

# Grundsätze für unseren Kundenservice

## Einleitung

Die Versicherungs- und Rückversicherungsbranche spielt eine elementare Rolle bei der Stärkung der finanziellen Resilienz der Wirtschaft und der Bevölkerung. Die inhärente Aufgabe der Branche liegt im Schutz von Unternehmen, Menschen und deren Eigentum.

Die E+S Rückversicherung AG ist innerhalb der Hannover-Rück Gruppe exklusiv für das Geschäft mit den in Deutschland ansässigen Versicherungsgesellschaften tätig. Als „Rückversicherer für Deutschland“ bieten wir ein auf die Besonderheiten des deutschen Marktes zugeschnittenes Angebot, das wir in den Geschäftsfeldern Schaden- und Personen-Rückversicherung betreiben.

Rückversicherung – als finanzielle Dienstleistung – richtet sich an Firmenkunden, unsere Geschäftspartner sind daher primär Versicherungsgesellschaften oder auch Makler und Insurtech Unternehmen. In der Regel haben wir daher keinen direkten Kontakt zu Endverbraucher:innen als Versicherungsnehmer:innen. Vielmehr versetzen wir unsere Kunden durch unsere Rückversicherungslösungen und den damit verbundenen Risikotransfer in die Lage, Versicherungsleistung für Endkunden anzubieten.

Wir haben den Anspruch, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen, um unsere Position als bevorzugter Geschäftspartner zu festigen. Auf der Grundlage unseres einzigartigen, lösungsorientierten Ansatzes hören wir zuerst dem Kunden zu und reagieren dann schnell auf seine Bedürfnisse und Anforderungen. Die Nähe zu unseren Kunden ermöglicht es uns, auf ihre spezifischen Bedürfnisse einzugehen und maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, die über den reinen Risikotransfer hinausgehen.

## Wir bekennen uns zu den folgenden Grundsätzen:

1. Wir erkennen die große Bedeutung von Kundenbeziehungen und das bedarfsorientierte Angebot von Kundenlösungen an. Kundenfokus ist als ein wesentlicher Bestandteil in unserer Strategie integriert. Unser Ziel ist es, für unsere Kunden stets erster Ansprechpartner zu sein und neben unserem eigenen wirtschaftlichen Erfolg auch den unserer Kunden zu steigern.
2. Wir streben an, die höchsten Standards hinsichtlich Kundenzufriedenheit zu wahren. Wir legen großen Wert auf bedarfsorientierten Service und schätzen das Feedback unserer Kunden. Ein verantwortungsvolles Produktangebot, das auf dem Versprechen des Risikotransfers und der Risikominderung beruht, hat für uns oberste Priorität.
3. Wir bieten Rückversicherungsprodukte an, die langfristig Werte schaffen. Wir sind bestrebt, unsere Produkte so zu gestalten, dass sie die Auswirkungen von Naturkatastrophen oder des Klimawandels abmildern und nachhaltige Technologien durch Rückversicherung oder Investitionen fördern. Wir arbeiten kontinuierlich daran, unseren positiven gesellschaftlichen Einfluss zu erhöhen.

4. Wir legen großen Wert auf einen fairen, ehrlichen, respektvollen und transparenten Umgang mit unseren Kunden. In unserer Kommunikation bemühen wir uns um eine klare und unmissverständliche Sprache. Nur sofern erforderlich nutzen wir medizinische oder andere technische Fachterminologie. Wir verpflichten uns zu einer wahrheitsgemäßen, klaren, nicht irreführenden, genauen und ausgewogenen Kommunikation.
5. Wir bieten allen unseren Mitarbeiter:innen, die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln, um einzigartige, ausgewählte Services anzubieten, die auf den Bedarf unserer Kunden zugeschnitten sind.
6. Wir binden nachhaltigkeitsbezogene Risiken und Chancen in die Entscheidungsprozesse des Unternehmens ein. Im Rahmen des Neue-Produkte-Prozesses erfolgt eine Bewertung von Risiken und Chancen, welche mit neuen Investitionen, Rückversicherungsprodukten (einschließlich Retrozession) sowie Dienstleistungen einhergehen.