

# Datenschutzerklärung der VOLKSBANK WIEN AG

## Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Unternehmen und unserer Website. Wir nehmen den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sehr ernst. Wir behandeln ihre personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend den gesetzlichen Vorschriften. Wir informieren Sie hiermit nach Art. 13 und 14 DSGVO über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und die Ihnen zustehenden datenschutzrechtlichen Ansprüche und Rechte. Der Inhalt und Umfang der jeweiligen Datenverarbeitung richtet sich maßgeblich nach den jeweils von Ihnen beantragten bzw. mit Ihnen vereinbarten Produktkategorien und Dienstleistungen. Zusätzlich informieren wir Sie darüber hinaus auch über die Verwendung ihrer personenbezogenen Daten im Hinblick auf die Nutzung unserer Seiten im Internet und unserer Services. (Stand: Februar 2023)

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

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist:

#### **VOLKSBANK WIEN AG**

Dietrichgasse 25

1030 Wien

Telefon: + 43 1 401 37 - 0 (Festnetz)

E-Mail: kundenservice@volksbankwien.at

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:

#### **VOLKSBANK WIEN AG**

##### **Verbund-Datenschutzbeauftragter**

Dietrichgasse 25

1030 Wien

Telefon: + 43 1 401 37 - 0

E-Mail: datenschutz@volksbankwien.at

Nachfolgend möchten wir Sie im Einzelnen darüber informieren, welche Daten wir zu welchen Zwecken erheben, verarbeiten und nutzen und welche Rechte Ihnen zustehen:

## Welche Datenkategorien werden verarbeitet und woher stammen diese?

- Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlicher Person.
- Wir verarbeiten **gem. Art: 13 DSGVO** jene personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen der Geschäftsbeziehung oder als Interessent unserer Produkte und Dienstleistungen (z.B. im Rahmen von Gewinnspielen) von Ihnen erhalten.
- Insbesondere erhalten wir personenbezogene Daten von Ihnen, wenn Sie sich für unsere Produkte interessieren, Anträge einreichen, Online-Eröffnungstrecken ausfüllen, sich für unsere Online-Dienste registrieren oder sich per E-Mail oder Telefon an uns wenden oder wenn Sie im Rahmen bestehender Geschäftsbeziehungen unsere Produkte und Dienstleistungen nutzen.
- Zudem verarbeiten wir **gem. Art 14 DSGVO** Daten, die wir nicht von ihnen erhalten haben. Diese Daten stammen beispielsweise von Schuldnerverzeichnissen (Kreditschutzverband von 1870, Wagenseilgasse 7, 1120 Wien), Wirtschaftsauskunfteien (CRIF GmbH, Diefenbachgasse 35-39, 1150 Wien) sowie aus weiteren öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. Grundbuch, Firmenbuch, Vereinsregister, Mitgliederregister einer Genossenschaft) zulässigerweise erhalten haben.
- Darüber hinaus erhalten wir Daten von anderen Mitgliedern des Volksbanken-Kreditinstitute-Verbundes zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen gem. § 30a BWG sowie der Kapitaladäquanz-Verordnung EU 575/2013 (z.B. Risikosteuerung, Solvenz, Liquidität) sowie von anderen Mitgliedern der Gruppe gem. § 2 Z. 11 FM GwG zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen zur Verhinderung der Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung..
- Zusätzlich können wir Daten von Gerichten, Behörden oder von Personen im hoheitlichen Auftrag erhalten, wie beispielsweise von Pflugschafts- oder Strafgerichten, Staatsanwaltschaften oder Gerichtskommissären.

Für eine detaillierte, Sie betreffende Aufstellung haben Sie das Recht auf Auskunft, bitte wenden sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten.

### Zu den personenbezogenen Daten zählen:

- Ihre Personalien (Vor- und Nachname, Adresse, Kontaktdaten, Geburtstag und -ort, Staatsangehörigkeit, etc.)
- Ihre Legitimationsdaten (z.B. Ausweisdaten) und Authentifikationsdaten (z.B. Unterschriftsprobe, digitale Signatur)
- Steuerstatus

### Darüber hinaus können darunter auch folgende Daten fallen:

- Daten aus der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen (z.B. Produkt-, Service- und Vertragsdaten, Umsatz- und Transaktionsdaten im Zahlungsverkehr)
- Informationen über Ihre finanzielle Situation (z.B. Bonitätsdaten, Selbstauskunft, Ratingdaten, etc.)
- Auftragsdaten (z.B. Zahlungsaufträge)
- Werbe- und Vertriebsdaten
- Dokumentationsdaten (z.B. Beratungsprotokolle)
- Bild- und Tondaten (z.B. Fotos, Video- oder Telefonaufzeichnungen)
- Informationen aus Ihrem elektronischen Verkehr gegenüber der Bank (z.B. Internetbanking, Apps, Cookies, etc.)
- Daten über Ihre Nutzung der von uns angebotenen Telemedien (z.B. Zeitpunkt des Aufrufs unserer Websites, Newsletter)
- Verarbeitungsergebnisse, die die Bank selbst generiert
- Daten zur Erfüllung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen (z.B. regulatorische Meldedaten)
- Social Media (z.B. Facebook, Instagram)-Nutzungsdaten (z.B. Besucheranzahl, Häufigkeit, Nutzerverhalten, Art des Nutzers, Zeitpunkt, Orte, Zielgruppen)
- Kennzeichnung als Mitglied der Verwaltungsgenossenschaft der Bank
- andere mit den genannten Kategorien vergleichbare Daten

Bitte bedenken Sie, dass es sich hierbei lediglich um eine allgemeine Aufzählung handelt. Wir verfügen nicht in jedem Fall über alle genannten Daten. Für eine detaillierte und individuelle Aufstellung haben Sie das Recht auf Auskunft und können diese bei uns verlangen. Hiefür wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten.

