

Informationen für unsere Kunden: Wissenswertes rund um die Vermittlung von Investmentprodukten

Was müssen Sie über die zur ERGO gehörigen selbständigen Vermittler und Ihre Arbeit wissen? Wir haben hier die wichtigsten Fakten für Sie zusammengetragen.

Beim Thema Investmentprodukte kooperiert die ERGO mit der Fondsdepot Bank GmbH (im Folgenden „**Bank**“ genannt). Ebenso mit der MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH (im Folgenden „**MEAG**“ genannt). Die ERGO bietet Produkte der MEAG und weiterer ausgewählter Drittanbieter grundsätzlich über die Bank an. Dabei unterscheiden wir zwei Arten von Vertriebspartnern („**Vermittler**“ genannt).

1. Selbständige Finanzanlagenvermittler nach § 34f Gewerbeordnung (GewO), die an die Vertriebsgesellschaft ERGO Beratung und Vertrieb AG (im Folgenden „**EBV**“ genannt) angeschlossen und bei der IHK registriert sind (im Folgenden „**Finanzanlagenvermittler**“ genannt).
2. Vertraglich gebundene Vermittler der Bank, die bei der Fondsvermittlung und Anlageberatung im Namen und im Auftrag der Bank (**Haftungsdach**) handeln. Sie sind unter dem Namen der Bank in das Vermittlerregister bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingetragen. (Siehe auch <https://portal.mvp.bafin.de/database/VGVInfo/>).

Ihr Vermittler ist verpflichtet, Ihnen durch Überreichung seiner Visitenkarte mitzuteilen, zu welcher Kategorie von Vermittlern er gehört: So sehen Sie, ob er Finanzanlagenvermittler nach § 34f GewO oder vertraglich gebundener Vermittler ist. Ob die Vermittlung bzw. Beratung über einen vertraglich gebundenen Vermittler erfolgt, können Sie außerdem dem jeweiligen Kopf des Transaktionsformulars entnehmen.

Allgemeine Informationen

Ziel dieses Dokuments ist es, Ihnen einen allgemeinen Überblick über die Risiken von Investmentfonds zu geben. Es informiert Sie außerdem über die zu Ihrem Schutz als Kleinanleger getroffenen Maßnahmen bei der Vermögensanlage in Investmentfonds. Es ist zur Information und Risikoaufklärung gedacht, kann und soll jedoch nicht die fondsspezifischen und verbindlichen Verkaufsunterlagen ersetzen. Diese bestehen insbesondere aus dem Verkaufsprospekt samt Vertragsbedingungen zusammen mit den periodischen Berichten. Durch diese Verkaufsunterlagen können Sie sich umfassend über die mit dem jeweiligen Fonds verbundenen Risiken informieren.

Eine Übersicht zu den mit Investmentfonds verbundenen Risiken finden Sie weiter unten im Abschnitt „**Übersicht und Aufklärung über die wesentlichen Risiken von Investmentfonds**“. Einen Überblick über die Grundlagen und Risiken der Vermögensanlage in Investmentfonds gibt Ihnen die Broschüre „**Basisinformationen über Vermögensanlagen in Investmentfonds**“. Die sich für den jeweiligen Fonds ergebenden wesentlichen Risiken werden in den „**Wesentlichen Anlegerinformationen**“ (**WAI**) zusammengefasst. Der jeweilige Verkaufsprospekt des Investmentfonds legt hingegen die mit der Anlage in diesen Fonds im speziellen verbundenen Risiken offen.

Dienstleistungen im Zusammenhang mit Anlagen in Investmentfonds

Bei der Vermittlung von Anlagen in Investmentfonds gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Dienstleistungen. Für die unten aufgeführten Dienstleistungen erhalten die Vermittler Vergütungen bzw. sonstige Zuwendungen. Die genaue Art und Höhe der Vergütungen bzw. Zuwendungen können den konkreten Vermittlungsbögen bzw. Geeignetheitserklärungen entnommen werden, die Ihr Vermittler Ihnen vor Antragstellung übergeben muss. Der Umfang der auf Seiten der Bank und EBV bestehenden Verhaltenspflichten bestimmt sich nach der Art der erbrachten Dienstleistung: Sowohl, was den Umfang der einzuholenden Kundenangaben betrifft als auch die Reichweite der Pflicht, Investmentfonds auf ihre Geeignetheit zu prüfen. Vor allem hinsichtlich (Anlageziele, finanzielle Verhältnisse, Kenntnisse, Erfahrungen, Angemessenheit, Risikokenntnis u. ä.. Dabei können im Wesentlichen folgende Arten von transaktionsbezogenen Dienstleistungen unterschieden werden:

