



So sind wir

Unternehmensleitbild der HUK-COBURG Versicherungsgruppe



HUK-COBURG

Aus Tradition günstig



Dieses Leitbild ist Grundlage und Orientierungsrahmen für die Unternehmenspolitik der HUK-COBURG Versicherungsgruppe.

Zugleich stellt es den Maßstab unseres gemeinsamen Handelns dar und soll dazu beitragen, unser Unternehmensprofil nach innen und außen einheitlich zu festigen. Das Leitbild drückt unser in langen Jahren gewachsenes Selbstverständnis aus und nennt unsere allgemeinen Ziele. Es soll bei Mitgliedern, Kunden, Gremien und Mitarbeitern die Identifikation mit der HUK-COBURG fördern.

Das Leitbild nimmt Stellung zu den Fragen:

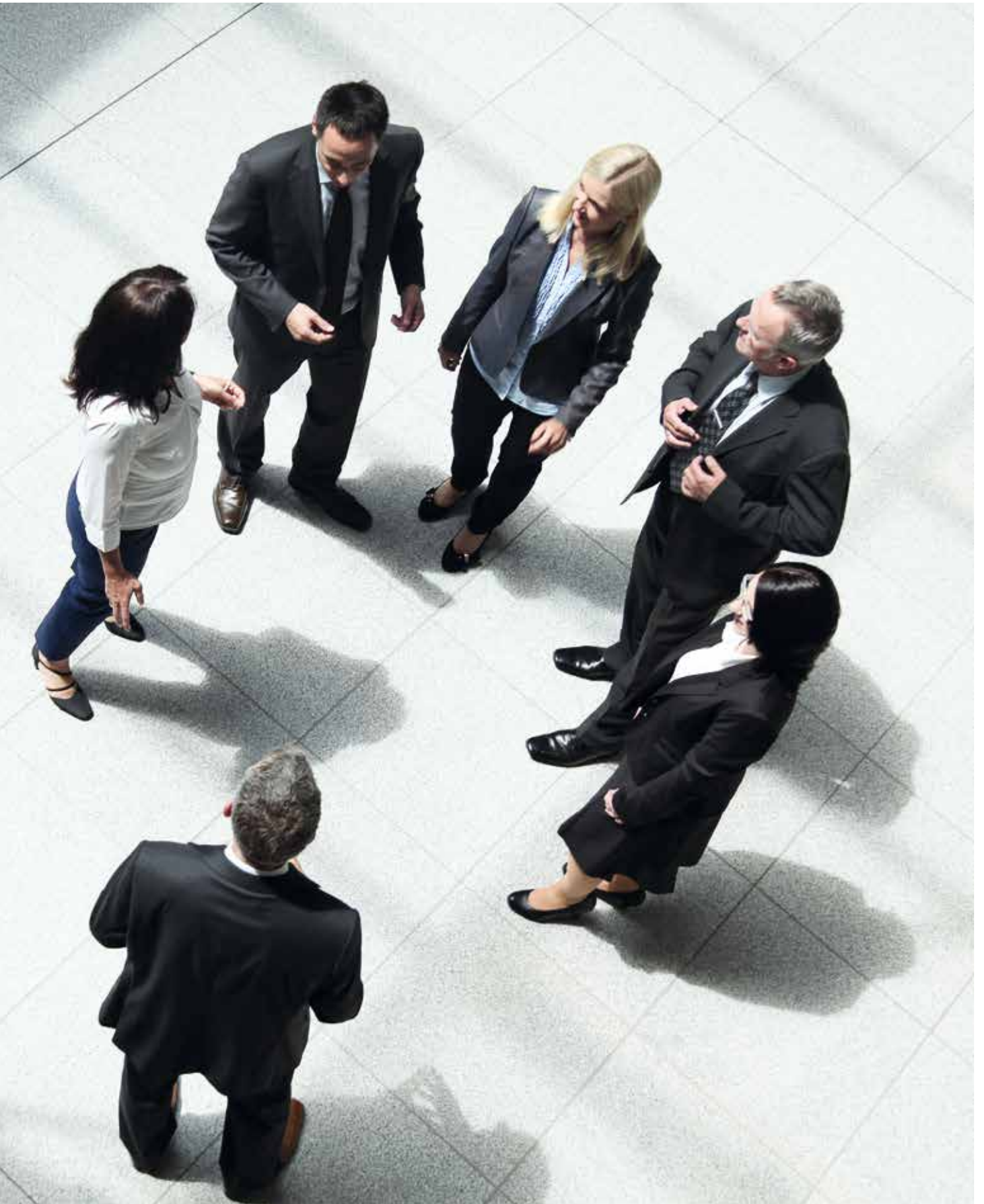
- Wer sind wir?
- Was tun wir?
- Wie tun wir es?