## Für welche Zwecke und auf welcher Rechtsgrundlage werden die Daten verarbeitet?

Wir sind ein Kreditinstitut gem. § 1 Absatz 1 BWG und Art. 4 Absatz 1 Nr. 1 der Verordnung (EU) 575/2013. Im Rahmen dieser Tätigkeiten verarbeiten wir Ihre personenbezogene Daten im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Vorschriften. Im Detail bedeutet das:

### **Im Rahmen Ihrer Einwilligung (Art 6 Abs. 1 lit. a DSGVO):**

Wenn Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (Art 4 Z. 2 DSGVO) erteilt haben, erfolgt eine Verarbeitung nur zu den in der Zustimmungserklärung festgelegten Zwecken und im darin vereinbarten Umfang. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden (z.B. können Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketing- und Werbezwecke widersprechen, wenn Sie mit einer Verarbeitung künftig nicht mehr einverstanden sind). Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

### **Zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO):**

- Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt zur Erbringung und Vermittlung von Bankgeschäften, Finanzdienstleistungen sowie Versicherungs-, Leasing- oder Immobiliengeschäften, insbesondere zur Durchführung unserer Verträge 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- oder Kreditvertrag, Wertpapierdienstleistungen, Einlagen, Vermittlung von Bausparverträgen, Immobilien, Konsumkrediten, Kreditkarten, Versicherungen) und umfassen unter anderem Bedarfsanalysen, Beratung sowie die Durchführung von Transaktionen. Die konkreten Einzelheiten zum Zweck der Datenverarbeitung können Sie den jeweiligen Vertragsunterlagen und Geschäftsbedingungen entnehmen.

#### **Zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO):**

- Eine Verarbeitung personenbezogener Daten kann zum Zweck der Erfüllung diverser gesetzlicher Verpflichtungen sowie aufsichtsrechtlicher Vorgaben, welchen die Volksbank als österreichisches Kreditinstitut unterliegt, erforderlich sein.

#### **Beispiele für solche Fälle sind:**

- Kreditrisikomanagement nach dem Bankwesengesetz sowie der Kapitaladäquanz-Verordnung EU 575/2013
- Identitätsfeststellung, Transaktionsüberwachung, Meldungen an die Geldwäschemeldeinstelle in bestimmten Verdachtsfällen aufgrund des Finanzmarkt-Geldwäschegesetzes und der Geldtransfer-Verordnung EU 847/2015,
- Auskunftserteilung an die FMA nach dem Wertpapieraufsichtsgesetz 2018, dem Börsegesetz oder der Marktmissbrauchsverordnung EU 596/2014, z.B. um die Einhaltung der Bestimmungen über den Marktmissbrauch von Insiderinformationen zu überwachen
- Auskunftserteilung an Abgabenbehörden des Bundes aufgrund des Kontenregister- und Konteneinschaugesetzes
- Meldungen von Kapitalabflüssen oder -zuflüssen aufgrund des Kapitalabfluss-Meldegesetzes.
- Aufzeichnung von Telefongesprächen und elektronischer Kommunikation bei Wertpapiergeschäften nach dem Wertpapieraufsichtsgesetz 2018.
- Auskünfte in einem Strafverfahren gegenüber den Staatsanwaltschaften und Gerichten sowie gegenüber Finanzstrafbehörden wegen vorsätzlicher Finanzvergehen aufgrund des Bankwesengesetzes, der Strafprozessordnung oder dem Finanzstrafgesetz
- Nachweis gegenüber Dritten, eine bestimmte, dem Dritten gegenüber relevante Altersgrenze überschritten zu haben (z.B. aufgrund von Jugendschutzbestimmungen betreffend den Bezug von Tabakwaren)

### **Zur Wahrung berechtigter Interessen (Art 6 Abs. 1 lit. f DSGVO):**

Soweit erforderlich, kann im Rahmen von Interessenabwägungen zugunsten der Volksbank oder eines Dritten eine Datenverarbeitung über die eigentliche Erfüllung des Vertrages hinaus zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten erfolgen. In folgenden Fällen erfolgt eine Datenverarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen:

