

Datenschutzhinweise zu Gesprächsaufzeichnungen

Stand: 01.08.2021

Diese Datenschutzhinweise klären Sie darüber auf, welche Daten bei Gesprächsaufzeichnung am Telefon erhoben werden, zu welchen Zwecken wir diese Daten verarbeiten und welche Rechte Sie als Betroffener im Hinblick auf diese Datenverarbeitung 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 Gesprächsaufzeichnung 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 werden in der Regel zudem der vom Anrufer angegebene Name und das Kundenanliegen durch unsere Mitarbeiter notiert und ggf. eine Voicemail gespeichert.

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

3.1 Aufgrund rechtlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO)

In Abhängigkeit von nationalen Vorschriften müssen Gesprächsaufzeichnungen von bestimmten Telefonaten erfolgen (z.B. Gespräche im Zusammenhang mit einer Vertragsanbahnung, Geschäftsabschluss im Kapitalmarktbereich). Die Aufzeichnungen erfolgen zur Beweissicherung und dienen zivilrechtlich der Abwehr von Schadenersatzansprüchen Dritter gegenüber der Bank sowie dem Nachweis, dass keine Falschauskunft erfolgt ist.

Zu den o. g. Zwecken speichern wir, neben den eigentlichen Gesprächsinhalten, die zu einer Aufzeichnung gehörenden Informationen (insb. Zeitpunkt, Rufnummer) der Anrufer. Diese Informationen dienen der systematischen Ablage und Zuordnung bzw. Wiederauffindbarkeit der Gesprächsaufzeichnungen zu einem Geschäftsvorgang.

Die Aufnahme und Aufbewahrung erfolgt zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten.

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

In Einzelfällen können diese Gesprächsaufzeichnungen im Rahmen von internen oder externen rechtlichen Prüfungen abgehört werden.

3.2 In Einzelfällen zeichnen wir Gespräche mit Ihrer Einwilligung zu Zum Schutz lebenswichtiger Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. d 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 und den Schutz unserer Mitarbeiter zu gewährleisten, hilfsweise aus einem berechtigten Interesse aus Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

3.3 Aufgrund berechtigter Interessen der DZ BANK (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)

Sofern Sie uns zu Privatkunden-Wertpapiergeschäften kontaktieren (reine Informationsbereitstellung), erfassen wir während des Gesprächs Ihr Anliegen manuell in unserem System und speichern diese Gesprächsnotiz mit Gesprächsende ab. Eine Gesprächsaufzeichnung findet dabei nicht statt.

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.

Sofern Sie uns telefonisch nicht erreichen können, haben Sie die Möglichkeit einen Rückrufwunsch oder eine Nachricht per Voicemail an uns zu hinterlassen. Hierbei wird bei einem Rückrufwunsch Ihre Telefonnummer im System erfasst, um dem Rückrufwunsch nachzukommen. Bei einer Voicemail wird zusätzlich Ihre Nachricht mit dem hinterlassenen Namen und Anliegen erfasst, um bei einem Rückruf gezielt auf Ihre Fragen eingehen zu können.

Nach Abschluss des Vorgangs und Klärung des Anliegens werden die Daten aus unseren Systemen gelöscht.

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 Gesprächsaufzeichnungen, die im Zusammenhang mit Wertpapierprodukten erfolgen, Speicherpflichten insbesondere gemäß § 83 Abs. 8 WpHG und § 147 AO von bis zu 7 bzw. 13 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.

Die Gesprächsnotizen, die im Zusammenhang mit Privatkunden-Wertpapiergeschäften erfasst werden, werden 90 Tage nach Klärung des Anliegens gelöscht.

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 dieses Datenschutzhinweises). 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. Post, Fax, E-Mail etc.) vermieden werden.

Bei allen Gesprächen, die wir aus Eigeninteresse aufnehmen, bitten wir Sie im Vorfeld um Ihre Einwilligung. Ihrem Wunsch, solche Gespräche nicht aufzuzeichnen, werden wir entsprechen.

Um jedoch Ihr Anliegen systematischer abarbeiten zu können oder bei Folgegesprächen notwendige Informationen nicht wiederholt erfragen zu müssen, erlauben wir uns wie in Ziffer 3.3 beschrieben eine Gesprächsnotiz anzufertigen.

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. 1 lit. f DSGVO (Datenverarbeitung aufgrund berechtigter Interessen der DZ BANK) erfolgt, zu widersprechen.

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 Form des Widerspruchs

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.