

Rechte der Betroffenen

Prozessbeschreibung

DEMANDA Inkassomanagement und -service GmbH

(im Folgenden kurz „DEMANDA“)

1. Ziele

Diese Prozessbeschreibung ist die Grundlage für die Abarbeitung der Betroffenenrechte bei DEMANDA. Sie regelt den Umgang mit Betroffenenbegehren, die notwendigen Schritte und die Dokumentation der Ansuchen.

2. Maßnahmen

- 2.1. DEMANDA verarbeitet personenbezogene Daten von Kunden, Schuldnern, Auftragsverarbeitern sowie eigenen Mitarbeitern auf Basis von Verträgen, berechtigtem Interesse oder aufgrund einer Einwilligung.
- 2.2. In den nachfolgenden Kapiteln wird näher auf die Abarbeitung der einzelnen Betroffenenrechte eingegangen.

3. Festlegung der Verantwortlichkeiten

- 3.1. DEMANDA benennt eine verantwortliche Person sowie einen Stellvertreter, die für die Abarbeitung von Betroffenenansuchen entsprechend geschult und verantwortlich sind.
- 3.2. Alle weiteren Mitarbeiter sind darüber zu informieren, dass etwaige Betroffenenansuchen an diese zentralen Verantwortlichen weiterzuleiten sind.

4. Umgang mit eingehenden Ansuchen zu Betroffenenrechten

- 4.1. Ein Ansuchen eines Betroffenen kann direkt per E-Mail office@demanda.at, datenschutz@demanda.at oder per Post an die nachstehend angeführte Adresse erfolgen. Um sicherstellen zu können, dass den Betroffenenrechten innerhalb eines Monats nachgekommen wird, ist ein solches Ansuchen unmittelbar an den Datenschutzkoordinator weiterzuleiten. Dieser trägt die Verantwortung für die rechtzeitige Erfüllung des Betroffenenrechtes.
- 4.2. Telefonischen Ansuchen kann nicht stattgegeben werden, da hierbei keine zweifelsfreie Identifikation möglich ist. Dennoch ist der Anruf zu dokumentieren und an den Datenschutzkoordinator zu übermitteln.

5. Verifizierung der Identität

- 5.1. Um einem Betroffenenrecht nachzukommen, bedarf es vorab einer zweifelsfreien Feststellung der Identität der ansuchenden, betroffenen Person. Nur so kann DEMANDA sowohl die Datensicherheit als auch die Schutzziele Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität sicherstellen.

Möglichkeiten zur zweifelsfreien Verifizierung:

- durch ein mit Bürgerkarte signiertes PDF-Dokument
 - durch Verwendung des Post-Ident-Verfahren
 - durch persönliches Erscheinen in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis
 - im Zuge einer Videokonferenz in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis
- 5.2. Die Übermittlung einer Ausweiskopie per E-Mail gilt nicht als zweifelsfreie Identitätsfeststellung und kann dem Betroffenenrecht dadurch nicht nachgekommen bzw. entsprochen werden.

6. Identifikation der relevanten Daten und Systeme

- 6.1. Wird ein Ansuchen auf Nachkommen eines Betroffenenrechtes an DEMANDA gesendet, so sind die relevanten Daten des Betroffenen zu identifizieren.

- 6.2. Hierzu ist eine Kategorisierung der Person vorzunehmen (bspw. Kunde, Schuldner, Mitarbeiter, etc). Auf dieser Grundlage können im Verarbeitungsverzeichnis die relevanten Verarbeitungsvorgänge erhoben werden.
- 6.3. In weiterer Folge wird ersichtlich, welche digitale und analogen Datensammlungen bzw. IT-Systeme eine Rolle spielen, um anschließend diese hinsichtlich der betroffenen Person zu durchsuchen.

7. Bearbeitung der Daten in Abhängigkeit des Betroffenenrechts

Die Bearbeitung der Daten ist abhängig von dem angesuchten Betroffenenrecht. Nachfolgend werden die einzelnen Rechte sowie die jeweiligen Bearbeitungsschritte erläutert:

7.1. Recht auf Auskunft

Jeder Betroffene hat das Recht, problemlos und in angemessenen Abständen Auskunft darüber zu verlangen, welche personenbezogene Daten zu welchem Zweck (Empfänger, Kategorien, Herkunft der Daten, Verarbeitungszwecke, Dauer der Speicherung, etc.) über ihn gespeichert und verarbeitet werden.

Die Auskunft darüber kann auch ohne vorherige Identifizierung übermittelt werden. Eine Übermittlung einer Kopie der jeweiligen Daten kann hingegen nur nach zweifelsfreier Bestätigung der Identität erfolgen.

Dem Verarbeitungsverzeichnis sind die relevanten Daten für das einfache Auskunftsrecht zu entnehmen.

7.2. Recht auf Berichtigung

Jeder Betroffene hat das Recht, die unverzügliche Berichtigung oder Ergänzung seiner unrichtigen oder unvollständigen personenbezogenen Daten zu verlangen. Im Falle eines Korrekturwunsches hat der Datenschutzkoordinator einen Nachweis für die Korrektur (bspw. Meldezettel, Heiratsurkunde, etc.) zu verlangen und zu überprüfen. Über die Durchführung der Korrektur ist der Betroffene in weiterer Folge zu informieren.