- Konsultation von und Datenaustausch mit Auskunftstellen (z.B. Kreditschutzverband von 1870) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Ausfallrisiken
- Prüfung und Optimierung von Verfahren zur Bedarfsanalyse und direkter Kundenansprache
- Werbung oder Markt- und Meinungsforschung, soweit Sie der Nutzung Ihrer Daten nicht nach Art 21 DSGVO widersprochen haben
- Videoüberwachung, um Beweisdaten bei Straftaten oder zum Nachweis von Verfügungen und Einzahlungen (z.B. an Geldautomaten) zu sammeln; diese dient insbesondere auch dem Schutz unserer KundInnen und MitarbeiterInnen
- Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten
- Maßnahmen zum Schutz von MitarbeiterInnen und KundInnen sowie Eigentum der Bank
- Maßnahmen zur Betrugsprävention und -bekämpfung (Fraud Transaction Monitoring)
- Im Rahmen der Rechtsverfolgung und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- Statistische Erhebungen und Marktforschung über die Facebook Fanpage
- Telefonaufzeichnungen (z.B. bei Beschwerdefällen oder für die Dokumentation von rechtsgeschäftlich relevanter Erklärungen wie etwa Kartensperren)

Die Verarbeitung personenbezogener Daten zum Zweck der Direktwerbung kann auch ein berechtigtes Interesse sein.

### **Wer erhält Ihre Daten?**

- Innerhalb der Volksbank erhalten diejenigen Stellen bzw. MitarbeiterInnen Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten sowie berechtigten Interessen benötigen.
- Darüber hinaus erhalten von uns beauftragte Auftragsverarbeiter (insbesondere IT- sowie Backoffice-Dienstleister) Ihre Daten, sofern diese die Daten zur Erfüllung ihrer jeweiligen vereinbarten Leistung benötigen. Sämtliche Auftragsverarbeiter sind vertraglich entsprechend dazu verpflichtet, Ihre Daten vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Leistungserbringung zu verarbeiten.
- Dritte erhalten Ihre Daten, sofern dies für die Vertragserfüllung oder aufgrund rechtlicher Vorschriften verpflichtend ist, z.B. die EmpfängerIn einer Überweisung und deren Zahlungsdienstleister

### **Hinweis auf das Bankgeheimnis**

Im Hinblick auf eine Datenweitergabe an sonstige Dritte möchten wir darauf hinweisen, dass die Volksbank als österreichisches Kreditinstitut zur Einhaltung des Bankgeheimnisses gemäß § 38 BWG und daher zur Verschwiegenheit über sämtliche kundenbezogene Informationen und Tatsachen verpflichtet ist, die uns aufgrund der Geschäftsbeziehung anvertraut oder zugänglich gemacht worden sind. Wir dürfen Ihre personenbezogenen Daten daher nur weitergeben, wenn Sie uns hierzu vorab schriftlich und ausdrücklich vom Bankgeheimnis entbunden haben oder wir gesetzlich bzw. aufsichtsrechtlich dazu verpflichtet oder ermächtigt sind. Empfänger personenbezogener Daten können somit beispielsweise sein:

- Rechenzentren, die Kundendaten in unserem Auftrag verarbeiten
- Öffentliche Stellen und Institutionen (z.B. Europäische Bankenaufsichtsbehörde, Europäische Zentralbank, Österreichische Finanzmarktaufsicht, Finanzbehörden, etc.) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Verpflichtung
- andere Kredit- und Finanzinstitute oder vergleichbare Einrichtungen, an die wir zur Durchführung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen Daten übermitteln (je nach Vertrag können dies z.B. Korrespondenzbanken, Börsen, Depotbanken, Auskunftsteien, etc. sein)
- Andere Mitglieder des Volksbanken-Kreditinstitute-Verbundes zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen gem. § 30a BWG (z.B. Risikosteuerung, Solvenz, Liquidität) sowie andere Mitglieder der Gruppe gem. § 2 Z. 11 FM GwG zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen zur Verhinderung der Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

Weitere Datenempfänger können diejenigen Stellen sein, für die Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben bzw. für die Sie uns vom Bankgeheimnis ausdrücklich entbunden haben.

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

Da wir vereinzelt Daten in einem Drittland außerhalb der Europäischen Union (EU) bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) verarbeiten oder dies im Rahmen der Inanspruchnahme von Diensten Dritter geschieht, haben wir geeignete und angemessene Garantien implementiert, um die Weitergabe von Daten in das jeweilige Drittland datenschutzkonform auszugestalten (z. B. Angemessenheitsbeschlüsse, Binding Corporate Rules oder Abschluss von Standarddatenschutzklauseln). Auf Anfrage übermitteln wir eine Kopie dieser geeigneten Garantien, sofern wir Ihre Daten in Drittländern verarbeiten bzw. verarbeiten lassen. Dies erfolgt nur, wenn es zur Erfüllung unserer (vor-)vertraglichen Pflichten, auf Grundlage ausdrücklicher Einwilligungen, aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung oder auf Grundlage unserer berechtigten Interessen erforderlich ist.

## Wie lange werden Ihre Daten gespeichert und verarbeitet?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, soweit erforderlich, für die Dauer der gesamten Geschäftsbeziehung (von der Anbahnung, Abwicklung bis zur Beendigung eines Vertrages) sowie darüber hinaus gemäß den gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten.

