

Arbeitsweise des ERGO Kundensprechers

Der ERGO Kundensprecher möchte Kunden in Konfliktfällen helfen. Daher sieht die ERGO Versicherungsgruppe für die Schlichtungsfunktion ihres Kundensprechers 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 schlichtende Stelle eingerichtet - den ERGO Kundensprecher.

2. Schriftliches Kundenanliegen

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

Voraussetzung für das Tätigwerden des ERGO Kundensprechers 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 Kundensprecher kümmert sich um Vorgänge zu Antrag, Vertrag, Leistung/Schaden und Kündigungsverfahren.

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

3. Arbeit des ERGO Kundensprechers

Der ERGO Kundensprecher 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 zusätzliche interne Möglichkeit, mit seinem Anliegen Gehör zu finden.

Der ERGO Kundensprecher schlichtet intern. Der ERGO Kundensprecher 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 Kundensprecher für die Klärung der Fragen an die richtige Stelle im Haus.