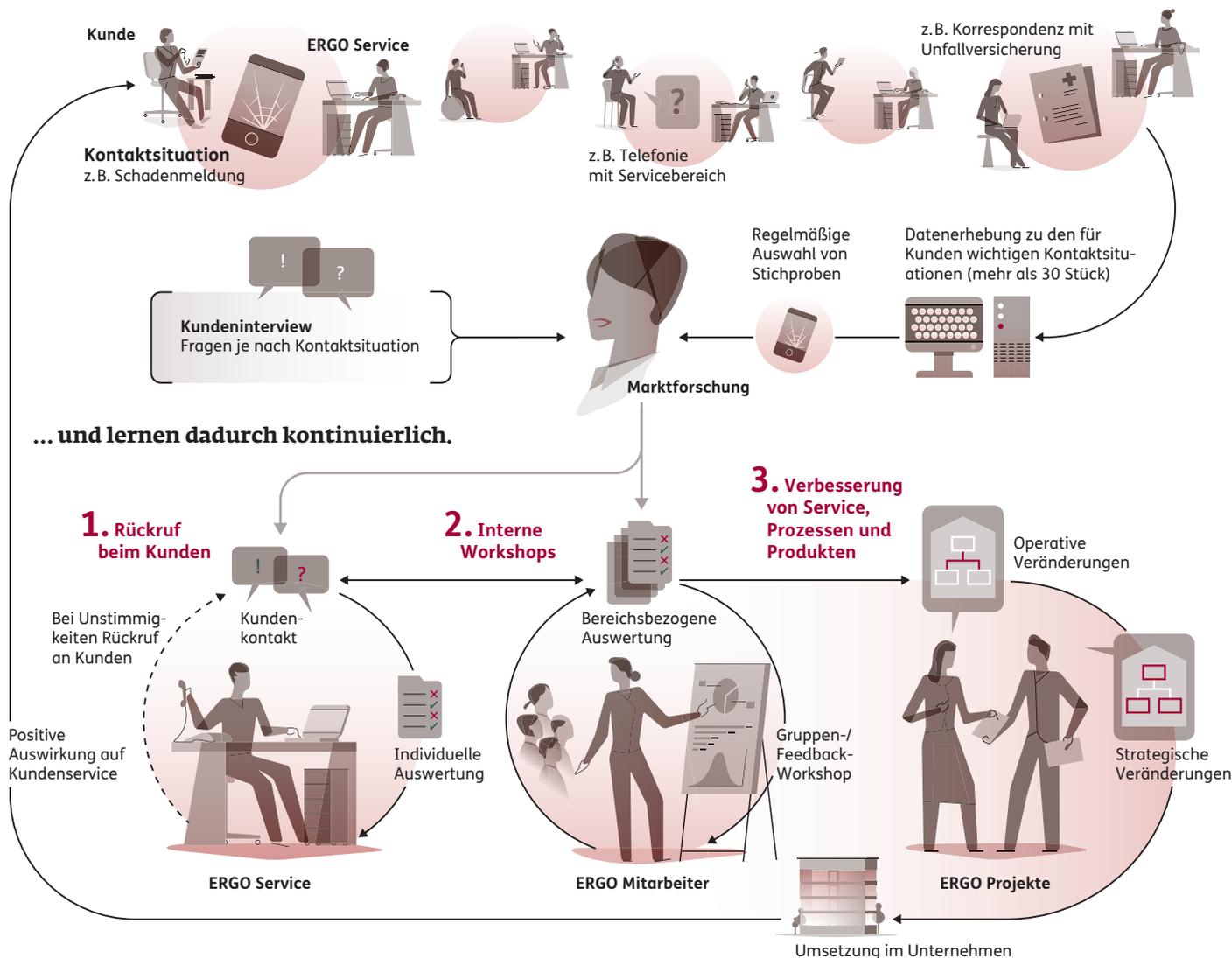
Pamela Busch-Borrmann leitet bei ERGO die Einheit Operations Steuerung.

Norbert Winter leitet in Köln für ERGO eine Abteilung für Kunden und Vertriebservice.

Wisst ihr, wie Kunden euch wahrnehmen?

Zufriedene Kunden sind alles. Unzufriedene Kunden aber haben für ERGO noch eine ganz eigene Bedeutung. Denn von ihnen erfahren wir, wo wir uns verbessern müssen.

Die Zufriedenheit unserer Kunden leiten wir aus der Weiterempfehlungsbereitschaft ab ...



NPS: Ein Hinweis auf Kundenzufriedenheit

NPS steht für „Net Promoter Score“ (Deutsch: Netto-Weiterempfehlungswert). Dahinter verbirgt sich ein international übliches Verfahren zur Messung der Weiterempfehlungsbereitschaft. Vom Prozentwert der begeisterten Kunden (Promotoren, auch: Empfehler) wird der Prozentwert der Kritiker abgezogen. Der NPS von ERGO lag 2013 im Schnitt bei -15. Unsere wichtigsten Wettbewerber lagen 2013 im Schnitt bei -23.

Die **Markt-**
forschung fragt:

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie ERGO einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“

Die **Kunden** bewerten auf einer Skala:



„Empfeher“

„Passive“

„Kritiker“

+100 = Extrem gut
-100 = Extrem schlecht

Daraus wird der **NPS** berechnet (Beispiel):

Anteil Empfeher (30%) minus Anteil Kritiker (40%) = -10

„Was hat der Kundenbeirat erreicht?“

Ganz normale Kunden reden regelmäßig mit den Führungskräften: Die Einrichtung des Kundenbeirats bei ERGO war eine kleine Revolution. Nun ist die erste Amtszeit beendet. Fazit: Das Gremium hat mit seinen vielfältigen Ideen einiges verändert. Und auf die Nachfolger wartet noch genug Arbeit.

„Was wollen die eigentlich von uns? Was haben wir für eine Aufgabe?“ Als die gut zwei Dutzend Mitglieder des ersten Kundenbeirats im Oktober 2011 zum Gründungstreffen zusammenkamen, war neben Neugier auch Skepsis zu spüren. Denn hier betreten alle gemeinsam Neuland.

Die Idee war so simpel wie einschneidend: Normale Kunden sagen Top-Entscheidern des Unternehmens, was sie wirklich denken und was sie wirklich wollen. Das war für ERGO eine kleine Revolution. Und nicht nur für das Unternehmen selbst: Damit hatte ERGO als erste große Versicherung eine solche Institution geschaffen.

Lebhaft, konstruktiv, ehrlich

Nach zwei Jahren, fünf Sitzungen und mehreren Workshops zeigt sich: Der erste Kundenbeirat hat ERGO bereits verändert und neue Produkte und Services geprägt. Beim letzten Treffen der Mitglieder im September 2013 in Düsseldorf fielen im Rückblick auf die Zusammenarbeit mit ERGO von Kundenseite Stichworte wie „kooperativ“ und „unvoreingenommen“. Man habe den Eindruck gehabt, „etwas bewegen zu können“. Beiratssprecher Jan-Oliver Rudolph fasst die Erfahrungen so zusammen: „Besonders gefallen hat uns, dass ERGO den Beirat schon in einem frühen Stadium in die Entwicklung neuer Strategien und Produkte einbindet.“

ERGO Vertreter zeigten sich ihrerseits beeindruckt vom Engagement der Freiwill-

ligen: „Sehr lebhaft, sehr konstruktiv, sehr ehrlich, die haben wirklich kein Blatt vor den Mund genommen!“

Besonders lagen dem Kundenbeirat Themen wie die bessere Behandlung von Bestandskunden oder die Betreuungsintensität durch die Vermittler am Herzen. Und ERGO hat reagiert: „Wir arbeiten daran,



Fünf Beiräte machen weiter und verlängern gern ihre Amtszeit. Heinrich Wacker (rechts) ist einer von ihnen

unsere Bestandskunden aktiv auf aktualisierte Produkte hinzuweisen. Er kann dann entscheiden, ob es für ihn eine Alternative ist. Insbesondere dann, wenn sich der Preis oder der Schutz zu seinen Gunsten ändert.“

Mittlerweile ist der Kundenbeirat bei ERGO etabliert. Öfters bitten Abteilungen und Projekte um seine Meinung, etwa bei der Beurteilung von Services und Produkten. Ralf Königs, der mit seinem Team die Interessen der Kunden im Unternehmen vertritt, begleitet das Gremium. Er ist zufrieden: „Der Kundenbeirat ist in kürzester Zeit zur anerkannten Vertretung aller Kunden geworden.“

Auf Tuchfühlung mit den Kunden: ERGO Vorstand Torsten Oletzky (links) und Dominik Schlosstein



Stete Moderation: Dagmar Brück leitet bei ERGO die Abteilung Change und Diversity Management



Workshop: Kundenbeiräte Dieter Saar (vorne) und Volker Jungbluth bewerten Impulse und Ideen



Nette Geste zum Abschied: Beiratsmitglied Andreas Koch freut sich über ein Fotobuch mit allen Events



Ralf Königs leitet die letzte Kundenbeiratssitzung und freut sich auf die neue Amtszeit

Der Kundenbeirat

Ein Gremium mit dem Auftrag, die Kundensicht zu vertreten

Der Kundenbeirat ist das Bindeglied zwischen Kunden und ERGO. Das Gremium wurde 2011 geschaffen, trifft sich zweimal im Jahr und besteht aus 25 Mitgliedern. Damit sie für alle ERGO Kunden sprechen, ist eine gute Mischung wichtig: aus Alter, Geschlecht, Beruf, regionaler Herkunft und Kundenbeziehungen zu den verschiedenen Marken und Sparten. Die Teilnahmequote von mehr als 90 Prozent für die insgesamt fünf Sitzungen zeugt von Begeisterung und Engagement der Mitglieder. Eine Amtszeit währt jeweils drei Jahre. Ehemalige Mitglieder werden in einem Alumniprogramm weiterhin eingebunden. Der zweite Kundenbeirat startet im Frühjahr 2014 (siehe nächste Seite).



Verbesserung durch Dialog. Die Mitglieder des zweiten ERGO Kundenbeirats. Hintere Reihe (von links): Thomas Schmid, Kitzingen; Ingo Pregitzer, Hagen; Lars Brunken, Rastede; Jörg Reber, Raunheim; Udo Gebhardt, Dessau-Roßlau; Peter Schwägerl, Heidesheim; Gabriele Collier, Köln; Dieter Saar, Neustadt; Heinrich Wacker, Aachen; Tim Dette, Jork; Wolfgang Fritz, Stadland; Victor Göbbels, Grevembroich; Thomas Schmitz, Hamburg; Christian Götz, Bopfinger. Vordere Reihe (von links): Andreas Stief, Uetersen; Sabine Schierz, Borken; Gundula Breder, Bad Salzuflen; Regina Köhler-Wilhelm, Berlin; Ralf Königs (ERGO); Silke Lautenschläger (ERGO); Corina Kühnel, Braunschweig; Kirsten Katz, Schorndorf; Herta Kaiser, Seckach; Gerhard Steckroth, Denkingen. Drei weitere Mitglieder sind nicht abgebildet

Der zweite ERGO Kundenbeirat nimmt seine Arbeit auf. Wir freuen uns.

Für seine dreijährige Amtszeit hat sich der Kundenbeirat viele neue und interessante Themen vorgenommen.

Anfang April trafen sich die Mitglieder des neuen Kundenbeirats in Düsseldorf zur Auftaktsitzung der zweiten Amtszeit dieses Gremiums. ERGO Vorstandsmitglied Silke Lautenschläger übernahm die

Schirmherrschaft über das Gremium. Ziel des Kundenbeirats ist es weiterhin, ERGO kritisch zu begleiten und mit seinen Ideen Verbesserungen für Kunden anzustoßen. Im Mittelpunkt stehen die Themen Ver-

ständigkeit und Transparenz, Betreuung und Beratung, Produkte und Kundenservice sowie Digitalisierung und neue Medien. Wir freuen uns wieder auf wichtige Impulse und eine gute Zusammenarbeit.

Die ERGO Kundenwerkstatt

Die Onlineplattform für Innovation

„Versichern heißt verstehen“ bedeutet auch: Einladung zum Mitmachen. Dafür gibt es die Kundenwerkstatt, eine Onlineplattform, bei der wirklich jeder mitwirken kann. Hier stellt ERGO ihren Kunden schnell und unkompliziert Fragen – zu laufenden Projekten, Ideen und Entwicklungen. Verstehen Sie unsere Briefe und Informationen? Welche Produkte wünschen Sie sich? Wie gut fühlen Sie sich bei ERGO aufgehoben? Was sollen wir besser machen? Mehr als 4.000 Teilnehmer sind registriert, viele nehmen an regelmäßigen Umfragen teil und geben ERGO Feedback.

Beispielsweise wurde eine Verbesserung des Onlineangebots gewünscht, insbesondere in den Sparten Kraftfahrt, Haftpflicht und Hausrat. Die Kunden schlugen vor, mehr Informationen und Services per Internet anzubieten, etwa die Möglichkeit, Verträge abzuschließen oder Schadenfälle zu melden. Darauf reagieren wir: Auf www.ergo.de können Nutzer

seit dem Sommer 2013 ihre Haftpflichtversicherung individuell gestalten und abschließen. Und das ist erst der Anfang. Die E-Services werden laufend ausgebaut.

In Zukunft will ERGO den Dialog noch intensiver und lebendiger gestalten. Das bedeutet: Es wird mehr Diskussionen und Expertenchats geben. Und noch mehr Informationen für besonders interessierte und engagierte Kunden. Übrigens, die Teilnahme in der Kundenwerkstatt macht nicht nur Spaß, sie lohnt sich sogar. Wir verlosen unter allen Teilnehmern regelmäßig Gutscheine, Sachpreise und künftig auch die Teilnahme an spannenden Events.

✚ Sie haben Interesse? Registrieren Sie sich am besten gleich unter www.kundenwerkstatt.ergo.de.

„Die Sprache von ERGO ist geprüft, bewertet, ausgezeichnet: Sprecht ihr jetzt alle Klartext?“

Die Klartext-Initiative von ERGO hat in der Versicherungsbranche Maßstäbe gesetzt.

ERGO Experte Senad Musa erklärt, wieso die Arbeit am Verstehen und Verstandenwerden lange nicht zu Ende ist.

Senad Musa: „Haben wir unser Ziel schon erreicht? Nein. Es kann mir immer noch passieren, dass ich ein beliebiges ERGO Dokument aus der Post fische und nicht auf Anhieb verstehe.“

Sind wir dem Ziel nähergekommen? Ganz klar: Ja!

Letztes Jahr hat der TÜV Saarland die Verständlichkeit unserer Kommunikation geprüft und ausgezeichnet. Dieser Erfolg ist natürlich ein besonderer Ansporn für alle Mitarbeiter. Die Gutachter zeigten uns, dass wir in die richtige Richtung gehen – und welche Hausaufgaben trotzdem noch zu machen sind. Heute können 13.000 Mitarbeiter im Intranet auf eine Software zugreifen, mit der sie die Verständlichkeit ihrer Dokumente überprüfen können. Dieses Programm heißt TextLab.

Qualität ist messbar, das gilt auch für Klartext. Es gibt eine wissenschaftliche Skala, die die Verständlichkeit von Texten beschreibt. Der Hohenheimer Index geht von 0 bis 20. 0 bedeutet: völlig unverständlich. 20: komplett verständlich.

Fachtexte sind generell immer etwas schwieriger. Für unsere Kundenbriefe haben wir den Mindestwert jetzt von 12 auf 13 erhöht. Für Fachtexte lag die Vorgabe bisher bei 8. Zumindest für Infomaterial visieren wir ab sofort 12 an. Übrigens: Der Kundenbericht erreicht durchschnittlich 17 Punkte.