Diese ergeben sich u.a. aus:

- dem Unternehmensgesetzbuch (UGB)
- der Bundesabgabenordnung (BAO)
- dem Bankwesengesetz (BWG)
- dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GwG)
- dem Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG 2018)

Eine Übersicht über die in Österreich geltenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen finden sie z.B auf folgender Seite: <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/eu-dsgvo-speicher-und-aufbewahrungsfristen.html>

## Welche Datenschutzrechte stehen Ihnen zu?

Sie haben jederzeit:

- das Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO), Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Löschung (Art. 17 DSGVO „Recht auf Vergessenwerden“) oder Einschränkung der Verarbeitung Ihrer gespeicherten Daten (Art. 18 DSGVO)
- ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO) ihrer gespeicherten Daten
- das Recht auf Datenübertragbarkeit, soweit anwendbar (Art. 20 DSGVO).

Beschwerden können Sie an die Österreichische Datenschutzbehörde richten ([www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)).

## Sind Sie zur Bereitstellung von Daten verpflichtet?

Im Rahmen der Geschäftsbeziehung müssen Sie diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Aufnahme und Durchführung unserer Geschäftsbeziehung und der damit verbundenen vertraglichen Verpflichtungen erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Wenn Sie uns diese Daten nicht zur Verfügung stellen, werden wir den Abschluss des Vertrages oder die Ausführungen des Auftrags in der Regel ablehnen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und folglich beenden müssen. Sie sind jedoch nicht verpflichtet, hinsichtlich jener Daten, die für die Vertragserfüllung nicht relevant bzw. gesetzlich und/oder regulatorisch nicht erforderlich sind, eine Einwilligung zur Datenverarbeitung zu erteilen.

## Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling?

Wir nutzen grundsätzlich keine automatisierten Entscheidungsfindungen gem. Art 22 DSGVO zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung. Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgesehen ist. Wir verarbeiten teilweise Ihre Daten automatisiert mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten (Profiling).

Wir setzen Profiling beispielsweise in folgenden Fällen ein:

Bei einer Kreditvergabe wird eine Bonitätsprüfung (Rating) durchgeführt. Dabei wird anhand eines Klassifikationssystems die Ausfallwahrscheinlichkeit eines Kunden bewertet. Zur Berechnung dieses Ratings werden folgende Daten herangezogen:

- Ihre Stammdaten (z.B. Familienstand, Zahl der Kinder, Dauer der Beschäftigung, Arbeitgeber, etc.)
- Angaben zu den allgemeinen finanziellen Verhältnissen (z.B. Einkommen, Vermögen, monatliche Ausgaben, Höhe der Verbindlichkeiten, Sicherheiten, etc.)
- Daten zum Zahlungsverhalten (z.B. ordnungsgemäße Kreditrückzahlungen, Mahnungen, Daten von Kreditauskunfteien)

Ist die Ausfallwahrscheinlichkeit zu hoch, kommt es zu einer Ablehnung des Kreditantrags, gegebenenfalls zu einer Eintragung in der beim KSV 1870 geführten Klein-Kreditevidenz sowie zur Aufnahme eines internen Warnhinweises. Wurde ein Kreditantrag abgelehnt, ist dies in der beim KSV 1870 geführten Klein-Kreditevidenz gemäß Bescheid der Datenschutzbehörde für 6 Monate ersichtlich.

- Aufgrund gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben sind wir zur Bekämpfung von Geldwäscherei, Terrorismusfinanzierung und vermögensgefährdenden Straftaten verpflichtet. Dabei werden auch Datenauswertungen (u.a. im Zahlungsverkehr) vorgenommen. Diese Maßnahmen dienen zugleich auch Ihrem Schutz.
- Um Sie zielgerichtet über Produkte informieren und beraten zu können, setzen wir Auswertungsinstrumente ein. Diese ermöglichen eine bedarfsgerechte Kommunikation und Werbung einschließlich Markt- und Meinungsforschung.

## Verarbeitung von Daten, die wir nicht vom Betroffenen direkt erhalten haben

- In Einzelfällen verarbeiten wir auch Daten über Sie, die wir nicht direkt von Ihnen erhalten haben. Wenn dies der Fall ist, informieren wir Sie hierüber gesondert. Neben allen oben aufgeführten Informationen legen wir selbstverständlich auch unsere Quellen für diese Daten offen.

## Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Artikel 21 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

### 1. Widerspruchsrecht gegen eine Verarbeitung von Daten für Zwecke der Direktwerbung

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.

### 2. 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 von Artikel 6 Absatz 1 lit. f DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Artikel 4 Nr. 4 DSGVO. 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. Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

VOLKSBANK WIEN AG

Dietrichgasse 25

1030 Wien

Telefon: + 43 1 401 37 - 0 (Festnetz)

Fax: +43 1 401 37-7600

E-Mail: [kundenservice@volksbankwien.at](mailto:kundenservice@volksbankwien.at)

## Datenschutzerklärung betreffend die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten im Hinblick auf die Nutzung unserer Websites im Internet und unserer Services

Bankgeschäfte sind Vertrauenssache. Daher nehmen wir den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung anlässlich Ihres Besuchs auf unseren Websites sehr ernst.

Diese Datenschutzerklärung gilt für den Auftritt [www.volksbank.at](http://www.volksbank.at) sowie für alle Websites, bei denen die VOLKSBANK WIEN AG Eigentümerin ist und unter im Eigentum der VOLKSBANK WIEN AG stehenden Markennamen betrieben werden (z.B. LiveBANK, Sparda-Bank). Die Seiten aus diesen Auftritten können

Links zu fremden Inhalten enthalten, auf die sich die Datenschutzerklärung nicht erstreckt, und für die wir trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle keine Haftung übernehmen.