Anlageberatung

Eine Anlageberatung liegt vor, wenn Ihnen etwas gezielt als für Ihre Anlageziele geeignet empfohlen wird. Zum Beispiel bestimmte Investmentfonds oder eine bestimmte Zusammensetzung von verschiedenen Fonds. Diese Empfehlung beruht auf einer Prüfung Ihrer persönlichen Umstände. **(Das ist die sogenannte Geeignetheitsprüfung).** Sie selbst treffen dabei Ihre Anlageentscheidung über den Erwerb oder die Veräußerung von Investmentfondsanteilen. Daher überwachen auch Sie selbst letztendlich die Wertentwicklung Ihres Depots und der einzelnen Vermögenswerte in Ihrem Depot. **Eine Pflicht zur fortlaufenden Beobachtung Ihres Depots durch die Vermittler besteht nicht.**

Eine Geeignetheitsprüfung kann nur unter bestimmten Voraussetzungen erfolgen: Sie müssen zuvor Ihren Vermittler über Ihre Kenntnisse und Erfahrungen rund um Wertpapiere, Ihre finanziellen Verhältnisse sowie Ihre Anlageziele informieren. Diese Informationen ermöglichen es, Sie anleger- und anlagegerecht zu beraten.

Die MEAG hat mit der EBV einen Kooperationsvertrag über den Vertrieb Ihrer Fondsprodukte geschlossen. Die Vermittler der ERGO beraten ausschließlich zu den folgenden ausgewählten Fondsprodukten. Das Produktangebot wird durch ein Geldkonto abgerundet, welches die Bank anbietet.

Fondsname	ISIN-Nr.	Ausgabeaufschlag	Verwaltungsvergütung	Haltezeitabhängige Vermittlungsprovision ¹
MEAG EuroFlex	DE0009757484	1,00%	0,30%	0,150%
MEAG EuroRent A	DE0009757443	3,50%	0,80%	0,400%
MEAG FairReturn A	DE000A0RFJ25	3,00%	0,90%	0,450%
MEAG EuroErtrag	DE0009782730	3,50%	0,91%	0,455%
MEAG EuroBalance	DE0009757450	4,00%	1,03%	0,515%
ERGO Vermögens-Management Robust	DE000A2ARYR2	4,00%	0,95%	0,475%
ERGO Vermögens-Management Ausgewogen	DE000A2ARYT8	4,50%	1,15%	0,575%
ERGO Vermögens-Management Flexibel	DE000A2ARYP6	5,00%	1,35%	0,675%
MEAG EuroInvest A	DE0009754333	5,00%	1,25%	0,625%
MEAG ProInvest	DE0009754119	5,00%	1,25%	0,625%
MEAG Dividende A	DE000A1W18W8	5,00%	1,50%	0,750%

Fondsvermittlung / Keine Geeignetheitsprüfung

Eine reine Fondsvermittlung im beratungsfreien Geschäft liegt vor, wenn Ihr Vermittler prüft, inwieweit der von Ihnen ausgesuchte Fonds zu Ihren Kenntnissen und Erfahrungen passt. **(Das ist die sogenannte Angemessenheitsprüfung).** Diese Prüfung berücksichtigt nicht, inwieweit der Fonds auch zu Ihren Anlagezielen und finanziellen Verhältnissen passt. Als angemessen gilt, wenn Sie über erforderliche Kenntnisse und Erfahrungen verfügen, um die Risiken der Wertpapiere selbst beurteilen zu können. Ergibt die Prüfung, dass der gewünschte Investmentfonds nicht angemessen ist, so weist der Vermittler Sie hierauf hin. Wünschen Sie dennoch die Ausführung Ihres Auftrages, darf Ihnen Ihr Vermittler den gewünschten Fonds vermitteln.

