

Geschäftsordnung für den Kundenbeirat der TeamBank AG in der Fassung vom April 2014

Präambel

Zur Förderung der Kundenzufriedenheit hat die TeamBank AG einen Kundenbeirat eingerichtet. Der Kundenbeirat leistet einen wichtigen Beitrag zur Leitlinie „Kunde im Mittelpunkt“, indem er die Perspektive, die Bedürfnisse und die Belange der Kunden einbringt. Auf diese Weise ist die TeamBank AG ihren Kunden noch näher und legt einen weiteren Baustein für das strategische Kernziel der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken, „Nummer eins in der Mitglieder- und Kundenzufriedenheit“ zu werden.¹

Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der Kunden der TeamBank AG. Sie sind das Bindeglied zwischen den easyCredit- sowie den fairen Credit-Kunden und der TeamBank AG und bringen Anregungen, Wünsche aber auch Kritik in den Kundenbeirat ein.

Sie informieren die TeamBank AG über Kundenerfahrungen zu Service- und Produktqualität, um das Produkt easyCredit/der faire Credit kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln. Mittels seiner inhaltlichen Arbeit und seines Engagements trägt der Kundenbeirat zur gesteigerten Kundenfreundlichkeit und somit zur positiven Außenwirkung der Gesellschaft bei.

Diese Geschäftsordnung soll Grundlage einer fairen, kooperativen und vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten sein.

Vor diesem Hintergrund hat die Geschäftsleitung der TeamBank AG folgende Geschäftsordnung für den Kundenbeirat beschlossen:

§ 1 Berufung/Zusammensetzung

1. Der Kundenbeirat besteht mindestens aus sechs, höchstens aus 13 Vertretern der Kunden sowie fakultativ einem Vertreter des Verbraucherschutzes.
2. Die TeamBank AG wird die Neubesetzung und Bewerbungsfristen gegenüber ihren Kunden bekannt geben (z. B. per Brief oder in ihrem Internetauftritt). Aus den Bewerbungen werden die Mitglieder des Kundenbeirates nominiert.
3. Die Vertreter der Kunden sind unabhängige Mitglieder, die einen repräsentativen Querschnitt der Kunden der TeamBank AG darstellen sollen.
4. Die an den Sitzungen des Kundenbeirates teilnehmenden Vertreter der TeamBank AG werden durch die TeamBank AG ernannt.

§ 2 Aufgaben

1. Der Kundenbeirat hat eine beratende Funktion gegenüber der TeamBank AG.
2. Der Kundenbeirat wird, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, in den Sitzungen aktuell über wesentliche kundenrelevante Maßnahmen der TeamBank AG informiert.
3. Der Kundenbeirat macht Vorschläge, die der Verbesserung des kundenrelevanten Angebots von easyCredit/der faire Credit dienen und bringt diese im Rahmen der Sitzungen ein. Die Vorschläge werden an die Fachbereiche der TeamBank AG weitergeleitet, dort bewertet und gegebenenfalls umgesetzt.

¹ Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, die Formulierungen jeweils geschlechtsspezifisch auszurichten. Die Gleichbehandlung ist jedoch gewährleistet.

§ 3 Organisation des Kundenbeirates

1. Der Kundenbeirat wählt aus seiner Mitte mit einfacher Mehrheit einen Sprecher und bis zu zwei Stellvertreter für die Dauer einer Amtsperiode gem. § 5. Der bzw. die Sprecher des Kundenbeirates soll bzw. sollen Vertreter der Kunden sein. Eine Wiederwahl ist zulässig.
2. Der Sprecher ist Ansprechpartner für die TeamBank AG. Sollte dieser zur Sitzung verhindert oder aus dem Kundenbeirat ausgeschieden sein, übernimmt einer der Stellvertreter seine Funktion.
3. Scheidet der Sprecher oder ein Stellvertreter vor Ablauf der Amtsperiode aus dem Kundenbeirat aus, so wählt der Kundenbeirat für den Rest der Amtsperiode einen Nachfolger.
4. Die Sitzungen des Kundenbeirates finden nach Bedarf, mindestens aber einmal jährlich statt. Die Sitzungen finden in der Regel am Sitz der TeamBank AG statt.
5. Über die Sitzung soll eine Niederschrift gefertigt werden, die mit dem Sprecher des Kundenbeirates abgestimmt wird und den Mitgliedern des Kundenbeirates und dem Vorstand der TeamBank AG in Textform zugeleitet wird. Alle Unterlagen zur jeweiligen Kundenbeiratssitzung werden den Kundenbeiräten jeweils vorab durch elektronische Mittel der Telekommunikation zur Verfügung gestellt.
6. Der Vorsitz einer Sitzung liegt bei einem Vertreter der TeamBank AG.

§ 4 Abstimmung

1. Der Kundenbeirat ist beschlussfähig, wenn mindestens die Hälfte seiner Mitglieder, darunter der Sprecher oder ein Stellvertreter des Sprechers, anwesend sind.
2. Jedes Mitglied verfügt über eine Stimme und gleiches Stimmrecht.
3. Der Kundenbeirat fasst seine Beschlüsse durch Stimmenmehrheit der anwesenden Mitglieder. Bei Stimmgleichheit gilt ein Antrag als abgelehnt.
4. Beschlüsse, die durch den Kundenbeirat gefasst werden, haben einen empfehlenden Charakter an die TeamBank AG.

§ 5 Dauer der Mitgliedschaft

1. Die Amtszeit des Mitglieds beträgt drei Jahre. Eine erneute Berufung als Mitglied des Kundenbeirates ist einmal möglich. Eine weitere Ausübung der Tätigkeit kann einvernehmlich mit dem Mitglied vereinbart werden.
2. Das Mitglied kann sein Amt ohne Angabe von Gründen schriftlich niederlegen.
3. Die Mitglieder des Kundenbeirates müssen Kunden von easyCredit bzw. des fairen Credits sein. Die Mitgliedschaft erlischt vor Ablauf der Amtszeit, sollte das Vertragsverhältnis vorzeitig beendet werden

§ 6 Auslagenersatz

Die Mitglieder des Kundenbeirates haben Anspruch auf Ersatz ihrer Reisekosten; ferner kann den Kundenbeiratsmitgliedern ein Sitzungsgeld zuerkannt werden.

§ 7 Verschwiegenheits- und Treuepflicht

1. Die Mitglieder des Kundenbeirates haben über vertrauliche Angaben des Unternehmens, die ihnen durch ihre Kundenbeiratstätigkeit bekannt geworden sind, auch über die Dauer ihres Amtes hinaus Stillschweigen zu bewahren.
2. Die Mitglieder des Kundenbeirates haben ihre Tätigkeit im Interesse und zum Wohle der Kunden und des Unternehmens auszuüben.

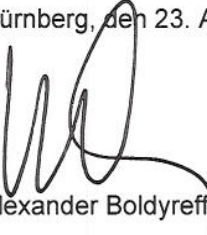
§ 8 Rechtliche Stellung

Der Kundenbeirat ist kein Organ der TeamBank AG.

§ 9 Schlussbestimmung

Diese Geschäftsordnung tritt mit Beschlussfassung der Geschäftsleitung der TeamBank AG in Kraft. Änderungen der Geschäftsordnung erfolgen durch Beschluss der Geschäftsleitung der TeamBank AG. Dem Kundenbeirat wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

Nürnberg, den 23. April 2014



Alexander Boldyreff



Dr. Christiane Decker



Christian Polenz