## **Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten**

Personenbezogene Daten werden von der Volksbank nur nach den Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung, des österreichischen Datenschutzgesetzes in der geltenden Fassung und des Bankgeheimnisses erhoben, verarbeitet und genutzt. Die folgenden Informationen erläutern Ihnen, welche Daten während Ihres Besuches auf der Website erfasst und wie diese genutzt werden.

## **Erfassung, Speicherung und Schutz der personenbezogenen Daten**

Jeder Zugriff auf unsere Website und jeder Abruf einer auf der Website hinterlegten Datei werden protokolliert. Die Speicherung dient internen systembezogenen und statistischen Zwecken. Protokolliert werden: Name der abgerufenen Datei, Datum und Uhrzeit des Abrufs, übertragene Datenmenge, Meldung über erfolgreichen Abruf, Webbrowser und anfragende Domain. Zusätzlich werden die IP Adressen der anfragenden Rechner protokolliert. Weitergehende personenbezogene Daten werden nur erfasst, wenn Sie diese Angaben freiwillig, etwa im Rahmen einer Anfrage oder Registrierung machen. Das trifft beispielsweise auf die Einschreibung für ein Newsletter-Abo zu. Werbeinformationen werden wir Ihnen per E-Mail oder sonstigen Telekommunikationsmedien nur dann zusenden, wenn hierfür eine Rechtsgrundlage besteht, indem Sie einer solchen Zusendung zustimmen. Sollten Sie solche Zusendungen nicht mehr von uns erhalten wollen, können Sie diese jederzeit kostenlos schriftlich oder per E-Mail an die unter Impressum angegebenen Kontaktdaten abbestellen.

## **Cookies**

Unsere Website verwendet an mehreren Stellen so genannte Cookies. Cookies sind kleine Textdateien, die eine Wiedererkennung des Nutzers ermöglichen. Es werden aber keine personenbezogenen Daten gespeichert. Sie können also anhand dieser Informationen nicht identifiziert werden. Wir setzen Cookies ein, um unser Angebot für Sie anzupassen und unser Angebot nutzerfreundlicher, effektiver und sicherer zu machen. Ihr Browser lässt sich so einstellen, dass Cookies nur mit Ihrem Einverständnis erstellt werden können oder generell abgelehnt werden.

Folgende Begriffe können Ihnen helfen, Cookies zu verstehen und zu steuern:

- Cookies, die von der Webseite betreibenden Organisation auf Ihr Gerät installiert werden, nennt man „Erstanbieter-Cookies“.
- Cookies, die über die von Ihnen besuchte Webseite auf Ihr Gerät installiert werden, nennt man „Drittanbieter-Cookies“. Das ist z. B. ein Cookie, das von einem Unternehmen für Webseiten-Analysen installiert wurde, um dem Webseiten-Betreiber Angaben über die Anzahl der Besucher auf seiner Internetseite zu liefern.

- Sogenannte „permanente Cookies“ verbleiben auf Ihrem Gerät, selbst wenn Sie Ihren Internetbrowser schließen. Sie werden jedes Mal aktiviert, wenn Sie die Webseite besuchen, die diesen Cookie erzeugt hat. Wenn z. B. eine Webseite ein „permanentes Cookie“ benutzt, um sich Ihre Anmeldedaten zu merken, müssen Sie diese nicht jedes Mal eingeben, wenn Sie die Internetseite besuchen.
- „Sitzungs-Cookies“ hingegen werden nicht dauerhaft gespeichert und normalerweise dazu genutzt, eine Webseite zu bedienen, indem z. B. einem Nutzer gestattet wird, von einer Seite zur nächsten zu wechseln, ohne sich neu anmelden zu müssen. Sobald Sie Ihren Browser schließen, werden alle Sitzungs-Cookies auf Ihrem Computer gelöscht.
- „Flash Cookies“ werden von Webseiten installiert, die Medien (z. B. Videoclips) enthalten. Dazu wird eine Adobe Flash Software benötigt. So können Inhalte schneller heruntergeladen und Informationen gespeichert werden, z.B. dass von Ihrem Gerät aus auf den Inhalt zugegriffen wurde.

### **Welche Cookies nutzen wir?**

Diese Webseite verwendet Cookies, wie nachfolgend beschrieben, um die Nutzerfreundlichkeit zu verbessern.**1. Webseiten-Cookies** Cookies, die für die Funktion unserer Webseite technisch erforderlich sind oder eine von Ihnen angeforderte Dienstleistung oder Option anbieten; z. B. ein Cookie das sich Ihre persönlichen Einstellungen wie ausgewählte Sprache o. ä. „merkt“.**2. Social Media Cookies** Damit Sie Inhalte von unserer Webseite mittels Social Media-Kanälen wie Facebook oder Twitter teilen können, muss ein Cookie auf Ihrem Gerät installiert werden. Weitere Informationen entnehmen Sie den Richtlinien des entsprechenden Unternehmens.

