

Datenschutzrichtlinie

DEMANDA Inkassomanagement und -service GmbH

(im Folgenden kurz „DEMANDA“)

1. Ziel der Datenschutzrichtlinie

1.1. DEMANDA agiert mit Kunden, Schuldnern, Partnern und Mitarbeitern stets auf Grundlage folgender Unternehmensgrundsätze:

- **sicheres und modernes** Wissens- und Forderungsmanagement
- **transparent und offen im Umgang**
- **faire** Partnerschaft
- **menschlicher** Umgang mit Schuldnern
- **verantwortungsvolles** Handeln als Bindeglied zwischen Gläubiger und Schuldnern

1.2. Als verantwortungsvolles Unternehmen sehen wir einen sorgsamem Umgang mit Daten als oberste Prämisse. Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben und der gewissenhafte Umgang mit personenbezogenen – sowie sensiblen – Daten bildet die Basis für vertrauensvolle Beziehungen und ermöglicht uns ein Arbeiten auf höchstem Datenschutzniveau.

2. Geltungsbereich der Datenschutzrichtlinie

2.1. Die vorliegende Datenschutzrichtlinie gilt für sämtliche Bereiche von DEMANDA und umfasst die Verarbeitung von sämtlichen personenbezogenen Daten. Die Verantwortung für die Umsetzung und Einhaltung der gegenständlichen Datenschutzrichtlinie sowie der gesetzlichen Vorschriften obliegt der Geschäftsführung. Die Geschäftsführung ist geschult im Umgang mit personenbezogenen Daten.

2.2. Es ist Aufgabe der Geschäftsführer, durch organisatorische, personelle und technische Maßnahmen eine ordnungsgemäße und rechtskonforme Datenverarbeitung zu gewährleisten. DEMANDA verfügt über einen Datenschutzbeauftragten, welcher Ansprechpartner für sämtliche Fragen in Bezug auf Datenschutz ist und über umfassende Kontrollbefugnisse verfügt. Der Datenschutzbeauftragte ist von der Geschäftsführung zu unterstützen.

- 2.3. Es obliegt der Geschäftsführung, sich um Schulungen bzw. Schulungsmöglichkeiten ihrer Mitarbeiter im Bereich Datenschutz zu kümmern und für die Umsetzung sowie Anwendung der Datenschutzrichtlinie zu sorgen.

3. Verarbeitung von personenbezogenen Daten

- 3.1. Die Verarbeitungs personenbezogener Daten erfolgt auf Grundlage folgender Grundsätze (Art 5 DSGVO):

a) Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz

DEMANDA verarbeitet personenbezogene Daten rechtmäßig, nach Treu und Glauben und einer für die jeweilige betroffene Person nachvollziehbaren Weise. Die Verarbeitung erfolgt rechtmäßig, wenn die betroffene Person ihre Einwilligung erteilt hat, die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrages, zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung oder zum Schutz lebenswichtiger Interessen erforderlich ist, sie im öffentlichen Interesse liegt oder ein berechtigtes Interesse besteht.

b) Zweckbindung

DEMANDA erhebt und verarbeitet personenbezogene Daten nur für vereinbarte, festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke.

c) Datenminimierung

DEMANDA verfolgt das Prinzip der Datenminimierung und beschränkt die Verarbeitung personenbezogener Daten auf den angemessenen und notwendigen Zweck.

d) Richtigkeit

Personenbezogene Daten müssen sachlich richtig und auf dem aktuellsten Stand sein. Deshalb darf DEMANDA alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, damit personenbezogene Daten, die im Hinblick auf die Zwecke ihrer Verarbeitung unrichtig sind, unverzüglich gelöscht oder berichtigt werden.

e) Speicherbegrenzung

DEMANDA verarbeitet und speichert personenbezogene Daten nur solange es erforderlich bzw. notwendig und erlaubt ist (zB als beweissichernde Maßnahme). Dazu werden entsprechende Löschfristen und Maßnahmen – zur Wahrung dieser – definiert.

f) Integrität und Vertraulichkeit

DEMANDA verarbeitet personenbezogene Daten nur, sofern und solange eine angemessene Sicherheit der Daten auch gewährleistet werden kann. Der Schutz vor unbefugter oder unrechtmäßiger Verarbeitung, vor unbeabsichtigtem Verlust sowie unbeabsichtigter Beschädigung hat oberste Priorität.

g) Rechenschaftspflicht

DEMANDA zeichnet sich für Einhaltung vorgenannter Grundsätze verantwortlich und ist auch fähig, dies gegenüber Behörden nachzuweisen.