Doch TextLab ermittelt nicht nur den Hohenheimer Index. Es erkennt auch Probleme wie überlange Sätze oder zu dichte Information. Wir wollen Klartext sprechen und die Kunden nicht mit un-

Bei ERGO gibt es unglaublich viele Schriftstücke. Viele der Dokumente sind bereits überarbeitet. Derzeit bauen wir sehr systematisch ein Verzeichnis auf, mit dessen Hilfe wir noch vorhandene Lücken finden können.

Das eigens eingesetzte Fachgremium Verständlichkeit überwacht weiterhin die Qualität und sorgt dafür, dass der Wandel langfristig weitergeht. Dieser Kreis plant und erarbeitet auch die nächsten Schritte. Denn richtig am Ziel sind wir ja erst dann, wenn jeder zu jeder Zeit ein beliebiges

„Verstehe ich jedes ERGO Schreiben heute schon auf Anhieb? Nein. Sind wir unserem Ziel deutlich nähergekommen? Ja!“

nützen Infos belästigen. Je weniger Floskeln und leere Hülsen, je konkreter und bildhafter die Sprache, umso besser. Diese und noch viel mehr Punkte sind in unseren ERGO Schreibregeln geregelt. Die Schreibregeln stehen jedem Mitarbeiter, zum Beispiel in Form einer Checkliste, zur Verfügung.

Natürlich galt es am Anfang, alte Gewohnheiten zu überwinden und alle Mitarbeiter ins Boot zu holen. Aber jeder merkt die unmittelbaren positiven Konsequenzen sofort: Auf unsere Schreiben bekommen wir heute zum Teil deutlich weniger Rückfragen von Kunden als früher. Das ist ein Riesenfortschritt. Mittlerweile machen sich einige sogar daran, selbst interne Informationen mithilfe von TextLab auf Verständlichkeit zu überprüfen.

ERGO Schriftstück aus der Post ziehen kann – und alles sofort ohne größere Probleme versteht.

Bis alles geschafft ist, wird es wohl noch ein bisschen dauern. Aber hoffentlich nicht mehr allzu lange.“

Die Klartext-Initiative

Alles klar?

Die Klartext-Initiative wurde 2010 von ERGO gestartet. Sie soll im ganzen Unternehmen für mehr Klarheit in Schrift und Sprache sorgen. Ziel sind Briefe, Texte und Bedingungen, die jeder gleich verstehen kann. In einer Länge, die niemand überfordert. Dafür werden nach und nach alle Schreiben und das Kleingedruckte nach klaren Kriterien vereinfacht.



Senad Musa betreut die Maßnahmen zur Verständlichkeit als Referent bei ERGO in Düsseldorf.

„Eine Versicherung auf Verständlichkeit testen? Und dann auch noch vom TÜV? Wie, bitte schön, soll das denn gehen?“

Klartext, Verständlichkeit und Transparenz gelten als weiche Faktoren. So etwas kann man nicht testen. Und schon gar nicht kann man so etwas von einem TÜV bescheinigen lassen.

Oder doch? ERGO hat als erster Versicherer in Deutschland das ganze Unternehmen auf Verständlichkeit testen lassen. Und die Prüfung im März 2013 mit der Note „gut“ bestanden.

Karsten Düh: „Wenn wir als TÜV etwas machen, dann machen wir es ganz. Und zwar so, wie wir es für richtig halten. Im Falle von ERGO bedeutet das: Wir haben untersucht, wie die Versicherung mit ihren Kunden kommuniziert. Wie wird mit ihnen gesprochen? Was steht in den Briefen? Was steht im Infomaterial? Wie achten die Führungskräfte auf Verständlichkeit?“

Für die Prüfung analysierten wir Berge von Dokumenten. Unsere Sprachexperten saßen im Kundenservice Center neben ERGO Mitarbeitern und hörten zu, wie mit Anrufern gesprochen wird. Sind die Sachbearbeiter nett und freundlich? Kann ein Laie sofort alles verstehen? Ich habe mir das persönlich angeschaut und war beeindruckt, wie gut ERGO ihre Mitarbeiter geschult hat.

Hausaufgaben verteilen

Bei den schriftlichen Dokumenten haben wir Hunderte Beispiele ausgesucht und einem aufwendigen Prüfungsverfahren unterzogen. Kundenanschriften, Produktinformationsblätter, Versicherungsbedingungen. Jedes einzelne Blatt wurde von mehreren Lesern mit unterschiedlichem Wissen untersucht. Für die Verständlichkeit gibt es einen wissenschaftlichen Wert. Dieser sogenannte Hohenheimer Index liegt zwischen 0 und 20. Wobei 0 heißt, man versteht nichts, 20 bedeutet, jeder versteht alles. Zum Beispiel hat die Zeitung „Bild“ den sehr guten Wert von 18. Bei Versicherungen unterscheidet man je nach Art des Schreibens. Komplizierte Vertragsbedingungen dürfen zwischen 6 und 8 liegen, normale Briefe sollten mindestens 12 bis 13 erreichen. ERGO hat sich für neue Dokumente zum Teil sogar ehrgeizigere Ziele gesteckt.

Wir mussten je nach Art zwischen fünf und zehn Prozent der Dokumente bean-



„Von uns gibt es keine Gefälligkeitsgutachten. Wenn der TÜV etwas macht, dann macht er es richtig. Oder gar nicht!“ Karsten Düh begleitete maßgeblich die Verständlichkeitszertifizierung von ERGO

standen. Mit der Zertifizierung haben wir deswegen zugleich Hausaufgaben verteilt: Die Mängel sollen bis zur nächsten Prüfung überarbeitet werden. Zudem haben wir einige Anpassungen im Verstehensmanagement, zum Beispiel klare(re) Prozesse und eine lückenlose Qualitätssicherung, gefordert. Einmal jährlich schauen wir nach, ob unsere Empfehlungen umgesetzt wurden.

Ja, es stimmt, ERGO bezahlt für die Prüfung. Aber wir erstellen keine Gefälligkeitsgutachten. Wir vom TÜV haben 150 Jahre hart an unserer Unbestechlichkeit gearbeitet. Wir würden nie etwas machen, was diesen Ruf gefährdet.

Ich kann Ihnen versichern, wir sind den ERGO Mitarbeitern ganz schön auf die Nerven gegangen. Während des Prozesses stellten wir fest, dass es keinen zentralen Verantwortlichen für Verständlichkeit gab. Da

schlugen wir Alarm und drohten sogar, die Prüfung abzubrechen. Nun liegt die Verantwortung bei Ralf Königs und seinem Team, das bisher schon die Interessen der Kunden im Unternehmen vertritt. Welcher Konzern hätte sich vom TÜV die Schaffung einer Verantwortlichkeit vorschreiben lassen? Das hat uns noch einmal die Ernsthaftigkeit von ERGO gezeigt.

Viele Unternehmen bemühen sich um Verständlichkeit, auch bei den Versicherern. Ich kenne aber kein Unternehmen, das diesen Prozess so breit in der Kultur des Hauses verankert hat wie ERGO. Deswegen war die Note von 2,07 völlig gerechtfertigt.“

Karsten Düh ist Vertriebsleiter der Niederlassung München des TÜV Saarland. Er ist Fachmann für Qualitätsprüfungen in den Bereichen Vertrieb und Kundenberatung.

Verstehen: Zahlen & Fakten

Damit keine Fragen offenbleiben

Was wir tun, damit uns Kunden besser verstehen. Und wie wir erfahren, wie zufrieden sie wirklich sind.

Klartext bei ERGO

Unsere Verständlichkeit überprüfen wir mithilfe einer Software: TextLab. Und so setzen wir sie ein:



13.000

Innendienstmitarbeiter haben seit der breiten Einführung im März 2013 Zugriff auf TextLab.

170.614

Textanalysen sind seitdem mit TextLab durchgeführt worden.

Insgesamt wurden so **1,9 Mio. Sätze** ...

... oder **30 Mio. Wörter** ...

... oder **322 Mio. Buchstaben** analysiert.

Annahmen für Hochrechnung: 10,6 Buchstaben pro Wort gemäß Duden, durchschnittlich 16 Wörter pro Satz

Die ERGO Ziele für Verständlichkeit

Ein objektives Bewertungssystem für Klartext (Hohenheimer Verständlichkeitsindex)

● Diese Werte sollen unsere Texte **mindestens** erreichen

Schlechtester Wert – für Texte mit geringer Verständlichkeit

Bester Wert – für Texte mit hoher Verständlichkeit



Durchschnittlicher Wert einer politikwissenschaftlichen Doktorarbeit



Angebots- und Vertragsunterlagen



Produktinformationsblätter



Briefe



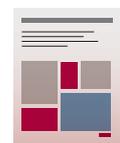
Marketing- und Verkaufsunterlagen



Durchschnittlicher Wert von Artikeln im Politikteil der „Bild“-Zeitung



Durchschnittlicher Wert von Artikeln im ERGO Kundenbericht



74%

der ERGO Kunden finden, dass unsere Informationen klar und verständlich sind*

Unsere Kunden noch besser verstehen

2013 haben wir mit unserer bislang größten Kundenzufriedenheitsinitiative begonnen: Wir bitten Kunden zu vielen verschiedenen Kontaktsituationen um Feedback. Hier die Zwischenbilanz



31 Anzahl der unterschiedlichen Kontaktsituationen, zu denen wir die Meinung unserer Kunden erfasst haben**



69 Koordinatoren, die bei ERGO das Thema aktiv begleiten



3.500 Mitarbeiter, die an diesen Workshops teilnahmen



54.705 dabei geführte Kundeninterviews



204 Workshops, die wir mit Angestellten unserer Serviceeinheiten 2013 durchführten



90 Verbesserungen resultieren aus der Erhebung und den Workshops. Die Umsetzung gehen wir bereits an oder prüfen sie

* Durchschnittlicher Konzernwert Q1-Q3/2013 (inkl. ERGO Direkt); ** Ende 2014 kommen voraussichtlich vier weitere hinzu Quelle ERGO, Universität Hohenheim

Was wir tun, wenn Sie uns brauchen

Unfälle, Krankheiten, Naturkatastrophen – ein Unglück kann leider jeden treffen. Gut, wenn man dann einen starken, fähigen Partner hat. Wir zeigen, wie unsere Soforthelfer, Fallmanager und Mediatoren Kunden geholfen haben, als es wirklich drauf ankam.

Soforthelfer

Fall 1

„Nach dem Brand war der Soforthelfer unsere Rettung“

„Wir schliefen im 1. Stock in unserem Mehrparteienhaus, unser 22-jähriger Sohn schaute nebenan noch mit seiner Freundin fern. Plötzlich: Brandgeruch! Als er die Tür zum Treppenhaus aufmachte, schlugen ihm dichte Qualmwolken entgegen. Er rief: ‚Alle raus!‘ Wir flüchteten mit unseren beiden kleinen Pflegekindern auf den Balkon. Mein Ältester kletterte runter und klingelte alle Nachbarn wach, insgesamt neun Parteien.“

Niemand hatte bemerkt, dass es im Keller brannte und alles voll Rauch war. Mit Atemschutzmasken holte die Feuerwehr die Familien raus und uns mit einer Leiter vom Balkon. Im Keller war alles verbrannt – Wintersachen, Spielzeug, einfach alles. Die Wohnung war komplett verrußt, ein Teppich war hinüber. Unser Soforthelfer war sehr schnell da. Er wurde unser ‚Fels in der Brandung‘. Immer nett, immer den richtigen Tipp. Er hat uns bei der Erstellung der Verlustlisten geholfen und die Übernahme der Unterbringungskosten unbürokratisch geregelt. Das Geld für den Gesamtschaden war schnell überwiesen. Er kam immer wieder mal vorbei, er hatte alles im Griff. Ich bin erst seit Kurzem Kunde bei der ERGO, aber diese Erfahrung hat mich wirklich begeistert.“

ERGO Kundin **Heike Kailus** ist Erzieherin in Düsseldorf.



Auf diesen Balkon rettete sich Heike Kailus mit ihrer Familie, als im Haus ein Feuer tobte. Die Wohnung war verrußt, im Keller alles verbrannt



Fall 2

Erst kommt die Flut, dann eine Pleite

Doppelt geschockt war eine Kundin im sächsischen Nünchritz: Erst stand das Flutwasser 30 Zentimeter hoch in ihrem Erdgeschoss, dann meldete auch noch der örtliche Sanierer Konkurs an. Die komplette Etage war betroffen. Der Soforthelfer nahm alles in die Hand und sorgte für schnelle Maßnahmen. 120 Quadratmeter Fliesen wurden neu verlegt, Hunderte Quadratmeter Wände gestrichen. Gesamtschaden: 75.000 Euro. Der Helfer organisierte vor Ort, später per Telefon und E-Mail den gesamten Ablauf und wurde zur wichtigsten Stütze der Kundin.

Fall 3

Teelicht löst Katastrophe aus

Ein vergessenes Teelicht entfachte in Mönchengladbach in einem Mehrfamilienhaus im Herbst einen Brand. Ergebnis: Eine Wohnung zerstört, drei weitere

durch Ruß oder Löschwasser beschädigt, der Flur war nicht begehbar. Strom und Wasser gingen nicht mehr. Der Soforthelfer musste in einer Person als Organisator, Telefonzentrale und Seelsorger in Windeseile dafür sorgen, dass das komplette Haus wieder bewohnbar wurde. Einige Mieter mussten auswärtig untergebracht werden. Die Brandwohnung war unbewohnbar. Im Winter organisierte der Soforthelfer Heizstrahler, um Frostschäden zu verhindern. Gesamtschaden: 80.000 Euro.

Fall 4

Nach dem Urlaub: böse Überraschung

Auto geklaut, Haus verwüstet, Schmuck, Kleidung, Computer, sogar die Schultornister der Kinder waren weg: Dieses Bild bot sich Familie H. aus Düsseldorf nach dem Urlaub. Schaden: 55.000 Euro. Der Soforthelfer ließ die Sicherheit des Hauses wiederherstellen und unterstützte beim Auflisten der gestohlenen Gegenstände.

Gleichzeitig hielt er Kontakt zu Polizei und Staatsanwaltschaft. Die Täter wurden gefasst, Teile des Eigentums gefunden. Der Soforthelfer half: Was war noch zu gebrauchen, was musste ersetzt werden? Ihr Haus wollte die Familie selbst aufräumen – dafür gab es vom Helfer sogar eine finanzielle Entschädigung.

Fall 5

Wasser im Keller

Im Juli gab es auch im Süden der Republik Hochwasser. Bis zu einem halben Meter lief der Keller einer Kundin in Winnenden voll. Der Soforthelfer konnte das Einfamilienhaus wegen der Flut und gesperrter Straßen nur über Schleichwege erreichen. Als der Pegel langsam zurückging, vermittelte er sofort eine Sanierungsfirma für den nächsten Tag, sorgte auch für den Einsatz eines größeren Wasseraugers. Auch der Einsatz einer Trocknungsfirma war notwendig. Die Kundin konnte die ganze Zeit im eigenen Haus wohnen bleiben. Gesamtschaden: 10.000 Euro.

Fall 1

Druck gemacht bei Verzögerung

Nach einem Wohnungsbrand bei den Eltern kümmert sich die Tochter um die Schadenmeldung. Der Vater liegt zu dem Zeitpunkt im Krankenhaus. Ein Gutachter verspricht, vor seinem Urlaub den Bericht zu erstellen. Das passiert nicht. Dann soll die Tochter die Rechnung des Malerbetriebs an ERGO weiterleiten. Doch die Vertretung der Sachbearbeiterin kann keine Entscheidung treffen. Die Tochter ist verärgert. Die Mutter schläft seit 14 Tagen auf einer Matratze, die Wohnung soll fertig sein, bevor ihr Mann heimkehrt. Die ERGO Schlichtungsstelle organisiert einen Soforthelfer: Der Kostenvoranschlag wird fast vollständig und zügig freigegeben.

