

Datenschutzhinweise zur Telefonaufzeichnung

Stand: 11.03.2019

Diese Datenschutzhinweise klären Sie darüber auf, wer für die Sprachaufzeichnung am Telefon verantwortlich ist, wann und zu welchem Zweck eine Sprachaufzeichnung durchgeführt wird und welche Rechte Sie als Betroffener haben.

1 Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Verantwortlicher:

DZ BANK AG
Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main
(kurz: DZ BANK)
Platz der Republik
60325 Frankfurt am Main
Telefon: +49 69 7447-01
Telefax: +49 69 7447-1685
E-Mail: mail@dzbank.de

Sie erreichen unseren betrieblichen
Datenschutzbeauftragten unter
nebenstehender Anschrift

sowie mittels
Telefon: +49 69 7447-94101
Telefax: +49 69 427267-0539
E-Mail: datenschutz@dzbank.de

2 Welche Quellen und Daten nutzt die DZ BANK?

Die DZ BANK verarbeitet bei der Sprachaufzeichnung von Telefonaten neben dem eigentlichen Gesprächsinhalt auch technische Informationen aus dem Telefonsystem, die entweder dort erzeugt oder durch Übermittlung der Telefongesellschaft bereitgestellt wurden. Hierbei handelt es sich um die beteiligten Rufnummern am Gespräch, den Gesprächsbeginn und die Dauer des Gesprächs. Bei einem eingehenden Anruf wird in der Regel zudem der vom Anrufer angegebene Name und das Kundenanliegen durch unsere Mitarbeiter notiert.

3 Wofür verarbeitet die DZ BANK Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?

In Abhängigkeit von nationalen Vorschriften müssen Aufnahmen von bestimmten Telefonaten erfolgen (z.B. Gespräche im Zusammenhang mit Wertpapiergeschäften). Die Aufnahme und Aufbewahrung erfolgt dann formell zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten also aufgrund Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

Welche Telefonate aufgrund national ggf. unterschiedlicher gesetzlicher Vorschriften aufzunehmen sind, hängt davon ab, in welchem Land Sie eine Geschäftsstelle oder Filiale der DZ BANK anrufen. Bei Anrufen in unseren Handelsbereichen müssen Sie aufgrund rechtlicher Vorgaben regelmäßig mit einer Gesprächsaufnahme rechnen.

Sofern Gesprächsaufnahmen nicht aufgrund einer nationalen gesetzlichen Verpflichtung zu erfolgen haben, nehmen wir Aufnahmen auch auf Basis Ihrer Einwilligung vor, die jeweils zu Beginn des Gesprächs abgefragt wird (geregelt im Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Dies ist z.B. bei Gesprächen im Kundensupport der Fall; die Aufnahmen dienen uns als Nachweis darüber, dass keine Anlageberatung oder Falsch Auskunft erfolgt ist. Wir nutzen die Aufnahmen in Einzelfällen auch zur Qualitätsverbesserung im Kundenservice, also für Trainingszwecke (Coaching) mit unseren Mitarbeitern.

Erfolgt keine Aufnahme, da Sie uns hierfür die vorgesehene Einwilligung nicht erteilen, erlauben wir uns, den Verlauf des Gesprächs in Schriftform zu dokumentieren (Telefonnotiz). Auch hierbei handelt es sich um eine Verarbeitung personenbezogener Daten, die wir vornehmen, um Ihr Anliegen systematischer abarbeiten zu können oder bei Folgegesprächen

notwendige Informationen nicht wiederholt erfragen zu müssen. Zudem dienen uns diese schriftlichen Aufzeichnungen dann, wenn Sie uns keine Einwilligung zur Gesprächsaufnahme erteilt haben, als Nachweis darüber, dass keine Anlageberatung oder Falschauskunft erfolgt ist. Formell ergibt sich somit die Rechtsgrundlage des berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

In Notfällen und Bedrohungslagen kann zudem einzelfallbasiert eine Aufnahme zur besseren Nachvollziehbarkeit des Vorfalls erfolgen, ohne dass wir hier aufgrund der besonderen Situation eine Einwilligung einholen; die Rechtsgrundlage ergibt sich aus unserer Pflicht, unter Umständen lebensgefährliche Situationen abzuwenden (Art. 6 Abs. 1 lit. d DSGVO) hilfsweise aus einem berechtigten Interesse aus Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Die im Zusammenhang mit einer Aufzeichnung übernommenen technischen Informationen (insb. Zeitpunkt, Rufnummer) bzw. notierte Namen und stichwortartiges Anliegen der Anrufer dienen der systematischen Ablage und Zuordnung bzw. Wiederauffindbarkeit der Aufzeichnungen. Sofern diese Speicherung nicht aufgrund gesetzlicher Vorgaben notwendig ist, tun wir dies auf Basis der Rechtsgrundlage des sog. berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, das wir in einer effizienten und effektiven Handhabung der aufgenommenen Gespräche sehen.

4 Wer ist Empfänger Ihrer Daten?

Innerhalb der Bank erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung des Verarbeitungszwecks benötigen. Erfolgen Aufzeichnungen aufgrund von gesetzlichen Vorgaben, erhalten staatliche Stellen (insb. die zuständigen Aufsichtsbehörden) ggf. im Rahmen eines Auskunftersuchens und dann nur im Rahmen der jeweils nationalen Vorschriften Zugriff auf die gespeicherten Daten.

