

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung
Unser Umgang mit Ihren Daten und Ihre Rechte

Liebe Kundin, lieber Kunde,

die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) bringt viele Pflichten mit sich, und dazu gehört insbesondere auch die umfassende und transparente Information von Kunden und Interessenten zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. Dieser Pflicht kommen wir als fairer Kreditpartner gerne nach. Daher haben wir Informationen zur Datenverarbeitung personenbezogener Daten in folgender Musterinformation für Sie zusammengefasst.

Die einzelnen Textpassagen erläutern unter anderem, aus welchen Quellen, zu welchen Zwecken und auf welchen Rechtsgrundlagen wir Daten verarbeiten, wie lange wir diese speichern und ob wir Daten weitergeben. Welche Daten verarbeitet werden, richtet sich maßgeblich nach den beantragten bzw. vereinbarten Dienstleistungen. Zudem informieren wir Sie über Ihnen nach datenschutzrechtlichen Regelungen zustehende Ansprüche und Rechte.

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?

Verantwortliche Stelle ist die TeamBank AG in der Beuthener Str. 25, 90471 Nürnberg, zu erreichen unter Telefon: +49 (0) 911/53 90-0, Fax: +49 (0) 911/53 90-2222, E-Mail: info@teambank.de. Diese Informationen nach Artikeln 13, 14 und 21 DSGVO sind jederzeit unter www.easycredit.de abrufbar. Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter der o. g. Anschrift.

2. Welche Quellen und Daten nutzen wir?

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von Ihnen erhalten. Zudem verarbeiten wir – soweit für die Erbringung unserer Dienstleistung erforderlich – personenbezogene Daten, die wir von anderen Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken oder von sonstigen Dritten (z. B. der SCHUFA Holding AG) zulässigerweise (z. B. zur Ausführung von Aufträgen, zur Erfüllung von Verträgen oder aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung) erhalten haben.

Zum anderen verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Schuldnerverzeichnisse, Grundbücher, Handels- und Vereinsregister) zulässigerweise gewonnen haben und verarbeiten dürfen. Relevante personenbezogene Daten sind Personalien (Name, Adresse und andere Kontaktdaten, Geburtstag und -ort, Staatsangehörigkeit und Steueridentifikationsnummer), Legitimationsdaten (z. B. Ausweisdaten) und Authentifikationsdaten (z. B. Unterschrift).

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die z. B. von Gerichten, Gerichtsvollziehern, Drittschuldnern, Rechtsanwälten, Schuldnerberatungen, Betreuern im Rahmen der Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten übermittelt werden. Hierzu gehören auch Forderungsdaten. Zudem können wir uns bei der Kreditentscheidung das Bestehen eines Beschäftigungsverhältnisses vom Arbeitgeber telefonisch bestätigen lassen.

Darüber hinaus können dies auch Auftragsdaten (z. B. Zahlungsauftrag), Daten aus der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen (z. B. Umsatzdaten im Zahlungsverkehr, Kreditrahmen), Produktdaten (z. B. Kreditgeschäft), Informationen über ihre finanzielle Situation (z. B. Bonitätsdaten, Scoring-/Ratingdaten, Herkunft von Vermögenswerten), Werbe- und Vertriebsdaten (inklusive Werbescores), Dokumentationsdaten (z. B. Beratungsprotokoll), Daten über Ihre Nutzung von unseren angebotenen Telemedien (z. B. Zeitpunkt des Aufrufs unserer Webseiten, Apps oder Newsletter) sowie andere mit den genannten Kategorien vergleichbare Daten sein.

3. Wofür verarbeiten wir Ihre Daten und auf welcher Rechtsgrundlage?

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG):

3.1. Zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO)

Die Verarbeitung personenbezogener Daten (Art. 4 Nr. 2 DSGVO) erfolgt zur Erbringung und Vermittlung von Bankgeschäften, Finanzdienstleistungen sowie Versicherungsgeschäften, insbesondere zur Durchführung unserer Verträge oder vorvertragliche Maßnahmen mit Ihnen und der Ausführung Ihrer Aufträge sowie aller mit dem Betrieb und der Verwaltung eines Kredit- und Finanzdienstleistungsinstituts erforderlichen Tätigkeiten.

Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich in erster Linie nach dem konkreten Produkt (z. B. Konto, Kredit, Vermittlung, Online-Banking) und können unter anderem Bedarfsanalysen, Beratung, Vermögensverwaltung und -betreuung sowie die Durchführung von Transaktionen umfassen. Die weiteren Einzelheiten zum Zweck der Datenverarbeitung können Sie den jeweiligen Vertragsunterlagen und Geschäftsbedingungen entnehmen.