Fall 2

Kündigungsrecht durchgesetzt

Eine Kundin verkauft aus Altersgründen ihr Haus und zieht zu ihrer Tochter. Ihre eigene Hausrat- und Glasversicherung will sie kündigen. Die Fachabteilung erklärt daraufhin, dass die Versicherung der Kundin bei Umzug auf die neue Wohnung übergehe und ein außerordentliches Kündigungsrecht nur bei Prämienerrhöhung bestünde – und bietet die Reduzierung des Beitrags an mit Wechsel in eine günstigere Tarifzone.

Die ERGO Schlichtungsstelle erreicht die Beendigung der Verträge. Die Frau ist mit der Kündigung und der Erstattung der überzahlten Beiträge zufrieden.

Fall 3

Die Unterschrift zählt

Eine Kundin schließt eine Lebensversicherung ab. Und ergänzt den Vertrag mit einer Berufsunfähigkeitsversicherung. Später bemerkt sie Daten im Antrag, denen sie bei der Beratung nicht zugestimmt habe. Daraufhin fordert sie die nachträgliche Rückabwicklung des Vertrags.

Jedoch kann der behauptete Fehler des Vermittlers nicht nachgewiesen werden; denn die Kundin hat die Richtigkeit der Angaben durch ihre Unterschrift bestätigt. Die ERGO Schlichtungsstelle kann in dem Fall trotz eingehender Prüfung nichts machen. Der Vertrag ist wirksam. Hier gibt es keine Möglichkeit der Schlichtung.

Fall 1 „Philipp liebt seine myoelektri- sche Hand!“

„Unser Philipp kam ohne rechte Hand auf die Welt. Er war ansonsten ein ganz normales Baby. Nur mit dem Laufen klappte es nicht. Als er fünfzehn Monate alt war, sagte der Kinderarzt, dass es vielleicht an der fehlenden Hand liegen könnte; Philipp finde also kein Gleichgewicht.

Daraufhin bekam er mit 18 Monaten eine steife Silikonhand. Die hatte er keine Woche an, da stellte er sich auch schon hin – und lief einfach los. Was für ein Glücksmoment! Philipp wollte seine Hand am liebsten mit ins Bett nehmen.

Aber er konnte nichts greifen. Das wurde bald zum Handicap. Man sagte uns, für eine myoelektrische Prothese sei es zu früh, er würde noch nicht verstehen, wie man durch Muskelanspannen die Hand öffnet und schließt. Im Prothesenzentrum gaben sie ihm dennoch eine Probeprothese. Nach zwei Stunden öffnete und schloss er wie selbstverständlich die künstliche Hand und sagte: „Die will ich!“

Seine eigene myoelektrische Hand ist wunderbar. Damit kann er sich Hose und Schuhe anziehen und mit Messer und Gabel essen. Im Waldkindergarten turnt er damit sogar durch die Bäume! Und meinem Mann ‚hilft‘ er ab und zu in der Werkstatt beim Feilen und Bohren.

Philipp ist heute dreieinhalb Jahre alt und rundherum glücklich. Und wir auch. Die Prothese kostet so viel wie ein Kleinwagen. Normalerweise kriegen Kinder sie frühestens ab der Schule. Wir sind unserer Krankenversicherung sehr dankbar, dass sie uns so vorbehaltlos unterstützt und Philipp so früh alles ermöglicht. Jede Anpassung oder Schulung – alles wird ersetzt. Ohne sie hätten wir es nicht geschafft.“

Philipp Meffert wurde ohne rechte Hand geboren. Dank der modernen Prothese wächst er völlig normal auf

DKV Kundin **Mareike Meffert** ist die Mutter des drei Jahre alten Philipp.

Heide Petrossi-Simader und ihr Blindenhund Enzian. Der Labrador sieht für sie und gab ihr ihren Lebensmut zurück



Fallmanager und Kümmerer

Fall 2

Enzian versteht sogar Bayerisch

„Auf einem Auge hatte ich schon länger nur noch fünf Prozent Sehkraft. Das andere war normal. Plötzlich verschlechterte sich die Leistung des gesunden Auges dramatisch. Diagnose: Glaukom. Mir wurde gesagt, dass ich erblinden werde. Ich war sehr verzweifelt und war kurz davor, meinen Lebensmut zu verlieren.

Dann habe ich mich zusammengerissen und weitergemacht. Irgendwann dachte ich: ‚Ich werde einen Blindenhund brauchen.‘ Aber an einen ranzukommen, ich sage Ihnen, das war nicht so einfach. Man muss die richtige Hundeschule finden, bürokrati-

sche Hürden überwinden. Zum Glück gab es Angela Robertz vom Hilfsmittelservice der DKV, die mich hervorragend betreute und sich mit unendlich vielen Fragen hat löchern lassen.

In der Nähe von Waldkirchen fand ich vergangenes Jahr meinen Labrador Enzian in einer seriösen Schule. Mir war als Münchenerin wichtig, dass der mein Bayerisch versteht. Zwei Wochen haben mein Mann und ich auf dem Gelände gewohnt und Kontakt mit Enzian aufgenommen. Sogar den Aufenthalt hat die DKV bezahlt. Insgesamt hat Enzian plus Ausbildung 28.000 Euro gekostet. Er ist das Schönste, was mir passieren konnte. Ein Leben ohne ihn können wir uns gar nicht mehr vorstellen.“

DKV Kundin **Heide Petrossi-Simader** lebt in München.

Fall 3

Krankes Baby kann endlich nach Hause

Anna L.s Sohn kann nach der Geburt nicht nach Hause: Nico hat Fehlbildungen am Herzen, an der Leber und der Harnblase – zudem liegt eine Skelettfehlbildung vor. Seit sechs Monaten wird er auf der Intensivstation versorgt. Die Mutter hätte Nico gerne zu Hause. Das Krankenhaus unterstützt sie nicht bei der Organisation der Versorgung. Ihre DKV Fallmanagerin Stephanie Lohrum beschafft einen Pflegedienst für die Betreuung schwersterkrankter Kinder. Pro Monat entsteht schnell ein fünfstelliger Betrag, die Fallmanagerin klärt die Übernahme der Kosten. Drei Tage nach Anna L.s Anruf bei der DKV kann Nico nach Hause. Stephanie Lohrum erkundigt sich regelmäßig. Anna L. hätte nicht gedacht, wie schnell alles geht – und wie zufrieden Nico schon bald ist.

Fall 4

Schiene und gute Beratung – statt neuer Zähne

Norbert H. klagt über Schmerzen im Kiefergelenk. Sein Zahnarzt stellt Abrieb an den Zähnen fest und diagnostiziert eine craniomandibuläre Dysfunktion, kurz: CMD. Der Zahnarzt will alle Kronen und Brücken erneuern. DKV Fallmanagerin Barbara Roehl wird aufmerksam. H. belasten familiäre Probleme: demenzkranke Mutter, Schwester mit Herzinfarkt. Stress kann die Ursache für Kiefergelenkschmerzen sein, weil Menschen „die Zähne zusammenbeißen“. H. holt sich mithilfe der Fallmanagerin Unterstützung. Resultat: Eine Aufbissschiene wirkt nach kürzester Zeit. Norbert H. ist zufrieden. Er hat kaum noch Schmerzen und kann sich mit der weiteren Behandlung Zeit lassen.

Fall 1

Wenn der Handwerker pfuscht

Kaum waren die Fenster im Bad eingebaut, ging der Ärger los. Die Innenverkleidung der Fenster quoll auf, Feuchtigkeit drang ein. Eine Nachbesserung lehnte der Handwerker ab. Grund: Auf dem Lieferschein hatte der Eigentümer einen Ausschluss der Gewährleistung unterschrieben – ausgerechnet für die Verwendung der Fenster in Feuchträumen. Der Eigentümer fühlte sich überrumpelt. Es kam heraus: Die Innenverkleidung war fürs Bad nicht geeignet, es hätte teureres Spezialmaterial verwendet werden müssen. Rechtlich hatte der Eigentümer wegen der Ausschlussklausel Probleme. In der Mediation wurde jedoch ein Neueinbau vereinbart. Der Handwerker tauschte freiwillig die aufgequollene Verkleidung gegen die Spezialverkleidung aus. Der Eigentümer musste nur die Mehrkosten für das teurere Material bezahlen. Damit konnten beide gut leben.

Fall 2

Vom Streit zur Partnerschaft

Der Landwirt war sauer auf den Geschäftsmann vom Veranstaltungsservice. Der schuldete ihm Geld für einen Kühlanhänger, zahlte aber trotz Mahnungen nicht. In der Mediation wird klar, warum: Der Geschäftsmann hatte dem Landwirt zuvor Kühlschränke geliehen, jedoch nie zurückbekommen. Aber nicht aus böser Absicht, wie sich herausstellte: Die Geräte waren bei einem Scheunenbrand zerstört worden. Das hatte der Geschäftsmann nicht gewusst. In der Mediation entwickeln sie plötzlich eine Idee: Sie wollen beim Catering mehr zusammenarbeiten und Fingerfood für den Veranstaltungsservice kreieren – mit den Produkten des Landwirts. Beide sind zufrieden.

Fall 3

Die ganze Wahrheit

Plötzlich wird der Ehemann zum Pflegefall. Zu Hause ist die Betreuung unmöglich. Er muss in ein Heim. Für die Frau wird die Wohnung zu teuer und ist zu weit entfernt vom Heim. Aber der Zeitmietvertrag läuft über zwölf Jahre – mit einem Jahr Kündigungsfrist. Die Ehefrau ruft den Vermieter an, verschweigt aber ihr Schicksal, es ist ihr unangenehm. Der Vermieter befürchtet Mietausfälle, pocht auf Vertragseinhaltung. Die Situation eskaliert. Die verzweifelte Frau wendet sich an die D.A.S., die Mediation empfiehlt. Dabei hört der Vermieter erstmals die ganze Geschichte. Er ist sehr

betroffen. „Ich weiß ja nicht, was mir selbst noch alles passiert.“ Sie einigen sich einvernehmlich auf eine vorzeitige Beendigung des Mietverhältnisses in zwei Monaten.

Fall 4

Mieter „nervt“ mit Rechnungen

Als der Mieter eines Einfamilienhauses immer öfter Rechnungen für Renovierungsarbeiten schickt, reicht es dem Eigentümer. Er will die Kosten nicht mehr übernehmen und dem Mieter kündigen. Doch der hat keine bösen Absichten, stellt sich in der Mediation heraus. Im Gegenteil. Er fühlte sich in dem Haus so wohl, dass er die erforderlichen Arbeiten selbst beauftragt und so den Vermieter entlasten will. Dem geht es nur darum, vorab informiert zu werden. Natürlich ist ihm ein verantwortungsbewusster Mieter lieber als einer, der sein Haus verwahrlosen lässt. Zufrieden setzen beide das Mietverhältnis fort.

Das kann Mediation

Statt Gericht

Mediation als Alternative zum Weg vor Gericht: Bei Streitigkeiten vermittelt die D.A.S., der Rechtsschutzversicherer der ERGO, einen neutralen Mediator. Er sucht mit den Konfliktparteien nach einer einvernehmlichen und langfristigen Lösung. Über 70 Prozent der Fälle enden erfolgreich.



Gut, wenn man Dampf ablassen kann und einem rasch geholfen wird, findet ERGO Kunde Jürgen Weller aus Marburg. Aber woher weiß man, dass sich danach wirklich etwas ändert?

„Was passiert, nachdem ich mich beschwert habe?“

Unzufriedene Kunden sind besonders wichtig für uns. Denn aus ihrem Unmut entstehen Verbesserungen. Das klappt aber nur, wenn ihre Kritik an der richtigen Stelle landet.

Drei Berichte aus der ERGO Praxis.

Astrid Eggert: „Unser Team bearbeitet bis zu 13.000 Fälle im Jahr, das macht rund 50 pro Tag. Reaktionen erreichen uns per Brief, E-Mail oder Telefon. Nicht alle sind ‚echte‘ Beschwerden, oft sind es auch Nachfragen oder vielleicht Bitten um mehr Erklärung.“

Gerade bei Beschwerden ist es wichtig, die Ursache festzustellen. Haben wir uns unklar ausgedrückt, eine falsche Entscheidung getroffen? Oder hat der Kunde etwas nicht verstanden? Wir reagieren je nach Fall – aber eines gilt immer: Liegt der Fehler bei uns, entschuldigen wir uns. Oft mit einem Brief, gern auch telefonisch.

Wenn nötig oder möglich, geben wir Anregungen an die Fachabteilungen weiter. So können die Kollegen, die Leistungsanträge bearbeiten, aber auch unsere Techniker oder Produktentwickler direkt reagieren.

„Fehler beheben, Abläufe besser machen, das ist immer das Ziel!“

Astrid Eggert

Meist geht es darum, Fehler zu beheben oder Arbeitsabläufe zu verbessern.

Auch ein Problem: Kunden verstehen unser Leistungsversprechen anders, als es gemeint ist. Bleibt dann Geld aus, mit dem sie gerechnet haben, sind sie sauer. Deshalb versuchen meine Kollegen, gerade die Vertragsbedingungen möglichst klar zu formulieren. Nicht immer ganz einfach.

Beschwerden unterliegen saisonalen Schwankungen. Mai oder September beispielsweise sind ‚klassische Kurmonate‘, mehr Kunden schicken Kurbelege. Erst später merken sie, dass sie gar keinen Kurtarif versichert haben. Das ist ärgerlich. Wir können dann nur raten, schon vorher nachzufragen. Anderes Beispiel: Im Januar reichen viele Kunden alle Belege für das letzte Jahr auf einmal ein. Nicht immer fangen wir diesen erhöhten Posteingang sofort auf. Die Kunden beschwerten sich dann, dass es zu lange dauert. Hier können wir nur um Verständnis bitten – und anregen, dass die Kunden weniger Belege auf einmal und nicht zum Jahresbeginn schicken.

Rund 90 Prozent aller Anfragen und Beschwerden lösen wir selbst und sofort. Sind die Fälle schwieriger, holen wir uns Rat bei unseren Ärzten oder Fachbereichen. Unser Ziel ist es, jede Beschwerde drei Tage nach Eingang erledigt zu haben; in der Praxis liegen wir bei 2,6 Tagen. Dauert es länger, geben wir dem Kunden Bescheid.