3.2. Die Verarbeitung personenbezogener Daten, aus denen die rassische/ethische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftsgehörigkeit hervorgehen, sowie die Verarbeitung von genetischen Daten, biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung einer natürlichen Person ist grundsätzlich untersagt („sensible Daten“) und wird eine solche Verarbeitung von DEMANDA weder gewünscht noch gefordert.

3.3. Erfolgt dennoch eine Verarbeitung sensibler Daten, so gilt diese als rechtmäßig, wenn die betroffene Person der Verarbeitung ausdrücklich zugestimmt hat, die Verarbeitung zur Ausübung der Arbeitsrechte und dem Recht der sozialen Sicherheit erforderlich ist, die Verarbeitung dem Schutz lebenswichtiger Interessen des Betroffenen dient, die Verarbeitung zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist oder sich die Verarbeitung auf vom Betroffenen selbst öffentlich gemachte Daten bezieht.

4. Partner-, Kunden- und Schuldnerdaten

- 4.1. Grundsätzlich ist eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten für DEMANDA dann zulässig, wenn staatliche Rechtsvorschriften eine solche vorschreiben, voraussetzen bzw. erlauben. Die Verarbeitung erfolgt sodann auf Basis der konkreten Rechtsvorschriften (Verarbeitung auf Basis gesetzlicher Erlaubnis).
- 4.2. DEMANDA darf personenbezogene Daten von Kunden, Schuldnern, Interessenten und sonstigen Partnern zur Begründung, zur Durchführung und zur Beendigung eines vertraglichen Verhältnissen verarbeiten. Somit ist auch die Verarbeitung personenbezogener Daten zur Erstellung von Angeboten oder sonstiger - auf einen künftigen Vertragsabschluss abzielende – Leistungen im vorvertraglichen Stadium erlaubt (Verarbeitung der Daten im Zuge eines Vertrages).
- 4.3. Oftmals genügt für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten bereits ein berechtigtes Interesse. Darunter versteht man in der Regel ein rechtliches oder wirtschaftliches Interesse. DEMANDA verarbeitet personenbezogene Daten auf Basis des berechtigten Interesses nur nach Durchführung einer gründlichen Interessensabwägung. Höchste Priorität kommt hierbei dem Schutz des Betroffenen zu (Verarbeitung der Daten aufgrund berechtigten Interesses).
- 4.4. Wendet sich ein Betroffener mit einem Anliegen (konkret oder allgemein) an DEMANDA, so ist die Verarbeitung der Daten zur Erfüllung des Anliegens jedenfalls zulässig. Im Zuge der Korrespondenz ist die Einwilligung in die Verarbeitung seiner Daten für Werbezwecke einzuholen. Wird jedoch der Verarbeitung der Daten widersprochen, so ist eine weitere Verwendung unzulässig (Verarbeitung der Daten zu Werbezwecken).
- 4.5. DEMANDA kann auf Basis der gesetzlichen Vorgaben die Datenverarbeitung von der Einwilligung des Betroffenen abhängig machen. In diesem Fall ist der Betroffene über den Inhalt der gegenständlichen Datenschutzrichtlinie von DEMANDA in Kenntnis zu setzen. Die Einwilligung erfolgt in schriftlicher Form, sodass eine ausreichende Dokumentation derselben vorliegt. Es steht dem Betroffenen selbstverständlich frei, seine Einwilligung jederzeit zu widerrufen (Verarbeitung der Daten aufgrund einer erteilten Einwilligung).

- 4.6. Die Verarbeitung besonders schutzwürdiger personenbezogener Daten (sensibler Daten) ist nur dann zulässig, wenn es gesetzlich erforderlich ist oder der Betroffene zuvor ausdrücklich der Verarbeitung dieser besonderen Daten zugestimmt hat. Darüber hinaus ist die Verarbeitung dieser Daten jedenfalls zulässig, wenn sie zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen den Betroffenen bzw. zur Abwehr von Ansprüchen des Betroffenen gegen DEMANDA erforderlich sind (Verarbeitung von sensiblen Daten).
- 4.7. Werden auf den Websites von DEMANDA personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet oder in sonstiger Art und Weise genutzt, so sind die Betroffenen hierüber in der Datenschutzerklärung von DEMANDA ausreichend in Kenntnis zu setzen.

