

ERGO stellt Ergebnisse der Arbeitsgruppen zur betrieblichen Altersversorgung und zum Umbau der HMI vor

ERGO stellt heute die Ergebnisse der Untersuchung zur Bewertung von Aktivitäten und vertrieblichen Maßnahmen im Bereich der betrieblichen Altersversorgung (bAV) vor. Die Experten mit maßgeblicher Beteiligung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers stellten keine systematische Fehlberatung oder Einflussnahme auf Entscheidungsträger fest.

8. Dezember 2011 - **ERGO stellt heute die Ergebnisse der Untersuchung zur Bewertung von Aktivitäten und vertrieblichen Maßnahmen im Bereich der betrieblichen Altersversorgung (bAV) vor. Die Experten mit maßgeblicher Beteiligung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers stellten keine systematische Fehlberatung oder Einflussnahme auf Entscheidungsträger fest. Darüber hinaus präsentiert das Unternehmen ein Maßnahmenpaket für eine Qualitätsoffensive im Strukturvertrieb HMI. Im Januar 2012 wird die Vertriebsorganisation HMI unter Verwendung der Marke ERGO umbenannt.**

Die Untersuchungen zur bAV und ihre Ergebnisse im Einzelnen:

Wurde bei Kollektivverträgen die richtige Kollektivgröße verwendet?

Für alle 40.152 seit 2002 abgeschlossenen Kollektivverträge der ERGO Versicherungsgruppe wurde geprüft, ob in dem Vertrag mehr einzelne Arbeitnehmer versichert wurden, als es der Kollektivgröße entsprach. Lediglich bei 0,7 Prozent oder 285 der Verträge wurden Abweichungen der Kollektivgröße festgestellt, deren Begründung sich nicht aus der Vertragsdokumentation ergibt.

Wurden Einzelversicherungen verkauft, obwohl ein Kollektivvertrag möglich war?

Untersucht wurden Verträge mit 77.577 Arbeitgebern, hinter denen 182.692 Einzelversicherungen stehen. Bei 0,4 Prozent oder 330 der Arbeitgeber wäre im Nachhinein auch ein Kollektivvertrag möglich gewesen.

Wurden Einzelversicherungen verkauft, obwohl ein Kollektivvertrag im gleichen bAV-Durchführungsweg vorhanden war?

Bei 808.250 Verträgen mit Arbeitnehmern wurden lediglich 0,05 Prozent oder 409 Einzelverträge gefunden, bei denen es einen Kollektivvertrag im gleichen bAV-Durchführungsweg gibt und eine Einzelversicherung nicht unmittelbar begründbar ist.

Wurden Einzelversicherungen an Arbeitnehmer verkauft, obwohl Rahmenverträge für private Riesterrenten mit Arbeitgebern vereinbart waren?

Geprüft wurde, ob für alle Riester-Versicherten in den Rahmenverträgen mit Arbeitgebern die richtigen, rabattierten Tarife verwendet wurden. Dies ergab keine Auffälligkeiten. Da im privaten Altersvorsorgegeschäft keine Angaben zu Arbeitgebern hinterlegt werden, sind die Prüfungsmöglichkeiten, ob ein Riester-Kunde Zugang zu Rahmenvertragskonditionen über seinen Arbeitgeber gehabt hätte, sehr eingeschränkt. Auf weitere Prüfungsaktivitäten wurde in Absprache mit PwC verzichtet.

Gab es unzulässige Einflussnahme auf Entscheidungsträger?

Die Untersuchungen konzentrierten sich auf die Fälle, in denen ein Vermittler gleichzeitig Entscheidungsverantwortlicher ist und potenziell fehlerhafte Kollektivgrößen vorliegen. Bei drei Fällen erfolgt nun eine weitere Prüfung strafrechtlicher Relevanz. PricewaterhouseCoopers konnte keine systematische Einflussnahme auf Entscheidungsträger feststellen.

