

Arbeitsweise des ERGO Kundenanwalts

Der ERGO Kundenanwalt möchte Kunden in Konfliktfällen helfen. Daher sieht die ERGO Versicherungsgruppe für die Schlichtungsfunktion ihres Kundenanwalts einige Regeln vor.

1. Vorwort

Die ERGO Versicherungsgruppe möchte das Interesse der Kunden stärker berücksichtigen. Dazu hat ERGO Kundenversprechen entwickelt und sich dem Leitbild - „Versichern heißt verstehen“ - verpflichtet.

ERGO nimmt die Anliegen der Kunden ernst. Im Konfliktfall hat ERGO hierfür in ihrem Hause eine neue schlichtende Stelle eingerichtet - den ERGO Kundenanwalt.

2. Schriftliches Kundenanliegen

Ausgangspunkt für die Tätigkeit des ERGO Kundenanwalts ist ein Anliegen eines Kunden. Der Kunde reicht seine Bitte um Unterstützung und die Beschreibung des Problems schriftlich beim ERGO Kundenanwalt ein.

Voraussetzung für das Tätigwerden des ERGO Kundenanwalts ist eine bestehende Kundenbeziehung über ein Versicherungsprodukt oder ein Produkt der betrieblichen Altersversorgung mit einer inländischen Gesellschaft der ERGO-Gruppe (z.B. ERGO, D.A.S., DKV, ERV, ERGO Direkt). Der ERGO Kundenanwalt kümmert sich um Vorgänge zu Antrag, Vertrag, Leistung/Schaden und Kündigungsverfahren.

Es erfolgt immer nur der direkte Kontakt zwischen dem Kunden und dem ERGO Kundenanwalt. Die Einbeziehung Dritter (z.B. Vertriebspartner) erfolgt nur bei Wunsch des Kunden.

3. Arbeit des ERGO Kundenanwalts

Der ERGO Kundenanwalt ist kein Rechtsanwalt und wird auch nicht rechtsberatend tätig. Er ist ein erfahrener Mitarbeiter der ERGO Versicherungsgruppe AG.

Der ERGO Kundenanwalt möchte im Konfliktfall zwischen Kunde und ERGO vermitteln und schlichten. Ein Konfliktfall liegt vor, wenn eine Eskalation an anderer Stelle vorausgegangen ist und der Kunde mit seinem Anliegen aus seiner Sicht kein nachvollziehbar gerechtes Ergebnis erreichen konnte. Damit bietet ERGO dem Kunden eine neue und zusätzliche interne Möglichkeit, mit seinem Anliegen Gehör zu finden.

Der ERGO Kundenanwalt schlichtet intern. Der ERGO Kundenanwalt wird nicht tätig, wenn das Anliegen bereits bei Gericht anhängig ist. Gleiches gilt für den Fall, dass der Kunde bereits einen Rechtsanwalt, den Versicherungsombudsmann oder die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingeschaltet hat.

Ist ein Tätigwerden nicht möglich, vermittelt der ERGO Kundenanwalt für die Klärung der Fragen an die richtige Stelle im Haus.

4. Schlussbestimmungen

Der ERGO Kundenanwalt nimmt seine Tätigkeit ab dem 1.8.2011 auf. Im Rahmen seiner Zuständigkeit hilft der ERGO Kundenanwalt in aktuellen Konfliktfällen weiter.