5. Mitarbeiterdaten

- 5.1. DEMANDA verarbeitet als verantwortungsvoller und verlässlicher Arbeitgeber nur jene personenbezogenen Daten, die zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Arbeitsverhältnisses erforderlich sind. Personenbezogene Daten von Bewerbern, die eine Absage erhalten, werden – unter Berücksichtigung beweisrechtlicher Fristen – gelöscht. Jedoch steht es dem Bewerber frei, einer weiteren Speicherung für einen späteren Auswahlprozess zuzustimmen (Evidenzhaltung).
- 5.2. Eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die nicht ursprünglich der Erfüllung des Arbeitsvertrages dient, bedarf einer hierfür rechtlichen Legitimation. Eine solche kann sich sowohl aus dem Gesetz, dem Kollektivvertrag, einer konkreten Einwilligung oder aus einem berechtigten Interesse ableiten.
- 5.3. Grundsätzlich ist eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten für DEMANDA dann zulässig, wenn staatliche Rechtsvorschriften eine solche vorschreiben, voraussetzen bzw. erlauben. Besteht ein gesetzlicher Handlungsspielraum, so sind etwaige schutzwürdige Interessen des Mitarbeiters zu berücksichtigen (Verarbeitung der Daten auf Basis gesetzlicher Erlaubnis).

- 5.4. Weiters ist die Verarbeitung personenbezogener Daten zulässig, wenn sie durch kollektivvertragliche Regelungen eingeräumt wird. Diese Regelungen müssen den konkreten Zweck der geplanten Verarbeitung erfassen (Verarbeitung der Daten auf Basis von kollektivvertraglichen Regelungen).
- 5.5. Generell kann die Verarbeitung personenbezogener Daten auf Grundlage einer Einwilligung des Mitarbeiters erfolgen. Zur rechtlichen Wirksamkeit bedarf es einer freiwilligen Zustimmung des Mitarbeiters. Die Einwilligung erfolgt in schriftlicher Form, sodass eine ausreichende Dokumentation derselben vorliegt. Darüber hinaus ist der Mitarbeiter über den Inhalt der gegenständlichen Datenschutzrichtlinie von DEMANDA in Kenntnis zu setzen. Es steht dem Mitarbeiter selbstverständlich frei, seine Einwilligung jederzeit zu widerrufen (Verarbeitung der Daten aufgrund einer erteilten Einwilligung).
- 5.6. Oftmals genügt für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten bereits ein berechtigtes Interesse. Darunter versteht man in der Regel ein rechtliches oder wirtschaftliches Interesse. DEMANDA verarbeitet personenbezogene Daten auf Basis des berechtigten Interesses nur nach Durchführung einer gründlichen Interessensabwägung. Höchste Priorität kommt hierbei dem Schutz des Mitarbeiters zu (Verarbeitung der Daten aufgrund berechtigten Interesses).
- 5.7. Die Verarbeitung besonders schutzwürdiger personenbezogener Daten (sensibler Daten) ist nur dann zulässig, wenn es gesetzlich erforderlich ist oder der Mitarbeiter zuvor ausdrücklich der Verarbeitung dieser besonderen Daten zugestimmt hat. Darüber hinaus ist die Verarbeitung dieser Daten zulässig, wenn sie zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen den Mitarbeiter bzw. zur Abwehr von Ansprüchen des Mitarbeiters gegen DEMANDA bzw. zur Erbringung der Leistungen als Arbeitgeber erforderlich sind (Verarbeitung von sensiblen Daten).

6. Internetnutzung und sonstige Mittel der Telekommunikation

- 6.1. Den Mitarbeitern werden im Rahmen ihrer betrieblichen Aufgabenstellung E-Mail-Adressen und der Zugang zur Unternehmens-Software zur Verfügung gestellt. Die Nutzung für private Zwecke wird nicht eingeräumt.

6.2. Im Vertrauen auf die Einhaltung gesetzlicher und unternehmensinterner Regelungen durch unsere Mitarbeiter, verzichten wir auf jegliche Überwachung der E-Mail-Kommunikation. Lediglich aus Gründen der Sicherheit ist DEMANDA berechtigt, die Nutzung der oben genannten Mittel entsprechend zu protokollieren und zu untersagen. Werden im Zuge der Protokollierung personenbezogene Daten ermittelt, dürfen diese nur bei Vorliegen eines begründeten Verdachts auf einen Verstoß gegen Gesetze und unternehmensinterne Regelungen ausgewertet werden.

