



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

1. Warum gründet easyCredit einen Kundenbeirat?

easyCredit gründet einen Kundenbeirat, um die Ideen und Anregungen der Kunden aktiver in die Gestaltung der Leistungen und des Angebots einzubeziehen 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 von easyCredit einbringt.

2. Wer kann Mitglied des easyCredit-Kundenbeirats werden?

easyCredit-Kunden sind eingeladen, sich bis zum 20. August 2010 für einen Sitz im Kundenbeirat zu bewerben. Die im August berufenen Mitglieder sind für mindestens drei Jahre gesetzt.

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

Da es sich bei den Mitgliedern des Kundenbeirats um Vertreter der Kunden handelt, wird angestrebt, dass die Mitglieder einen Querschnitt aus den verschiedenen Vertriebskanälen 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 und des genossenschaftlichen Finanzverbundes, deren Tochtergesellschaften, ihre Angehörigen sowie Interessenten von easyCredit können nicht Mitglied im Kundenbeirat werden.

5. Wie setzt sich der Kundenbeirat zusammen?

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

6. Wie häufig finden die Sitzungen statt?

Die erste Sitzung des Kundenbeirats wird Mitte November 2010 in Berlin stattfinden. Anschließend finden ein- bis zweimal jährlich Sitzungen 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 easyCredit. Die Mitglieder entwickeln Anregungen und Ideen, die der Verbesserung des kundenrelevanten Angebots von easyCredit dienen und informieren uns darüber, wie Image, Produktqualität und Serviceleistungen von den Kunden erlebt werden. Auf diese Weise helfen sie, die Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.

8. Wie werden die Diskussionsthemen ausgewählt?

Sowohl easyCredit 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?

Neben den regelmäßig stattfindenden Sitzungen werden die Mitglieder des Kundenbeirats per E-Mail über den aktuellen Stand ihrer 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 alle Mitglieder ein- bis 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. Das heißt, es wird nicht automatisch nach Ablauf der drei Jahre der gesamte Kundenbeirat ausgetauscht.

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

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

13. Wie kann ich Mitglied des Kundenbeiratskreises werden?

Interessierte easyCredit-Kunden können sich beim Projektbüro des Kundenbeirats unter www.easycredit.de/kundenbeirat.jsp bewerben.

14. Bekomme ich als Mitglied des Kundenbeirats Kosten erstattet?

Alle Mitglieder des Kundenbeirats erhalten 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 150 Euro.