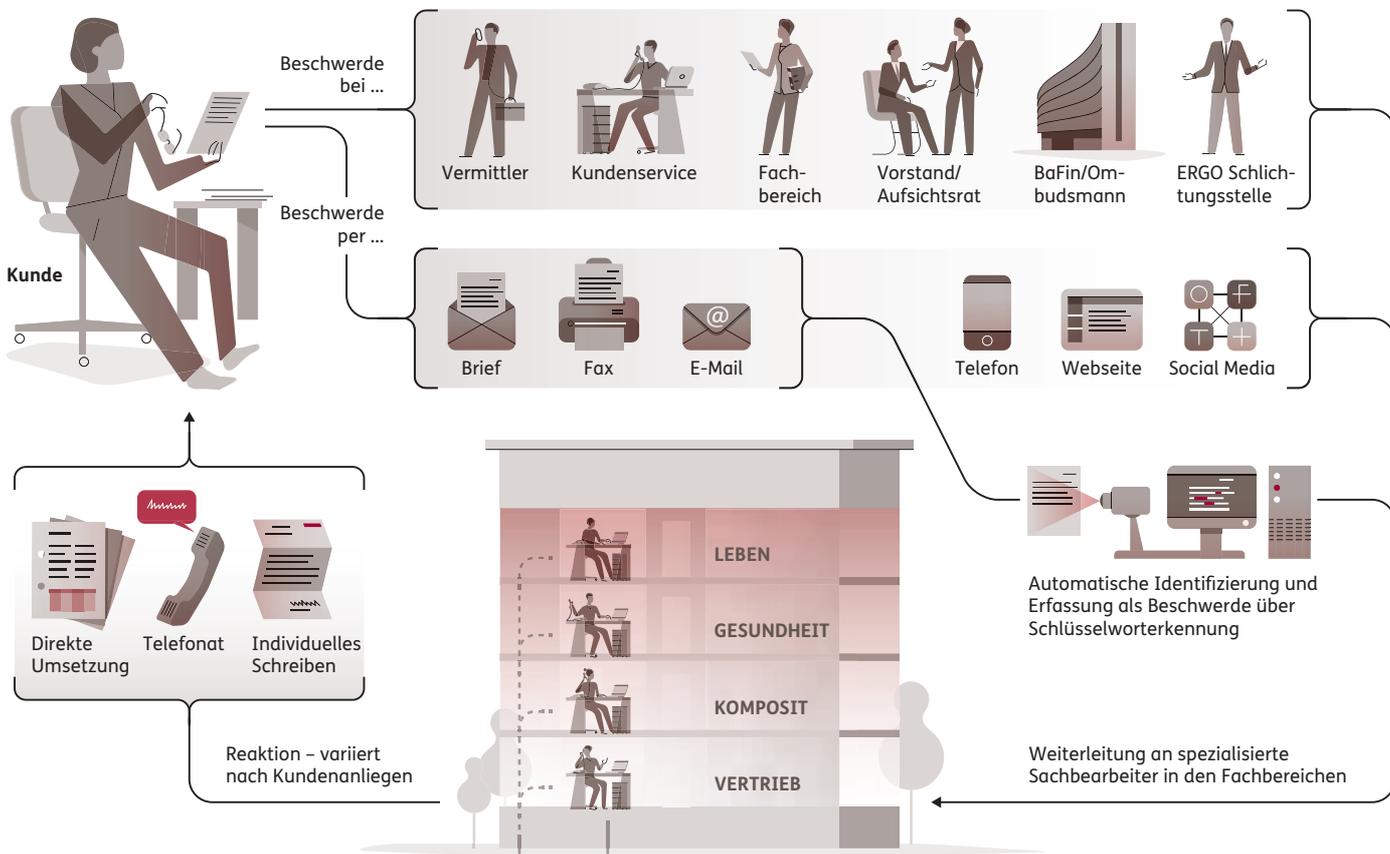
Seit einiger Zeit bieten wir einen neuen Service: Bei besonders anspruchsvollen Themen rufen wir die Kunden wenige Tage nach unserem Brief an. Wir fragen nach, ob unsere Antwort verständlich war und wir das Problem lösen konnten. Unsere Kunden nehmen diese Nachfrage sehr gut an, die meisten sind geradezu begeistert.“

Angelika Kohnke: „Bei mir landen alle Top-Beschwerden zur Kfz-Versicherung, also solche, bei der Kunden sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), den Vorstand, den Aufsichtsrat, den unabhängigen Ombudsmann für Versicherungen oder die ERGO Schlichtungsstelle gewandt haben. Der Großteil erreicht uns in Briefform, in Ausnahmefällen erhalten wir E-Mails. Es sind gut über 100 im Jahr, wobei wir 2013 zum ersten Mal unter 100 geblieben sind!“

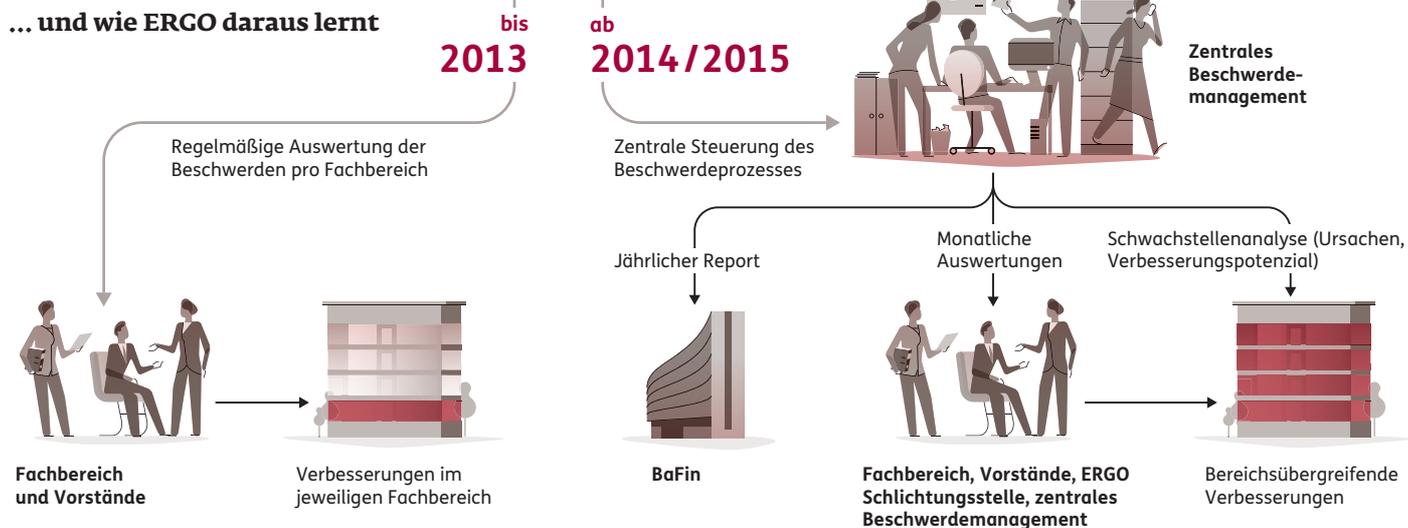
Wie bearbeitet ihr meine Beschwerde?

Wir nehmen jede Beschwerde sehr ernst. Dadurch haben wir die Möglichkeit, aus unseren Fehlern zu lernen. Denn die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns wichtig.

Wie Kunden sich beschweren ...



... und wie ERGO daraus lernt



In der Regel haben wir es mit Kunden zu tun, denen die ersten Antworten des Kundenservice Centers nicht reichen. Die meisten Kunden sind unzufrieden mit ihrem Schadenfreiheitsrabatt. Sie wollen, dass wir den gleichen Schadenfreiheitsrabatt wie bei der Vorversicherung anrechnen. Wir lassen uns den Rabatt von der Vorversicherung bestätigen. Wenn die Angaben bei dieser Abgleichung nicht übereinstimmen, müssen wir den Vertrag ändern und die Beiträge nachträglich erhöhen. Das gefällt natürlich keinem Kunden.

Die Bearbeitung sieht so aus: Ich schaue mir im Computer den Vertrag und alle Vorgänge dazu an. Nach dieser Recherche weiß ich meist, ob die Argumente des Kunden schlüssig sind. Ist alles eindeutig, fälle ich eine Entscheidung. Wenn nötig, fordere ich zur Klärung eine Stellungnahme beim Abteilungsleiter der zuständigen Zweigdirektion an. Sollte ein Kunde auf seinen Vermittler verweisen, ziehe ich den eventuell hinzu. Bei berechtigten Beschwerden sorgen wir für eine Korrektur. Manchmal können wir aber nicht helfen, weil die Bedingungen keinen Spielraum zulassen.

Ist alles geklärt und entschieden, formuliere ich ein Antwortschreiben. Das wird vom Vorstand und von meinem Bereichsleiter unterschrieben.

Sogenannte begründete und unbegründete Beschwerden halten sich ungefähr die Waage. In jedem Fall dauert die Bearbeitung zwischen acht und 14 Tagen.

„Hat der Kunde recht, ändern wir gleich unsere Entscheidung.“

Angelika Kohnke

Falls wir mehrere Kundenbeschwerden zu ähnlichen Themen erhalten, untersuchen wir die Gründe dafür. Wenn wir unklare Formulierungen finden oder Prozesse entdecken, die wir ändern sollten, dann kümmern wir uns darum.

Zum Beispiel wunderten wir uns, dass sich mehrere Kunden über Beitragsmahnungen beschwerten, ohne zuvor Rechnungen erhalten zu haben. Das konnten

wir kaum glauben, fanden aber heraus, dass für bestimmte Kunden tatsächlich keine Rechnungen ausgefertigt wurden – ein Fehler im System, der dann behoben werden konnte.“

Martina Heister: „Wir nehmen in unserem Team Beschwerden täglich von 7 bis 19 Uhr auf, und zwar ausschließlich telefonisch. Kunden melden sich aus allen Bereichen. Ende 2013 war beispielsweise das Thema „SEPA“-Umstellung ein Dauerbrenner. Kunden beklagten zu frühe oder zu späte Abbuchungen. Aber das war ja für alle Unternehmen ein dicker Brocken.

„Bis zu 90 Prozent der Beschwerden lösen wir sofort am Telefon!“

Martina Heister

Die meisten Beschwerden bekommen wir zur Krankenversicherung, hier haben Kunden einfach am häufigsten Kontakt mit ihrem Versicherer. Das Einreichen von Rechnungen ist ein Dauerbrenner. Wenn die Leistung nicht so hoch ist wie erwartet, sorgt das oft für Verdruss. Ebenso die Bearbeitungsdauer und somit der Zeitpunkt der Rechnungserstattung.

Wir lösen in der Regel 80 bis 90 Prozent aller Fälle direkt am Telefon; nur ein kleiner Teil braucht intensivere Betreuung darüber hinaus.

Oft kann man dem Kunden schnell klarmachen, dass etwa seine Tarife die entsprechende Leistung nicht vorsehen. Die meisten sind dann zufrieden, dass ihnen das einmal in Ruhe erklärt wird. Sollte das den Anrufer nicht überzeugen, kümmere ich mich als Gruppenleiterin darum. Eventuell ziehe ich noch interne Fachkollegen zu Rate, bevor ich den Kunden dann persönlich anrufe, um mit ihm seinen Fall zu besprechen.

Oder wir lassen die Beschwerdeführer direkt von einem Fachkollegen zurückrufen, der sich in dem Gebiet besser auskennt. Dafür haben wir im Computer einen sogenannten Briefkasten. Dort hinterlegen wir alle für die Experten wichti-

gen Infos, damit die sofort wissen, worum es geht.

Nur der allerkleinste Teil unserer Kunden ist auch nach diesen Gesprächen noch unzufrieden. Darunter sind manchmal einige wenige, die vielleicht einfach mal richtig Dampf ablassen wollen. Aber damit können wir als Profis natürlich umgehen.

Wir möchten den Anrufern so zügig wie möglich helfen und eine Erreichbarkeit für die Kunden von mindestens 80 Prozent sicherstellen. Diese Erreichbarkeit nehmen wir sehr ernst. Denn wir wissen, wie es frustriert, wenn man ein Problem hat und dann auch noch in einer Hotline nicht durchkommt.

Wir setzen im Durchschnitt für ein Gespräch drei Minuten an und fünf Minuten für die gesamte Bearbeitungsdauer eines Problems. Das mag sich erst einmal kurz anhören, aber wir nehmen uns trotzdem so viel Zeit wie nötig, um unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Diese durchschnittlich geringe Bearbeitungszeit liegt daran, dass die Gespräche teilweise extrem kurz sind – weil jemand vielleicht nur eine neue Adresse durchgeben will oder eine sehr einfache Frage hat.

Übrigens hören wir nicht nur Beschwerden bei unserer täglichen Arbeit. Wir bekommen oft auch Lob. Wenn wir bei Behandlungen ein schnelles Feedback geben oder Auszahlungen in der Lebensversicherung zügig geleistet werden, freuen sich die Leute, rufen uns an und bedanken sich.

Das ist für uns natürlich immer besonders schön.“



Astrid Eggert, Beschwerdebearbeitung der DKV in Köln



Angelika Kohnke, Kraftfahrt-Produktmanagement Düsseldorf



Martina Heister, Kundenservice Center in Köln

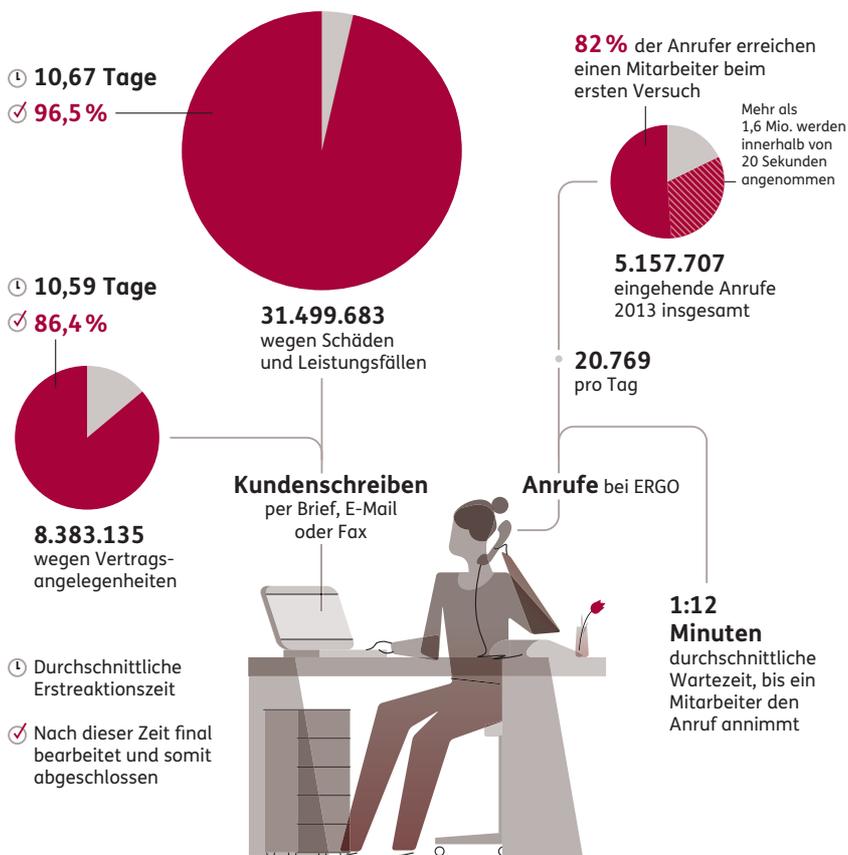
Kümmern: Zahlen & Fakten

Wenn es schnell gehen muss

Was wir unternehmen, wenn Sie uns wirklich brauchen. Und worüber sich Kunden am meisten beschweren.

Wir hören zu und helfen Ihnen

Wie schnell sind wir am Telefon? Wie schnell bearbeiten wir Anfragen?



Beschwerden

Worüber sich Kunden in 2013 geärgert haben

1. Ablehnung von Schäden/Kürzung von Leistungen
2. Dauer der Bearbeitung
3. Fehler bei der Bearbeitung
4. Anpassung von Beiträgen
5. Unzureichende Information

6.145 Top-Beschwerden haben uns 2013 erreicht*

12 Tage brauchen wir durchschnittlich, um eine Top-Beschwerde zu bearbeiten

* Top-Beschwerden nennen wir Beschwerden, die an den Aufsichtsrat, Vorstand oder an die ERGO Schlichtungsstelle gerichtet sind oder die uns über die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und den Ombudsmann erreichen.

