

## Kunden schauen ERGO in die Karten: Kundenbericht erscheint zum zweiten Mal

**Was macht eine gute Kundenberatung aus? Wie wichtig nimmt ERGO Transparenz? Und wer entscheidet eigentlich über einen Antrag für eine Krankenversicherung? Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt der ERGO Kundenbericht. Er wird jetzt zum zweiten Mal aufgelegt.**

**Was macht eine gute Kundenberatung aus? Wie wichtig nimmt ERGO Transparenz? Und wer entscheidet eigentlich über einen Antrag für eine Krankenversicherung? Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt der ERGO Kundenbericht. Er wird jetzt zum zweiten Mal aufgelegt.**

Im vergangenen Jahr feierte der Kundenbericht Premiere. Schon damals folgte er konsequent der Idee: mit Kunden gemacht, für Kunden gedacht. Das gilt auch für die zweite, fast 70 Seiten starke Ausgabe. Ihr thematischer Schwerpunkt ist die Beratung.

ERGO Kunden haben ihre Fragen den jeweils Verantwortlichen direkt gestellt. Die Antworten sind leicht verständlich und nachvollziehbar in mehreren Interviews nachzulesen. Dazu gehören beispielsweise die Themen Aus- und Weiterbildung von Vermittlern, Sicherheit der Kapitalanlagen und Transparenz in der ERGO Gruppe. Die Online-Ausgabe enthält ergänzend dazu zusätzliches Bild- und Tonmaterial. Darin berichten Kunden und Vermittler, wie sie teils schon vor Jahrzehnten den ersten Kontakt hatten und warum das Vertrauensverhältnis bis heute besteht. Im Kundenbericht 2013 sind darüber hinaus viele Zahlen und Infografiken zu finden. Diese verdeutlichen die Arbeit und die Prozesse in einem Versicherungsunternehmen, etwa die Entwicklung eines neuen Produkts.

Kritische Themen spricht der Bericht ebenfalls an, wie etwa der Umgang mit Beschwerden. „Wir legen großen Wert auf Offenheit, Ehrlichkeit und Kritikfähigkeit“, sagt ERGO Kundenanwalt Ralf Königs. Viele Themen wurden in Absprache mit dem ERGO Kundenbeirat ausgewählt. Dieses 25-köpfige Gremium versteht sich als Impulsgeber, aber auch als Diskussionspartner für die ERGO Experten und Projekte.

Der ERGO Kundenbericht erscheint jährlich. Die Onlinelversion steht unter [www.ergo.de/kundenbericht](http://www.ergo.de/kundenbericht) zur Verfügung. Zudem kann unter dieser Adresse unkompliziert und kostenlos ein gedrucktes Exemplar bestellt werden. Im Laufe des Monats Mai wird auch eine Version für Tablet-Computer erscheinen.

### **Kontakt:**

Jens Buchkremer  
Tel.: 0211 / 477 - 3012  
Fax: 0211 / 477 - 1511  
E-Mail: [jens.buchkremer@ergo.de](mailto:jens.buchkremer@ergo.de)

ERGO Versicherungsgruppe AG  
Media Relations  
Victoriaplatz 2  
40198 Düsseldorf

Webseite: [www.ergo.com](http://www.ergo.com)

### **Über die ERGO Versicherungsgruppe**

ERGO ist eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. Weltweit ist die Gruppe in über 30 Ländern vertreten und konzentriert sich auf die Regionen Europa und Asien. ERGO bietet ein umfassendes Spektrum an Versicherungen, Vorsorge und Serviceleistungen. Im Heimatmarkt Deutschland gehört ERGO über alle Sparten hinweg zu den führenden Anbietern. Rund 48.000 Menschen arbeiten als angestellte Mitarbeiter oder als hauptberufliche selbstständige Vermittler für die Gruppe. 2012 nahm ERGO Beiträge in Höhe von über 18 Mrd. Euro ein und erbrachte für ihre Kunden Versicherungsleistungen von mehr als 17 Mrd. Euro. ERGO gehört zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.

Mehr unter [www.ergo.com](http://www.ergo.com)

logo

### **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.