3.2. Im Rahmen der Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO)

Soweit erforderlich verarbeiten wir Ihre Daten über die eigentliche Erfüllung des Vertrages hinaus zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten z. B. in folgenden Fällen:

- Konsultation von und Datenaustausch mit Auskunfteien (z. B. SCHUFA Holding AG) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Ausfallrisiken;
- Werbung oder Markt- und Meinungsforschung, soweit sie der Nutzung Ihrer Daten nicht widersprochen haben;
- Prüfung und Optimierung von Verfahren zur Bedarfsanalyse und direkter Kundenansprache;
- Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten, sowie damit in Verbindung stehender Prozesse;
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten;
- Videoüberwachung zur Sammlung von Beweismitteln, Wahrnehmung des Hausrechts und zum Schutz von Mitarbeitern und Kundschaft;
- Maßnahmen zur Gebäude- und Anlagensicherheit (z. B. Zutrittskontrollen);
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs der Bank, Durchführung von Tests zu Entwicklungszwecken und zur Sicherstellung des IT-Betriebs;
- Maßnahmen zur Sicherstellung des Hausrechts;
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten;
- Validierung des bestehenden Arbeitsverhältnisses zur Minimierung von Ausfallrisiken;
- Entwicklung und Optimierung von Löschkonzepten und Anonymisierungsverfahren.

Bei der Optimierung und Weiterentwicklung der oben genannten Punkte kommen u.a. statistische Verfahren wie Machine Learning und KI Methoden zum Einsatz.

3.3. Aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO)

Soweit Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten für bestimmte Zwecke (z. B. Weitergabe von Daten im Verbund/Konzern, Auswertung von Zahlungsverkehrsdaten für Marketingzwecke) erteilt haben, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis Ihrer Einwilligung gegeben. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

Wenn Sie uns eine ausdrückliche Einwilligung zur Datenanalyse gegeben haben, dann verarbeitet die TeamBank AG Ihre Kunden-, Konto- und Zahlungsverkehrsdaten zu den folgenden Zwecken:

Prognosen: Hierunter verstehen wir u.a. die Ableitung von individuellen Kundensegmenten bzw. Interessen, Erstellung von Kundenbedarfsprognosen und personalisierter Angebote.

Marketing: Hierunter verstehen wir u.a. Ableitung von Kanalaaffinitäten, Optimierung der Ansprache („DU“ oder „SIE“), Unterbreitung von personalisierten Angeboten.

Aus den verarbeiteten Daten können sich Rückschlüsse auf besondere personenbezogene Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO ergeben. Diese Daten werden jedoch nicht für die o.a. Zwecke verwendet.

Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit – ohne Auswirkung auf bspw. Ihren Kreditvertrag - widerrufen werden. Die aktuellen Kontaktmöglichkeiten zu unserem Kundensupport oder unseren Datenschutzbeauftragten finden Sie unter Nr. 1 dieser Datenschutzhinweise.

Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die – wie beispielsweise die SCHUFA-Klausel – vor der Geltung der DSGVO, also vor dem 25. Mai 2018, uns gegenüber erteilt worden sind. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

3.4. Aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 c DSGVO) oder im öffentlichen Interesse (Art. 6 Abs. 1 e DSGVO)

Zudem unterliegen wir als Bank diversen rechtlichen Verpflichtungen und Anforderungen (z. B. aus dem Kreditwesen-

gesetz, dem Geldwäschegesetz und Wertpapierhandelsgesetz sowie Steuergesetzen) und bankaufsichtsrechtlichen Vorgaben (z. B. der Europäischen Zentralbank, der Europäischen Bankenaufsicht, der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht).

Zu den Zwecken der Datenverarbeitungen, die auf Basis o. g. Gesetze und Anforderungen erfolgen, gehören unter anderem die Kreditwürdigkeitsprüfung, die Identitäts- und Altersprüfung, Betrugs- und Geldwäscheprevention, die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten sowie die Bewertung und Steuerung von Risiken.

4. Wer bekommt meine Daten?

Innerhalb der Bank erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten brauchen. Auch von uns eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO) können zu diesen genannten Zwecken Daten erhalten. Dies sind Unternehmen in den Kategorien kreditwirtschaftliche Leistungen, IT-Dienstleistungen, Logistik, Druckdienstleistungen, Telekommunikation, Inkasso, Beratung und Consulting sowie Vertrieb und Marketing.

Stellen, mit denen wir bei der Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten zusammenarbeiten (z. B. Gerichte, Gerichtsvollzieher, Drittschuldner, Rechtsanwälte, Schuldnerberatungen, Betreuer), können zu diesen Zwecken Daten erhalten.