Neben den oben genannten Fonds vermitteln Ihre Vermittler im beratungsfreien Geschäft grundsätzlich alle für Privatanleger geeigneten Publikumsfonds der MEAG. (Siehe neben den oben genannten Fonds auch [https:// www.meag.com](https://www.meag.com)) Das sind derzeit:

Fondsname	ISIN-Nr.	Ausgabe- aufschlag	Verwaltungs- vergütung	Haltezeitabhängige Vermittlungsprovision ¹
MEAG RealReturn	DE000A0HMMW7	3,50%	0,80%	0,400%
MEAG GlobalRent A	DE000A1144V8	3,50%	0,90%	0,450%
MEAG Emerging Mar- kets Rent A	DE000A1144X4	4,00%	1,10%	0,550%
MEAG Vermögens Anlage Komfort	DE000A1JJJP7	3,50%	1,00%	0,500%
MEAG Vermögens Anlage Return A	DE000A1JJJR3	4,00%	1,10%	0,550%
MEAG EuroKapital	DE0009757468	5,00%	1,25%	0,625%
MEAG Nachhaltigkeit A	DE0001619997	5,00%	1,50%	0,750%
MEAG GlobalBalance DF	DE0009782763	4,00%	1,10%	0,550%
MEAG GlobalChance DF	DE0009782789	5,00%	1,50%	0,750%

Beratungsfreies Geschäft durch den Kunden

Andere als die genannten Fondsprodukte sind in ihrem Depot nicht erwerbbar. Unabhängig von unserem Beratungs- und Vermittlungsangebot können Sie über Ihre Fonds frei verfügen. Sie können ohne Ihren Vermittler alle MEAG Fondsprodukte sowie ggf. in ihrem Depot vorhandenen Altbestand selbst erwerben bzw. veräußern. **Bitte beachten Sie:** Zu diesen von Ihnen vorgenommenen Transaktionen ist keine individuelle Beratung, Aufklärung, Beurteilung der Angemessenheit oder Geeignetheit möglich. Sie sind selber für Kauf-, Verkauf- oder sonstige Transaktionsaufträge verantwortlich, die Sie als Kunde online oder offline veranlassen. Die Bank führt sie nur auf Ihre Veranlassung hin aus.

Maßnahmen zum Schutz vor Interessenkonflikten

Langfristiger Unternehmenserfolg hängt von der Fähigkeit ab, geschäftliche Beziehungen nachhaltig zu gestalten. Grundlage für eine langfristig erfolgreiche Geschäftsbeziehung ist, die Interessen der Kunden zu priorisieren und (potenzielle) Interessenkonflikte fair zu regeln.

Interessenkonflikte können zwischen folgenden Parteien entstehen: Der Bank, der ERGO, anderen Unternehmen der Bank- oder der ERGO Unternehmensgruppe, der Geschäftsleitung der Bank oder der ERGO. Auch zwischen den Mitarbeitern, Vermittlern oder anderen Personen, die mit der Bank oder der ERGO verbunden sind. Ebenso zwischen Kunden der Bank, insbesondere in folgenden Situationen:

- In der Anlageberatung und Anlagevermittlung bei eigenem (Umsatz- oder Provisions-) Interesse der Bank bzw. der Vermittler oder Untervermittler.
- Bei Erhalt oder Gewährung von Zuwendungen von Dritten bzw. an Dritte beim Vertrieb von Fonds oder Versicherungsprodukten. (Beispielsweise Vertriebs- und Vertriebsfolgeprovisionen).
- Bei Gewährung von Zuwendungen an Mitarbeiter und Vermittler.
- Durch erfolgsbezogene Vergütung von Mitarbeitern und Vermittlern.
- Aus Beziehungen der Bank oder der ERGO mit Emittenten von Finanzinstrumenten: z.B. bei der Mitwirkung an Emissionen oder bei Kooperationen oder beim Bestehen einer Kreditbeziehung.
- Durch Erlangung von Insider-Informationen, die öffentlich nicht bekannt sind.
- Aus persönlichen Beziehungen der Vermittler, der Mitarbeiter oder der Geschäftsleitung oder der mit diesen verbundenen Personen.
- Bei der Mitwirkung dieser Personen in Aufsichtsgremien von Unternehmen, deren Wertpapierfonds Gegenstand der Geschäfte sind.

Die Bank und die ERGO haben sich und ihre Mitarbeiter auf hohe ethische Standards verpflichtet. So vermeiden sie, dass sachfremde Interessen die Dienstleistungen der Bank und der ERGO beeinflussen können.

