

Verhaltenskodex

für Mitarbeiter, leitende Angestellte und Mitglieder der Geschäftsleitungen in der ERGO und ihren Unternehmen

Stand: 17. November 2014

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

١.

II.	Regelungen		4
	1.	Zielsetzung / Anwendungsbereich	4
	2.	Allgemeine Grundsätze	4
	3.	Soziale Umgangsformen	4
	4.	Integrität / Auftreten in der Öffentlichkeit	5
	5.	Interessenkonflikte	5
	6.	Vertraulichkeit / Datenschutz	5
	7.	Insiderregeln	5
	8.	Vermeidung von Wirtschaftskriminalität, Geldwäsche, Finanzsanktionen	5
	9.	Wettbewerb / Kartellverbot	6
	10.	Umgang mit Geschäftspartnern / Kunden	6
	11.	Integrität der Informationen / Kommunikation	6
	12.	Schutz der Unternehmenswerte	6
	13.	Umweltschutz	6
	14.	Spenden / Sponsoring	7
	15.	Umsetzung / Meldung von Verstößen	7
III.	Anlage 1		8

3

I. Einleitung

ERGO und die zu ihrer Gruppe gehörenden Unternehmen zählen in Deutschland zu den bedeutenden Arbeitgebern. Auch im Ausland beschäftigen die dort tätigen ERGO Gesellschaften eine Vielzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Der vorliegende Verhaltenskodex (im folgenden auch "Kodex") soll allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Hilfestellung geben für ein korrektes Verhalten, und zwar gegenüber Kollegen, gegenüber Vorgesetzten, aber auch gegenüber Kunden und nicht zuletzt gegenüber der Öffentlichkeit. Ziel ist es, die Integrität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit insgesamt der Unternehmen der ERGO und ihrer Gruppe zu fördern. Der Kodex gilt gleichermaßen für leitende Angestellte und Mitglieder der Geschäftsleitungen (Vorstandsmitglieder, Geschäftsführer).

Vor Inkrafttreten dieses Kodexes wurde mit dem Konzernbetriebsrat eine gesonderte Vereinbarung geschlossen.

II. Regelungen

1 Zielsetzung / Anwendungsbereich

- (1) Der Kodex enthält die wichtigsten Regeln und Verhaltensgrundsätze, die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, leitenden Angestellten und Mitglieder der Geschäftsleitungen im Folgenden unter dem Begriff "Mitarbeiter" zusammengefasst der ERGO Group AG (nachstehend auch "ERGO") und der von dieser abhängigen¹ Tochtergesellschaften (im folgenden auch "ERGO Gesellschaften" oder "ERGO Unternehmen" oder "ERGO Gruppe") gelten.
- (2) Der Kodex gilt für alle Mitarbeiter im Innen- und Außendienst der ERGO und der ERGO Unternehmen im In- und Ausland. Der Kodex gilt für die Mitarbeiter in den ERGO Versicherungsunternehmen gleichermaßen wie für die Mitarbeiter in den ERGO Unternehmen, die in anderen Branchen tätig sind.
- (3) Die Mitglieder der Geschäftsleitungen sorgen in den von ihnen geleiteten Unternehmen für eine Bekanntgabe und Umsetzung des Verhaltenskodexes (und aller damit in Verbindung stehenden Dokumente und Betriebsvereinbarungen).
- (4) Wenn Aufsichtsrats- oder Beiratsmandate oder ähnliche Ämter bei ERGO oder als Repräsentant der ERGO in externen Gesellschaften wahrgenommen werden, ist der Kodex ebenfalls zu beachten.
- (5) Der Kodex dient dazu, den Mitarbeitern die grundlegenden rechtlichen Anforderungen, denen sie im Rahmen ihrer Tätigkeit für ERGO und für die einzelnen ERGO Gesellschaften entsprechen müssen, transparent und bewusst zu machen sowie ihnen hierfür eine Orientierung zu geben.
- (6) Soweit für einzelne Bereiche oder Unternehmen Verhaltensregeln in speziellen Richtlinien oder Vorschriften niedergelegt sind, gelten diese uneingeschränkt und ergänzend zu diesem Kodex, soweit sie ihm nicht widersprechen.