Im Hinblick auf die Datenweitergabe an Empfänger außerhalb der Bank ist zunächst zu beachten, dass wir zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet sind, von denen wir Kenntnis erlangen (Bankgeheimnis). Informationen über Sie dürfen wir nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten, Sie eingewilligt haben oder wir zur Erteilung einer Bankauskunft befugt sind.

Unter diesen Voraussetzungen können Empfänger personenbezogener Daten z. B. sein:

- Öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. Deutsche Bundesbank, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Europäische Bankenaufsichtsbehörde, Europäische Zentralbank, Finanzbehörden) bei Vorliegen einer gesetzlichen / behördlichen Verpflichtung.
- Andere Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute oder vergleichbare Einrichtungen, an die wir zur Durchführung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen personenbezogene Daten übermitteln (je nach Vertrag: z. B. Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe, Korrespondenzbanken, Auskunfteien).

Weitere Datenempfänger können diejenigen Stellen sein, für die Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt bzw. für die Sie uns vom Bankgeheimnis gemäß Vereinbarung oder Einwilligung befreit haben.

5. Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Wir verarbeiten und speichern wir Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung, was beispielsweise auch die Anbahnung und die Abwicklung eines Vertrages umfasst. Dabei ist zu beachten, dass unsere Geschäftsbeziehung ein Dauerschuldverhältnis ist, das auf Jahre angelegt ist.

Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (§§ 238, 257 Abs. 4 HGB), der Abgabenordnung (§ 147 Abs. 3, 4 AO), dem Kreditwesengesetz (§ 25 a Abs. 1 Satz 6 Nr. 2 KWG), dem Geldwäschegesetz (§ 8 Abs. 3 GWG) und dem Wertpapierhandelsgesetz (§ 34 Abs. 3 WpHG) ergeben.

Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre. Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre, in gewissen Fällen aber auch bis zu dreißig Jahre betragen können.

6. Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums – EWR) findet nur statt, soweit dies zur Ausführung Ihrer Aufträge (z. B. Zahlungs- und Wertpapieraufträge) erforderlich, gesetzlich vorge-

schrieben ist oder Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben. Über Einzelheiten werden wir Sie, sofern gesetzlich vorgegeben, gesondert informieren.

7. Welche Datenschutzrechte habe ich?

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Art. 20 DSGVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO i.V.m. § 19 BDSG).

8. Besteht eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und gegebenenfalls beenden müssen.

Insbesondere sind wir nach den geldwäscherechtlichen Vorschriften verpflichtet, Sie vor der Begründung der Geschäftsbeziehung z. B. anhand Ihres Personalausweises zu identifizieren und dabei Ihren Namen, Geburtsort, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit sowie Ihre Wohnanschrift zu erheben.

Damit wir dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen können, haben Sie uns nach dem Geldwäschegesetz die notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen und sich im Laufe der Geschäftsbeziehung ergebende Änderungen unverzüglich anzuzeigen. Sollten Sie uns die notwendigen Informationen und Unterlagen nicht zur Verfügung stellen, so bitten wir um Verständnis, dass wir die von Ihnen gewünschte Geschäftsbeziehung von Gesetzes wegen nicht aufnehmen dürfen.

9. Inwieweit werden meine Daten zur Profilbildung, Scoring und automatisierter Einzelentscheidung genutzt?

Wir verarbeiten teilweise Daten automatisiert mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten (Profiling). Wir setzen Profiling auch aufgrund gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben ein, typischerweise zur Bekämpfung von Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung oder vermögensgefährdender Straftaten. Dabei werden diverse Datenauswertungen (z. B. im Zahlungsverkehr) vorgenommen. Diese Maßnahmen dienen zugleich auch Ihrem Schutz.

Zur Begründung und Durchführung von Geschäftsbeziehungen verwenden wir auch automatisierte Kreditentscheidungen. Dadurch wird ermöglicht, dass Kreditentscheidungen als digitalisierter Kreditentscheidungs- und Valutierungsprozess angeboten werden. Das Kreditscoring dient der Erstellung eines Angebots und erfolgt zum Zweck der Kreditentscheidung und der Festlegung der konkreten Zinshöhe.

Scoring dient der Beurteilung der Kreditwürdigkeit eines Kunden, vgl. § 505 b BGB. Dabei wird die Wahrscheinlichkeit berechnet, mit der ein Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vertragsgemäß nachkommen wird. Die errechneten Scorewerte unterstützen uns nicht nur bei der Entscheidungsfindung im Rahmen von Produktabschlüssen, sondern gehen auch in das laufende Risikomanagement mit ein.