### **Wie steuere ich Cookies?**

Wie oben beschrieben, können Sie mit Hilfe von Cookies die Funktionalität unserer Webseite voll ausschöpfen. Wenn Sie Cookies deaktivieren, kann es sein, dass Ihnen bestimmte Funktionalitäten nicht wie erwartet zur Verfügung stehen. Wenn Sie keine Cookies wünschen, können Sie neben speziellen Opt-Out-Funktionen, die nachstehend erläutert werden, Ihren Web-Browser so einstellen, dass er Cookies deaktiviert. Bitte beachten Sie, dass die meisten Browser unterschiedliche Möglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre bieten. Sie können z. B. Erstanbieter-Cookies zulassen, aber Drittanbieter-Cookies sperren oder sich jedes Mal benachrichtigen lassen, wenn eine Webseite ein Cookie installieren möchte. Bitte beachten Sie, dass eine solche Deaktivierung von Cookies dazu führt, dass das Setzen neuer Cookies nicht möglich ist. Es verhindert aber nicht, dass zuvor gesetzte Cookies weiterhin auf Ihrem Gerät funktionieren, bis Sie alle Cookies in Ihren Browsereinstellungen gelöscht haben. Die Anleitung für die Verwaltung von Cookies auf Ihrem Browser finden Sie in der Regel unter der Hilfe-Funktion des Browsers oder in der Bedienungsanleitung Ihres Smartphones.

### **Verwendung von Google Maps**

Die Webseiten und Apps der Volksbank können die Google Maps API („Google Maps“) der Google Ireland Limited mit Sitz in Google Building Gordon House, 4 Barrow St, Dublin, D04 E5W5, Irland verwenden, um

geographische Informationen visuell darzustellen, insbesondere bei der Suche nach Filialen und Bankomaten. Bei der Nutzung von Google Maps-Funktionen werden von Google Daten erhoben, verarbeitet und genutzt. Hierzu wird bei jedem einzelnen Aufruf der Komponente "Google Maps" von Google ein Cookie gesetzt, um bei der Anzeige der Seite, auf der die Komponente "Google Maps" integriert ist, Nutzereinstellungen und -daten zu verarbeiten. Dieses Cookie wird im Regelfall nicht durch das Schließen des Browsers gelöscht, sondern läuft nach einer bestimmten Zeit ab, soweit es nicht von Ihnen zuvor manuell gelöscht wird. Wenn Sie mit dieser Verarbeitung Ihrer Daten nicht einverstanden sind, so besteht die Möglichkeit, das Service von "Google Maps" zu deaktivieren und auf diesem Weg die Übertragung von Daten an Google zu verhindern. Dazu müssen Sie die Java-Script-Funktion in Ihrem Browser deaktivieren. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall die "Google Maps" nicht oder nur eingeschränkt nutzen können. Die Nutzung von "Google Maps" und der über "Google Maps" erlangten Informationen erfolgt gemäß den Google-Nutzungsbedingungen: <https://policies.google.com/terms?hl=at&gl=at>

Weiters gelten die Datenschutzhinweise von Google: <https://policies.google.com/privacy?hl=at&gl=at> sowie die zusätzlichen Geschäftsbedingungen für „Google Maps“: [https://www.google.com/intl/de\\_at/help/terms\\_maps.html](https://www.google.com/intl/de_at/help/terms_maps.html)

### **Standortbestimmung**

Bei der Suche nach Filialen und Bankomaten haben Sie die Möglichkeit, dass Ihr Standort automatisch bestimmt wird, sofern das von Ihnen verwendete Endgerät dies unterstützt. Die Volksbank nutzt zur Ermittlung Ihres Standortes immer den vom jeweiligen Endgerät vorgesehenen Weg, der in der Regel vorsieht, Ihre Zustimmung vor einer Standortbestimmung einzuholen. Es steht Ihnen jederzeit frei, eine Bestimmung des Standortes abzulehnen, bitte nutzen Sie dafür die jeweils im Endgerät vorgesehenen Einstellungen. Ggf. kann es in diesem Fall zu Einschränkungen bei der Nutzung von Funktionen kommen, die eine Bestimmung des Standortes voraussetzen, etwa bei der Suche nach dem nächstgelegenen Bankomat-Standort.

### **Web Analytics**

Wir verwenden Piwik PRO, eine Open-Source-Software zur statistischen Auswertung der Nutzerzugriffe. Piwik PRO verwendet sog. "Cookies". Die hierdurch erzeugten Informationen (z.B. Zeit, Ort und Häufigkeit Ihres Webseiten-Besuchs einschließlich Ihrer IP-Adresse) über die Benutzung unseres Angebotes werden auf unserem Server im Rechenzentrum der gespeichert. Die IP-Adresse wird sofort nach der Verarbeitung und vor deren Speicherung anonymisiert. Nutzer können die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern. Wir weisen den Nutzer jedoch darauf hin, dass in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich genutzt werden können.