1 Abhängige Unternehmen sind solche, auf die ERGO unmittelbar oder mittelbar einen beherrschenden Einfluss ausüben kann

2 Allgemeine Grundsätze

- (1) Eine elementare Grundregel unseres Handelns ist die Einhaltung von Gesetz und Recht in der jeweiligen Rechtsordnung, in deren Rahmen wir tätig sind. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, die für uns geltenden gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften zu beachten. Das gleiche gilt für die ihnen mitgeteilten internen Anweisungen und Richtlinien sowie Betriebsvereinbarungen, Tarifverträge und Arbeitsschutzbestimmungen. Zu unseren Grundsätzen gehört auch, jede Beteiligung an Geschäften zu vermeiden, die erkennbar darauf abzielen, diese Bestimmungen zu umgehen.
- (2) Die Missachtung gesetzlicher oder aufsichtsrechtlicher Vorschriften sowie Verstöße gegen diesen Kodex können ERGO und den ERGO Unternehmen schaden. Darüber hinaus können sie zu staatlichen Sanktionsmaßnahmen (Bußgeldbescheide, Eingriffe in den Geschäftsbetrieb) führen. Ein vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verstoß gegen den Kodex kann für den jeweiligen Mitarbeiter eine Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten bedeuten und kann deshalb ggf. zu disziplinarischen Konsequenzen führen. Bei allen Sanktionsmaßnahmen ist das Gebot der Verhältnismäßigkeit und der Gleichbehandlung zu beachten.

3 Soziale Umgangsformen

Unser Anliegen ist es, durch die Pflege eines sozialen und verantwortungsvollen Umgangs aller in ERGO tätigen Personen, ein vertrauensvolles und partnerschaftliches Arbeitsklima zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Dazu gehört, dass die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen gewahrt werden.

Alle Mitarbeiter sehen es als ihre Pflicht an, Benachteiligungen – auch mittelbare – bzw. Ungleichbehandlungen aus Gründen der Rasse, der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu verhindern bzw. zu beseitigen.

Ebenso werden Verhaltensweisen wie Bossing, Mobbing, Diskriminierung, Belästigungen jeglicher Art, Gewalt oder deren Androhung und anderes soziales Fehlverhalten nicht geduldet und umgehend unterbunden.

4 Integrität / Auftreten in der Öffentlichkeit

ERGO lebt vom Vertrauen der Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre und vor allem der Öffentlichkeit. Das ist auch von den Mitarbeitern im Rahmen ihrer beruflichen Verantwortung zu beachten. Dazu gehört nicht nur die professionelle und einwandfreie Erledigung der beruflichen Aufgaben, sondern ebenso die Achtung und der Respekt vor den legitimen Rechten Dritter sowie die Unterlassung diskriminierender und ERGO in der Öffentlichkeit schädigender Handlungen. Vorstände und Leitende Angestellte der ERGO haben hinsichtlich ihres Verhaltens eine besondere Vorbildfunktion.

Bei der Planung und Vorbereitung von Firmenveranstaltungen sowie von Veranstaltungen mit dienstlichem Bezug ist sicherzustellen, dass diese Grundsätze eingehalten werden. Es besteht Einigkeit, dass bei allen Handlungen mit dienstlichem Bezug dem Ansehen bzw. der Reputation der Gesellschaft angemessen Rechnung zu tragen ist.

5 Interessenkonflikte

Es ist im Interesse aller Beteiligten, unvermeidbare Interessenkonflikte so früh wie möglich zu erkennen und professionell und fair damit umzugehen. Daher sind Situationen zu vermeiden, die zu einem Konflikt zwischen persönlichen Interessen und den Interessen von ERGO, MunichRe oder unserer Kunden führen können.

Interessenkonflikte können beispielsweise bei der Annahme oder Vergabe von Geschenken und Einladungen, dem Umgang mit Amtsträgern oder der Aufnahme von Nebentätigkeiten entstehen. Näheres hierzu regelt die "Richtlinie zu Interessenkonflikten".

