

# Satzung des Kundenbeirats der ERGO Versicherungsgruppe AG

## Vorwort

Wir möchten die Wünsche unserer Kunden<sup>1)</sup> kennenlernen. Dazu gehört, dass wir nach ihrer Meinung fragen. Wir können so unsere Produkte und Prozesse besser daran ausrichten. Der Vorstand der ERGO Versicherungsgruppe AG hat deshalb am 23. März 2011 beschlossen, einen Kundenbeirat für ERGO einzurichten.

Die Mitglieder des ERGO Kundenbeirats vertreten die Interessen der Privatkunden der deutschen ERGO Gesellschaften.

So erhalten wir Anregungen, Wünsche und Kritik direkt von unseren Kunden. Darüber hinaus erfahren wir, wie sie unser Image, die Qualität unserer Produkte und unseren Service einschätzen. So kann der ERGO Kundenbeirat dazu beitragen, dass wir noch kundenorientierter werden. Denn wir wollen zufriedene Kunden und damit geschäftlichen Erfolg erreichen.

Auf Grundlage der folgenden Satzung sollen alle Beteiligten vertrauensvoll, kooperativ und fair zusammenarbeiten.

## § 1 Aufgaben, Zuständigkeiten

- (1) Der ERGO Kundenbeirat entwickelt und verabschiedet Vorschläge. Sie sollen das Angebot für unsere Kunden verbessern.
- (2) Der ERGO Kundenbeirat berät uns. Dazu erhält er in den Sitzungen aktuelle Informationen über wesentliche Maßnahmen für unsere Kunden.
- (3) Die Mitglieder können vertrauliche Sachverhalte und Geschäftsgeheimnisse erfahren. Sie sind verpflichtet, diese Informationen nicht weiterzugeben. Das gilt auch, wenn sie nicht mehr Mitglied im ERGO Kundenbeirat sind.

## § 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren

- (1) Die Mitglieder sind unabhängig und ehrenamtlich tätig. Sie sollen einen Querschnitt der Privatkunden der deutschen ERGO Gesellschaften darstellen.
- (2) Der ERGO Kundenbeirat besteht aus bis zu 25 Kundenvertretern. Jeder Privatkunde der ERGO kann sich als Mitglied im Kundenbeirat bewerben. Voraussetzungen und Bewerbungsfristen veröffentlichen wir rechtzeitig vor dem Beginn einer neuen Amtszeit – z. B. im Internet auf ergo.de. Der ERGO Kundensprecher wählt aus den Bewerbungen die Kandidaten für den Kundenbeirat aus. Um Mitglied zu werden, unterzeichnet der Kunde eine Mitgliedschaftsvereinbarung.
- (3) Ein Mitglied des ERGO Top Managements übernimmt die Schirmherrschaft für den Kundenbeirat.
- (4) Der ERGO Kundensprecher oder ein von ihm benannter Vertreter leitet die Sitzung.
- (5) Der ERGO Kundensprecher lädt je nach Thema weitere Vertreter der ERGO zu den Sitzungen ein.

## § 3 Amtszeit

- (1) Die Amtszeit des ERGO Kundenbeirats beträgt drei Jahre. Grundsätzlich bleibt ein Kunde für drei Jahre Mitglied. Die Mitglieder sollen regelmäßig an den Sitzungen teilnehmen.
- (2) Der ERGO Kundensprecher kann jedes Mitglied beliebig oft für eine weitere Amtszeit benennen.
- (3) Ein Mitglied kann – auf eigenen Wunsch – die Mitgliedschaft jederzeit beenden.
- (4) Die Mitgliedschaft endet, wenn das Mitglied nicht mehr unser Kunde ist.

Fortsetzung nächste Seite.

<sup>1)</sup> Zur Verbesserung der Lesbarkeit verwenden wir stets die männliche Form.

The ERGO logo is displayed in a bold, red, sans-serif font. The letters are thick and closely spaced, with a slight shadow effect behind the text.

### **(§ 3 Amtszeit – Fortsetzung)**

- (5) Nimmt ein Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen ohne Angabe von Gründen nicht teil, fragen wir nach. Wenn er sich innerhalb von acht Wochen nicht meldet, endet die Mitgliedschaft.
- (6) Die Mitglieder des Kundenbeirats können ein Mitglied aus dem Kundenbeirat ausschließen. Dazu müssen zwei Drittel der Mitglieder einem Antrag zustimmen. Der ERGO Kundenbeirat und der ERGO Kundensprecher sollen das Mitglied anhören, bevor sie es ausschließen.
- (7) Der ERGO Kundensprecher kann die Mitgliedschaft durch Ausschluss beenden.
- (8) Unabhängig vom Grund des Ausscheidens eines Mitglieds kann der ERGO Kundensprecher einen Nachfolger auswählen.

### **§ 4 Organisation**

- (1) Der ERGO Kundenbeirat trifft sich grundsätzlich zweimal im Jahr zu regulären Sitzungen. Der ERGO Kundensprecher 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 ERGO Kundensprecher.
- (3) ERGO organisiert die Sitzung. Die Sitzung wird von uns protokolliert. Nach der Sitzung erhält jedes Mitglied ein Ergebnisprotokoll. Zuvor stimmen der ERGO Kundensprecher und der Sprecher das Protokoll ab.
- (4) Jedes Mitglied erhält 300 Euro pro Sitzungstag. Darüber hinaus zahlen wir pro Mitglied: eine Hotelübernachtung und die inländischen Reisekosten für eine Bahnfahrt der 2. Klasse. Weitere Einzelheiten sind in der Mitgliedschaftsvereinbarung geregelt. Wir überweisen den Mitgliedern des Kundenbeirats das Geld auf ihr deutsches Konto. Dazu reichen sie ein entsprechendes Formular und die Rechnungen ein.

### **§ 5 Beschlussfassung**

- (1) Der ERGO Kundenbeirat ist beschlussfähig, wenn mindestens zehn Mitglieder und der ERGO Kundensprecher - oder ein von ihm benannter Vertreter - anwesend sind.
- (2) Jedes Mitglied hat je eine Stimme und gleiches Stimmrecht. ERGO Vertreter haben kein Stimmrecht.
- (3) Der ERGO Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Diese haben empfehlenden Charakter.

### **§ 6 Auflösung**

Der ERGO Vorstand kann den ERGO 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, 29.10.2013

Der Vorstand der ERGO Versicherungsgruppe AG

The ERGO logo is displayed in a bold, red, sans-serif font. The letters are thick and closely spaced, with a slight shadow effect behind the text.