Die Bank und die ERGO erwarten jederzeit sorgfältiges, redliches, rechtmäßiges und professionelles Handeln und die Beachtung von Marktstandards. Dabei hat das Interesse der Kunden grundsätzlich Vorrang. Um dieser Verantwortung gerecht zu werden, haben die Bank und die ERGO verpflichtende Maßnahmen und Grundsätze aufgestellt. An diese müssen sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, vertraglich gebundene Vermittler und angeschlossene Finanzanlagenvermittler halten.

Im Einzelnen hat die ERGO die folgenden Maßnahmen ergriffen:

- Organisatorische Vorkehrungen zur Wahrung des Kundeninteresses in der Anlageberatung und der Vermögensverwaltung: z.B. durch einen software-gestützten Anlageprozess und regelmäßige Schulungen ihrer Vermittler.
- Regelungen über die Annahme und Gewährung von Zuwendungen sowie deren Offenlegung.
- Schulungen der Mitarbeiter im Innendienst und der Vermittler.
- Interessenkonflikte, die sich nicht vermeiden lassen, legt die Bank gegenüber den betroffenen Kunden vor einem Geschäftsabschluss oder einer Beratung offen. Damit ist sichergestellt, dass sie Ihre jeweilige Entscheidung stets auf informierter Basis treffen können.

Übersicht und Aufklärung über wesentliche Risiken im Zusammenhang mit Wertpapiergeschäften

Folgende Risiken bestehen grundsätzlich im Zusammenhang mit Investmentprodukten:

Währungsrisiko: Wird ein Fremdwährungsgeschäft getätigt, so hängt der Ertrag bzw. die Wertentwicklung dieses Geschäftes stark von der Entwicklung des Wechselkurses der Fremdwährung zum Euro ab. Die Änderung des Wechselkurses kann den Ertrag und den Wert des Investments daher vergrößern oder vermindern. Bei Finanzprodukten, die in einer anderen Währung als Euro notieren, kommt zum allgemeinen Kursrisiko immer (zumindest) auch das Währungsrisiko hinzu. Damit vergrößert sich das Risiko der Veranlagung insgesamt. Ein Währungsrisiko besteht in der Regel bei allen Emittenten, die wirtschaftlich auf Märkten mit Fremdwährung agieren, auch wenn der Kurs des Finanzproduktes nicht in der Fremdwährung notiert.

Länderrisiko: Das Länderrisiko ist unter anderem das Bonitätsrisiko eines Staates. Droht dem betreffenden Staat ein politisches oder wirtschaftliches Risiko, so kann dies negative Auswirkungen auf alle in diesem Staat ansässigen Wirtschaftstreibenden (insbesondere Emittenten) haben. Bei Staatsobligationen in fremder Währung tritt dem Währungsrisiko noch zusätzlich das Länderrisiko hinzu. Das Länderrisiko schlägt aber auch auf andere Finanzprodukte (z.B. Aktien) durch. Einem besonderen Länderrisiko unterliegen etwa Investments von Gesellschaften, die in Märkten mit höheren rechtlichen, politischen und wirtschaftlichen Risiken (insbesondere Südosteuropa, Russland, Südamerika, Afrika, Indien, China, etc.) investieren. Auch das Länderrisiko kann einen Totalverlust des Kapitals nach sich ziehen. Das Länderrisiko kann auch rechtliche Risiken nach sich ziehen, wenn der ausländische Anleger weniger Rechte als ein inländischer Anleger bei einem vergleichbaren inländischen Investment genießt.

Liquiditätsrisiko: Die Möglichkeit, ein Investment jederzeit zu marktgerechten Preisen zu verkaufen bzw. glattzustellen, wird allgemein Handelbarkeit (=Liquidität) genannt. Von einem liquiden Markt kann z.B. dann gesprochen werden, wenn ein Anleger seine Wertpapiere verkaufen kann, ohne dass schon ein durchschnittlich großer Verkaufsantrag (gemessen am marktüblichen Umsatzvolumen) zu spürbaren Kursschwankungen führt und nicht bzw. nur auf dem deutlich niedrigeren Niveau abgewickelt werden kann. Bei so genannten „marktengen Titeln“ und geringer Börsenkapitalisierung können bereits mit vergleichsweise geringem Transaktionsvolumen starke Kursschwankungen ausgelöst werden. Die Investition in derartige Titel ist daher besonders riskant.