6 Vertraulichkeit / Datenschutz

(1) Die Mitarbeiter sind zur Verschwiegenheit bei allen internen vertraulichen Angelegenheiten der ERGO und ihrer Unternehmen sowie auch bei allen vertraulichen Informationen über die Kunden/Geschäftspartner verpflichtet. Vertraulich sind alle diejenigen Informationen, die als solche gekennzeichnet sind, oder bei denen ohne weiteres klar erkennbar ist, dass sie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zum Inhalt haben. In Zweifelsfällen kann der Vorgesetzte bzw. Compliance konsultiert werden. Typischerweise zählen Geschäftsund Betriebsgeheimnisse sowie nicht veröffentlichte Zahlen

und Daten des Berichts- und Rechnungswesens zu den vertraulichen Informationen.

- (2) Vertrauliche Informationen sind vor Einsicht durch Dritte zu schützen. Auch im unternehmensinternen Umgang und vor Weitergabe innerhalb der ERGO Gruppe ist generell darauf zu achten, dass vertrauliche Informationen nur an diejenigen Mitarbeiter weitergegeben werden dürfen, die diese zur Erfüllung ihrer dienstlichen Aufgaben benötigen ("Need to know"-Prinzip).
- (3) Die Mitarbeiter sind verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten und aktiv dazu beizutragen, dass vertrauliche Daten, insbesondere personenbezogene Daten (wie z. B. Gesundheitsdaten), zuverlässig gegen unberechtigte Zugriffe Dritter gesichert werden. Personenbezogene Daten dürfen nur erhoben, verarbeitet und genutzt werden, soweit dies nach dem Bundesdatenschutzgesetz (bzw. im Ausland nach der jeweiligen Rechtsordnung), sonstigen gesetzlichen Bestimmungen und den dazu bestehenden Betriebsvereinbarungen zulässig ist. In Zweifelsfällen sind die betrieblichen Datenschutzbeauftragten einzuschalten. Die Mitarbeiter sind verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten und die Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu wahren.

7 Insiderregeln

Mitarbeitern der ERGO ist es verboten, Insidergeschäfte zu tätigen, Insiderinformationen an nicht Befugte mitzuteilen oder diesen zugänglich zu machen oder auf Basis von Insiderinformationen Anlageempfehlungen auszusprechen. Die Details dazu regelt die "Compliance-Richtlinie für die ERGO Group".

8 Vermeidung von Wirtschaftskriminalität, Geldwäsche, Finanzsanktionen

(1) Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, im Rahmen des ihnen Möglichen Sorge dafür zu tragen, dass ERGO und deren Unternehmen, insbesondere die Versicherungsunternehmen, nicht zur Begehung von Wirtschaftsstraftaten missbraucht werden. Die Details, insbesondere den Begriff der Wirtschaftskriminalität und das Verfahren bei dem Verdacht auf eine kriminelle Handlung und die Feststellung des Vorliegens eines Verstoßes, regelt die "ERGO-Rahmenrichtlinie Anti-Fraud-Management".

(2) Alle Mitarbeiter sollen darauf achten, dass Unternehmen der ERGO Gruppe nicht zur Geldwäsche oder für andere illegale Zwecke (insbesondere Terrorismusfinanzierung) missbraucht werden können. Bestehende Handels – und Finanzsanktionen sind zu beachten. Bei Verdachtsmomenten für illegale Handlungen und Zweifelsfragen hinsichtlich der Anwendung und Reichweite der gesetzlichen Vorschriften und Sanktionen sind unverzüglich die Beauftragten nach dem Geldwäschegesetz zu konsultieren.

9 Wettbewerb / Kartellverbot

ERGO und ihre Unternehmen sind dem Grundsatz verpflichtet, ihre Geschäftsziele mit rechtlich und ethisch einwandfreien Mitteln zu verfolgen. Wir beteiligen uns am Wettbewerb mit rechtmäßigen und fairen Mitteln. Die Vorschriften des Wettbewerbs- und Kartellrechts sind für jeden einzelnen unserer Mitarbeiter bindend. Die Details regelt der Leitfaden "Hinweise für kartellrechtlich korrektes Verhalten".