7.3. Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“)

Der Betroffene hat das Recht, die unverzügliche Löschung von ihm betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen. Nach Verifizierung der Identität erfolgt eine Überprüfung, ob dem jeweiligen Löschantrag stattgegeben werden kann oder gewisse Umstände eine Löschung unmöglich machen. Ist eine Löschung durchzuführen, so sind die Daten je nach technischer Unterstützung entweder unwiderruflich zu löschen oder zu anonymisieren, und der Betroffene darüber in Kenntnis zu setzen.

Die Löschung aus Backups ist nicht notwendig. Es ist aber im Rahmen eines Löschkonzeptes oder -prozesses sicherzustellen, dass bereits gelöschte Daten nicht wieder in einem produktiven System verarbeitet werden (bspw. durch Datenwiederherstellung).

7.4. Recht auf Einschränkung

Jeder Betroffene hat das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn die Richtigkeit der Daten bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig erfolgt, die Daten nicht mehr länger benötigt werden (die betroffene Person diese jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigt) oder der Betroffene Widerspruch eingelegt hat (aber noch keine endgültige Entscheidung dazu vorliegt).

Wird ein Ansuchen auf Einschränkung der Verarbeitung gestellt, so werden die jeweiligen Daten identifiziert und aus allen relevanten Verarbeitungsvorgängen ausgeschlossen. Der Betroffene ist über die Durchführung der Einschränkung in Kenntnis zu setzen.

7.5. Recht auf Datenübertragbarkeit

Jeder Betroffene hat das Recht, die ihn betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und eine Datenübertragung an Dritte zu anfordern.

Wird ein Ansuchen auf Datenübertragung gestellt, so werden die entsprechenden Daten identifiziert und aus allen Verarbeitungsvorgängen kopiert (Konsolidierung als JSON). Die exportierten Daten werden an den Betroffenen oder auf Wunsch an einen Dritten übermittelt.

7.6. Recht auf Widerspruch

Jeder Betroffene hat das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung ihn betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund einer Einwilligung, von öffentlichen Interesse oder berechtigtere eigenem Interesse verarbeitet werden, einzulegen.

Bei der Erfüllung des Rechtes auf Widerspruch werden die entsprechenden Daten identifiziert und aus allen Verarbeitungsvorgängen entfernt. Der Betroffene ist über die Durchführung des Widerspruchs in Kenntnis zu setzen.

7.7. Kommunikation der Ergebnisse des Ansuchens

Im Rahmen eines Ansuchens ist dem Betroffenen eine Kopie der jeweiligen Daten, ein Auszug aus dem Verarbeitungsverzeichnis oder mindestens eine Mitteilung zum Stand des Betroffenenansuchens zukommen zu lassen.

Bei einfachen Mitteilungen und Auszügen aus dem Verarbeitungsverzeichnis kann grundsätzlich eine unverschlüsselte Übermittlung erfolgen. Bei der Übermittlung einer Kopie der Daten eines Betroffenen, ist anhand der Kritikalität festzulegen, ob die Übertragung der Daten verschlüsselt oder unverschlüsselt erfolgen kann.

Für den Fall einer verschlüsselten Übermittlung GNUPG (<https://www.gnupg.org>) verwendet. Dazu wird der öffentliche GNUPG Schlüssel auf Anfrage auf der Website von DEMANDA zur Verfügung gestellt.

Die Übertragung kann gegebenenfalls auch unverschlüsselt erfolgen. Der Betroffene muss in diesem Fall über die Risiken informiert und eine Einwilligung dazu eingeholt werden.

7.8. Dokumentation

Es ist eine detaillierte Dokumentation zu allen Tätigkeiten im Rahmen des Nachkommens eines Betroffenenrechtes zu erstellen. Diese umfasst auch Identitätsnachweise bzw. -verifizierungen. Die Dokumentation erfolgt als Markdown Dokument auf der Online-Plattform Github.com im Repository https://github.com/steima/demanda_datenschutz. Dadurch wird die revisions sichere

Nachweisbarkeit aller Tätigkeiten sichergestellt und die Einhaltung der Schutzziele Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität sowie aller rechtlichen Anforderungen dokumentiert.

Die Dokumentation und alle Ihre Versionsstände können durch die Geschäftsführung von DEMANDA gemeinsam mit dem Datenschutzbeauftragten eingesehen werden. Die Versionshistorie der Dokumente kann nicht manipuliert werden.

8. Kontinuierliche Kontrolle und Verbesserung

Es wird regelmäßig die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien und der geltenden Gesetzgebung sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen überprüft. Die Durchführung der Überprüfungen obliegt dem Datenschutzkoordinator bzw. dem Datenschutzbeauftragten. Somit kann eine kontinuierliche Verbesserung der Datenschutzmaßnahmen sichergestellt werden.

9. Gleichbehandlung

Insoweit in diesem Dokument personenbezogene Bezeichnungen nur in weiblicher oder männlicher Form angegeben sind, sind Frauen und Männer gleichermaßen gemeint.