Bonitätsrisiko: Unter Bonitätsrisiko versteht man die Gefahr der Zahlungsunfähigkeit des Partners (Emittenten) d.h. eine mögliche Unfähigkeit zur termingerechten oder endgültigen Erfüllung seiner Verpflichtungen, wie etwa Dividendenzahlung, Zinszahlung, Tilgung, etc. Alternative Begriffe für das Bonitätsrisiko sind das Schuldner- oder Emittenten-Risiko. Das Bonitätsrisiko ist aber auch bei Garantiestellern von Bedeutung. Das Bonitätsrisiko des Emittenten schlägt sich auf den Wert eines Finanzproduktes nieder. Die Zahlungsunfähigkeit des Emittenten führt regelmäßig zu einem Totalverlust.

Zinsrisiko: Das Zinsrisiko ergibt sich aus möglichen zukünftigen Veränderungen des Marktzinsniveaus. Das Marktzinsniveau wirkt sich, direkt oder indirekt, praktisch immer auf den Kurs bzw. Ertrag von Finanzprodukten aus.

Kursrisiko: Unter Kursrisiko versteht man die möglichen Wertschwankungen einzelner Investments mit einem laufend errechneten / gebildeten Wert (Kurs). Kurse können steigen, fallen oder stagnieren. Das Kursrisiko kann bei Verpflichtungsgeschäften (z.B. Devisentermingeschäften, Futures, Schreiben von Optionen) auch eine Besicherung (Margin) notwendig machen bzw. deren Betrag erhöhen, d.h. weitere Liquidität binden. Das Kursrisiko ist grundsätzlich bei allen Finanzprodukten gegeben. Generell gilt, dass Kurssteigerungen in der Vergangenheit kein Indiz für die zukünftige Entwicklung des Kurses sind. Die zukünftige Entwicklung ist nicht vorhersehbar. Ein Kursrisiko besteht selbst bei gleichbleibenden oder verbesserten Fundamentaldaten des Emittenten, weil in die Kursbildung auch irrationale Faktoren und Erwartungen der Marktteilnehmer einfließen, die nicht vorhersehbar sind.

Missbrauchsrisiko: Unter Missbrauchsrisiko wird insbesondere das Risiko von strafgesetzwidrigen Handlungen von Mitarbeitern des Emittenten oder der Abwickler einer Order verstanden. Missbrauchshandlungen können unmittelbar (z.B. bei Veruntreuung von Geldern der Gesellschaft) oder mittelbar (im Falle der Haftung des Unternehmens für Delikte der Mitarbeiter) zu Schäden der Gesellschaft führen, die schlimmstenfalls die Insolvenz des Emittenten und damit den Totalverlust des Investments nach sich ziehen. Das Missbrauchsrisiko kommt bei praktisch jedem Investment zum Tragen.

Risiko des Totalverlustes: Unter dem Risiko des Totalverlustes versteht man das Risiko, dass ein Investment vollständig wertlos werden kann, z.B. aufgrund seiner Konstruktion als befristetes Recht. Bei Veranlagungsprodukten mit einem bestimmten Kurs ist das Risiko des Totalverlustes ein Unterfall des allgemeinen Kursrisikos (Kurswert null bzw. Einstellung des Handels). Das Risiko des Totalverlustes bei Einzelinvestments ist dementsprechend höher. Das Totalverlustrisiko umfasst auch den Verlust der aufgewendeten Transaktionskosten.

Besondere Risiken beim Kauf von Wertpapieren auf Kredit: Der Kauf von Wertpapieren auf Kredit stellt generell ein erhöhtes Risiko dar. Der aufgenommene Kredit muss, unabhängig vom Erfolg des Investments, zurückgeführt werden. Die Kreditkosten schmälern außerdem den Ertrag und damit die Gewinnchancen ganz erheblich. Insbesondere für Privatanleger ist von fremdfinanzierten Veranlagungen dringend abzuraten.

Steuerliche Risiken: Die Auswirkungen des Erwerbs eines Investments auf die persönliche Steuersituation des Anlegers muss der Anleger jeweils mit seinem Steuerberater abklären. Der Vertriebspartner ist nicht befugt, Auskünfte über die steuerrechtliche Behandlung eines Investments zu erteilen, ausgenommen solche, die sich bereits in den Prospekten finden. Die steuerliche Behandlung eines Investments kann sich nachträglich derart ändern, dass anfangs bestehende Steuervorteile später wegfallen.