10 Umgang mit Geschäftspartnern / Kunden

Der Umgang mit unseren Geschäftspartnern und Kunden muss durch Fairness und Offenheit geprägt sein. Unser Ziel ist es, unseren Versicherungskunden eine möglichst umfassende Betreuung und Beratung zu geben, auf deren Basis sie die ihren Interessen am besten entsprechende Entscheidung treffen können. Beschwerden von Kunden und ehemaligen Kunden werden wir mit der gebotenen Zügigkeit und Fairness bearbeiten. Bei uns eingegangene Kundengelder werden von uns ordnungsgemäß verwaltet.

11 Integrität der Informationen / Kommunikation

- (1) Alle Aufzeichnungen und Berichte müssen unabhängig davon, ob sie nur der internen oder auch der externen Kommunikation dienen korrekt, vollständig und wahrheitsgemäß sein. Dies gilt in besonderem Maße für die Buchführung und die Rechnungsabschlüsse sowie auch für die sonstigen Berichte über die Geschäftsentwicklung und die Finanzlage der ERGO und ihrer abhängigen Unternehmen.
- (2) Offizielle Stellungnahmen gegenüber den Medien sowie die Kommunikation mit den Medien und den Aktionären erfolgen nur durch den jeweiligen Vorstand oder die hierzu

ausdrücklich beauftragten und autorisierten Mitarbeiter (z. B. Pressesprecher, Investor Relations).

12 Schutz der Unternehmenswerte

- (1) Zu den Vermögenswerten der ERGO und der ERGO Unternehmen gehören nicht nur Sachwerte/Eigentum, sondern auch dienstlich erlangte immaterielle Werte (geistiges Eigentum).
- (2) Jeder Mitarbeiter ist für den Schutz dieser Unternehmenswerte verantwortlich. Die Unternehmenswerte dürfen nur für zulässige Geschäftszwecke, keinesfalls für rechtswidrige Geschäftszwecke benutzt werden. Bei der Nutzung von Betriebsmitteln und Ressourcen des Unternehmens (u. a. Telefon, Computer, Internet und sonstige Informationstechnologie) sind die internen Richtlinien und sonstigen Regelungen des Unternehmens zu beachten.
- (3) Dem Schutz der Unternehmenswerte und schließlich der Vermeidung einer haftungsrechtlichen Inanspruchnahme dienen auch die gesetzlichen und internen Sicherheitsbestimmungen, sowie Betriebsvereinbarungen (u. a. zur Arbeitssicherheit, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Richtlinien zum Datenschutz und zur IT-Sicherheit etc.), die von jedem Mitarbeiter zu beachten sind (siehe Ziff. 1.3 bezogen auf Schulungen und Einweisung der Mitarbeiter).

13 Umweltschutz

ERGO und ihre abhängigen Gesellschaften bekennen sich zu ihrer Verantwortung für Umwelt- und Klimaschutz. Geltende Umweltschutzvorschriften sowie bestehende Umweltleitlinien sind von den Mitarbeitern zu beachten. Daraus leitet sich für die Gesellschaften und ihre Mitarbeiter die Verpflichtung ab, in ihren Entscheidungen und in ihrem Handeln die Auswirkungen auf die Umwelt zu berücksichtigen und Belastungen der Umwelt so weit wie möglich zu vermeiden oder zu reduzieren.

14 Spenden / Sponsoring

(1) Bei Vergabe von Spenden2 und Sponsorengeldern durch ERGO Unternehmen ist darauf zu achten, dass die Vorschriften der jeweiligen Rechtsordnung und die intern hierfür geltenden Bestimmungen eingehalten werden. Spenden an politische Parteien erfolgen nur in dem gesetzlich zulässigen Rahmen und bedürfen der vorherigen Zustimmung der Geschäftsleitung des jeweiligen Unternehmens. Im Übrigen sollen Spenden durch ERGO nur an gemeinnützige Institutionen vergeben werden.

(2) Sonstige freiwillige Zahlungen der ERGO, denen keine Gegenleistung gegenüber steht, haben zu unterbleiben.

tragten, die Beauftragten nach dem Geldwäschegesetz oder sonst zuständige Stellen einschalten. Dem betreffenden Mitarbeiter können durch seine Hinweise nur dann Nachteile entstehen, wenn er schon von Anfang an wusste, dass sein Hinweis nicht zutrifft, oder dies ohne weiteres hätte erkennen können.