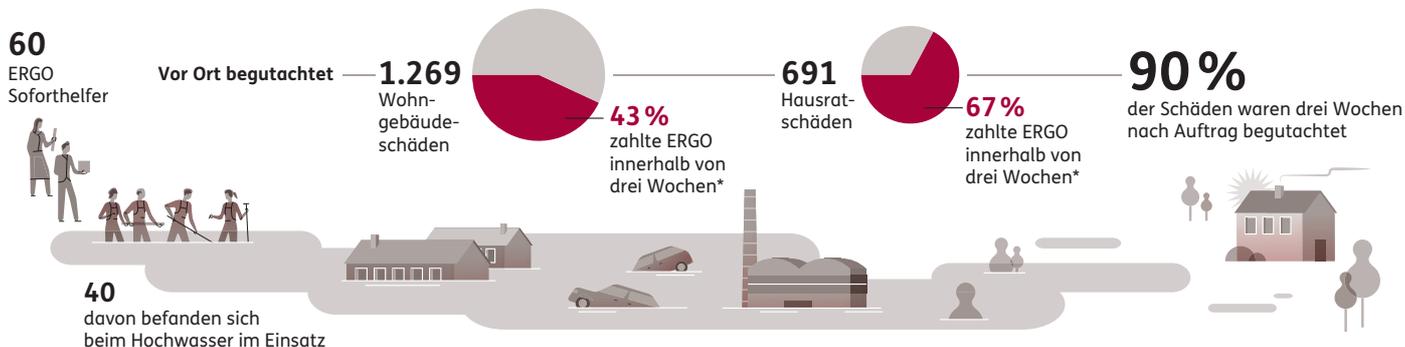
DKV Gesundheitsprogramme

Vorsorgen und kümmern: Zahl der Kunden, die an unseren Schulungen und Trainings teilgenommen haben



Soforthelfer – Hochwasser Mai/Juni 2013

So half ERGO vor Ort den Betroffenen in den Überschwemmungsgebieten



* Auch nach drei Wochen erfolgten nicht in allen Fällen Zahlungen, z.B., wenn Schäden von der Versicherung nicht abgedeckt waren oder die genaue Höhe des Schadens noch geklärt wird. **Quelle** ERGO

„Warum gibt es nicht den einen Vertrag? Eine Versicherung, die mich rundum schützt und absichert?“

Eine Unterschrift, ein Vertrag, eine Police. Für wirklich alles.

Viele unserer Kunden träumen davon.

Aber ob dabei eine gute Versicherung herauskommt?

Ein Gespräch zwischen Corina Kühnel vom Kundenbeirat und ERGO Fachmann Rudolf Kayser.

Corina Kühnel: Im Kundenbeirat haben wir eine allumfassende Versicherung oft diskutiert. Einige Mitglieder wollten ihre Versicherungen lieber weiterhin individuell zusammenstellen, andere möchten mit einer Unterschrift alles erledigt wissen. Warum gibt es das noch nicht?

Rudolf Kayser: So eine Versicherung für alles wünschen sich viele. Aber der Gesetzgeber hat das sogenannte Spartenrennungsprinzip festgelegt: Leben-, Kranken- und Sach- bzw. Unfallversicherungen müssen stets getrennt sein.

Kühnel: Warum ist das so?

Kayser: Weil so die Kunden aus Sicht des Gesetzgebers besser geschützt werden. So wird etwa verhindert, dass Kunden in der Lebensversicherung für Verluste bei der Kfz-Versicherung aufkommen müssen.

Kühnel: Für mich klingt das ein bisschen wie eine Entschuldigung, nach dem Motto: Uns Versicherern sind die Hände gebunden, wir können nichts machen.

Kayser: So soll es nicht klingen, aber wir werden die Gesetze nicht ändern können. Aber wir gehen gerade einen anderen Schritt, einen, der einiges erleichtern wird:



„Welche Versicherungspakete machen Sinn? Wie funktionieren sie?“, wollte Corina Kühnel wissen

Wir schaffen ein übergreifendes Ressort, das inklusive der Schadenregulierung die komplette Kundenbetreuung übernimmt.

Kühnel: Das kommt mir nicht so neu vor. Wenn ich im Kundenservice Center anrufe, wird mir doch in allen Belangen geholfen. Wo ist da die Verbesserung?

Kayser: Heute melden Sie einen Unfall oder einen Haftpflichtschaden in der Regel telefonisch im Kundenservice Center. Die Bearbeitung und Prüfung erfolgt aber in verschiedenen Fachabteilungen. In Zukunft liegt das in einer Hand, alles wird einfacher und schneller. Das ist nur ein Beispiel – wir drehen an vielen Stellschrauben und verbessern den Service insgesamt.

Kühnel: Schön, wenn der Service besser wird. Aber was hat das mit einer Versicherung für alles zu tun?

Kayser: Das Ziel ist dasselbe. Es geht darum, es dem Kunden überall so einfach wie möglich zu machen – trotz Einhaltung der Spartenrennung. Zusätzlich haben wir unsere Lebensphasen-Pakete modernisiert. Das geht los mit dem Paket „Start“ für junge Leute. Darin enthalten ist die wichtige Berufsunfähigkeitsversicherung, hinzu kommen: Haftpflicht, Hausrat, die Unfallversicherung und Rechtsschutz.

Kühnel: Das klingt mir aber ein bisschen zu umfangreich und zu teuer für junge Menschen.

Kayser: Moment! Das ist alles individuell und flexibel zu gestalten, wie auf einer



Engagiert: Corina Kühnel und Rudolf Kayser diskutierten im Hamburger Café Gretchen's Villa



Einigkeit nach dem Gespräch: Nicht alles, was Kunden gerne hätten, wird vom Gesetzgeber erlaubt. Aber das darf keine Ausrede für eine Versicherung sein, sich nicht um bessere Lösungen zu bemühen

Speisekarte. Was man nicht haben möchte, schmeißt man raus. Wenn man die wichtigsten Risiken absichert, bleiben wir sicherlich unter 100 Euro monatlich.

Kühnel: Wenn ich an meine eigenen Kinder denke, die noch studieren: Was sollen die mit einer Berufsunfähigkeitsversicherung anfangen? Die haben ja noch nicht mal Berufe!

Kayser: Ausbildung und Studium sind berufsorientiert, insofern macht auch eine derartige Absicherung Sinn. Meine Kinder habe ich auch so versichert. Paradebeispiel für den richtigen Versicherungsschutz ist für mich unser Kunde David Behre, der heute als behinderter Hochleistungssportler für uns wirbt. Er hat als Schüler beide Unterschenkel durch einen Unfall verloren. Ohne Unfallschutz müsste er heute vielleicht von Hartz IV leben!

Kühnel: Gibt es auch Pakete für die Zeit danach, die wie „Start“ funktionieren?

Kayser: Gibt es. Im Anschluss folgen „Plus“ und „Vital“. Der erste Job, die erste eigene Wohnung, die Bedürfnisse ändern sich, also sollten sich auch die Policen ändern. Und für die Zeit, wenn die Kinder aus dem Haus sind und man nicht mehr berufstätig ist, gibt es das „Vital“-Paket: Bei Best Agern verändert sich häufig der Haushalt, die Haftpflicht kann verkleinert werden, Pflegeaspekte werden eventuell wichtiger.

„Ein Ziel bei ERGO: nur noch ein Ansprechpartner für den Kunden – und zwar für alles!“

Rudolf Kayser

Kühnel: Wie viele Unterschriften muss ich bei so einem Paket leisten?

Kayser: Ein Antrag und darauf eine Unterschrift. Das ist ja das Schöne.

Kühnel: Wenn ich aus einem Teil des Paketes aussteige, bricht dann der gesamte Versicherungsschutz zusammen?

Kayser: Was Sie nicht mehr wollen, können Sie vereinbarungsgemäß kündigen. Die übrigen Verträge laufen weiter – aber unter Umständen mit neuen Beiträgen.

Kühnel: Was ist dann noch der Unterschied zu einer Versicherung für alles?

Kayser: Einiges. Naturgemäß kann es keinen Einheitsbeitrag geben, und wegen der individuellen Wahlmöglichkeiten der Bausteine kann es zu mehreren Abbuchungen kommen. Wegen des Paket-Charakters können wir ab drei Verträgen einen Rabatt

von zehn Prozent geben. Zudem denken wir über weitere Vorteile nach – etwa übergreifende Assistenzleistungen.

Kühnel: Durch die Arbeit im Kundenbeirat weiß ich, dass Sie an einem Paket für Kinder arbeiten. Wie weit ist das?

Kayser: Unser First-Class-Kinderpaket ist eine Art Pilotprojekt. Die Frage war: Wie können wir ein Produkt schaffen, das Eltern – trotz Spartenrennung – möglichst eine Problemlösung aus einem Guss bietet. Egal, ob das Kind schwer erkrankt ist oder einen Unfall hatte. Im Notfall das Beste fürs Kind: Die geplanten Leistungen reichen vom Termin beim Herzspezialisten über individuelle Reha-Therapien bis zur finanziellen Unterstützung durch eine Kapitalzahlung. Und alles mit genau einem Ansprechpartner bei ERGO, der dem Kunden bei Bedarf mit unseren Dienstleistern den Weg durch den Dschungel der medizinischen Möglichkeiten zeigt.

Kühnel: First Class klingt vor allem teurer. Die Spartenrennung werden Sie damit auch nicht aufheben, oder?

Kayser: Teuer würde ich nicht sagen, es wird bei ungefähr 30 bis 35 Euro Monatsbeitrag liegen. Die Spartenrennung heben wir damit nicht auf, aber der Kunde wird sie nicht mehr wirklich spüren. 2015 könnte es losgehen.

Kühnel: Kann ich das Paket auch nutzen, wenn ich nicht bei der DKV, sondern gesetzlich krankenversichert bin?

Kayser: Gerade dann! Dieses Paket richtet sich mit den Zusatzleistungen der DKV vor allem an gesetzlich Versicherte.

Kühnel: Aber muss der Name First Class sein? Mich als Normalbürger stößt der elitäre Anspruch ab.

Kayser: Wir hören auf unsere Kunden, deshalb verspreche ich Ihnen, dass es nicht „First Class“ heißen wird! Es soll einen Namen haben, der schon so klingt, dass Sie als Kunde denken: Das muss ich haben.

Kühnel: Oh, das werden wir aber auf jeden Fall prüfen, wenn es auf den Markt kommt. (Beide lachen.)

Corina Kühnel ist Angestellte und lebt in Braunschweig. Sie ist Mitglied im ERGO Kundenbeirat. Rudolf Kayser leitet bei ERGO das Spartenmanagement Unfall. Er ist Projektleiter für die Entwicklung von Zielgruppen-Paketen in Hamburg.

„Was macht ERGO eigentlich für Unternehmer?“

ERGO Vorstand Christian Diedrich erklärt, was Handwerksbetriebe, Start-ups und Industriekonzerne brauchen. Und wie ERGO sie unterstützt.

Christian Diedrich: „Geschäftskunden und Privatkunden haben so manche Gemeinsamkeiten. Bei beiden ermitteln wir zum Beispiel zunächst immer die Risiken und das vorhandene Risikobewusstsein. Wo drohen mögliche Schäden? Welche Risiken möchte und kann ein Kunde selbst tragen? Was beim Privatkunden die Hausratversicherung, ist für das Unternehmen die Gebäudeinhaltsversicherung. Die Parallele zur Berufsunfähigkeitsversicherung ist die Betriebsunterbrechungsversicherung.“

Wir machen uns immer ein genaues Bild von unserem Kunden, und zwar vor Ort. Bei Firmenkunden fragen wir: Was wird produziert? Und mit welchen Mitteln? Wie sieht die Lieferanten- und Abnehmerstruktur aus? Mindestens zwei Wochen brauchen unsere Fachleute, um sich einen umfassenden Eindruck zu verschaffen. Bei sehr großen Betrieben kann das aber auch Monate dauern.

Für Unternehmen bieten wir grundsätzlich maßgeschneiderte Lösungen. Wichtig ist, dass der Kunde eine möglichst klare Vorstellung hat, welche Risiken er tragen will und ob er die entsprechenden finanziellen Mittel zur Verfügung hat. Ein Start-up etwa steht grundsätzlich zwar ähnlichen Risiken gegenüber wie ein etablierter Betrieb, verfügt aber selten über die Mittel, diese Risiken selbst abzudecken.

Unser Ziel ist es nicht, möglichst viel zu versichern, sondern nur die richtigen Risiken. Manchmal stoßen wir dabei auch an unsere Grenzen. Nehmen wir an, ein Be-

trieb lagert mit großem Aufwand einen Rohstoff ein, der in Zukunft wertvoll werden könnte, es aber noch nicht ist. Wie bemisst man hier einen möglichen Schaden? Das sind natürlich alles knifflige Fragen, die kreative Lösungen brauchen.

Aber auf Erreichtem darf man sich nicht ausruhen. Ein neues Produkt ist die Kautionsversicherung: Oft müssen Anbieter Bürgschaften stellen, etwa im Bauhandwerk, wo es um langjährige Gewährleistungspflichten geht. Dafür müssen sie

„Wir schauen uns jeden Betrieb vor Ort ganz genau an. Das dauert mindestens zwei Wochen, manchmal auch Monate!“

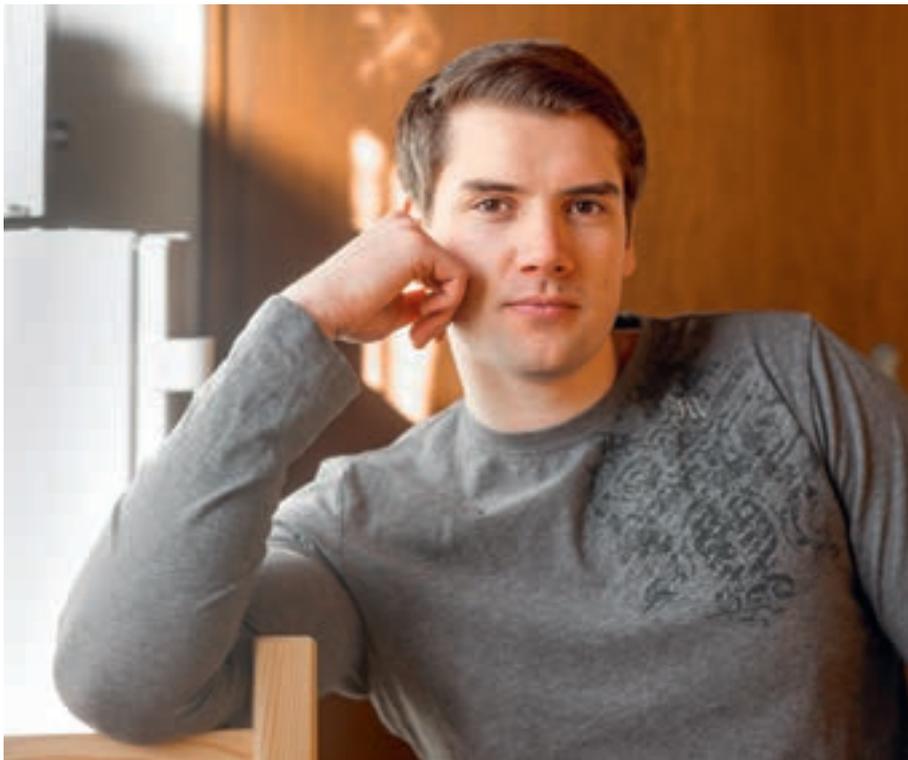
Damit wir Risiken zeichnen können, erarbeiten wir mit Kunden regelmäßige Präventionsmaßnahmen, die Gefahren minimieren: Ein Sägewerk ohne besondere Brandschutzvorrichtungen würden wir nicht versichern. Das gleiche Werk mit Sprinkleranlage, Alarmplänen und Regeln zur Arbeitssicherheit dagegen schon. Das ist ein wesentlicher Teil unseres Jobs: dem Kunden bei der Vermeidung von Schadenfällen zu helfen. Materiellen Schaden können wir ersetzen, nicht aber den Imageschaden, den ein Unternehmer erleidet. Oder Ausfälle, weil seine Kunden zur Konkurrenz wechseln. Es ist diese Beratung, die unsere Partner schätzen. Wir sind ein bisschen stolz, dass nach einer Umfrage des Deutschen Instituts für Servicequalität ERGO Anfang des Jahres 2014 von deutschen Unternehmen zum besten Industrierversicherer gewählt wurde.

entsprechend Kapital bereithalten. Wenn sie dafür eine Versicherung abschließen, bieten sie Auftraggebern die wichtige Garantie – ohne Kapital zu binden.

Ein neues, immer wichtigeres Feld für Unternehmen sind Cyberrisiken. Auch dafür wollen wir so bald wie möglich Versicherungsschutz bieten. Dafür brauchen wir Experten, die mit ihrem Know-how aktuelle und zukünftige Risiken abschätzen können. Nur so können wir Kunden maßgeschneiderte Lösungen bieten. Da steht die gesamte Branche noch am Anfang. Es bleibt in jedem Fall spannend.“



Christian Diedrich ist Mitglied des Vorstands der ERGO Versicherungsgruppe und verantwortlich für die Schaden-/Unfallversicherung und den Rechtsschutz.