Zu jedem der zehn Leitbildsätze liefern Erläuterungen eine Einordnung und ergänzende Informationen. Das Leitbild geht uns in der HUK-COBURG alle an: Wir alle tragen dazu bei, es in der täglichen Arbeit umzusetzen, damit sich die HUK-COBURG auch in Zukunft so erfolgreich wie bisher entwickeln kann.

Verlässlichkeit und Verbundenheit mit Mitgliedern und Kunden sind die traditionellen Werte, mit denen die HUK-COBURG schon immer in Verbindung gebracht wird.

Das Unternehmensleitbild

- 1** Die HUK-COBURG, eine Selbsthilfeeinrichtung des öffentlichen Dienstes, und ihre jedermann zugänglichen Tochtergesellschaften sind spezialisiert auf Versicherungen für die privaten Haushalte.
- 2** Die HUK-COBURG als Versicherungsverein arbeitet ebenso wie ihre Tochtergesellschaften nach dem Grundsatz der Gegenseitigkeit.
- 3** Ausgangs- und Mittelpunkt aller Aktivitäten sind unsere Mitglieder und Kunden, die als mündige, informierte Verbraucher unsere gleichberechtigten Partner sind.
- 4** Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe bietet dem Verbraucher ein ausschließlich an seinem Bedarf ausgerichtetes umfassendes Angebot zu äußerst günstigen Konditionen in Leistung, Preis und Service.
- 5** Als preiswerter Anbieter erbringt die HUK-COBURG Versicherungsgruppe verbrauchergerechte Dienstleistungen zu Beiträgen im Vordergrund des Marktes.
- 6** Beratung und Betreuung von Mitgliedern, Kunden und Interessenten erfolgen ortsnahe durch Vertrauensleute, Kundendienstbüros und durch angestellte Mitarbeiter unserer Außenstellen. Neben den persönlichen Kontakten sind wir für unsere Mitglieder und Kunden auch auf allen anderen Kommunikationswegen, wie Telefon oder Internet, erreichbar. Hohe Ansprüche an die Qualität der Kundenberatung und den Erhalt der Kostenführerschaft bestimmen und begrenzen die Zusammenarbeit mit externen Vertriebsorganisationen.
- 7** Vertragsabschluss, Vertragsbetreuung und Schadenbearbeitung sind auf Berechenbarkeit, Verlässlichkeit und Glaubwürdigkeit ausgerichtet. Wir bieten unseren Mitgliedern und Kunden einen allein an ihren Bedürfnissen ausgerichteten und schnellen Service.
- 8** Wir wirtschaften sparsam mit den Beiträgen unserer Mitglieder und Kunden. Dabei nutzen wir konsequent Einsparpotenziale durch technologischen Fortschritt und streben in allen Bereichen die Kostenführerschaft an.
- 9** Die dauerhafte Sicherung der Unternehmensgruppe und ihrer Unabhängigkeit erfordert eine stetige, angemessene Ertragskraft zur Schaffung und Erhaltung ausreichender Sicherheitsmittel; die hierfür nicht benötigten Überschüsse werden an die Mitglieder und Kunden ausgeschüttet.
- 10** Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe ist ein fairer, verlässlicher und attraktiver Arbeitgeber. Diese Personalpolitik stellt sicher, dass qualifizierte und motivierte Mitarbeiter mit ihrer Leistung die Anforderungen von Mitgliedern und Kunden erfüllen.



1

Die HUK-COBURG, eine Selbsthilfeeinrichtung des öffentlichen Dienstes, und ihre jedermann zugänglichen Tochtergesellschaften sind spezialisiert auf Versicherungen für die privaten Haushalte.

Ursprünglich war das Ziel der „Haftpflcht-Unterstützungs-Kasse“ – daraus wurde HUK –, in einer starken, wenn auch damals noch kleinen Gemeinschaft die privaten Risiken ihrer im öffentlichen Dienst beschäftigten Mitglieder im Straßenverkehr abzudecken. Dank ihrer günstigen Risikolage konnten sich die Vereinsmitglieder bei der HUK-COBURG besonders preiswert versichern.