15 Umsetzung / Meldung von Verstößen

(1) Die Vorgesetzten/Führungskräfte sorgen dafür, dass die ihnen zugeordneten Mitarbeiter mit dem Inhalt des Kodexes vertraut sind und die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze beachten, damit die Mitarbeiter in die Lage versetzt werden, die in diesem Kodex festgehaltenen Verhaltensregeln einzuhalten. Compliance steht als Ansprechpartner zur Beantwortung von Fragen in Zusammenhang mit dem Kodex zur Verfügung.

(2) Wenn ein Mitarbeiter von einem Gesetzesverstoß oder einem erheblichen Verstoß gegen die Regeln dieses Kodexes Kenntnis erhält, insbesondere bei Fällen von Betrug, Korruption, Bilanzfälschung oder anderen vergleichbar sanktionierten Handlungen, die strafrechtliche oder zivilrechtliche Folgen auslösen könnten, soll er seinen Vorgesetzten, die Revision, Compliance oder - im Falle von Wirtschaftskriminalität bzw. von vergleichbaren Rechtsverstößen - die externe Ombudsperson informieren. Das Ombudsverfahren ist in der Anlage 1 beschrieben. Unbenommen bleibt, dass der Mitarbeiter sich wegen solcher Verstöße an die zuständigen staatlichen Stellen und Aufsichtsbehörden wendet. Die eingehenden Hinweise werden vertraulich und mit der erforderlichen Sorgfalt behandelt. Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß, kann Compliance (oder die andere benannte Stelle) unter Wahrung der Vertraulichkeit der erhaltenen Informationen zur weiteren Aufklärung auch die interne Revision oder - je nach Fallgestaltung - die Datenschutzbeauf-

² Spenden sind Zuwendungen zur Förderung von z. B. politischen, wissenschaftlichen, mildtätigen oder als besonders förderungswürdig anerkannten kulturellen Zwecken.

III. Anlage 1

Ombudsverfahren

Grundlage

Das Ombudsverfahren ist ein wesentliches Instrument zur Aufklärung von Wirtschaftsstraftaten. Mit der Ombudsperson als externem und unabhängigem Ansprechpartner verfügen die Mitarbeiter künftig neben den weiteren internen "Meldestellen" (Revision, Compliance, Vorgesetzter, Betriebsrat u. a.) über eine zusätzliche Möglichkeit, Rechtsverstöße vertraulich und, falls gewünscht, auch anonym gegenüber dem Unternehmen (insbesondere Fälle von Wirtschaftskriminalität) zu melden.

Die Ombudsperson ist in besonderer Weise dazu verpflichtet, die Vertraulichkeit der Information und die Identität des Hinweisgebers zu schützen. Sie wird in einem Verdachtsfall Vertrauensperson für den Mitarbeiter sein. Jeden angezeigten Fall wird sie in einem persönlichen Gespräch mit dem betreffenden Hinweisgeber prüfen. Dieses persönliche Gespräch dient auch dazu, vor Denunziation zu schützen.

Die Ombudsperson unterstützt das Anti-Fraud-Management der ERGO, wie es in der Rahmenrichtlinie vom 20.02.2008 vorgezeichnet ist. Ihre Einführung dient nicht nur der Aufdeckung, sondern letztlich auch der Prävention von Wirtschaftskriminalität.

Das bedeutet insbesondere, dass

- das Verfahren auf die Aufdeckung von Verstößen zielt, die einen sich gegen das Unternehmensinteresse richtenden Straftatbestand erfüllen,
- kein Interesse an unkonkretisierten oder anonymen Beschuldigungen besteht,
- die beschuldigte Person Gelegenheit zur Stellungnahme erhält,
- nicht mehr benötigte Personendaten gelöscht werden.

Prozessbeschreibung

Alle Mitarbeiter der Gesellschaften der ERGO Gruppe können die Ombudsperson über die jeweils einschlägigen und bekannt gemachten Verbindungswege (Telefon, E-Mail, Brief-Post) kontaktieren.

