



«In einen Rechtsfall ist man schneller verwickelt, als man denkt»

Der Wert einer passenden Rechtsschutzversicherung wird nicht selten unterschätzt. Ist man aber auf eine angewiesen, kann es unter Umständen bereits zu spät sein. Die Coop Rechtsschutz AG bietet für Privatkunden, Geschäftskunden und verschiedenste Organisationen passende Rechtsschutzlösungen an. Ein Gespräch mit Marlene Arnold, Mitglied der Geschäftsleitung der Coop Rechtsschutz AG.

INTERVIEW LARS MEIER



Marlene Arnold

Marlene Arnold, an wen richtet sich das Angebot der Coop Rechtsschutz AG?

Unser Unternehmen entwickelt und vertreibt Rechtsschutzlösungen für Privatpersonen, Organisationen und KMU. Wir bieten unter dem eigenen «Coop Rechtsschutz Brand» Produkte an oder agieren als Rechtsschutzversicherung für verschiedenste Partner in deren Corporate Design. Zu unseren Partnern gehören zum Beispiel neben den Krankenversicherern Helsana und ÖKK und dem schweizerischen Beobachter auch einige Mieterverbände und zahlreiche Gewerkschaften wie die UNIA, der VPOD oder die Gewerkschaft des Verkehrspersonals SEV. Eine bedeutende Zusammenarbeit haben wir auch mit der Helvetia Versicherungen, um nur einige unserer über 50 Partnerschaften zu nennen.

Was beinhaltet das Angebot der Coop Rechtsschutz AG?

Das Angebot für Privatpersonen umfasst Privat- und Verkehrsrechtsschutz. Die Versicherung kann als Paket oder in einer Modullösung abgeschlossen werden. Die Kunden können dabei die Versicherungsdeckung gemäss ihren individuellen Bedürfnissen zusammenstellen. Rechtsgebiete, Versicherungssumme, Selbstbehalt und direkter Zugang zum Anwalt sind frei wählbar. Den Kollektivpartnern bieten wir ebenfalls massgeschneiderte Rechtsschutzlösungen, die sie in der Regel ihren Mitgliedern in Ergänzung zum eigenen Produkt abgeben. Wir gehen auf die Besonderheiten und Anforderungen der einzelnen Organisationen ein und entwickeln Produkte, die als Add-on-Lösungen gut und sinnvoll zum Partner passen. So sind auch einzelne Rechtsgebiete versicherbar, wie zum Beispiel das Mietrecht für Mieterverbände oder der Gesundheits- und Patientenrechtsschutz für Krankenversicherer.

Weshalb ist die passende Rechtsschutzversicherung von grosser Bedeutung?

Die Gründe sind vielfältig: Man gerät unverschuldet in einen Verkehrsunfall, bestellt übers Internet und erhält die falsche Ware oder hat Ärger mit den Nachbarn und so weiter. Wir bearbeiten über 40 000 Rechtsfälle pro Jahr, verfügen über ein immenses Knowhow für unterschiedlichste Problemstellungen und stellen immer wieder

fest: In einen Rechtsfall ist man schneller verwickelt, als man denkt und oft kann es sehr schnell teuer werden. So übernehmen wir neben der Bearbeitung der Rechtsfälle für unsere Kunden auch die Kosten für beispielsweise Rechtsanwälte, Expertisen, Verfahren und so weiter. Das kann in diesen oft schwierigen Situationen eine enorme Entlastung darstellen – finanziell, aber auch mental!

Warum ist das Angebot der Coop Rechtsschutz AG auch für Geschäftskunden die ideale Business Solution?

Die Geschäftswelt wird immer komplexer und wir stellen zudem fest, dass heute leider oft schnell der Rechtsweg eingeschlagen wird. Die Rechtsfragen, die sich einem Unternehmen stellen, sind vielfältig. Zum Beispiel gibt es Probleme mit Lieferanten, Kunden oder wegen ausstehender Forderungen. Die Übernahme von Rechtskosten ist bereits eine grosse Entlastung für unsere Kunden. Aber es geht nicht ausschliesslich um klassische Rechtsfälle. Oft sind es bloss Unsicherheiten, die im Zusammenhang mit Verträgen oder Gesetzen entstehen können. Diese können dank verständlichen Rechtsberatungen durch unsere Juristen und Anwälte geklärt werden, ohne dass es zu einer Eskalation kommt. In der Basis-Rechtsberatung unseres Betriebs-Rechtsschutzes werden sämtliche Rechtsgebiete, ohne Mindeststreitwert, Selbstbehalt oder Wartefristen, gedeckt. Im Schadenfall steht den Versicherten sodann unser spezialisiertes Betriebs-Rechtsschutz-Team, bestehend aus Anwälten und Experten, mit Rat und Tat zur Seite.

Welche Rolle spielt die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?