Diese Idee einer gelebten Risikogemeinschaft, für die der Gegenseitigkeitsverein die ideale Rechtsform ist, beschränkte sich zunächst auf die Kraftfahrtversicherung. Der Erfolg überzeugte und führte zu einem starken Mitgliederzustrom. Mit steigendem Wohlstand der Bevölkerung wuchs der Bedarf, auch andere Bereiche des Alltags besser zu versichern.

Die Ausweitung des Angebots auf andere Sparten der Schaden- und Unfallversicherung, der Lebens- und Krankenversicherung war die logische Antwort auf die Nachfrage der Versicherten.

Um Mitglieder, die inzwischen aus dem öffentlichen Dienst ausgeschieden waren, weiter versichern zu können und um die wachsende Nachfrage nach den Leistungen der HUK-COBURG aus anderen Bevölkerungskreisen befriedigen zu können, beschloss die HUK-COBURG die Öffnung über den Kreis der öffentlich Bediensteten hinaus. Eine Entwicklung, die zu einem beispiellosen Wachstum führte.

Auch heute noch ist die HUK-COBURG die große Versicherungsgruppe für alle privaten Haushalte mit einer besonderen Verwurzelung im Bereich des öffentlichen Dienstes. Seit der Zugehörigkeit der „Versicherer im Raum der Kirchen“ (VRK) zur HUK-COBURG Versicherungsgruppe ist sie auch auf die Bedürfnisse von Kunden aus dem kirchlichen und sozialen Bereich ausgerichtet.

2

Die HUK-COBURG als Versicherungsverein arbeitet ebenso wie ihre Tochtergesellschaften nach dem Grundsatz der Gegenseitigkeit.

Obwohl zur Versicherungsgruppe auch Aktiengesellschaften zählen, steht für alle Unternehmen der Gruppe der Grundsatz der Gegenseitigkeit an erster Stelle.

Wer einen Vertrag mit einem Unternehmen der HUK-COBURG abschließt, wird Mitglied einer starken Gemeinschaft. Sie orientiert ihre Aktivitäten an den Interessen der Mitglieder und Kunden und nicht an Aktionärsinteressen.

Gemäß diesem Prinzip bieten wir Versicherten die Möglichkeit, ihre finanziellen Belastungen auf das unbedingt notwendige Maß zu beschränken. Besonders günstige Beiträge und – wo möglich – Beitragsrückerstattungen gewährleisten dies.

Der Grundsatz der Gegenseitigkeit war schon immer mitbestimmend für das gute Image sowie den Erfolg der HUK-COBURG und ist auch heute eine besondere Stärke im Wettbewerb.

Diesen Grundsatz können wir aber nur dann wirkungsvoll und dauerhaft aufrechterhalten, wenn unsere Mitarbeiter sich seiner Bedeutung bewusst sind und dies auch Mitgliedern und Kunden immer wieder deutlich machen. Und selbstverständlich werden alle Mitglieder und Kunden aller Gesellschaften ohne Einschränkung gleich behandelt.





3

Ausgangs- und Mittelpunkt aller Aktivitäten sind unsere Mitglieder und Kunden, die als mündige, informierte Verbraucher unsere gleichberechtigten Partner sind.

Der Kunde steht im Mittelpunkt. Für die HUK-COBURG, die nach dem Grundsatz der Gegenseitigkeit handelt, gilt dies besonders. Nur wenn wir in Mitgliedern und Kunden gleichberechtigte Partner sehen, lässt sich ihre besonders starke Bindung zu unseren Unternehmen erhalten und ausbauen.

Kundenorientierung ist seit jeher eine der Stärken der HUK-COBURG. Oberstes Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit durch einfache Kontaktaufnahme (persönlich, telefonisch, schriftlich oder online) sowie durch die kompetente und schnelle Erledigung von Kundenanliegen zu steigern.

Maßstab unseres Handelns sind die Bedürfnisse unserer Mitglieder und Kunden. Als gut informierte Verbraucher wissen sie um unsere Stärken als preisgünstiger, fairer und verlässlicher Anbieter und wollen diese Vorteile für sich nutzen. Wir sehen es als wichtige Aufgabe an, ihnen stets die dafür notwendigen Informationen zu geben.

4

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe bietet dem Verbraucher ein ausschließlich an seinem Bedarf ausgerichtetes umfassendes Angebot zu äußerst günstigen Konditionen in Leistung, Preis und Service.