7. Übermittlung von personenbezogenen Daten

7.1. Im Falle der Übermittlung von personenbezogenen Daten an einen externen Empfänger (innerhalb und außerhalb der EU, zB an Kunden), so muss dieser Empfänger ein gleichwertiges Datenschutzniveau wie DEMANDA gewährleisten. Dies gilt nicht bei der Übermittlung aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung.

7.2. DEMANDA stellt die Verwendung der übermittelten Daten gemäß dem vorgegebenen Zweck sicher.

8. Verantwortlicher und Auftragsverarbeiter

8.1. „Verantwortlicher“ ist jede natürliche oder juristische Person, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet.

8.2. „Auftragsverarbeitung“ liegt vor, wenn ein Auftragnehmer mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten vom Verantwortlichen beauftragt wird. Dabei wird jedoch nicht die zugehörige Verantwortung für den entsprechenden Geschäftsprozess übertragen.

8.3. DEMANDA ist sowohl Verantwortlicher als auch Auftragsverarbeiter.

8.4. Jeder Auftragsbearbeiter (intern oder extern) hat bei der Bearbeitung eines Auftrags einen entsprechenden Auftragsbearbeitungsvertrag gemäß Art 28 DSGVO abzuschließen. Es ist dabei Sorge zu tragen, dass der Auftragsverarbeiter die Verarbeitung der Daten nur auf Basis entsprechender Weisung vornimmt.

8.5. Nachstehende Punkte sind bei der Erteilung eines konkreten Auftrages zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten einzuhalten:

- a) Es dürfen nur Auftragsverarbeiter verwendet werden, die über das selbe Schutzniveau wie DEMANDA verfügt.
- b) Die Auftragserteilung hat schriftlich zu erfolgen. Die darin entsprechenden Weisungen sind eindeutig und verständlich zu definieren.
- c) Im Rahmen der Verarbeitung sind sowohl die gesetzlichen als auch die unternehmensinternen Regelungen von DEMANDA zu berücksichtigen.
- d) Der Auftragsverarbeiter hat die Einhaltung der Anforderungen an die Datensicherheit nachzuweisen.

9. Betroffenenrechte

9.1. Jedem Betroffenen steht es frei, nachfolgende Rechte geltend zu machen. Die Geltendmachung darf für den Betroffenen zu keinen – wie auch immer gearteten – Nachteilen führen:

a) Recht auf Auskunft

Der Betroffene hat das Recht, 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.

b) Recht auf Berichtigung

Der Betroffene hat das Recht, die unverzügliche Berichtigung oder Ergänzung seiner unrichtigen oder unvollständigen personenbezogenen Daten zu verlangen.

c) Recht auf Löschung („Vergessenwerden“)

Der Betroffene hat das Recht, die unverzügliche Löschung von ihn betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn die dafür entsprechende Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt oder weggefallen ist (zB Widerruf der Einwilligung). Dem Lösungsbegehren muss nicht entsprochen werden, wenn diesem gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen oder die personenbezogenen Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dienen.

d) Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Der Betroffene hat das Recht, die Einschränkung 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).

e) Recht auf Datenübertragbarkeit

Der Betroffene hat das Recht, die ihn betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten.

f) Recht auf Widerspruch

Zudem hat der Betroffene das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung ihn betreffender personenbezogener Daten einzulegen. DEMANDA verarbeitet dann diese Daten nicht mehr, außer es liegen zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung vor. Diese müssen die Interessen, Rechte und Freiheiten des Betroffenen überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

9.2. Bei der Geltendmachung einer oder mehrerer der vorgenannten Betroffenenrechte handelt es sich um höchstpersönliche Rechte. DEMANDA ist daher verpflichtet, einen Nachweis über die Identität des Antragsstellers einzuholen (zB Kopie des Führerscheins, des Reisepasses, etc.) und zu dokumentieren. Nur dadurch kann DEMANDA sicherstellen, dass ausschließlich der Betroffene Auskunft über die Daten erhält.