Florian Ziche musste sich als BWL-Student schon mit vielen komplexen mathematischen Problemen herumschlagen, aber die Kalkulation von Lebenserwartungen gehörte nicht dazu

„Wie berechnet ihr ein Leben?“

Damit ein Versicherer ein langes Leben finanziell absichern kann, muss er sich auch intensiv mit dem Sterben auseinandersetzen.

Martin Hintz ist Versicherungsmathematiker. Hier erklärt er, wieso er und seine Kollegen ständig mit dem Tod von Kunden rechnen – ohne darauf zu hoffen.

Martin Hintz: „Wenn jemand bei uns Kunde wird, interessiert uns Versicherungsmathematiker die Frage: Wie groß ist die Wahrscheinlichkeit, dass dieser Mensch im nächsten Jahr stirbt? Oder im übernächsten? Oder in zwanzig Jahren? Das klingt makaber, finde ich auch. Es ist aber notwendig, um Tarife zu berechnen.“

Wir ermitteln die Sterbewahrscheinlichkeiten unserer Kunden auf der Grundlage der langjährigen Erfahrungen, die wir mit unseren Versichertenbeständen sammeln konnten. Dabei kalkulieren wir vorsichtig: Zum Beispiel bei einer Risikolebensversicherung rechnen wir in unseren

Tarifen mit mehr Todesfällen, als man im Mittel erwarten würde. Bei einer Rentenversicherung ist es andersherum.

Wir gehen also bei der Rentenversicherung rechnerisch von einer längeren Lebensdauer unserer Kunden aus als bei der Risikolebensversicherung. Dafür werden wir oft kritisiert – aber wir müssen es tun, um gegen zukünftige Entwicklungen gewappnet zu sein. Wenn zum Beispiel die Medizin größere Fortschritte macht als vorhergesehen, dann sterben unsere Kunden später als erwartet und beziehen längere Rente. Das muss ein Versicherer leisten können. Wenn solche Veränderungen aus-

bleiben, erzielt die Versicherung Überschüsse. Sie kommen zum größten Teil wieder unseren Kunden zugute.

Aus diesen für Laien vielleicht sonderbaren Überlegungen darf man nicht folgern, dass wir allen Kunden einen frühen Tod wünschen, weil das etwa für Rentenversicherungen günstiger wäre. Wir brauchen diese Form der Sterblichkeitsanalysen schlichtweg, um die Versicherungsbeiträge zu berechnen.

Viele Faktoren beeinflussen die Sterblichkeit. Den größten Einfluss haben das Alter und das Geschlecht. Gleichzeitig lassen diese beiden Eigenschaften sich auch zuverlässig erfassen und kontrollieren. Frauen leben länger als Männer. Aber seit Dezember 2012 dürfen wir geschlechtsspezifische Unterschiede nicht mehr in den Lebensversicherungstarifen berücksichtigen – das sind verbindliche Vorgaben des Gesetzgebers. Also müssen wir nun auch das Mischungsverhältnis der Geschlechter unserer künftigen Kunden möglichst präzise vorhersagen.

Weitere Kriterien wie Familienstand oder Body-Mass-Index haben ebenfalls einen Einfluss auf die Sterblichkeit. Sie sind aber oft nicht genau bekannt und können sich natürlich auch jederzeit ändern. Deshalb berücksichtigen wir sie grundsätzlich nicht in der Kalkulation. Bei einigen unserer Tarife unterscheiden wir aber auch nach dem Beruf oder nach dem Rauchverhalten.

Bei unseren Tarifikalkulationen spielen auch Kosten eine wichtige Rolle. Dazu gehören Abschluss-, Verwaltungs- und Regulierungskosten. Viele Kunden glauben, dass vor allem die Vermittlerprovisionen die Preise in die Höhe treiben. Diese Provisionen sind aber nur für einen Teil der Abschlusskosten verantwortlich. Und die machen wiederum nur einen Teil der Gesamtkosten aus. Als großer, kundenorientierter Versicherer haben wir natürlich auch Kosten aus der Antragserfassung, Risikoprüfung, Bestandsverwaltung, Leistung, Geschäftssteuerung und anderen Bereichen. Das wird manchmal übersehen.“



Martin Hintz ist Versicherungsmathematiker bei ERGO und leitet in Hamburg das Team Aktuarielle Rechnungsgrundlagen und Datenanalysen.

Entwickeln: Zahlen & Fakten

Unser Fortschritt im Netz

Wie wir auf veränderte Bedürfnissen mit neuen Angeboten reagieren.
Und wie aktiv Kunden unseren Onlineservice nutzen.

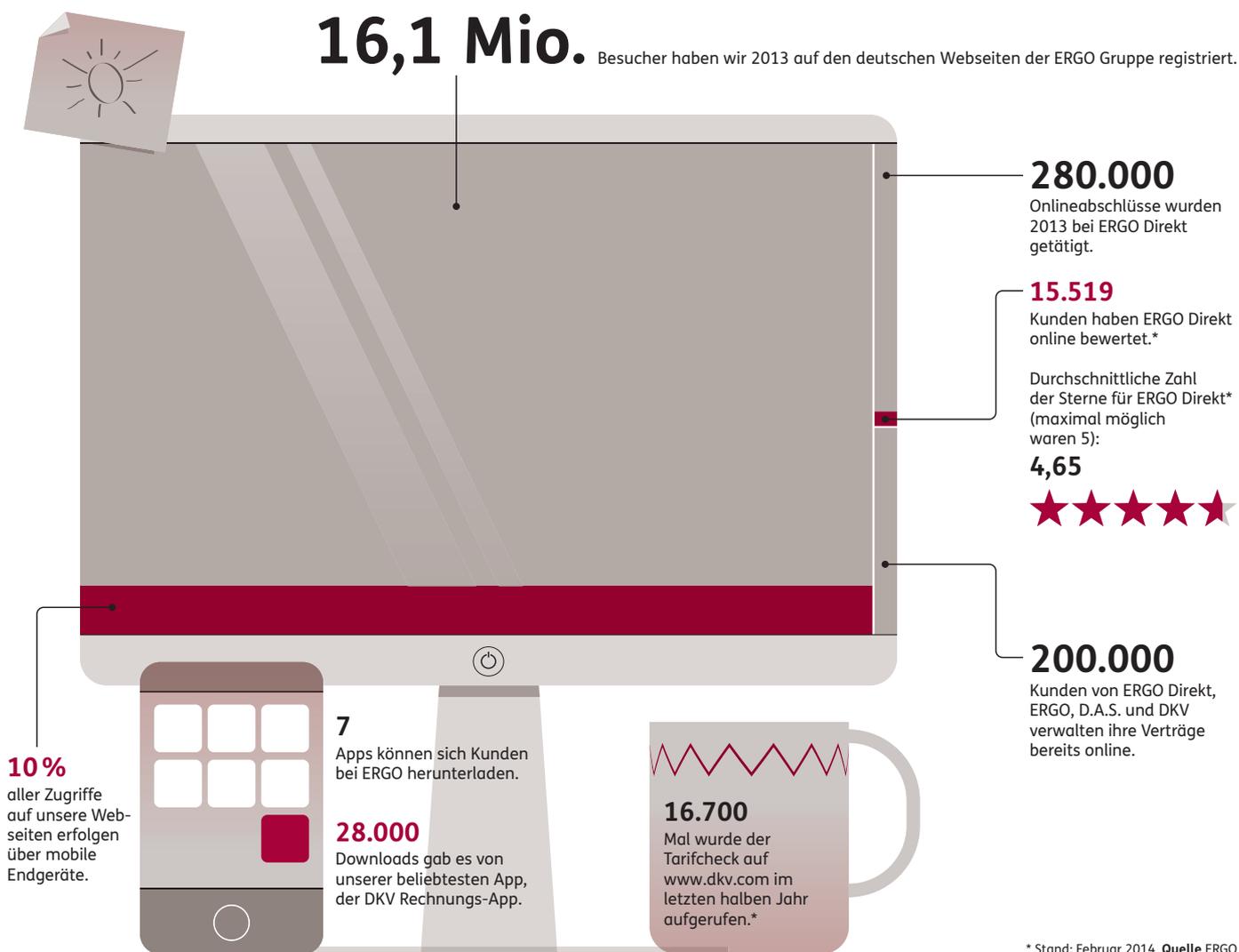
Entwickeln

Die sechs wichtigsten Gründe für ERGO, ein Produkt zu entwickeln – oder ein neues zu erfinden:

- 1** Veränderte Kundenbedürfnisse
- 2** Neue Risiken durch technologische Innovationen
- 3** Veränderung rechtlicher Rahmenbedingungen
- 4** Neue Verbraucherschutzbedingungen
- 5** Differenzierung von Wettbewerbern
- 6** Erschließung neuer Zielgruppen

ERGO online

Immer mehr Kunden nutzen die Internetseiten von ERGO, um ihre Verträge und Daten selbst zu verwalten



* Stand: Februar 2014 Quelle ERGO

„Wer kontrolliert eigentlich ERGO?“

Beinahe 30.000 Menschen arbeiten in Deutschland für ERGO. Das entspricht der Größe einer Kleinstadt. Ganz klar, dass auch wir Wächter brauchen.

Wir stellen vor: Drei Menschen, die darauf achten, dass bei ERGO alles mit rechten Dingen zugeht.

Ein Datenschützer, ein Anlagenschützer und ein Compliance Officer.

„Wie sicher sind meine Daten?“

Horst Junghardt passt auf, dass mit Kundeninformationen kein Missbrauch getrieben wird. Er ist der Datenschutzbeauftragte.

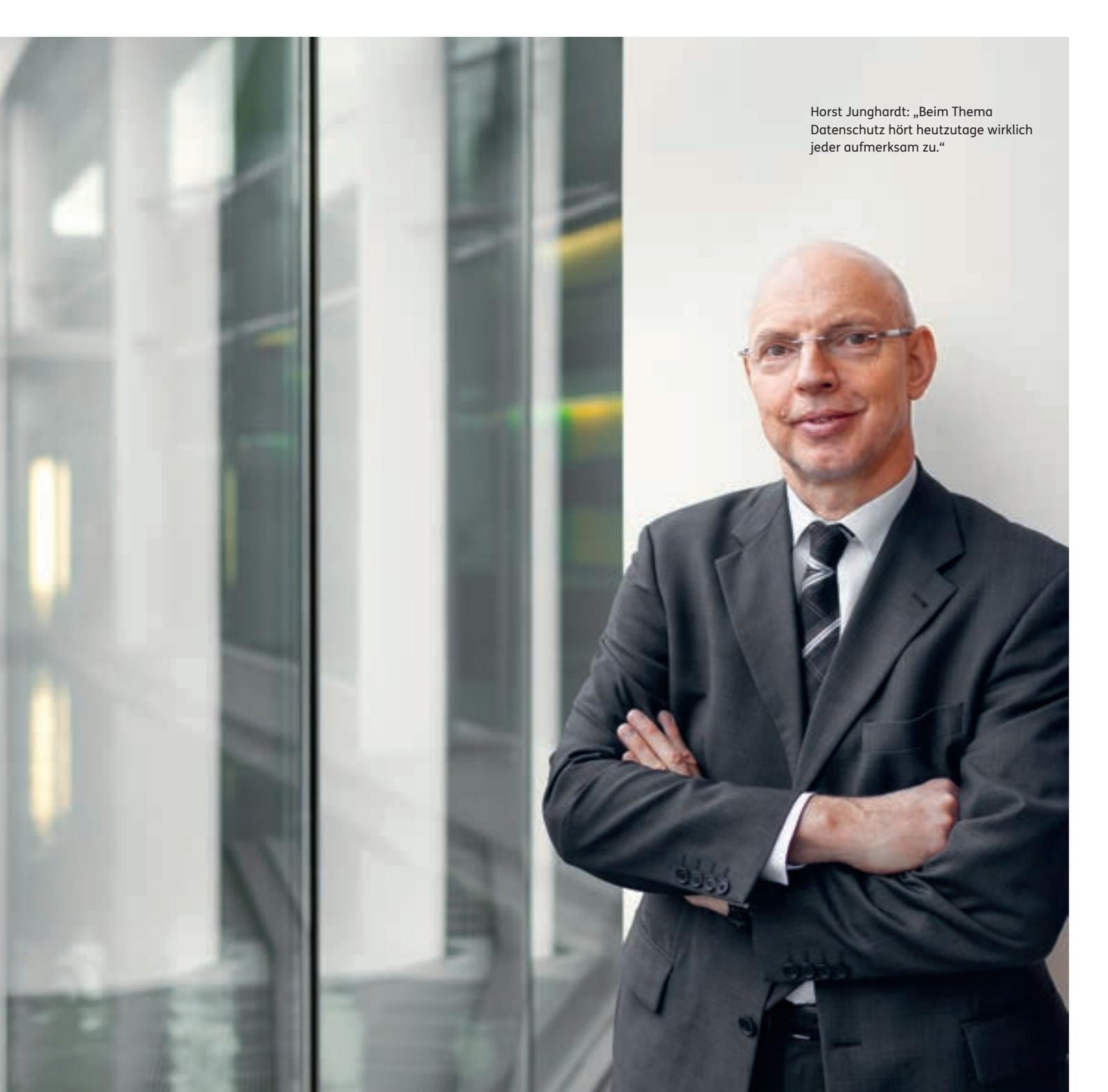
Dass sein Job und sein Know-how im Kollegenkreis mal so im Mittelpunkt stehen würden, hat Horst Junghardt nicht geahnt. Hackerangriffe, NSA-Affäre, Datenklau – die Zeitungen sind voll mit aufsehenerregenden Berichten.

Dabei hat ihn die NSA-Überwachungsaffäre kaum überrascht. Das Internet hielt Junghardt schon davor nicht für sicher. „Deswegen gibt es bei ERGO die Vorschrift, dass sensible Kundendaten per E-Mail nur verschlüsselt übers Internet verschickt werden dürfen.“ Für die interne Kommunikation gibt es ein eigenes Netz,

und selbst hier sollen streng vertrauliche Nachrichten verschlüsselt übermittelt werden.

Junghardts Motto: „Es gibt keinen absoluten Schutz. Aber wir minimieren die Risiken!“ So ist der ERGO Hauptrechner nicht direkt über das Internet anzusteuern. Hochmoderne Firewalls schützen die Computer der Mitarbeiter vor Angriffen von außen. „Versuche, da einzudringen, gibt es laufend, aber das ist im Web normal“, sagt der Experte entspannt. Intern sind die Zugriffsrechte der Mitarbeiter beschränkt. Sie dürfen nur auf die Kundenda-





Horst Junghardt: „Beim Thema Datenschutz hört heutzutage wirklich jeder aufmerksam zu.“

ten zugreifen, die sie für ihre Arbeit benötigen. „Wenn kriminelle Energie vorhanden wäre, könnte man Missbrauch nur schwer verhindern. Aber das hatten wir noch nie.“

Junghardt und seine vier Mitarbeiter sorgen dafür, dass die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen immer und überall berücksichtigt werden. Als Datenschutzbeauftragter ist er nicht weisungsgebunden und kann sich bei Problemen direkt an den Vorstand wenden. Manchmal beschwerten sich Kunden über Anrufe anderer Versicherer, die seltsamerweise genau wissen,

wann ihre ERGO Police abläuft. Ein Datenleck? Der Datenschutzbeauftragte winkt ab. Dahinter steckt fast immer ein Vermittler, der zur Konkurrenz gewechselt ist. Im Notfall fordert ERGO von diesem eine strafbewehrte Unterlassungserklärung.

