

# SATZUNG

**für den Kundenbeirat der  
neue leben Versicherungen  
(neue leben Lebensversicherung AG,  
neue leben Unfallversicherung AG,  
neue leben Pensionskasse AG)**

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
Präambel	2
§ 1 Aufgaben, Kompetenzen	3
§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren, Moderator	3
§ 3 Amtszeit	4
§ 4 Organisation	4
§ 5 Sitzung und Kostenerstattung	5
§ 6 Beschlussfassung	6
§ 7 Rechtliche Stellung	6
§ 8 Auflösung	6
§ 9 Schlussbestimmungen	6

Der Vorstand der neue leben hat folgende Satzung für den Kundenbeirat beschlossen:

## **P r ä a m b e l**

Es wird ein Kundenbeirat zur beratenden Mitwirkung der Kunden an der Gestaltung der wesentlichen kundenrelevanten Leistungen der neuen leben eingerichtet. Die Mitglieder des Kundenbeirats vertreten die Interessen der Privatkunden der neuen leben. Sie sind das Bindeglied zwischen den Kunden und der neuen leben und bringen Anregungen, Wünsche und Kritik in den Kundenbeirat ein. Sie informieren die neue leben über Kundenerfahrungen zu Image und Qualität der Produkte und Serviceleistungen des Unternehmens. Mit Hilfe seiner inhaltlichen Arbeit und seines Engagements trägt der Kundenbeirat zur gesteigerten Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit und somit zur positiven Außenwirkung der neuen leben bei.

Der Kundenbeirat steht unter der Schirmherrschaft des Vorsitzenden des Vorstands der neue leben Lebensversicherung AG. Diese Satzung soll Grundlage einer fairen, kooperativen und vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten sein.

## **§ 1 Aufgaben, Kompetenzen**

(1) Der Kundenbeirat hat eine beratende Funktion gegenüber der neuen leben. Der Kundenbeirat wird, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, in den Sitzungen aktuell über wesentliche kundenrelevante Maßnahmen der neuen leben informiert, insbesondere über neue Produkte, Dienstleistungen, Ideen etc.

(2) Der Kundenbeirat diskutiert und entwickelt Vorschläge, die der Verbesserung des kundenrelevanten Angebots der neuen leben dienen, und bringt diese im Rahmen der Sitzungen ein. Die Vorschläge werden an die Fachbereiche weitergeleitet, dort bewertet und gegebenenfalls umgesetzt. Die eigenständige Erarbeitung von Konzepten etc. durch den Kundenbeirat wird hinsichtlich einer etwaigen Kostenerstattung vorab geprüft.

(3) Die Aufgaben des Kundenbeirats beziehen sich nicht auf interne Angelegenheiten der neuen leben.

## **§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren, Moderator**

(1) Der Kundenbeirat besteht aus bis zu 15 Vertretern der Kunden der neuen leben, die gegebenenfalls in Arbeitsgruppen nach Geschäftsbereichen (Kundenkommunikation, Service, Produkte etc.) aufgeteilt werden.

(2) Die Vertreter der Kunden sind unabhängige, ehrenamtliche Mitglieder, die einen Querschnitt der Kundinnen und Kunden der neuen leben im Bereich Privatkunden darstellen sollen.

(3) Jeder Privatkunde der neuen leben kann sich für die Mitgliedschaft im Kundenbeirat über ein online erhältliches Formular bewerben. Voraussetzungen und Bewerbungsfristen werden rechtzeitig durch die neuen leben veröffentlicht.

(4) Die Auswahl und Bestellung der Kundenbeiratsmitglieder orientiert sich an einem Querschnitt der neuen leben-Kunden und den abgegebenen Bewerbungsunterlagen. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

(5) Der Vorstand der neue leben Lebensversicherung AG ernennt als Vertreter der neuen leben einen Moderator des Kundenbeirats.

### **§ 3 Amtszeit**

(1) Die Amtszeit des Kundenbeirats beträgt drei Jahre. Eine Wiederbestellung ist möglich.

(2) Die Mitgliedschaft endet vorzeitig durch Verzicht oder Ausschluss. Sie endet außerdem, wenn die Kundenbeziehung zwischen dem Kundenbeiratsmitglied und der neuen leben endet.

(3) Ein Mitglied kann jederzeit auf Antrag einer Zwei-Drittel-Mehrheit der Mitglieder des Kundenbeirats oder durch Beschluss des Moderators des Kundenbeirats ohne Angabe von Gründen aus dem Kundenbeirat ausgeschlossen werden. Vor dem Antrag des Kundenbeirats ist das betroffene Mitglied durch den Kundenbeirat bzw. den Moderator anzuhören.