Rechtliche Risiken: Darunter wird insbesondere das Risiko verstanden, einen Anspruch tatsächlich durchsetzen zu können. Besondere rechtliche Risiken bestehen generell bei ausländischen Emittenten, weil die Rechtsdurchsetzung gegen den Emittenten regelmäßig nur am Sitz des Emittenten nach dem Recht des Sitzstaates möglich ist.

Klumpenrisiko: Darunter versteht man jenes Risiko, das entsteht, wenn keine oder nur eine geringe Diversifizierung / Steuerung des Portfolios erfolgt. Von einem Investment in nur wenige Titel bei gleichzeitig hohem relativem Investitionsvolumen, gemessen an den finanziellen Verhältnissen des Kunden, ist abzuraten.

Garantierisiko: Ob eine Kapitalgarantie besteht, ist ausschließlich den Prospekten zu entnehmen. Die Garantiebedingungen legt der Emittent fest. Entweder gelangt zum Ablauf der ursprünglich vereinbarten Vertragsdauer das investierte Kapital, mit bis zu einem Prozentsatz garantierter Verzinsung oder aber ein bestimmter Prozentsatz des investierten Kapitals zur Auszahlung. Das investierte Kapital entspricht der regelmäßig eingezahlten Einlage, abzüglich der während der Vertragslaufzeit anfallenden Gebühren und Kosten. Die Kapitalgarantie besteht regelmäßig nicht bei vorzeitigem Verkauf der Wertpapiere. Garantiegeber ist entweder direkt der jeweilige Emittent oder ein dritter Garantiesteller. Selbst bei einer Garantie besteht das Risiko der Insolvenz des Garantiegebers.

Inflationsrisiko: Das Inflationsrisiko beschreibt die Gefahr, dass der Kunde oder die Anlagegesellschaft infolge einer Geldentwertung einen Vermögensschaden erleidet. Dem Risiko unterliegt zum einen der Realwert des vorhandenen Vermögens, zum anderen der reale Ertrag, der mit dem Vermögen erwirtschaftet werden soll. Das Inflationsrisiko besteht daher auch bei Investitionen auf dem Kapitalmarkt.

Grundsätzlich besteht bei Finanzanlagen in allen Risikotypen und Anlageklassen das Risiko des Totalverlustes.

Information über das Beschwerdemanagement

Die Bank und die EBV nehmen Ihre Kritik ernst. Ihre Hinweise und Anregungen helfen dabei, Produkte und Prozesse weiter zu verbessern. Ihre Beschwerde gibt uns die Möglichkeit, im direkten Gespräch für Sie zufriedenstellende Lösungen zu finden.

a) Beschwerden über vertraglich gebundene Vermittler der Bank

Die Bank hat für die Vermittlung von Investmentfonds einen einheitlichen Prozess und Bearbeitungsstandard im Beschwerdemanagement etabliert. Diese Beschwerdestelle ist auch direkter Ansprechpartner bei Beschwerden der Bank-Kunden. Sie erreichen die Beschwerdestelle:

- Per **E-Mail** an:
info@fondsdepotbank.de
- **Telefonisch** unter:
+49 (0) 9281 7258-3020
- Per **Post** an:
Fondsdepot Bank GmbH
Postanschrift:
95025 Hof

Bei Eingang Ihrer Beschwerde via E-Mail erhalten Sie eine automatische Eingangsbestätigung. Und, falls die Bearbeitung nicht kurzfristig abgeschlossen sein sollte, einen Zwischenbescheid.

b) Beschwerden über Finanzanlagenvermittler nach § 34f GewO

Ebenso hat die ERGO ein zentrales Beschwerdemanagement für Ihre Kunden eingerichtet. Das ERGO Beschwerdemanagement erreichen Sie wie folgt:

- Alle Beschwerdemöglichkeiten finden Sie auf folgender Internetseite:
<http://www.ergo.de/de/Service/Kontakt/Lobund-Beschwerde>
- **Telefonisch** erreichen Sie unser ERGO Kundenservice-Center unter:
0800 3746 017
- Per **Post** an:
ERGO Group AG
Victoriaplatz 2
40198 Düsseldorf

Das gesamte Beschwerdeverfahren ist für Sie kostenfrei.