- 9.3. Die Geltendmachung der Rechte bedarf der Schriftform. Eine Übermittlung des Antrages kann direkt per E-Mail office@demanda.at, datenschutz@demanda.at oder per Post an die nachstehend angeführte Adresse erfolgen. Telefonische Anfragen können nicht beantwortet werden, da hierbei keine zweifelsfreie Identifikation möglich ist.
- 9.4. Betroffene haben auch das Recht, sich – beim Verdacht einer datenschutzwidrigen Verarbeitung bzw. bei Verdacht auf Missbrauch – direkt an die Österreichische Datenschutzbehörde, Wickenburggasse 8, 1080 Wien, zu wenden (dsb@dsb.gv.at).
- 9.5. Die erforderlichen Schritte und Maßnahmen für den Umgang sowie das Abarbeiten von Anfragen zu den Betroffenenrechte ist der Prozessbeschreibung „Rechte der Betroffenen“ zu entnehmen.

10. Vertrauliche Verarbeitung von personenbezogenen Daten

- 10.1. Neben betrieblichen und geschäftlichen Informationen unterliegen auch personenbezogene Daten dem Datengeheimnis. Jeder Mitarbeiter von DEMANDA ist eine unbefugte Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von personenbezogenen Daten, die ich ihn nicht selbst betreffen, untersagt (Wahrung des Datengeheimnisses). Hierüber sind Mitarbeiter bei Beginn ihres Beschäftigungsverhältnisses zu informieren.
- 10.2. Mitarbeiter dürfen nur dann Zugang zu personenbezogenen Daten erhalten, wenn und soweit dies für ihren Aufgaben- und Tätigkeitsbereich überhaupt erforderlich ist.
- 10.3. Weiters ist es Mitarbeitern untersagt, betriebliche, geschäftliche und personenbezogene Daten für eigene private oder wirtschaftliche Zwecke zu nutzen oder an Unbefugte zu übermitteln bzw. offenzulegen.
- 10.4. Die gegenständliche Verpflichtung gilt auch über die Beendigung des Arbeitsverhältnisses hinaus.

11. Sicherheit bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten

- 11.1. Für DEMANDA ist es ein wichtiges Anliegen, dass die Sicherheit von Daten – seien es personenbezogene Daten oder betriebliche bzw. geschäftliche Daten – gewährleistet ist. Aus diesem Grund werden die Daten jederzeit gegen unberechtigten Zugriff, unrechtmäßige Verarbeitung oder Weitergabe sowie gegen Verlust, Verfälschung oder Zerstörung geschützt.
- 11.2. Die Maßnahmen zur Datensicherheit entsprechen dem Stand der Technik. Zusätzlich setzt DEMANDA weitere Maßnahmen zur Vorbeugung von Verstößen in Form von Schulungen, Datenschutz im On-boarding-Prozess, etc.

12. Data Breach Notification

- 12.1. Jeder Mitarbeiter von DEMANDA ist verpflichtet, ihm bekannt gewordene Verstöße gegen diese Datenschutzrichtlinie oder andere Vorschriften zum Schutz von personenbezogenen Daten unverzüglich der Geschäftsführung oder dem Datenschutzbeauftragten zu melden.
- 12.2. Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten informiert die Geschäftsführung den Datenschutzbeauftragten. Dieser meldet die Verletzung unverzüglich (möglichst binnen 72 Stunden) der zuständigen Aufsichtsbehörde. Es kann davon Abstand genommen werden, wenn die Verletzung nicht zu einem Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen führt. Erfolgt eine Meldung an die Aufsichtsbehörde nicht binnen 72 Stunden, so ist ihr eine Begründung für die Verzögerung beizufügen.
- 12.3. Die Meldung an die Aufsichtsbehörde hat zu enthalten:
- a) eine Beschreibung der Art der Verletzung (Kategorie, Anzahl der betroffenen Personen, etc.)
 - b) den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten
 - c) eine Beschreibung der Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten
 - d) eine Beschreibung der ergriffenen und vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung

13. Sanktionen bei Verstoß gegen diese Richtlinie

- 13.1. Als verantwortungsvolles Unternehmen erwartet DEMANDA von seinen Mitarbeitern einen sensiblen und richtlinienkonformen Umgang mit Daten. Jeglicher Verstoß gegen die Bestimmungen dieser Richtlinie führt zu einem Verlust an Vertrauen.
- 13.2. Die missbräuchliche Verwendung personenbezogener Daten und andere Verstöße gegen den Datenschutz können entsprechende Schadenersatzansprüche und hohe Bußgelder nach sich ziehen. Deswegen verfolgt DEMANDA eine Null-Toleranz-Politik. Zuwiderhandlungen, für welche einzelne Mitarbeiter nachweislich verantwortlich sind, führen daher jedenfalls zu arbeitsrechtlichen Sanktionen.

14. Gleichbehandlung

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