Satzung des Kundenbeirats der ERGO Versicherungsgruppe AG

ERGO möchte die Wünsche der Kunden erfüllen. Dazu gehört, dass wir ein „offenes Ohr“ für unsere Kunden haben. Der Vorstand der ERGO Versicherungsgruppe AG (nachfolgend „ERGO“) hat deshalb am 23. März 2011 beschlossen, einen Kundenbeirat für ERGO einzurichten. Durch diese Satzung sollen alle Beteiligten vertrauensvoll, kooperativ und fair zusammenarbeiten.

Die Mitglieder des Kundenbeirats vertreten die Interessen der Kunden der inländischen ERGO Gesellschaften. Sie bringen ERGO über den Beirat die Sicht, Anregungen, Wünsche und Kritik der Kunden vor. Zudem informieren sie ERGO darüber, wie die Kunden unser Image, die Qualität unserer Produkte und unseren Service einschätzen. So soll der Kundenbeirat wesentlich dazu beitragen, dass ERGO kundenorientierter wird. Denn wir wollen zufriedene Kunden und eine positive Außenwirkung erreichen.

§ 1 Aufgaben, Zuständigkeiten

1. Der Kundenbeirat bespricht, entwickelt und verabschiedet Vorschläge, die das Angebot der ERGO für Kunden verbessern sollen.

2. Der Kundenbeirat berät ERGO. Dazu erhält er in den Sitzungen aktuelle Informationen über wesentliche Maßnahmen der ERGO für Kunden.

3. Die Mitglieder werden durch ihre Tätigkeit im Kundenbeirat vertrauliche Sachverhalte der ERGO erfahren. Sie sind deshalb zur Verschwiegenheit über sämtliche im Kundenbeirat behandelten Sachverhalte verpflichtet, es sei denn, der Kundenanwalt oder sein Vertreter bezeichnen den Sachverhalt ausdrücklich als nicht vertraulich.

§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren

1. Die Vertreter der Kunden sind unabhängige, ehrenamtliche Mitglieder. Sie sollen einen Querschnitt der Kunden der inländischen ERGO Gesellschaften darstellen.

2. Der Kundenbeirat besteht aus bis zu 25 Vertretern der Kunden. Jeder Kunde der ERGO kann sich als Mitglied im Kundenbeirat bewerben. Voraussetzungen und Bewerbungsfristen veröffentlicht ERGO rechtzeitig (z.B. auf ergo.de). Der Kundenanwalt der ERGO ermittelt aus den Bewerbungen die Mitglieder des Kundenbeirats. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

3. Nimmt ein Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen unentschuldigt nicht teil, fragt ERGO ihn schriftlich, ob er weiterhin Mitglied im Kundenbeirat bleiben möchte. Die Mitgliedschaft endet, wenn er verzichtet oder sich innerhalb von acht Wochen nicht meldet. Der Kundenanwalt wählt dann einen Nachfolger aus.

4. Ein Mitglied des ERGO Top Managements übernimmt die Schirmherrschaft für den Kundenbeirat.

5. Der Kundenanwalt oder ein von ihm benannter Vertreter leitet die Sitzung.

6. Der Kundenanwalt kann weitere Vertreter der ERGO benennen, die an den Sitzungen teilnehmen.

§ 3 Amtszeit

1. Die Amtszeit des Kundenbeirats beträgt zwei Jahre.

2. Die Mitgliedschaft im Kundenbeirat endet mit Ablauf der Amtszeit des Kundenbeirats. Die Mitglieder können jedoch durch den Kundenanwalt beliebig oft für eine weitere Amtszeit benannt werden. Zudem kann die Mitgliedschaft vorzeitig durch Verzicht oder Ausschluss beendet werden. Sie endet außerdem, wenn das Mitglied nicht mehr Kunde der ERGO ist.

3. Die Mitglieder des Kundenbeirats können ein Mitglied aus dem Kundenbeirat ausschließen. Dazu müssen zwei Drittel der Mitglieder dem Antrag zustimmen. Auch der Kundenanwalt kann ein Mitglied ausschließen. Der Kundenbeirat und der Kundenanwalt sollen das Mitglied anhören, bevor sie es ausschließen.

ERGO

§ 4 Organisation

1. Der Kundenbeirat trifft sich grundsätzlich zweimal im Jahr zu regulären Sitzungen. Der Kundenanwalt beruft die Sitzungen spätestens vier Wochen vorher ein. Dabei verteilt er auch die Tagesordnung. Die Sitzungen des Kundenbeirates sind nicht öffentlich.

2. Der Kundenbeirat wählt aus seiner Mitte einen Sprecher und einen stellvertretenden Sprecher. Die Wahl findet am Anfang der zweiten Sitzung einer neuen Amtszeit statt. Die Mehrheit der abgegebenen Stimmen entscheidet. Bis dahin ist das älteste Mitglied kommissarischer Sprecher. Er ist außerhalb der Sitzungen Ansprechpartner für den Kundenanwalt.

3. ERGO stellt einen Protokollführer und versendet Einladung, Tagesordnung und Ergebnisprotokoll. Der Kundenanwalt und der Sprecher stimmen das Protokoll ab.

4. ERGO zahlt 300 Euro Sitzungsgeld pro Sitzungstag. Zusätzlich übernimmt sie die Kosten für eine Hotelübernachtung des Mitglieds bis höchstens 150 Euro und die inländischen Reisekosten in Höhe einer Bahnfahrt 2. Klasse. Weitere Kosten und Auslagen übernimmt ERGO nicht. ERGO überweist den Mitgliedern des Beirats das Geld auf ihr inländisches Konto. Dazu reichen sie ein entsprechendes Formular und die Rechnungen ein.

5. ERGO übernimmt nur Kosten für Konzepte des Kundenbeirats, die sie schriftlich in Auftrag gegeben hat. Wenn ein Mitglied aus Eigeninitiative ein Konzept vorschlägt, prüft ERGO es jedoch und antwortet.

§ 5 Beschlussfassung

1. Der Kundenbeirat ist beschlussfähig, wenn mindestens zehn Mitglieder und der Kundenanwalt oder ein von ihm benannter Vertreter anwesend sind.

2. Jedes Mitglied hat je eine Stimme und gleiches Stimmrecht; Vertreter der ERGO haben kein Stimmrecht.

3. Der Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Diese haben empfehlenden Charakter.

§ 6 Auflösung

Der ERGO Vorstand kann den Kundenbeirat durch einen Beschluss auflösen.

§ 7 Schlussbestimmungen

1. Die Satzung tritt durch einen Beschluss des ERGO Vorstands in Kraft.

2. Der ERGO Vorstand kann die Satzung durch einen Beschluss ändern. Der Sprecher des Kundenbeirats bekommt Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen.

Düsseldorf, 23. März 2011

Der Vorstand der ERGO Versicherungsgruppe AG

ERGO