### **(Re-) Targeting**

Die Volksbank nutzt (Re-) Targeting-Technologien (z.B. RLSA - Remarketing-Listen für Suchnetzwerk-Anzeigen von Google Ireland Limited („Google“), Google Building Gordon House, 4 Barrow St, Dublin, D04 E5W5, Irland), um das Internetangebot für Sie interessanter zu gestalten. Bei (Re-) Targeting werden bei Ihrem Besuch auf dieser Webseite Cookies gesetzt und an Dritte (Werbeanbieter wie zum Beispiel Google Inc. oder Facebook Ireland Limited) weitergegeben um Ihnen maßgeschneiderte Werbung und Services zur Verfügung stellen zu können. Diese Technik ermöglicht es, Internetnutzer, die sich bereits für Themenbereiche, Produkte und Dienstleistungen der Volksbank interessiert haben, auf anderen Webseiten mit Werbung anzusprechen. Der Inhalt der dabei verwendeten Cookies beschränkt sich auf eine Identifikationsnummer und Nutzungsdaten, die keinen Personenbezug auf Sie zulässt. Die dabei gewonnenen Daten werden ausschließlich anonymisiert gespeichert. Die Einblendung dieser Werbemittel auf solchen Webseiten erfolgt auf Basis einer Cookie-Technologie und einer Analyse des vorherigen Nutzungsverhaltens auf Webseiten der Volksbank. Diese Form der Werbeindividualisierung erfolgt vollkommen anonym. Es werden keine personenbezogenen Daten gespeichert und es werden auch keine Nutzungsprofile mit Ihren personenbezogenen Daten zusammengeführt. Wir verwenden Re-Targeting nur dann, wenn Sie der Setzung der oben genannten Cookies ausdrücklich zustimmen.

### **Newsletter**

Wenn Sie einen der auf der Website angebotenen Newsletter empfangen möchten, benötigen wir von Ihnen eine valide E-Mail-Adresse sowie Informationen, die uns die Überprüfung gestatten, dass Sie der Inhaber der angegebenen E-Mail-Adresse sind bzw. deren Inhaber mit dem Empfang des Newsletters einverstanden ist. Weitere Daten werden nicht erhoben. Für Erstellung und Versand unserer E-Mailings verwenden wir "dialog-Mail", eine Software des österreichischen Unternehmens dialog-Mail eMarketing Systems GmbH mit Sitz in Nussgasse 31, 3434 Wilfersdorf. Wir analysieren damit auch Öffnungen, Lesedauer oder Klicks, damit wir unser Informations-Angebot an die Bedürfnisse unserer Leser entsprechend anpassen und die Leser zielgerichtet mit Informationen versorgen können. Die IP-Adressen werden von uns nicht analysiert. Sämtliche Daten werden von dialog-Mail in einem Hochsicherheits-Rechenzentrum in Wien verarbeitet. Sie können den Mail-Service (z.B. den Newsletter) jederzeit und ohne Angabe von Gründen abbestellen, indem Sie auf den entsprechenden "Abmelde"-Link in jedem E-Mail klicken oder einfach ein entsprechendes E-Mail an uns senden. Wenn Sie Ihre Daten ändern oder korrigieren wollen, können Sie ebenfalls den entsprechenden Link in jedem E-Mail dafür verwenden oder sich per E-Mail an uns wenden. Wenn Sie sich von allen unseren Newslettern abmelden und wir nicht aufgrund anderer Vorschriften verpflichtet sind, Ihre Daten aufzubewahren, löschen wir Ihre Daten nach erfolgter Abmeldung.

### **Gewinnspiele**

Im Falle, dass Sie an einem von uns angebotenen Gewinnspielen teilnehmen, holen wir bei jedem Gewinnspiel Ihre Zustimmung zur Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zu Werbe- und Marketingzwecken ein.

## Social Media und YouTube Plug-Ins

Wir arbeiten mit verschiedenen sozialen Netzwerken zusammen. Bei Nutzung dieser Services (Plug-Ins) auf unseren Webseiten wird Ihr Browser automatisch mit dem betreffenden Netzwerk verbunden und übermittelt dabei Ihre IP-Adresse und auch andere Informationen, wie Cookies, wenn Sie die betreffende Plattform bereits zuvor besucht haben bzw. eingeloggt sind. Wir vermeiden, soweit möglich, diese Art von Datenübertragung solange, bis Sie mit einer der Plattformen tatsächlich interagieren. Durch Anklicken des betreffenden Symbols (z.B. Facebook-Logo) oder Abspielen eines eingebetteten Videos (z.B.: YouTube) geben Sie an, dass Sie bereit sind, mit der ausgewählten Plattform zu kommunizieren (in diesem Fall Facebook bzw. YouTube) und dass Informationen über Sie, wie Ihre IP-Adresse, diesem sozialen Netzwerk übermittelt werden. Zweck und Umfang der Datenerhebung durch die sozialen Medien sowie die dortige weitere Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten wie auch Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre entnehmen Sie bitte den jeweils gültigen Datenschutzhinweisen:

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>

Facebook: <https://www.facebook.com/privacy/explanation> Instagram:

<https://www.facebook.com/help/instagram/155833707900388/>

Xing: <https://privacy.xing.com/de/datenschutzerklaerung>

YouTube: <https://policies.google.com/privacy?hl=de>

Twitter: <https://twitter.com/de/privacy>

## Sicherheitshinweis

Wir sind bemüht, Ihre personenbezogenen Daten durch Ergreifung aller technischen und organisatorischen Maßnahmen so zu speichern, dass sie für Dritte nicht zugänglich sind. Bei der Kommunikation per E-Mail kann die vollständige Datensicherheit von uns nicht gewährleistet werden, so dass wir Ihnen bei vertraulichen Informationen den Postweg empfehlen.