Von der Gründung bis heute haben die Bedürfnisse der Mitglieder und Kunden unsere Produkte, unsere Beratung und unseren Service bestimmt. Dadurch heben wir uns seit jeher positiv von vielen Mitbewerbern ab. Nur eine bedarfsorientierte Produktgestaltung stellt unsere gut informierten Versicherungsnehmer zufrieden und gewährleistet das als Grundlage der Gegenseitigkeit nötige Vertrauensverhältnis.

Unsere Beratung zielt darauf ab, Mitglieder und Kunden bei der Analyse ihrer Bedarfs- und Risikolage zu unterstützen und ihnen unter Beachtung ihrer finanziellen Möglichkeiten umfassenden Versicherungsschutz aus einer Hand anzubieten.

Die Angebotspalette ist so ausgestaltet, dass unsere Kunden ihren Bedarf möglichst vollständig bei uns decken können. Unser Ziel muss es auch weiterhin sein, dem privaten Vorsorgebedarf unserer Mitglieder und Kunden rasch und innovativ Rechnung zu tragen. Damit dies zu ihrem Vorteil geschieht, sind wir stets bestrebt, Leistungen, Preis und Service möglichst günstig zu gestalten.

Unser Angebot endet aber nicht beim Versicherungsprodukt. Eine breite Palette von zusätzlichen Services leistet Hilfestellung in Fragen des Alltags.

- Zum Beispiel rund um die Mobilität: Angefangen vom Angebot, den Kunden bei einem Autounfall die gesamte Schadenabwicklung abzunehmen, über einen automatischen Unfallalarm, der Retter informiert, bis hin zu günstigen Autoinspektionen und einem sehr günstigen Schutzbrief.
- Zum Beispiel rund ums Haus und um den Menschen: Von einem Haus- und Wohnungsschutzbrief über die Vermittlung von Handwerkern bis hin zu einem Unfall-Schutzbrief, der bei besonderen Umständen Beratungsleistungen sowie Hilfs- und Pflegeleistungen bietet.
- Zum Beispiel in rechtlichen Fragen, wo Kunden eine telefonische Rechtsberatung, eine Mediation oder eine Anwaltsempfehlung in Anspruch nehmen können.
- Oder über viele Kooperationen im Gesundheits- und Vorsorgebereich, von denen unsere Kunden profitieren können.

5

Als preiswerter Anbieter erbringt die HUK-COBURG Versicherungsgruppe verbrauchergerechte Dienstleistungen zu Beiträgen im Vordergrund des Marktes.

Schon für die Gründer galt die Devise, die finanziellen Belastungen des einzelnen Mitglieds auf das unumgänglich notwendige Maß zu beschränken. Die Erfüllung dieser Maxime ist nach wie vor Ziel unseres Handelns. Deshalb streben wir die dauerhafte Preisführerschaft an.

Selbstverständlich darf dies nicht zulasten der Qualität des Versicherungsschutzes gehen, sondern wird durch schlanke und effiziente Geschäftsprozesse in Vertrieb

und Verwaltung sowie eine angemessene Risikoselektion ermöglicht. Die Mitglieder und Kunden der HUK-COBURG dürfen nicht nur vom Preis her beste Leistungen erwarten, sondern auch einen auf ihre Bedürfnisse abgestimmten Service.

Vor dem Hintergrund der steigenden Intransparenz des Marktes legen wir Wert auf verständliche Produkte mit risikogerechten und fair kalkulierten Preisen.





Beratung und Betreuung von Mitgliedern, Kunden und Interessenten erfolgen ortsnah durch Vertrauensleute, Kundendienstbüros und durch angestellte Mitarbeiter unserer Außenstellen. Neben den persönlichen Kontakten sind wir für unsere Mitglieder und Kunden auch auf allen anderen Kommunikationswegen erreichbar.

Hohe Ansprüche an die Qualität der Kundenberatung und den Erhalt der Kostenführerschaft bestimmen und begrenzen die Zusammenarbeit mit externen Vertriebsorganisationen.

Die Säulen unseres dichten Außendienstnetzes sind Vertrauensleute, selbstständige Kundendienstbüros und fest angestellte Mitarbeiter. Bedarfsgerechte ganzheitliche, vertrauensvolle sowie fachlich qualifizierte Beratung und Betreuung der Mitglieder, Kunden und Interessenten sind damit garantiert. „Drückermethoden“ und andere dubiose Vertriebsmodelle scheidern für die HUK-COBURG grundsätzlich aus.