(4) Hat ein Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen unentschuldigt nicht teilgenommen, wird er angeschrieben, ob weiterhin ein Interesse an der Mitgliedschaft im Kundenbeirat besteht. Bei Verzicht oder Nichtmeldung innerhalb von acht Wochen endet die Mitgliedschaft automatisch und der Platz wird durch die Bestellung eines neuen Mitglieds für die Restdauer der Amtszeit des ausgeschiedenen Mitglieds nachbesetzt.

### **§ 4 Organisation**

(1) Der Kundenbeirat wählt aus seinen Mitgliedern während der ersten Sitzung der Bestellungsperiode eine Sprecherin bzw. einen Sprecher sowie eine stellvertretende Sprecherin bzw. einen stellvertretenden Sprecher mit der Mehrheit der abgegebenen Stimmen. Bis zu diesem Zeitpunkt übernimmt das älteste Mitglied kommissarisch die Funktion des Sprechers bzw. der Sprecherin.

(2) Die Sprecherin bzw. der Sprecher ist Ansprechpartner für die neue leben.

## § 5 Sitzungen und Kostenerstattung

(1) Die Mitglieder des Kundenbeirats treten zweimal im Jahr zusammen. Sie werden durch den Moderator des Kundenbeirats in Abstimmung mit der Sprecherin bzw. dem Sprecher des Kundenbeirats spätestens vier Wochen vor der geplanten Sitzung unter Beifügung der geplanten Tagesordnung einberufen.

(2) Sonderthemen können auf Einladung der neue leben in Sondersitzungen, die separat einberufen werden, behandelt werden.

(3) Die Sitzungen des Kundenbeirates sind nicht öffentlich. Für den Fall, dass Arbeitsergebnisse des Kundenbeirats aus einer Sitzung der Öffentlichkeit vorgestellt werden sollen, entscheidet darüber der Moderator oder dessen Vertreter in der betreffenden Sitzung. Der Vorsitz der Sitzung liegt beim vom Vorstand ernannten Moderator des Kundenbeirates oder einem von ihm benannten Vertreter.

(4) Tagesordnungspunkte und Anfragen an die Gesellschaft, die spätestens zwei Wochen vor einer Sitzung von den Mitgliedern des Kundenbeirates eingereicht werden, können nach freiem Ermessen des Moderators oder dessen Vertreter in der Sitzung behandelt werden.

(5) Die neue leben stellt einen Protokollführer und übernimmt die Versendung von Einladung, Tagesordnung und Ergebnisprotokoll. Das Protokoll wird zwischen dem Moderator, der Sprecherin bzw. dem Sprecher und dem Protokollführer abgestimmt.

(6) Die Mitglieder erhalten die Kosten für An- und Abreise mit dem Pkw bzw. der Deutschen Bahn AG (Kilometerpauschale in Höhe von z. Zt. Euro 0,30/km bzw. Fahrkarten zweiter Klasse) erstattet. Weiterhin übernimmt die neue leben die Kosten für eine Hotelübernachtung des Mitglieds bis maximal 150 Euro. Kosten für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs und erforderliche Taxifahrten am Start- und Zielort werden ebenfalls übernommen. Weitergehende Kosten und Auslagen werden nicht erstattet. Die Kostenerstattung erfolgt nach Vorlage der Rechnungen durch Überweisung auf das Konto des Beiratsmitglieds.

## **§ 6 Beschlussfassung**

(1) Der Kundenbeirat ist beschlussfähig, wenn mindestens acht der 15 Mitglieder sowie der Moderator bzw. ein von diesem benannter Vertreter an der Sitzung teilnehmen.

(2) Jedes Mitglied verfügt über je eine Stimme; dem Moderator bzw. dessen Vertreter steht kein Stimmrecht zu.

(3) Der Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Diese haben einen empfehlenden Charakter. Beschlüsse werden mit einfacher Stimmenmehrheit der an der Beschlussfassung teilnehmenden Mitglieder gefasst.

## **§ 7 Rechtliche Stellung**

Der Kundenbeirat ist kein Organ der neue leben. Er ist ein beratendes Gremium des Unternehmens.

## **§ 8 Auflösung**

Der Kundenbeirat kann durch einen Beschluss der neue leben aufgelöst werden.

## **§ 9 Schlussbestimmungen**

(1) Die Satzung tritt mit Beschlussfassung durch den Vorstand der neue leben Lebensversicherung AG in Kraft.

(2) Änderungen der Satzung erfolgen durch Beschlussfassung des Vorstands der neue leben Lebensversicherung AG. Der Sprecherin bzw. dem Sprecher des Kundenbeirats wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.