Die Ombudsperson klärt mit dem Mitarbeiter, ggf. in einem persönlichen Gespräch, den Sachverhalt, sichert die Vertraulichkeit zu und befragt den Mitarbeiter, ob dieser seine Identität und den Sachverhalt auch gegenüber der ERGO offenbaren möchte oder ob er dies nicht möchte. Sofern der Mitarbei-

ter seine Identität und/oder den Sachverhalt gegenüber der ERGO offenbaren möchte, hält die Ombudsperson ihre Feststellungen, evtl. auch Empfehlungen zum weiteren Verfahren, in einem kurzen Report fest und stellt diesen in einen geschützten Datenraum, auf den nur die Ombudsperson und seitens der ERGO nur drei namentlich benannte Mitarbeiter, einer von ERGO Recht, einer von der Konzernrevision und ein Mitglied des Konzernbetriebsrates Zugriff haben. Für jeden der vorbenannten Mitarbeiter kann ein Vertreter benannt werden, der nur im Vertretungsfall auf die Daten zugreifen darf.

Alle genannten Mitarbeiter haben die Vertraulichkeit strikt zu beachten. Bei Eingang eines Hinweises verständigen sie sich untereinander, wer den Fall weiterverfolgt. Die weiteren Ermittlungen können bei ERGO bei Bedarf mit Unterstützung von externen Dienstleistern geführt werden.

Die Ombudsperson unterliegt einer strengen Verschwiegenheitspflicht, ähnlich wie ein Rechtsanwalt oder Arzt. Im Übrigen unterliegt die Ombudsperson dem Zeugnisverweigerungsrecht und Beschlagnahmeverbot für Wirtschaftsprüfer (und seine Berufshelfer) gem. §§ 53 und 53a StPO.

Werden im Einzelfall weitere Informationen von dem Hinweisgeber benötigt, wird die Ombudsperson hierum gebeten. Die Ombudsperson wird sich dann erneut mit dem Hinweisgeber in Verbindung setzen.

Hinsichtlich der frühzeitigen Unterrichtung der zuständigen Betriebsräte gelten die Bestimmungen der Konzernbetriebsvereinbarung zu Verhaltensregeln für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ERGO Group (Ziffer 3.1 – Unterrichtung und Beteiligung der Betriebsräte) sowie der Konzernrahmenbetriebsvereinbarung Informations- und Kommunikationstechniken (Ziffer 7.3.2. – Auswertung durch Revision).

Die Dauer der Speicherung ist möglichst kurz zu bemessen, d. h. Daten werden unter Beachtung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gelöscht, sobald sie für den Zweck, für den sie erhoben wurden, nicht mehr erforderlich sind.

Person und Kontaktdaten der Ombudsperson

Als Ombudsperson für die ERGO Gruppe ist vorgesehen:

Herr Dipl.-Kfm. Markus Brinkmann

Als Certified Fraud Examiner leitet Herr Brinkmann den Bereich Internal Audit & Integrity Services der BDO Deutsche Warentreuhand Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

Die Ombudsperson kann telefonisch, per E-Mail oder auf dem herkömmlichen Postweg kontaktiert werden.

Seine Anschrift ist:

Herr Dipl.-Kfm. Markus Brinkmann BDO Deutsche Warentreuhand AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ferdinandstraße 59 20095 Hamburg

Telefonisch ist er von Montag bis Freitag täglich in der Zeit von 9.00 bis 19.00 Uhr unter der für die Mitarbeiter kostenfreien Rufnummer

0800-6645895

persönlich erreichbar. Während längerer Abwesenheit der Ombudsperson (z.B. Urlaub, Krankheit) wird ein Stellvertreter die Anrufe entgegennehmen.

Außerhalb der genannten Telefonzeiten oder wenn die Ombudsperson (oder sein Vertreter) einmal nicht persönlich erreichbar ist, können die Mitarbeiter eine Nachricht auf der Voicebox der Ombudsperson hinterlassen.

Daneben besteht die Möglichkeit, die Ombudsperson per Email unter der Adresse

Ombudsmann.ergo@bdo.de

zu kontaktieren.