Die für die HUK-COBURG typische Außendienstorganisation hat unseren überaus guten Ruf begründet und gefördert. Um dieses Image zu halten, legen wir Wert auf hohe Qualitätsanforderungen bei der Auswahl und hohe Standards bei der Aus- und Weiterbildung unserer Außendienstmitarbeiter und Vermittler. Bei der Auswahl von Kooperationspartnern haben wir besonders hohe Ansprüche an Qualität und Service.

Wir streben konsequente Kostenführerschaft an. Dies schließt hohe Vertriebskosten aus. Aus diesen Gründen sind der Zusammenarbeit mit externen Vermittlern oder Vertriebsorganisationen enge Grenzen gesetzt. Vertriebswege, die durch höhere Kosten zulasten der Produktqualität oder durch schlechte Beratung zulasten unseres Images gehen, kommen für uns nicht infrage.

Alles, was für unsere traditionellen Vertriebswege gilt, gilt ebenso für die digitale Welt der HUK-COBURG. In jeder Hinsicht wollen wir auch über neue Kommunikationswege die Anforderungen unserer Mitglieder, Kunden und Interessenten an einen modernen und kompetenten Versicherer voll erfüllen: Neben einem umfassenden Internetauftritt und der Möglichkeit, über verschiedene soziale Medien mit uns in Verbindung zu treten, hat die HUK-COBURG Angebote, die auf den Vertriebsweg Internet zugeschnitten sind.

7

Vertragsabschluss, Vertragsbetreuung und Schadenbearbeitung sind auf Berechenbarkeit, Verlässlichkeit und Glaubwürdigkeit ausgerichtet. Wir bieten unseren Mitgliedern und Kunden einen allein an ihren Bedürfnissen ausgerichteten und schnellen Service.

Neben günstigen Konditionen in Leistung, Preis und Service gilt in unserer Beziehung zu Mitgliedern und Kunden Berechenbarkeit, Verlässlichkeit und Glaubwürdigkeit.

Deshalb ist es selbstverständlich, einmal gegebene Zusagen einzuhalten und vollständig über Leistungsumfang und -ausschlüsse zu beraten. Es bedeutet auch, die Vertragsbestimmungen und die rechtlichen Vorschriften fair zu gestalten und anzuwenden. Die Gleichbehandlung aller Mitglieder und Kunden ist uns besonders wichtig.

Ein umfassender Service im Schadenfall bedeutet dabei für uns nicht nur die Auszahlung von Geldleistungen, sondern z. B. auch aktive Schadensteuerung sowie konkrete Hilfe bei Notfällen. Die HUK-COBURG wird so zum aktiven Dienstleister und kompetenten Helfer für Mitglieder und Kunden.

Dieser Auftrag endet für uns nicht bei Versicherung und Schadenservice. Um Mitgliedern und Kunden Hilfestellung im täglichen Leben zu bieten, weiten wir unser Angebot im Bereich Mobilität, rund um das versicherte Hab und Gut sowie die Gesundheit kontinuierlich aus.

Wir arbeiten mit hoher Sorgfalt daran, die Anliegen unserer Mitglieder und Kunden unverzüglich und zu deren voller Zufriedenheit zu erfüllen. Haben sie dennoch Anlass zu Beschwerden, betrachten wir diese nicht als lästiges Übel, sondern als ersten Schritt zur Wiederherstellung der Zufriedenheit mit uns. Wir verstehen eine Beschwerde als Chance, unsere Leistung zu verbessern.





8

Wir wirtschaften sparsam mit den Beiträgen unserer Mitglieder und Kunden. Dabei nutzen wir konsequent Einsparpotenziale durch technologischen Fortschritt und streben in allen Bereichen die Kostenführerschaft an.

Im Interesse unserer Solidargemeinschaft nutzen wir alle technischen Möglichkeiten, um mit effizienten Prozessen Kundenwünsche schnell und kostengünstig zu erledigen. Sparsamkeit im Sinne eines besonders ausgeprägten und stets wachen Kostenbewusstseins ist auch aus dem Gedanken der Gegenseitigkeit heraus für uns geboten.

Die Entwicklung der Kostensituation überprüfen wir kontinuierlich. So können wir die Beiträge niedrig halten und Kundennähe sowie Servicequalität verbessern, ohne Einsparungen auf der Leistungsseite vornehmen und ohne auf Investitionen in die Zukunftssicherung des Unternehmens verzichten zu müssen.

