

Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Information über unser Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei der folgenden Stelle einzureichen:

Volksbank Halle/Westf. eG
Beschwerdemanagement
Lange Straße 45-49
33790 Halle (Westf.)

oder

- Persönlich: Direkt über Ihren Kundenberater oder in unseren Geschäftsstellen
- Telefonisch: Über unser KundenDialogCenter unter der Telefonnummer: 05201 181-0
- Telefax: 05201 181-101
- E-Mail: service@vb-halle.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

4 Hinweise zum Datenschutz nach Art. 13 DS-GVO

Werden gesondert am Ende des Dokumentes ausgewiesen.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite unter <https://www.vb-halle.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html> erhalten.

Datenschutzhinweise nach Art. 13 DS-GVO der Volksbank Halle/Westf. eG

Beschwerdeverfahren

Mit den folgenden Informationen gibt die Volksbank Halle/Westf. eG der betroffenen Person im Rahmen des Beschwerdeverfahrens einen Überblick sowie Auskunft über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten und der sich daraus ergebenden Datenschutzrechte.

Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten umfasst jeden Vorgang wie beispielsweise das Erheben, das Erfassen, die Speicherung, die Organisation, das Ordnen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, die Verknüpfung und das Löschen.

Die Volksbank Halle/Westf. eG beachtet dabei die gesetzlichen Vorgaben des Datenschutzes und verarbeitet personenbezogene Daten nur, soweit dies rechtlich zulässig und erforderlich ist.

1. Verantwortlicher der Datenverarbeitung

Volksbank Halle/Westf. eG
Lange Str. 45-49
33790 Halle (Westf.)
Telefon: 05201/181-0
Fax: 05201/181-101
E-Mail-Adresse: service@vb-halle.de

Bei Fragen zu dieser Datenschutzerklärung kann sich die betroffene Person an den betrieblichen Datenschutzbeauftragten wenden:

Volksbank Halle/Westf. eG
Datenschutzbeauftragter
Lange Str. 45-49
33790 Halle (Westf.)
Telefon: 05201/181-0
E-Mail-Adresse: datenschutzbeauftragter@vb-halle.de

2. Betroffene Person

Betroffene Person ist jede natürliche Person, deren personenbezogenen Daten die Volksbank verarbeitet. Eine betroffene Person tritt also grundsätzlich in Kontakt zur Volksbank Halle/Westf. eG beispielsweise als:

- Kunde
- Interessent

3. Kategorien von Daten

Die Volksbank Halle/Westf. eG erhebt im Beschwerdeverfahren vor allem solche Daten, die sie unmittelbar von der betroffenen Person aufgrund der Geschäftsbeziehung erhält und hierfür erforderlich sind.

Dazu zählen:

- Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail, Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Kopie von Unterlagen

4. Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlagen

Zweck der Datenverarbeitung ist die Gewährleistung einer Beschwerdemanagement, um
zuvorderst die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllt. Die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 b) DS-GVO.

Soweit es aus Sicht der Volksbank Halle/Westf. eG erforderlich ist, verarbeitet sie die personenbezogenen Daten gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DS-GVO auch über die eigentliche Erfüllung der vertraglichen Verpflichtung hinaus zur Wahrung ihrer berechtigten Interessen. Dies erfolgt jedoch nur dann, wenn diese Interessen nach Abwägung mit den widerstreitenden Interessen der betroffenen Person überwiegen. In der Regel handelt die Volksbank Halle/Westf. eG aufgrund eigener wirtschaftlicher Interessen. Die berechtigten Interessen der Volksbank Halle/Westf. eG zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten sind:

- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten;
- Qualitätsteuerung
- Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten.

5. Datenübermittlung

Innerhalb der Volksbank Halle/Westf. eG erhalten nur diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese für ihre Aufgabenerfüllung benötigen. Dazu zählen u. a.:

- Die Beschwerdestelle
- Der Kundenbetreuer/in

6. Dauer der Datenspeicherung

Die Speicherung der personenbezogenen Daten ist ein Verarbeitungsvorgang, der sich ebenfalls nach den jeweiligen vertraglichen und gesetzlichen Anforderungen richtet. Sobald die gespeicherten Daten nicht mehr für die zugrundeliegenden Verarbeitungszwecke benötigt werden, werden diese zwingend nach Art. 17 Abs. 1 DSGVO gelöscht.

7. Rechte der betroffenen Person

Die betroffene Person hat gegenüber der Volksbank Halle/Westf. eG vielfältige Rechte, insbesondere das Recht auf Auskunft seitens der Volksbank Halle/Westf. eG über die betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 15 DS-GVO), Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Löschung (Art. 17 DS-GVO), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DS-GVO), Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO) und Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DS-GVO).

Neben den o. g. Rechten hat der Betroffene auch ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde <https://www.ldi.nrw.de/>

8. Widerspruchsrecht

Das Widerspruchsrecht kann die betroffene Person gemäß Art. 21 DS-GVO gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DS-GVO erfolgt, geltend machen.