Bei den auffälligen Verträgen wird ERGO die entsprechenden Firmenkunden jetzt einzeln kontaktieren. Können die Zweifel dabei nicht beseitigt werden, wird ERGO die Verträge umstellen. Für die Zukunft hat ERGO neue Annahmerichtlinien beschlossen, die für die Wahl von Kollektivtarifen einzig den Beratungsaufwand im konkreten Fall zugrunde legen und nicht wie bislang standardisierte Größenklassen. Darüber hinaus wurde ein Verbot für Provisionszahlungen an Entscheidungsträger und deren Angehörige beschlossen, um unzulässige Einflussnahme zu verhindern. Frank Neuroth, im Vorstand der ERGO Lebensversicherung AG verantwortlich für das Geschäft der betrieblichen Altersvorsorge: „Wir werten die Ergebnisse als Bestätigung unseres guten Rufes in der bAV. Gleichzeitig geben wir uns mit der festgestellten über 99-prozentigen Sicherheit noch nicht zufrieden. Wir werden den Beratungsprozess der Kunden absolut transparent gestalten.“

Umbau der Vertriebsorganisation HMI

ERGO stellt heute ebenfalls die Ergebnisse der eingesetzten Arbeitsgruppe zum Umbau der Vertriebsorganisation HMI vor. Wichtigstes Ergebnis ist die Forcierung der 2008 gestarteten Qualitätsoffensive. Als sichtbares Zeichen, dass für die Vertriebsorganisation HMI der gleiche hohe Qualitätsanspruch gilt wie für die anderen Vertriebsorganisationen, wird sich die HMI unter Verwendung der Marke ERGO im Januar 2012 umbenennen. „Wir sind überzeugt, dass die Vertriebsform Strukturvertrieb mit unserem Leitbild „Versichern heißt verstehen“ ebenso in Einklang stehen kann wie alle anderen Vertriebswege der ERGO Versicherungsgruppe“, so Torsten Oletzky, Vorstandsvorsitzender der ERGO Versicherungsgruppe AG. Die Forcierung der Qualitätsoffensive konzentriert sich auf die Bereiche Beratungsqualität, Kundenbetreuung, Steuerung sowie Kultur und Werte. Die Arbeitsgruppe war eingesetzt worden, nachdem im Zusammenhang mit einer Wettbewerbsreise nach Budapest starke Kritik an der Organisation laut geworden war. Rolf Wiswesser, im Vorstand der ERGO Versicherungsgruppe AG für die Vertriebe zuständig: „Es ist für mich Verpflichtung, nicht tausende von Mitarbeitern und Beratern in dieser Organisation in Mithaftung zu nehmen für das Fehlverhalten einiger.“

Die Kundenbefragung von gdp Marktforschung kommt bereits heute zu dem Ergebnis, dass 87 Prozent der HMI-Kunden mit der Beratung vollkommen oder sehr zufrieden sind. Um diese Zufriedenheit nachhaltig sicherzustellen, werden wesentliche Elemente der Beratungsunterlagen, der Schulungsprogramme und der Starterseminare zentral und verbindlich vorgegeben. So wird beispielsweise der Einsatz des computerbasierten, strukturierten Beratungstools „Finanzkompass“ nach einer Überarbeitung verpflichtend.

Das Geschäftsmodell der HMI arbeitet bereits seit Jahren mit einem integrierten Modell aus Struktur und Agentur. Während der Strukturvertrieb seine Stärke in der Neukundenakquise hat, erfolgt die Betreuung der Bestandskunden in den Agenturen. Künftig sollen spätestens nach 12 Monaten die Kunden in einem standardisierten Prozess in die Agenturbetreuung wechseln und die Beratungsqualität sich noch stärker in der Vergütung niederschlagen.

Außerdem werden die selbstständigen Vertriebspartner durch eine stärkere zentrale Steuerung über regionale Vertriebswegemanager bei der Umsetzung der Prozesse und Vorgaben der Direktion künftig noch besser unterstützt.

Die Telefonkonferenz wird ab 10 Uhr live im Internet unter www.ergo.com/presseinformationen übertragen.

Kontakt:

Dr. Alexander Becker
Tel.: 0211 / 477 - 1510
Fax: 0211 / 477 - 1511
E-Mail: alexander.becker@ergo.de
Webseite: www.ergo.com

ERGO Versicherungsgruppe AG
Media Relations
Victoriaplatz 2
40198 Düsseldorf

Über die ERGO Versicherungsgruppe

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

Disclaimer

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

logo