

## **FAQs TeamBank-Kundenbeirat**

An dieser Stelle finden Sie Antworten auf alle wichtigen Fragen rund um den Kundenbeirat, insbesondere auch zu den Sitzungen und Aufgaben der Kundenbeiräte.

### **1. Warum gibt es einen TeamBank-Kundenbeirat?**

Die TeamBank hat den Kundenbeirat ins Leben gerufen, um die Ideen und Anregungen der Kunden aktiver bei der Gestaltung der Leistungen und des Angebots zu berücksichtigen und damit die Kundenorientierung und die Kundenzufriedenheit langfristig zu steigern. Außerdem soll der Kundenbeirat einen wichtigen Beitrag zur Leitlinie „Kunde im Mittelpunkt“ leisten, indem er die Perspektive, die Bedürfnisse und Belange der Kunden in die Prozesse der TeamBank einbringt.

### **2. Wer kann Mitglied des Kundenbeirats werden?**

Alle Kunden von easyCredit und der faire Credit, die Interesse haben, sind herzlich eingeladen, sich zu bewerben. Schicken Sie uns einfach eine E-Mail mit einer kurzen Begründung, warum Sie Mitglied im Kundenbeirat werden wollen, an: [kundenbeirat@teambank.de](mailto:kundenbeirat@teambank.de)

### **3. Welche Kriterien werden über eine Mitgliedschaft im Kundenbeirat entscheiden?**

Da es sich bei den Mitgliedern des Kundenbeirats um Fürsprecher der Kunden handelt, wird angestrebt, dass die Mitglieder einen Querschnitt aus den verschiedenen Kundenkanälen, z.B. Internet, Bankfiliale vor Ort etc., darstellen. Hierbei wurde neben den unterschiedlichsten Alters- und Berufsgruppen auch der Verbraucherschutz berücksichtigt.

### **4. Wer ist von der Mitgliedschaft im Kundenbeirat ausgeschlossen?**

Mitarbeiter der TeamBank AG sowie ihre Angehörigen können nicht Mitglied im Kundenbeirat werden.

### **5. Wie setzt sich der Kundenbeirat zusammen?**

Insgesamt umfasst der Kundenbeirat maximal 13 unabhängige, ehrenamtliche Mitglieder sowie ein Mitglied aus dem Verbraucherschutz.

### **6. Wie häufig finden die Sitzungen statt?**

Die Sitzungen finden zweimal jährlich in der Regel freitags in Nürnberg statt. Je nach Tagesordnung wird die Dauer der Sitzungen unterschiedlich ausfallen, voraussichtlich etwa vier bis sechs Stunden.

### **7. Welche Aufgaben haben die Mitglieder des Kundenbeirats?**

Die Kundenbeiräte vertreten die Interessen der Kunden und sind das Bindeglied zwischen Kunden und TeamBank. Die Mitglieder entwickeln Anregungen und Ideen, die der Verbesserung des kundenrelevanten Angebots der TeamBank dienen und informieren uns darüber, wie Image, Produktqualität und Serviceleistungen von den Kunden erlebt werden. Auf diese Weise tragen sie dazu bei, die Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.

## **8. Wie werden die Diskussionsthemen ausgewählt?**

Sowohl die TeamBank als auch die Mitglieder des Kundenbeirats haben die Möglichkeit, Themenvorschläge für die Tagesordnung einzureichen. Jedoch können nur die Tagesordnungspunkte in der Sitzung behandelt werden, die spätestens zwei Wochen vor einer Sitzung eingereicht werden.

## **9. In welcher Form wird der Kundenbeirat über die Ergebnisse informiert?**

In den regelmäßig stattfindenden Sitzungen werden die Mitglieder des Kundenbeirats über den aktuellen Stand des Umgangs mit ihren Empfehlungen informiert.

## **10. Ist eine Teilnahme an jeder Kundenbeiratssitzung erforderlich?**

Der Kundenbeirat wird ins Leben gerufen, um einen regelmäßigen Dialog zwischen den Kunden und dem Management der Bank zu initiieren. Daher ist es wichtig, dass sich alle Mitglieder möglichst zweimal im Jahr zur Kundenbeiratssitzung zusammenfinden. Dort entwickeln sie gemeinsam Empfehlungen zur Verbesserung der Produktleistungen.

## **11. Wie lange dauert eine Mitgliedschaft im Kundenbeirat?**

Die Mitglieder des Kundenbeirats werden zunächst für drei Jahre berufen. Eine Verlängerung der Mitgliedschaft im Kundenbeirat ist einmal möglich.

## **12. Ist die Mitgliedschaft im Kundenbeirat verbindlich bzw. vertraglich geregelt?**

Die Mitgliedschaft ist verbindlich. Die TeamBank AG und die Mitglieder des Kundenbeirats unterschreiben eine Mitgliedschaftsvereinbarung, in der Rechte und Pflichten sowohl der Kundenbeiräte und als auch der TeamBank AG vertraglich geregelt sind.

## **13. Wie kann ich Mitglied des Kundenbeirats werden?**

Interessierte Kunden können sich mit einer kurzen Begründung per E-Mail an: [kundenbeirat@teambank.de](mailto:kundenbeirat@teambank.de) bewerben.

## **14. Bekomme ich als Mitglied des Kundenbeirats Kosten erstattet?**

Gemäß der Mitgliedervereinbarung werden allen Mitgliedern des Kundenbeirats die Fahrkosten für die An- und Abreise erstattet. Die TeamBank AG übernimmt auch die Kosten für eine Hotelübernachtung. Kosten für die Nutzung des Personennahverkehrs am Start- und Zielort werden ebenfalls übernommen. Darüber hinaus erhalten die Mitglieder für jede Teilnahme an einer Kundenbeiratssitzung eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 175 Euro.