Nicht erst seit der NSA-Affäre ist das Interesse groß. Täglich fragen Kollegen um Rat, Kunden wollen wissen, was ERGO über sie gespeichert hat. Übrigens: Diese kostenlose Auskunft ist ein verbrieftes Recht. Junghardt: „Früher haben viele beim Stichwort Datenschutz gegähnt. Heute hört wirklich jeder aufmerksam zu!“

„Wer schützt ERGO vor Verstößen?“

Britta Dahl achtet darauf, dass sich niemand Geld zustecken lässt, Interessenskonflikte vernünftig gehandhabt werden – und Mitarbeiter entsprechend geschult werden. Sie ist Compliance Officer.

Britta Dahl: „Geschenke über 40 Euro müssen abgelehnt oder abgegeben werden.“



Wo hört die kleine Aufmerksamkeit auf, wo fängt Bestechung an? Bei einer Flasche Wein? Bei einer Einladung ins Feinschmeckerlokal? Solche Fragen klärt Britta Dahl. Sie kümmert sich mit ihren Kollegen um die Einhaltung aller Regeln bei ERGO. Dazu gehört die Annahme und Vergabe von Geschenken und Einladungen, aber auch das richtige Verhalten auf Incentivereisen. Das sind Veranstaltungen, die zur Motivation der Mitarbeiter und Geschäftspartner veranstaltet werden.

Ihre Abteilung heißt „Compliance“ – im Deutschen gibt es dafür keinen eigenen Begriff, „Einhaltung von Regeln“ trifft es noch am ehesten. Dazu gehören geltende Gesetze, aber auch hausinterne Bestimmungen. Die leitenden Führungskräfte wurden auf Schulungen für das Thema sensibilisiert. Dieses Jahr soll auch bei allen anderen Mitarbeitern das Bewusstsein für richtiges Handeln im Geschäftsalltag geschärft werden.

Zum Beispiel Interessenskonflikte. Jedes Unternehmen muss die Grenze selbst definieren. „Bei uns liegt die Grenze bei 40 Euro. Höherwertige Geschenke darf niemand annehmen. Wer sie nicht ablehnen kann, muss sie bei uns abliefern“, erklärt Britta Dahl. Am Jahresende werden alle Geschenke verlost. Der ERGO Betriebsrat bestimmt, wohin der Erlös gespendet wird.

Bei Essen hingegen gibt es keine Preisgrenze. „Jeder Mitarbeiter muss sehen, ob die Einladung eine Entscheidung beeinflussen soll oder angemessen erscheint. Im Zweifel muss er seinen Vorgesetzten oder uns einschalten.“

Dahl mag ihre Aufgabe, weil sie mit Menschen zu tun hat, Einblick in viele Unternehmensbereiche zulässt und dadurch nie langweilig wird. Aber sie weiß auch: Für manche Mitarbeiter klingt „Compliance“ noch immer fremd. Es gibt Misstrauen, Furcht vor Überwachung. „Dabei ist das gar nicht unsere Aufgabe. Viele wissen noch nicht genau, was wir machen.“

Aber sie merkt auch: Das ändert sich. Immer öfter werden sie und ihre Kollegen um Rat gefragt.



Carsten Eidmann: „Wir achten darauf, bei unseren Kapitalanlagen nie alles auf nur eine Karte zu setzen.“

„Wer passt auf das Geld der Kunden auf?“

Carsten Eidmann wacht mit seinen Kollegen darüber, dass die Regeln bei der Kapitalanlage in der ERGO beachtet werden. Er leitet die Abteilung Kapitalanlagen Aufsichtsrecht.

„Safety first“ – Sicherheit geht vor. Die Pilotenregel gelte auch für die Vermögensanlage von ERGO, so Carsten Eidmann. Und das nicht erst seit der Finanzkrise. „Schließlich versichern wir Kunden, dass sie ihre vertraglich zugesagte Leistung auch erhalten.“

Jeder Versicherer muss ein strenges, umfangreiches gesetzliches Regelwerk beachten, wenn er Kundengelder anlegt. Die Umsetzung kontrolliert die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Eidmann und sein hoch spezialisiertes Team prüfen, ob geplante oder getätigte Anlagen – bei ERGO umfassen sie mehr als 100 Milliarden Euro – den Anforderungen entsprechen.

„Wir schauen uns zum Beispiel an, wie viel in eine einzelne Anlageklasse oder bei einem einzelnen Schuldner platziert wird“, erläutert Eidmann. Denn die Risiken der Kapitalanlage begrenzt der Gesetzgeber auch dadurch, dass ein Versicherer nicht „alles auf eine Karte“ setzen darf. Er muss seine Anlagen angemessen mischen und streuen. Beispielsweise sind Aktien nur bis maximal 35 Pro-

zent des Vermögens zulässig; in der Regel investieren Versicherer aber deutlich weniger. Und bei einem Schuldner dürfen grundsätzlich nicht mehr als fünf Prozent der Anlagen allokiert werden.

Neben Sicherheit beurteilen Eidmanns Spezialisten Renditeaussichten und Liquidität einer Anlage. „Wir prüfen bereits bei der Investition, ob sich die Anlage später problemlos wieder verkaufen lässt, wenn wir das Geld für die Auszahlung der Leistungen benötigen. Gibt es hier Einschränkungen in Bedingungen oder Vertragsklauseln, wirken wir in Verhandlungen auf Anpassungen hin oder investieren gegebenenfalls nicht“, so Eidmann.

Nicht zuletzt berät das Team die Kollegen zu aufsichtsrechtlichen Aspekten, etwa wenn sie Verträge ausgestalten. „Das ist besonders dann herausfordernd, wenn externe Partner die speziellen Anforderungen an die Kapitalanlage eines Versicherers nicht so genau kennen. Dann gilt es, Überzeugungsarbeit zu leisten“, so Eidmann. Immer getreu dem Grundsatz: Sicherheit zuerst.

„Jedes Jahr steigen die Beiträge für meine private Krankenversicherung. Das macht mir Angst. Was passiert, wenn ich alt bin?“

Wir alle leben länger. Und profitieren von verbesserter medizinischer Versorgung. Dadurch steigen auch die Kosten für alle – und die Beiträge.

Gesundheitsexperte Benno Schmeing erklärt die Hintergründe. Und was die DKV unternimmt, um auch im Alter die Beiträge bezahlbar zu halten.

Benno Schmeing: „Wir verstehen die Sorgen unserer Kunden, die eine Beitragserhöhung erhalten und sich dann die Frage stellen, ob die Beiträge im Alter bezahlbar bleiben. Vorweg: Es gibt zwei wichtige Ursachen für Beitragserhöhungen. Zum einen leben wir Menschen immer länger. Dies ist eine erfreuliche Entwicklung, aber Ältere haben auch einen höheren Bedarf an medizinischen Leistungen. Zum anderen steigen die Preise im medizinischen Sektor deutlich stärker als die Lebenshaltungskosten. Das liegt auch an besseren Behandlungsmethoden, die leider oft auch teurer sind. Nehmen Sie zum Beispiel die neuen Lasermethoden in der Augenheilkunde oder die Magnetresonanztomografie und andere apparateintensive Behandlungen.

Die Kehrseite des Fortschritts sind steigende Leistungsausgaben. Laut Gesetz dürfen wir diese Steigerungen aber nicht von Anfang an berücksichtigen. Deswegen müssen wir die Beiträge von Zeit zu Zeit anpassen.

Unser Ziel ist es, dies möglichst kontinuierlich zu tun, damit es nicht zu Verunsicherung bei unseren Beitragszahlern kommt. Allerdings sind wir hier nicht völlig frei. Wir können nur unter sehr strengen Rahmenbedingungen die Beiträge erhöhen. Die tatsächlichen Leistungsausgaben müssen in der Regel mindestens fünf Prozent höher ausgefallen sein als ursprünglich kalkuliert. Beitragssprünge lassen sich daher leider aus den genann-

ten Gründen nicht gänzlich ausschließen. Gleichzeitig tun wir alles Mögliche dafür, die Beiträge im Alter zu stabilisieren.

Hierfür wurden in den vergangenen Jahren einige Instrumente entwickelt: So wurde ein gesetzlicher zehnprozentiger Beitragszuschlag für privat Krankenversi-

„Wir versuchen alles, um die Beiträge ab 65 möglichst stabil zu halten. Und: Keiner verliert seinen Versicherungsschutz!“

cherte eingeführt. Der wird dafür genutzt, ab dem 65. Lebensjahr die Beiträge stabil zu halten bzw. erforderliche Beitragsanpassungen abzufedern. Außerdem setzen wir fast alle Überschüsse, die wir durch Zinsgewinne am Kapitalmarkt erzielen, für die Beitragsstabilisierung im Alter ein. Aufgrund der niedrigen Zinsen standen uns in den letzten Jahren dafür allerdings deutlich weniger Mittel zur Verfügung. Daher haben wir bei der Kalkulation der neuen Unisextarife den Rechnungszins abgesenkt, um die Chance zu haben, wieder mehr Überschüsse zur Stabilisierung der Beiträge im Alter aufzubauen.

Unsere Kunden haben zudem ein gesetzlich verbrieftes Recht, ihren Tarif zu wechseln. Günstigere Tarife bieten in der Regel aber auch geringere Leistungen. Beim branchenweit einheitlichen Basistarif zahlen die Kunden nicht mehr, als ein

gesetzlich Versicherter maximal bezahlt. Sie bekommen aber auch in etwa die gleichen Leistungen wie in der gesetzlichen Krankenversicherung. Sollte ein Kunde in finanzielle Schwierigkeiten geraten und vorübergehend seine Beiträge nicht mehr zahlen können, bleibt der Versicherungs-

schutz bestehen. Die Versicherung muss dann aber nur noch die Behandlung im Notfall zahlen.

Im Ergebnis lässt sich festhalten: Wir sind bestrebt, die Beiträge auch bei steigender Lebenserwartung und medizinischem Fortschritt bezahlbar zu halten. Dies gilt insbesondere für unsere älteren Versicherten. Zudem haben unsere Versicherten verschiedene Möglichkeiten, ihren Versicherungsschutz individuell anzupassen, um den Beitrag zu senken.“



Benno Schmeing ist Bereichsleiter Produktmanagement Gesundheit bei der DKV in Köln.

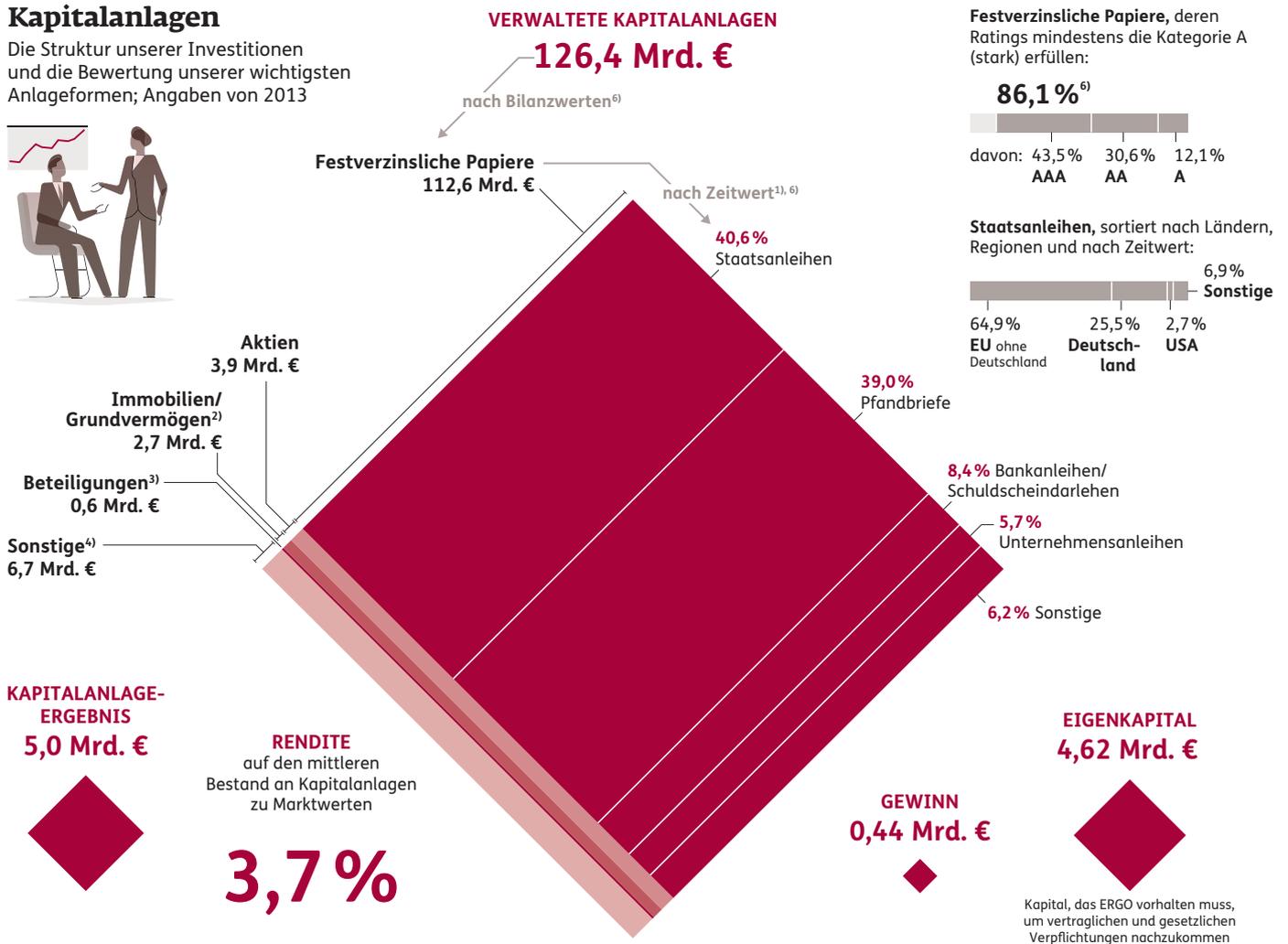
Vertrauen: Zahlen & Fakten

So sicher legen wir Geld an

Wie wir das Geld investieren, damit es nachhaltig sicher angelegt ist. Und wofür wir es auszahlen.

Kapitalanlagen

Die Struktur unserer Investitionen und die Bewertung unserer wichtigsten Anlageformen; Angaben von 2013



Lebensversicherung⁵⁾

14 Mio. €

Durchschnittliche Auszahlungen der ERGO Leben pro Arbeitstag

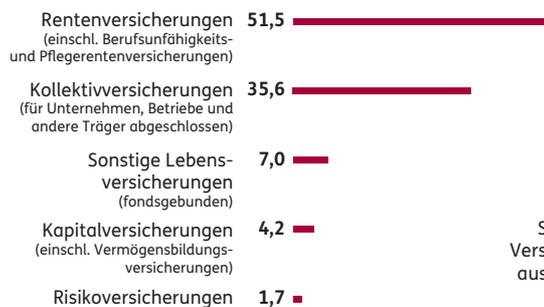


5,46 Mio.

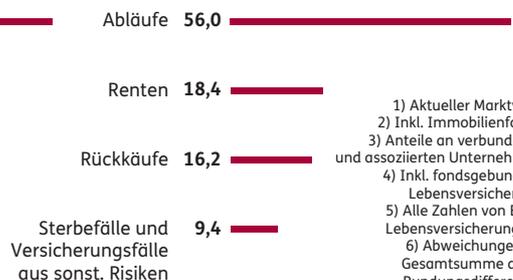
Anzahl der Lebensversicherungsverträge bei ERGO Leben Ende 2013



Welche Versicherungen unsere Kunden wünschen
Angaben von 2013 in % des Neugeschäftsbeitrags



Und wofür wir wie viel auszahlen
Versicherungsleistungen 2013 in %



1) Aktueller Marktwert;
2) Inkl. Immobilienfonds;
3) Anteile an verbundenen und assoziierten Unternehmen;
4) Inkl. fondsgebundene Lebensversicherung;
5) Alle Zahlen von ERGO Lebensversicherung AG;
6) Abweichungen bei Gesamtsumme durch Rundungsdifferenzen
Quelle ERGO

Die ERGO Kennzahlen für Kunden

Werte, an denen Sie uns messen können

„Versichern heißt verstehen“ – mit diesem Versprechen haben wir vor einigen Jahren den Dialog mit unseren Kunden eröffnet. Wir haben Gremien und Institutionen geschaffen wie den Kundenbeirat und die Kundenwerkstatt, um ihre Meinung zu erfahren und fest in unserer Arbeit zu verankern. Wenn wir Produkte entwickeln, stehen die Kundenbedürfnisse an der ersten Stelle.

