

## Satzung für den Kundenbeirat von easyCredit vom 16. Juli 2010

### Präambel

Zur Förderung der Kundenzufriedenheit hat die TeamBank AG einen Kundenbeirat eingerichtet<sup>1</sup>. 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 des FinanzVerbundes, „Nummer eins in der Mitglieder- und Kundenzufriedenheit“ zu werden.

Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der Kunden der TeamBank AG. Sie sind das Bindeglied zwischen den easyCredit Kunden und der TeamBank AG und bringen Anregungen, Wünsche und Kritik in den Kundenbeirat ein. Sie informieren die TeamBank AG über Kundenerfahrungen zu Service- und Produktqualität, um das Produkt easyCredit kontinuierlich zu verbessern und weiter zu entwickeln.

Mittels seiner inhaltlichen Arbeit und seines Engagements trägt der Kundenbeirat zur gesteigerten Kundenfreundlichkeit und somit zur positiven Außenwirkung der Gesellschaft bei. Diese Satzung soll Grundlage einer fairen, kooperativen und vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten sein.

Vor diesem Hintergrund hat die Geschäftsleitung der TeamBank AG am 16.07.2010 folgende Satzung für den Kundenbeirat beschlossen:

### § 1 Berufung/Zusammensetzung

1. Der Kundenbeirat besteht aus 13 Vertretern der Kunden sowie 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 Vertreter der Kunden und Ersatzmitglieder nominiert. Diese sollen die Vertriebsstruktur der TeamBank AG berücksichtigen.
3. Die Vertreter der Kunden sind unabhängige Mitglieder, die einen repräsentativen Querschnitt der Kunden der TeamBank AG darstellen sollen. Die Mitgliedschaft ist verbindlich.
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 selbst Vorschläge, die der Verbesserung des kundenrelevanten Angebots von easyCredit dienen und bringt diese im Rahmen der Sitzungen ein. Die Vorschläge werden an die Fachbereiche der TeamBank AG weitergeleitet, dort bewertet und gegebenenfalls umgesetzt.

### § 3 Organisation des Kundenbeirates

1. Der Kundenbeirat wählt aus seiner Mitte mit einfacher Mehrheit einen Sprecher und einen Stellvertreter für die Dauer einer Amtsperiode gem. § 5. Der Sprecher des Kundenbeirates soll ein Vertreter der Kunden sein. Eine Wiederwahl ist zulässig.
2. Der Sprecher ist Ansprechpartner für die TeamBank AG.

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

3. Scheidet der Sprecher oder sein 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.
5. Über die Sitzung soll eine Niederschrift gefertigt werden, die mit dem Sprecher des Kundenbeirates abgestimmt wird und den Mitgliedern des Kundenbeirates, dem Aufsichtsrat, dem Partnerbankenbeirat und dem Vorstand der TeamBank AG zugeleitet wird.
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 sein Stellvertreter, anwesend sind.
2. Jedes Mitglied verfügt über eine Stimme und gleiches Stimmrecht.
3. Der Kundenbeirat fasst seine Beschlüsse durch Stimmenmehrheit der anwesenden Mitglieder. Bei Stimmengleichheit 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 easyCredit-Kundenbeirats 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 easyCredit-Kundenbeirats müssen Kunden von easyCredit sein.

#### **§ 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 Satzung tritt mit Beschlussfassung der Geschäftsleitung der TeamBank AG in Kraft. Änderungen der Satzung erfolgen durch Beschluss der Geschäftsleitung der TeamBank AG. Dem Kundenbeirat wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

Nürnberg, 16. Juli 2010