Kostenführerschaft ist für uns ein zentrales Argument im Wettbewerb. Sie zu erhalten, ist eines unserer wichtigsten Ziele. Hierfür geeignete Maßnahmen zu finden und einzusetzen, bestimmt in hohem Maße unser Handeln. Dies geschieht insbesondere durch den konsequenten Einsatz von und die kontinuierliche Investition in Informationstechnologie.

Eine vorausschauende Planung soll dazu beitragen, unsere Mitarbeiter einzubinden und so die aufgeführten Ziele zu erreichen.



9

Die dauerhafte Sicherung der Unternehmensgruppe und ihrer Unabhängigkeit erfordert eine stetige, angemessene Ertragskraft zur Schaffung und Erhaltung ausreichender Sicherheitsmittel; die hierfür nicht benötigten Überschüsse werden an die Mitglieder und Kunden ausgeschüttet.

Die HUK-COBURG agiert nach dem Prinzip der Gegenseitigkeit und hat daher Gewinninteressen außenstehender Aktionäre nicht zu berücksichtigen.

Bei schärfer werdendem Wettbewerb und zunehmend engeren Margen aus dem eigentlichen Versicherungsgeschäft wird aber eine verstärkte Eigenkapitalausstattung für den Erfolg unserer Unternehmen immer bedeutender. Das bedingt eine angemessene Verzinsung des eingesetzten Kapitals.

Die darüber hinaus erwirtschafteten Gewinne werden allerdings nicht zur Zahlung einer möglichst hohen Dividende an Kapitaleigner verwendet, sondern wenn möglich an die Mitglieder und Kunden ausgeschüttet.

Zu wirtschaftlich solidem Handeln zählt auch, den gesamten Konzern ebenso wie die Einzelunternehmen der Gruppe dauerhaft finanzstark aufzustellen und zukunftssicher zu gestalten, um auf Dauer wettbewerbsfähig zu sein und Mitglieder- und Kundenansprüche erfüllen zu können.

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe ist ein fairer, verlässlicher und attraktiver Arbeitgeber. Diese Personalpolitik stellt sicher, dass qualifizierte und motivierte Mitarbeiter mit ihrer Leistung die Anforderungen von Mitgliedern und Kunden erfüllen.

Unseren Mitarbeitern kommt eine Schlüsselrolle bei der Erfüllung der Unternehmensziele zu. Deshalb ist es uns wichtig, dass sich Arbeitgeber und Mitarbeiter als Partner auf Augenhöhe begegnen und respektvoll sowie von Vertrauen geprägt zusammenarbeiten. Das ist für uns die Voraussetzung, dass unsere Mitarbeiter zufrieden sind und Freude bei der Arbeit haben. Dass uns dies in der Praxis gelingt, bestätigen uns die Mitarbeiter mit ihrer Verbundenheit und ihrem Einsatz für unser Unternehmen.

Um unseren Kunden und Mitgliedern einen guten Service zu bieten, brauchen wir qualifizierte, leistungsbereite und motivierte Mitarbeiter, die in ihrem Handeln Wert auf Eigenverantwortung legen.

In unserer Belegschaft schätzen wir Vielfalt sehr. Wir betrachten sie als Bereicherung und schaffen ein Umfeld von Toleranz und Chancengerechtigkeit.

Wir investieren in eine sehr gute Ausbildung und bieten die Möglichkeiten, dass Mitarbeiter ihre Kompetenzen kontinuierlich erweitern können. Damit eröffnen wir

Chancen und Perspektiven, im Unternehmen erfolgreich zu sein. Ein weiteres Ziel unserer Personalarbeit ist es, Veränderungen als positive Herausforderungen zu begreifen und aktiv zu gestalten.

Wir achten auf eine faire, den Anforderungen entsprechende und leistungsorientierte Bezahlung, die den Beitrag zum Unternehmenserfolg individuell honoriert.

Unsere Mitglieder und Kunden erwarten von uns und damit von unseren Mitarbeitern große Flexibilität. Dennoch stellen wir durch unsere Personalpolitik eine hohe Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben sicher. Dabei beweisen wir eine ausgeprägte Familienorientierung und legen großen Wert auf Gesundheitsförderung.

Unsere Führungsgrundsätze stellen sicher, dass die Leistungsbereitschaft und Motivation der Mitarbeiter gezielt durch die Führungskräfte gefördert wird. Kommunikation, Zielvereinbarungen, Delegation und Feedback als wesentliche Bausteine stellen den Menschen in den Mittelpunkt der Führung.



HUK-COBURG

HUK-COBURG
96444 Coburg
www.HUK.de
Info@HUK-COBURG.de