In die Berechnung des Scorewerts fließen einerseits Ihre eigenen Angaben zu Einkommens- und Beschäftigungsverhältnissen und Verbindlichkeiten ein. Diese können entweder durch die Vorlage von (Gehalts-) Unterlagen belegt werden oder über einen 'digitalen Kontoblick', der diese Unterlagen (teilweise) ersetzen kann und den wir stets nur mit ausdrücklicher vorheriger Einwilligung des Kunden im Rahmen von Kreditentscheidungen durchführen.

In die Berechnung fließen andererseits auch unsere eigenen Erfahrungen aus bisherigen Geschäftsbeziehungen ein, z. B. die vertragsgemäße Rückzahlung früherer Kredite sowie Informationen von Kreditauskunfteien, die uns bei der Entscheidung über die Kreditvergabe unterstützen. Scoring beruht daher nie auf einem Einzelmerkmal, sondern erfolgt stets anhand einer Auswahl diverser Angaben, wobei auch Anschriftendaten Verwendung finden können.

Bei unserem Scoring handelt es sich um ein anerkanntes mathematisch-statistisches Verfahren, in dem unsere langjährige Krediterfahrung gebündelt und objektiviert ist, da wir in diesem Zusammenhang sowohl mit Auskunfteien zusam-

menarbeiten als auch eigene Score-Verfahren einsetzen. Jeder Kunde hat selbstverständlich die Möglichkeit, eine Kreditentscheidung überprüfen zu lassen: Bitte kontaktieren Sie uns dazu unter TeamBank AG, Beschwerdemanagement, Beuthener Str. 25 in 90471 Nürnberg.

Zum Zwecke der Vermeidung und Aufklärung von Betrugsfällen bzw. -versuchen und zur Bewertung der Wahrscheinlichkeit solcher Vorfälle sowie zum Schutz unserer Kunden vor Identitätsdiebstahl bei Kreditanfragen und Bestellungen im Internet greifen wir auf Dienste der Risk.Ident GmbH (hier: Kooperationspartner) zurück. Der Kooperationspartner erhebt und verarbeitet mit Hilfe von Tracking-Technologien sowohl Daten über die Nutzung der Webseite als auch Daten zur Ermittlung des vom Besucher der Webseite verwendeten Endgeräts. Soweit durch den Kooperationspartner IP-Adressen erhoben werden, werden diese vor der Verarbeitung und Nutzung gekürzt, so dass kein Personenbezug mehr hergestellt werden kann.

Die Daten werden von dem Kooperationspartner in einer Datenbank zur Betrugsprävention hinterlegt. In der Datenbank des Kooperationspartners werden auch von der TeamBank übermittelte Daten zu Endgeräten gespeichert, unter deren Verwendung es bereits zu betrügerischem Verhalten gekommen ist. Im Rahmen eines Anmelde- bzw. Bestellprozesses auf unserer Webseite ruft die TeamBank aus der Datenbank des Kooperationspartners eine Risikobewertung zum Endgerät des Nutzers ab. Die Bewertung erfolgt anhand individueller Risikofaktoren (z. B. Entfernung Adresse/Lieferort) und durch einen Abgleich mit früheren Bestellungen.

Bei dem Abgleich werden mögliche Verbindungen zu anderen Nutzerdaten bewertet (z. B. Übereinstimmung mit erkannten Betrugsfällen). Diese Risikobewertung zur Wahrscheinlichkeit eines Betrugsversuchs berücksichtigt z. B., ob das Endgerät sich über verschiedene Service-Provider eingewählt hat, ob das Endgerät eine häufig wechselnde Geo-Referenz aufweist, wie viele Transaktionen über das Endgerät getätigt wurden und ob eine Proxy-Verbindung genutzt wird. Die Bewertung beruht somit nie auf einzelnen Daten, sondern auf einem in der Ausprägung der einzelnen Kriterien variablen Punktesystem.

Zudem setzen wir Auswertungsinstrumente ein, um Sie zielgerichtet über Produkte und Angebote informieren und beraten zu können. Diese ermöglichen uns eine bedarfsgerechte Kommunikation und Werbung gegenüber Kunden und Interessenten inklusive Markt- und Meinungsforschung. Sie können einer werblichen Ansprache selbstverständlich jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen, s. u.

Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 Datenschutz-Grundverordnung

1. Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 e DSGVO (Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse) und Art. 6 Abs. 1 f der DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen.

Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 DSGVO, das wir zur Bonitätsbewertung oder für Werbezwecke einsetzen. Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

2. In Einzelfällen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Direktwerbung zu betreiben. Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Widersprechen Sie der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung, so werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeiten.

Der Widerspruch ist formfrei und kann gerichtet werden an: TeamBank AG, Beschwerdemanagement, Beuthener Str. 25, 90471 Nürnberg, Telefon: +49 (0) 911/53 90-0, Fax: +49 (0) 911/53 90-2222, E-Mail: info@teambank.de.