Im Falle rechtlicher Auseinandersetzungen, übergeben wir die Aufzeichnungen an Rechtsanwälte und Gerichte, sofern wir hierzu rechtlich gezwungen sind oder eigene Rechtspositionen zu vertreten haben. Daten aus Notfällen und Bedrohungslagen übergeben wir zudem auf Anforderung den Ermittlungsbehörden.

Beim Betrieb unserer Telefonanlagen binden wir Dienstleister ein, die strikt nach unseren Vorgaben arbeiten und ein von uns definiertes und in einer Bank übliches Datenschutzniveau erfüllen müssen (sog. Auftragsverarbeiter). Diese Dienstleister verarbeiten Ihre Daten nicht für andere als von uns vorgegebene Zwecke (hier: Betrieb der Telefonanlage, Durchführung der Speicherung).

5 Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Die Speicherdauer der Daten ist abhängig davon, in welchem Land Sie anrufen und ergibt sich aus den jeweiligen national geltenden Vorschriften.

Im deutschen Rechtsraum gelten für Telefonaufnahmen, die im Zusammenhang mit Wertpapierprodukten erfolgen, Speicherpflichten insbesondere gemäß § 83 Abs. 8 WpHG und § 147 AO von bis zu 7 bzw. 10 Jahren. Sofern keine gesetzliche Speicherfrist für Aufzeichnungen vorgegeben ist, orientiert sich die Dauer der Speicherung an den gesetzlichen Verjährungsfristen (in Deutschland beträgt die regelmäßige Verjährungsfrist drei Jahre). Daten aus Notfällen und Bedrohungslagen speichern wir bis zur Übergabe an Ermittlungsbehörden bzw. im Rahmen der einschlägigen Verjährungsfristen.

6 Welche Rechte als Betroffener haben Sie?

Jede betroffene Person hat das Recht auf **Auskunft** nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf **Berichtigung** nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf **Löschung** („Recht auf Vergessenwerden“) nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf **Einschränkung der Verarbeitung** (Sperrung) nach Art. 18 DSGVO, das Recht auf **Datenübertragbarkeit** aus Art. 20 DSGVO, sowie das Recht auf **Widerspruch** nach Art. 21 DSGVO (hierzu finden Sie gesonderte Informationen im weiteren Verlauf dieser Datenschutzhinweise). Darüber hinaus besteht ein **Beschwerderecht** bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO.

Soweit Sie der DZ BANK eine Einwilligung in eine konkrete Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit für die Zukunft widerrufen. Dies gilt auch für Einwilligungserklärungen, die vor der Geltung der DSGVO, also vor dem 25. Mai 2018, der DZ BANK gegenüber erteilt worden sind. Der **Widerruf einer Einwilligung** berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf durchgeführten Verarbeitungstätigkeiten der DZ BANK.

7 Besteht für Sie eine Pflicht zur Bereitstellung Ihrer Daten?

Bei allen Gesprächen, die wir aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung aufnehmen, kann diese Form der Datenverarbeitung nur durch die Wahl alternativer Kontaktmöglichkeiten (z.B. Schriftform) vermieden werden.

Bei allen Gesprächen, die wir aus Eigeninteresse aufnehmen, bitten wir um Ihre Einwilligung. Ihrem Wunsch, solche Gespräche nicht aufzunehmen, werden wir entsprechen. Wir fertigen dann jedoch anstelle der technischen Aufnahme manuelle Aufzeichnungen in Form von schriftlichen Notizen über den Gesprächsverlauf an.

8 Informationen über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

8.1 Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund Art. 6 Abs. 2 lit. e DSGVO (Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse) und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, zu widersprechen; 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.

8.2 Widerspruchsrecht gegen Verarbeitung von Daten zu Werbezwecken

In Einzelfällen verarbeitet die DZ BANK Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Direktwerbung. Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen diese Art der Verarbeitung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

8.3 Widerspruch

Der Widerspruch kann formfrei bei oben genannten Kontaktdaten erfolgen.

9 Schlussbemerkung / Hinweis

Insbesondere aufgrund technischer Weiterentwicklungen, aufgrund geänderter gesetzlicher bzw. behördlicher Vorgaben oder aufgrund organisatorischer Veränderungen werden wir diese Datenschutzhinweise anpassen bzw. aktualisieren und auf unserer Internetseite www.dzbank.de/datenschutzhinweise veröffentlichen. Auf Anfrage stellen wir die jeweils aktuellen Datenschutzhinweise auch als Datei (PDF) oder papierhaft zur Verfügung, empfehlen jedoch, sich stets auf unserer Internetseite über den aktuellen Stand zu informieren. Bei Änderungen werden wir jeweils prüfen, ob eine Verpflichtung zur aktiven Benachrichtigung über die Änderungen gegeben ist und in diesen Fällen der Benachrichtigungspflicht entsprechend nachkommen. Andernfalls ersetzen wir einmal durch uns verteilte Dateien oder Ausdrücke nur auf erneute Anfrage durch jeweils aktuelle Fassungen.