Die Digitalisierung spielt eine ganz zentrale Rolle bei der Coop Rechtsschutz. Wir sind offen gegenüber Neuem und haben sehr früh damit begonnen, unsere Arbeitsprozesse und Tätigkeiten schrittweise zu digitalisieren. Unsere Fälle werden heute komplett digital bearbeitet und wir haben keine Papierdossiers mehr. Wir arbeiten mit einer ERP-Software, welche wir mit unserem externen Partner in den letzten Jahren konsequent gemäss unseren Anforderungen und entlang unserer Geschäftsprozesse weiterentwickelt und ausgebaut haben. Sämtliche Post wird eingescannt und den Mitarbeitenden elektronisch zugewiesen. Für den gesicherten Austausch mit Externen haben wir zudem eine virtuelle Datenaustauschplattform eingerichtet, die strengste Sicherheits- und Datenschutzanforderungen erfüllt. Wir verfügen auch über eine Videokonferenzlösung, welche alle Mitarbeitenden für Besprechungen mit internen oder externen Personen verwenden können. Ohne die Digitalisierung hätten wir unsere Servicequalität während des Lockdowns der Coronapandemie nie auf diesem hohen Niveau halten können. Für die Mitarbeitenden war die Umstellung nicht fundamental neu; seit über zehn Jahren haben bei

der Coop Rechtsschutz alle Mitarbeitenden – von den Lernenden bis zur Geschäftsleitung – einen gesicherten Fernzugriff auf sämtliche Geschäftsapplikationen und so ist für alle das Arbeiten von zu Hause aus möglich. Wir können mit Stolz sagen, dass unser Kundenservice während der ganzen Coronakrise zu keinem Zeitpunkt negativ beeinflusst war. Besonders freut uns, dass wir während dieser Zeit von unseren Partnern um zusätzliche Unterstützung angefragt wurden und wir kurzfristig für deren Kunden zahlreiche coronabezogene Rechtsberatungen anbieten konnten.

Die Coop Rechtsschutz AG scheint tatsächlich eine moderne Versicherung zu sein?

Ja, das ist uns sehr wichtig. Was ich bisher angesprochen habe, ist vereinfacht gesagt das «Pflichtprogramm der Digitalisierung für jedes Unternehmen». Wir gehen jedoch einen Schritt über das Thema der Digitalisierung hinaus und setzen uns generell mit Legaltech, also dem Einsatz von digitalen Instrumenten in der Rechtsbranche, auseinander. Im Rahmen diverser Projekte haben wir Technologien wie die künstliche Intelligenz oder Bot-Systeme getestet. Nicht zu unterschätzen ist dabei der positive Effekt, welchen solche visionären Projekte auf die Mitarbeitenden haben. 2018 haben wir zudem die Tochtergesellschaft Ylex gegründet. Ylex bietet auf einfache Art und Weise kompetente juristische Beratung und Unterstützung an. Das Spezielle ist, dass die Konsumenten wie im Detailhandel in den Stores oder online übers Internet ganz unkompliziert, direkt und mit transparenten Preisen rechtliche Unterstützung einkaufen können. Es ist ein Geschäftsmodell, das es in der Rechtsbranche in dieser Art bis heute noch nicht gegeben hat.

2019 gehörte die Coop Rechtsschutz AG bei den Swiss Arbeitgeber Awards in der Kategorie 100 – 249 Mitarbeitende zu den besten Schweizer Arbeitgebern. Was ist Ihr Erfolgsrezept dazu?

Diese Auszeichnung hat uns sehr gefreut! Es hat sich gezeigt, dass das Commitment, die Zufriedenheit und die Weiterempfehlungsquote der Coop Rechtsschutz sehr hoch sind. Mich persönlich hat besonders gefreut, dass sich die «Ausrichtung an den Kundeninteressen» als unser absoluter Spitzenwert präsentiert hat. Die Gründe dafür sind vielfältig: Sicher bieten die moderne Infrastruktur, die hellen Büros und die zentrale Lage ein attraktives Arbeitsumfeld. Daneben bietet die Coop Rechtsschutz auch fortschrittliche Anstellungsbedingungen an. Ich denke da zum Beispiel an die Homeoffice-Möglichkeiten, das jährlich neu gestaltbare Arbeitszeitmodell oder grosszügige Unterstützung im Falle von Weiterbildungen. Auch pflegen wir einen freundlichen und kollegialen Umgang und der Teamgeist wird hochgehalten. Nur dank einem Team, das mit Freude und

Engagement arbeitet, ist eine professionelle Dienstleistung möglich.

Welche Ziele möchte die Coop Rechtsschutz AG in Zukunft noch erreichen?

Die Coop Rechtsschutz ist ein Unternehmen, das nie stillsteht. Wir werden im Markt als innovativ und kundennah wahrgenommen – das verpflichtet auch. Daneben wollen wir unsere wiederholten Auszeichnungen als die Rechtsschutzversicherung mit dem besten Kundenservice nicht nur verteidigen, sondern weiter ausbauen und verbessern. Unser Verständnis einer modernen Versicherungsgesellschaft liegt im unkomplizierten und bezahlbaren Zugang zum Recht sowie individuellen Lösungen. Dazu werden wir uns, wie schon in den Vorjahren, der technischen Fortschritt und die Digitalisierung zunutze machen. Unsere Kundinnen und Kunden sollen von qualitativ hochstehenden Dienstleistungen profitieren, ohne sich mit komplizierten Formalitäten auseinandersetzen zu müssen.



Die Coop Rechtsschutz AG wurde 1974 von der damaligen «Coop Leben» und dem Schweizerischen Gewerkschaftsbund (SGB) gegründet. Seitdem hat sie sich kontinuierlich weiterentwickelt und ist heute eine im Markt erfolgreiche und unabhängige Rechtsschutzversicherung mit Hauptsitz in Aarau und Geschäftsstellen in Lausanne und Bellinzona. Die Coop Rechtsschutz AG ist Versicherungsgesellschaft und Rechtsdienstleistungsunternehmen zugleich. Rechtsfälle, die von Kundinnen und Kunden angemeldet werden, werden von den eigenen Mitarbeitenden im Rechtsdienst bearbeitet. Daneben verfügt die Coop Rechtsschutz AG über ein breites Netzwerk zu sowohl in- als auch ausländischen Anwälten und Experten.

Weitere Informationen cooprecht.ch

coop rechtsschutz
einfach anders.