



WESTEND BANK

EST. 1929

Informationsschreiben zur Erhebung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung des Beschwerdemanagements gemäß ART 13 DSGVO

Westend Bank AG | Wendelsweg 64 | 60599 Frankfurt am Main

1. Identität des Verantwortlichen:

Westend Bank AG
Wendelsweg 64
60599 Frankfurt am Main
Telefon: +49 69 660 595 6 00
Fax: +49 69 660 595 6 99
E-Mail: info@westendbank.de

2. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

GAR Gesellschaft für Aufsichtsrecht und Revision mbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
-Datenschutzbeauftragter –
Stichlingstraße 1
60327 Frankfurt am Main
E-Mail: datenschutzbeauftragter@westendbank.de

3. Zwecke für die personenbezogenen Daten verarbeitet werden sollen:

Das Beschwerdemanagement dient dazu, den Service der Westend Bank AG bzw. die Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf die Belange der Kunden einzugehen. Die Westend Bank AG nimmt jede Anregung und Kritik ernst und sieht Beschwerden stets auch als Chance. Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens besteht für Sie keine Pflicht zur Bekanntgabe bestimmter Daten. Bitte beachten Sie aber, dass wir ohne die erforderlichen Daten Ihre Beschwerde nicht bearbeiten können. In der Regel verarbeiten 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, die Ihr Anliegen belegen (sofern vorhanden)

4. Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen des Beschwerdemanagements stützt sich auf das berechtigte Interesse der Westend Bank AG an der Verbesserung Ihrer Dienstleistungen und internen Prozesse, ggf. auch zur Aufdeckung und Prävention von Missständen und der damit verbundenen Abwendung von Schäden und Haftungsrisiken für Bank (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO iVm. §§ 30, 130 OWiG).

5. Empfänger/ Kategorien von Empfängern

Eingehende Beschwerden werden von einem engen Kreis ausdrücklich autorisierter und speziell geschulter Mitarbeiter der Westend Bank AG entgegen genommen und stets vertraulich behandelt. Die Mitarbeiter prüfen den Sachverhalt und führen gegebenenfalls eine weitergehende fallbezogene Sachverhaltsaufklärung durch.

Sollte im Einzelfall bei der Beschwerdebearbeitung eine Datenweitergabe notwendig sein, holen wir vorab Ihr Einverständnis zur Datenweitergabe ein. Darüber hinaus geben wir Ihre persönlichen Daten ausnahmsweise nur dann bekannt, wenn wir hierzu gesetzlich verpflichtet sind oder wenn eine solche Weitergabe erforderlich ist, um unsere Rechte und diejenigen Dritter zu schützen.

In bestimmten Fällen besteht für die Westend Bank AG ggf. die datenschutzrechtliche Verpflichtung, beschuldigte Personen von den gegen sie erhobenen Vorwürfen zu informieren. Bei entsprechender gesetzlicher Verpflichtung oder datenschutzrechtlicher Erforderlichkeit für die Hinweisaufklärung kommen als weitere denkmögliche Empfängerkategorien auch Strafverfolgungsbehörden, Kartellbehörden, Bankaufsichtsbehörden, Gerichte sowie von der Bank beauftragte Rechtsanwalts- und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in Frage.

6. Übermittlung in ein Drittland

Grundsätzlich werden von der Bank keine Daten im Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagement an ein Drittland übermittelt.

7. Dauer der Speicherung

Die personenbezogenen Daten in der Beschwerde werden gelöscht, sobald sie zur Erreichung des Zwecks ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind. Beendet ist das Beschwerdeverfahren dann, wenn sich aus den Umständen entnehmen lässt, dass der betroffene Sachverhalt abschließend geklärt ist.

8. Rechte der Betroffenen

Als Betroffene haben Sie laut DSGVO folgende Rechte:

- von uns Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu verlangen,
- Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen,
- sich bei uns über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu beschweren,
- der Verarbeitung Ihrer Daten jederzeit zu widersprechen. Im Falle eines Widerspruchs verarbeiten wir Ihre Daten nicht mehr. Eine Ausnahme besteht, soweit zwingende schutzwürdige Gründe bestehen, die gegenüber Ihren Interessen überwiegen,
- auf Beschwerde bei jeder Datenschutz-Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden Daten gegen die DS-GVO oder sonstiges Datenschutzrecht verstößt.

9. Recht auf Beschwerde bei einer Datenschutzbehörde

Sind Sie der Meinung, dass wir bei der Verarbeitung Ihrer Daten gegen deutsches oder europäisches Datenschutzrecht verstoßen, so bitten wir Sie, mit uns Kontakt aufzunehmen, um Fragen aufklären zu können. Sie haben selbstverständlich auch das Recht, sich an die für Sie zuständige Aufsichtsbehörde, das jeweilige Landesamt für Datenschutzaufsicht, zu wenden. In Hessen ist dies der Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Postfach 3163, 65021 Wiesbaden.