## Volksbank Banking

### Piwik PRO

Wir verwenden Piwik PRO, eine Open-Source-Software zur statistischen Auswertung der Nutzerzugriffe. Piwik PRO verwendet sog. "Cookies". Die hierdurch erzeugten Informationen über die Benutzung unseres Angebotes werden auf unserem Server im Rechenzentrum der Volksbank gespeichert. Die IP-Adresse wird sofort nach der Verarbeitung und vor deren Speicherung anonymisiert. Nutzer können die Installation

der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern. Wir weisen den Nutzer jedoch darauf hin, dass in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich genutzt werden können.

### **Verwendung von Finanzdaten**

Finanzdaten, die im System vorhanden sind bzw. von Ihnen eingegeben werden, werden technisch analysiert und aufbereitet. Im Falle der elektronischen Bezahlung werden die Umsätze den einzelnen Unternehmen zugeordnet und dann kategorisiert um eine bessere Darstellung für Sie zu ermöglichen. Die Kategorisierung im Volksbank Banking ist von der Bank nicht einsehbar. Die so kategorisierten Daten werden vom Rechenzentrum anonymisiert zu Verwaltungszwecken gespeichert.

### **Live-Hilfe (Co-Browsing)**

Durch die Verwendung der Live-Hilfe können Anwender bei Problemen im Volksbank Banking direkt unterstützt werden. Wenn diese Funktion gestartet wird, hat die Bank nur Einsicht auf das jeweilig freigegebene Browserfenster. Weitere Eingriffe – bzw. Zugriffsmöglichkeiten durch die Bank bestehen in einem solchen Fall nicht, außer der Anwender gibt diese ausdrücklich frei. Die Live-Hilfe kann jederzeit durch den Anwender beendet werden.

## **Apps**

### **Nutzung von Push-Mitteilungen**

Die Volksbank Apps sehen die Übermittlung von Push-Mitteilungen vor. Die Weiterverwendung dieser Nachrichten seitens des Handybetreibers bzw. Herstellers des Endgerätes kann von uns nicht zur Gänze ausgeschlossen werden. Dies liegt außerhalb unseres Einflussbereiches.

### **Zugriff auf Funktionen des Endgerätes**

Die Volksbank Apps nutzen – je nach Verwendung und Bedarf – manche Funktionen Ihres Endgerätes (z.B. Smartphone oder Tablet). Diese Zugriffsmöglichkeiten können viele Erleichterungen beim digitalen Banking bieten, wie z.B. den Zugriff auf die Kamerafunktion des Endgerätes, um einen Zahlscheinscan durchzuführen oder einen QR-Code einzuscannen. Im Folgenden werden mögliche Funktionen und deren Verwendung aufgezählt, die genutzt werden können – aufgrund von laufenden technischen Entwicklungen kann sich der Umfang der Möglichkeiten erweitern:

Kamera (z.B. zum Scannen eines Zahlscheines oder Erfassen von QR-Codes), Zugriff auf Fotos/Medien/Dateien (z.B. für den Upload von individualisierbaren Bildern), Nutzung von Netzwerkverbindungen (z.B. für die Datenübertragung), Zugriff auf die Geräte ID (z.B. zur

Gerätebindung), Zugriff auf Positionsdaten (z.B. zum schnellen Auffinden von Filialen und Bankomaten), Nutzung von Systemtools (für die Übermittlung von Push-Mitteilungen), Zugriff auf Speicher (zur Ausführung der App). Wichtig: Ein Zugriff auf diese Funktionen wird allerdings nur dann ausgeführt, wenn dies für die angeforderte Nutzung unbedingt notwendig ist. Die erforderliche Zustimmung zum Zugriff wird unmittelbar nach Aufruf der jeweiligen Funktion erteilt.

## Betriebssystem, Internetbrowser, Hardware

Bitte beachten Sie, dass einige der auf den Webseiten und in den elektronischen Diensten der Bank angebotenen Funktionen davon abhängen, welche Hardware, welches Betriebssystem, welchen Internetbrowser und welchen Internet- bzw. Mobilfunkprovider in welcher Version Sie verwenden (in Hinkunft: „Endgerät“), z.B. ein Smartphone oder Tablet mit Betriebssystem iOS, Android oder Windows. Es können Daten, die bei der Nutzung der Webseiten bzw. deren elektronischen Dienste entstehen, automatisch vom Endgerät an deren Hersteller bzw. Betreiber übermittelt werden. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass Daten dabei mit übermittelt werden, die auch in Länder außerhalb des Geltungsbereiches der europäischen Datenschutzrichtlinien gelangen. Auf diesen Datentransfer hat die Volksbank keinen Einfluss. Bitte wenden Sie sich diesbezüglich an den jeweiligen Hersteller bzw. Betreiber, um eine Auskunft zu erlangen, welche Daten eventuell übermittelt werden.