Seitdem führen wir Gespräche, stellen Fragen und beantworten Fragen. Kritikern hören wir aufmerksam zu; und wenn möglich, reagieren wir mit Veränderungen. Der ERGO Kundenbericht misst den Fortschritt dieses Prozesses. Mit ihm geben wir Einblicke in unser Unternehmen und zeigen unsere Anstrengungen, besser zu werden – für unsere Kunden.

Damit Sie den Fortschritt in diesem kontinuierlichen Verbesserungsprozess nachprüfen können, gibt es die Kennzahlen für Kunden: Messwerte, Ziele und Versprechen in den Bereichen Beratung, Kundenservice und Beschwerdemanagement. Die letzte Kennzahl – die Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden – ist der für uns wichtigste Wert. Hier können Sie und wir am besten ablesen, wie zufrieden unsere Kunden sind. Und wie viel wir geschafft haben auf dem Weg, immer besser zu werden.

1) Zahlen sind Durchschnittswerte des jeweiligen Jahres. 2) Nicht vorhanden. 3) Vermittler folgender Organisationen wurden beurteilt: D.A.S., DKV, ERGO Pro, ERGO Stamm, ERGO Victoria und OVG. 4) Aus den Kategorien Verständlichkeit, Kompetenz, Freundlichkeit und Engagement addierter Durchschnittswert. 5) Die Besuche erfolgten zwischen dem 3. Quartal 2011 und dem 2. Quartal 2012. 6) Die Besuche erfolgten zwischen dem 3. Quartal 2012 und dem 2. Quartal 2013. 7) Der Wert fasst die ersten zwei von fünf möglichen Kategorien zusammen. Die Befragung erfolgte zwischen dem 3. Quartal 2011 und dem 2. Quartal 2012. 8) Der Wert fasst die ersten drei von fünf möglichen Kategorien zusammen. Die Befragung erfolgte zwischen dem 3. Quartal 2012 und dem 2. Quartal 2013. 9) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. 10) ERGO Gruppe Deutschland inklusive ERGO Direkt.

Beratung

Vermittlerbewertungen

Anzahl der Kunden, die von der Möglichkeit Gebrauch machen, ihren Vermittler zu beurteilen

Bewertung: Sterne, die Kunden nach einem Vertragsabschluss ihrem Vermittler erteilen¹⁾

Mystery-Shopping

Anzahl der Besuche von Testkunden, sogenannten Mystery-Shoppern, bei ERGO Vertriebspartnern

Beurteilung: Anteil dieser Testkunden, die ERGO an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen würden

Zufriedenheit: Gesamtzufriedenheit der Testkunden mit den Gesprächen

Kundenservice

Telefonie

Anzahl eingehende Anrufe

Erreichbarkeit: Anteil der Anrufer, die einen Mitarbeiter beim ersten Versuch erreichen¹⁾

Reaktionszeit: Anteil der Anrufe, die wir innerhalb von 20 Sekunden annehmen¹⁾

Schriftliche Bearbeitung¹⁾ (von Vertragsangelegenheiten)

Bearbeitungszeit: Zeit, die wir brauchen, um auf ein Kundenanliegen (erstmalig) zu reagieren

Bearbeitungseffizienz: Anteil der Anliegen, die nach dieser Zeit final bearbeitet und somit abgeschlossen sind

Schriftliche Bearbeitung¹⁾ (von Schaden- und Leistungsfällen)

Bearbeitungszeit: Zeit, die wir brauchen, um auf ein Kundenanliegen (erstmalig) zu reagieren

Bearbeitungseffizienz: Anteil der Anliegen, die nach dieser Zeit final bearbeitet und somit abgeschlossen sind

Beschwerdemanagement

Top-Beschwerden

Zahl der Kundenbeschwerden, die direkt an einen Vorstand oder die ERGO Schlichtungsstelle adressiert sind oder uns über den Ombudsmann oder die BaFin⁹⁾ erreichen

Bearbeitungszeit: Zeit, die wir durchschnittlich brauchen, um eine Top-Beschwerde zu bearbeiten¹⁾

Bearbeitungseffizienz: Anteil der Anliegen, die innerhalb von 14 Tagen final bearbeitet und somit abgeschlossen sind¹⁾

Weiterempfehlungsbereitschaft

Net Promoter Score¹⁾

Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden, ausgedrückt über den NPS

2012

2013

Unser Ziel

Unser Versprechen

n. v.²⁾	10.207³⁾				
n. v.	4,94 Sterne⁴⁾ (von 5 Sternen)		Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
413⁵⁾	428⁶⁾			Hier wollen wir uns erheblich verbessern	
70 %⁷⁾	76 %⁸⁾		Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
77 %⁷⁾	81 %⁸⁾	85 %	Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
				Hier wollen wir uns erheblich verbessern	
5.092.042	5.157.707				
83 %	82 %	80 %	Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
57 %	38 %	60 %	Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
				Hier wollen wir uns erheblich verbessern	
9,23 Tage	10,59 Tage		Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
84,97 %	86,37 %		Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
				Hier wollen wir uns erheblich verbessern	
n. v.	10,67 Tage		Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
n. v.	96,49 %		Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
				Hier wollen wir uns erheblich verbessern	
6.159	6.145				
12,2 Tage	12,1 Tage		Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
79 %	72 %	95 %	Diesen Wert wollen wir halten	Hier wollen wir uns verbessern	
				Hier wollen wir uns erheblich verbessern	
-17¹⁰⁾	-15¹⁰⁾	Wir wollen zu den Top-3-Versicherern nach Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS) der Kunden gehören	Ein Hinweis auf Kundenzufriedenheit NPS steht für „Net Promoter Score“ (Netto-Weiterempfehlungswert). Dahinter verbirgt sich ein international übliches Verfahren zur Messung der Weiterempfehlungsbereitschaft. Vom Prozentwert der begeisterten Kunden (Promotoren, auch: Empfehler) wird der Prozentwert der Kritiker abgezogen. Der NPS von ERGO lag 2013 im Schnitt bei -15. Unsere wichtigsten Wettbewerber lagen 2013 im Schnitt bei -23.		

So erreichen Sie uns

Egal, auf welchem Weg Sie mit uns Kontakt aufnehmen möchten:
Wir freuen uns über Ihren Anruf, Brief oder Ihre E-Mail.

ERGO

Versicherungsgruppe AG

Victoriaplatz 2
40198 Düsseldorf
Tel. 0800 3746-000¹⁾
Tel. +49 211 477-7100²⁾
Fax 0211 477-1500
kontakt@ergo.de
www.ergo.com

Unsere großen Gesellschaften in Deutschland

ERGO

Lebensversicherung AG

Überseering 45
22297 Hamburg
Tel. 0800 3746-000¹⁾
Fax 040 6376-3302
Kontaktformular: www.ergo.de/info
www.ergo.de

ERGO Direkt

Versicherungen

Karl-Martell-Straße 60
90344 Nürnberg
Tel. 0800 666-9000¹⁾
Fax 0800 701-1111¹⁾
beratung@ergodirekt.de
www.ergodirekt.de

DKV Deutsche

Krankenversicherung AG

Aachener Straße 300
50594 Köln
Tel. 0800 3746-444¹⁾
Fax 01805 78-6000⁴⁾
service@dkv.com
www.dkv.com

ERGO

Versicherung AG

Victoriaplatz 1
40477 Düsseldorf
Tel. 0800 3746-000¹⁾
Fax 01803 123-460³⁾
Kontaktformular: www.ergo.de/info
www.ergo.de

D.A.S. Deutscher Automobil

Schutz Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG

Thomas-Dehler-Straße 2
81737 München
Tel. 0800 3746-555¹⁾
Fax 089 6275-1650
kundenservice@das.de
www.das.de

ERV Europäische

Reiseversicherung AG

Rosenheimer Straße 116
81669 München
Tel. 089 4166-1766
Fax 089 4166-2717
contact@erv.de
www.erv.de

Impressum

Verantwortlich für den Inhalt

Ralf Königs, verantwortlich für die Vertretung der
Kundeninteressen bei ERGO

Alexander Becker, bei ERGO verantwortlich für
die Unternehmenskommunikation

Idee & Konzept

Ralf Grauel Strategic Publishing

Redaktion

Ralf Grauel, Rainer Schmidt

Gestaltung, Consulting & Produktion

muehlhausmoers corporate communications
gmbh, Köln, www.muehlhausmoers.com

Art Direction

Sabine Schiemann, Christiane von Bonin

Projektleitung

Sabine Mende, ERGO
Elke Abels, muehlhausmoers

Fotos

Christian Boehm (S. 42); Felix Brüggemann (Titel,
S. 8–9, 22–26); Susanne Dobler (S. 32–34);
Michael Englert (S. 10, 13, 18, 52); Andreas Fechner
(S. 4, 11, 14–16, 28–30, 38–39, 44, 54–57);
Eva Häberle (S. 4, 48–50); privat (S. 41); Julian
Röder (S. 17); Marek Vogel (S. 4, 12, 21, 36)

Infografiken

Klaas Neumann, Golden Section Graphics

Illustration

André Gottschalk (Porträts)

Lithografie

purpur GmbH, Köln

Druck

Werbedruck Aug. Lönneker GmbH & Co. KG,
Stadtdendorf

ERGO legt Wert auf Nachhaltigkeit. Auch der ERGO
Kundenbericht ist zu 100% auf Altpapier gedruckt.



© ERGO Versicherungsgruppe AG | 40198 Düsseldorf | 2014

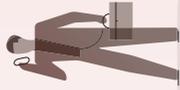
1) Gebührenfrei innerhalb Deutschlands. 2) Aus dem Ausland. 3) 9 ct/Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkhöchstpreis: 42 ct/Min. 4) 14 ct/Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkhöchstpreis: 42 ct/Min.

ERGO in Deutschland

Wie praktisch: In weiten Teilen Deutschlands sind unsere festen Vertriebspartner nur eine halbe Autostunde von ihren Kunden entfernt.

Standorte der 10.113 ERGO Vertriebspartner

- 1 Vermittler
- 2 Vermittler
- 3-5 Vermittler
- 6-10 Vermittler
- mehr als 10 Vermittler

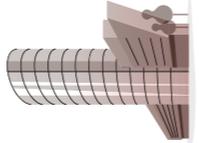
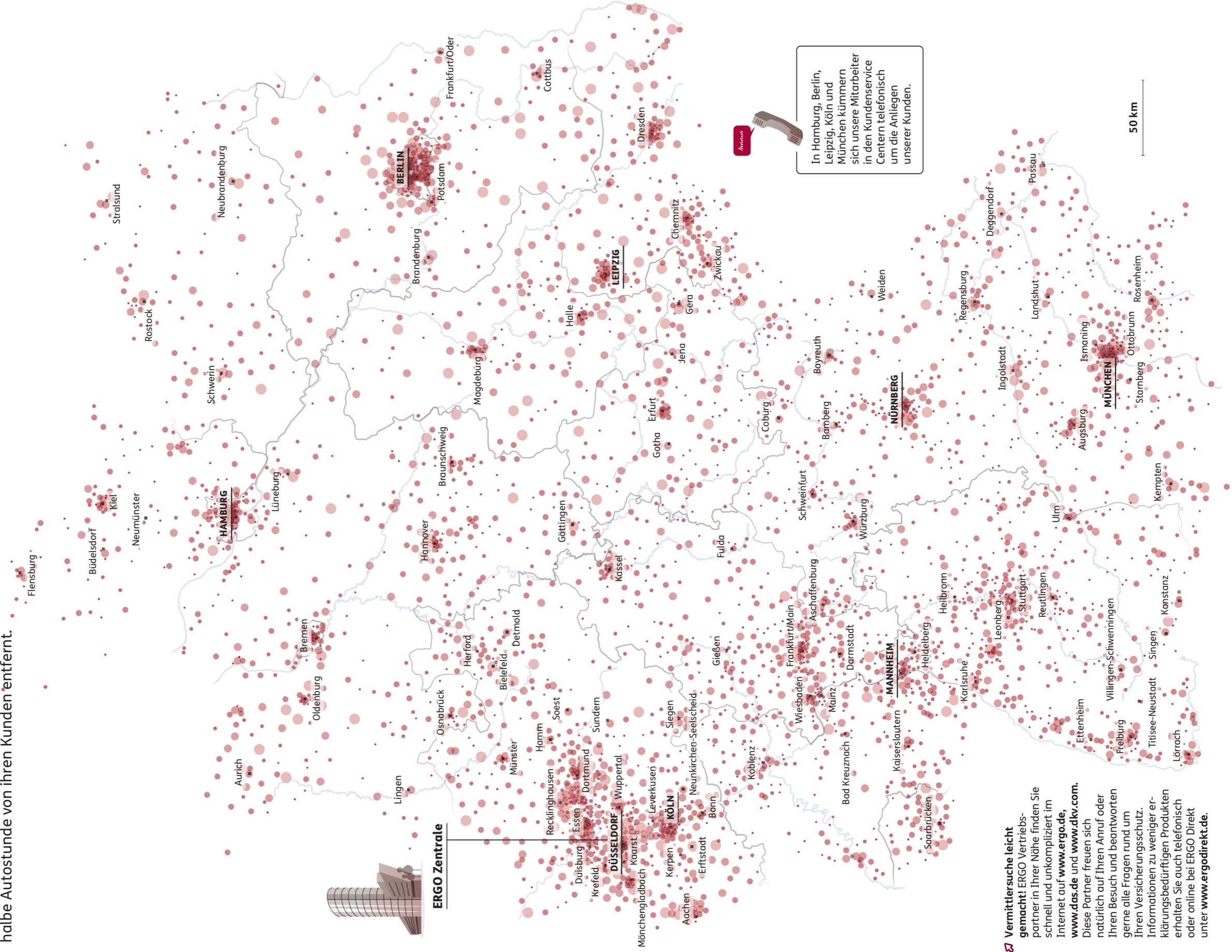


Standorte der 15.263 ERGO Mitarbeiter

STADT ERGO Innendienst



Weitere 3.340 ERGO Mitarbeiter kümmern sich im **außenstellen** um Kundenbelange.



ERGO Zentrale



In Hamburg, Berlin, Leipzig, Köln und München kümmern sich unsere Mitarbeiter in den Kundenservice Centern telefonisch um die Anliegen unserer Kunden.

Vermittlersuche leicht gemacht! ERGO Vertriebspartner in Ihrer Nähe finden Sie schnell und unkompliziert im Internet auf www.ergo.de, www.das.de und www.dkv.com. Diese Partner freuen sich natürlich auf Ihren Anruf oder Ihren Besuch und beantworten gerne alle Fragen rund um Ihren Versicherungsschutz. Informationen zu weniger erklärungsbedürftigen Produkten erhalten Sie auch telefonisch oder online bei ERGO Direkt unter www.ergodirekt.de.

Haben Sie Fragen, Anregungen oder Kritik?

Dann senden Sie bitte eine E-Mail an:
kundenbericht@ergo.de

Wir freuen uns,
von Ihnen zu hören!

Alle Ausgaben können Sie kostenlos
bestellen. Rufen Sie uns unter
0800 3746-000 an.
Oder schreiben Sie an:
kundenbericht@ergo.de

Die Onlineausgabe finden Sie unter
www.ergo.de/kundenbericht



