Datenschutzhinweise

Informationen nach den Artikeln 13, 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

Liebe Kundin, lieber Kunde,

nachfolgend informieren wir, die Altonaer Spar- und Bauverein eG (im Folgenden „altoba" genannt), Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und über die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte.

Welche Daten im Einzelnen verarbeitet werden und in welcher Weise diese genutzt werden, richtet sich nach den vorvertraglichen bzw. vereinbarten Dienstleistungen. Für die Spareinrichtung der altoba wurden eigenständige Datenschutzhinweise vorbereitet, die unter www.altoba.de im Download Bereich Sparen abgerufen werden können.

1. **Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?**
   Verantwortlicher ist:

   Altonaer Spar- und Bauverein eG,
   Barnerstraße 14a, 22765 Hamburg, Tel.: 040/389010-0, E-Mail: post@altoba.de

   Datenschutzbeauftrage ist:

   Dr. Bittner Consulting GmbH & Co. KG;
   Podbielskistraße 386, 30659 Hannover, Tel.: 0800/88446688,
   E-Mail: datenschutzteam311@drbg.de

   Sie erreichen unsere betriebliche Datenschutzkoordinatorin unter:

   Altonaer Spar- und Bauverein eG, Datenschutz,
   Barnerstraße 14a, 22765 Hamburg, Tel.: 040/389010-219, E-Mail: datenschutz@altoba.de

2. **Welche Quellen und welche Daten nutzt die altoba?**

   Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von Ihnen erhalten. Zudem verarbeiten wir – soweit für die Erbringung unserer Dienstleistung erforderlich – personenbezogene Daten, die wir von sonstigen Dritten zulässigerweise (z.B. zur Ausführung von Aufträgen, zur Erfüllung von Verträgen oder aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung) erhalten haben.

   Relevante personenbezogene Daten sind Personalien (Name, Geburtsname, Adresse und andere Kontaktdaten, Geburtstag und Geburtsort, Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Familienstand, Haushaltsangehörige, Beschäftigungs- und Einkommensdaten, Bonitätsdaten, Zahlungsverkehrsdaten, bei Mitgliedern auch steuerliche Daten). Darüber hinaus können dies auch Daten aus der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen sein. Hierunter fallen Umsatzdaten auf Mietvertragskonten, Daten aus Schadensmeldungen und Reparaturaufträgen, Verbrauchsdaten, Steuerungsdaten für Wohnungstechnik, Daten aus dem Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement, Dokumentationsdaten (z.B. Beratungsprotokoll), Werbe- und Vertriebsdaten, Daten über Ihre Nutzung von uns angebotener Telemedien sowie andere mit den genannten Kategorien vergleichbare Daten. Die o.g. Personalien können auch vorvertraglich verarbeitet werden, je nachdem, ob wir mit Ihnen in vorvertraglicher Beziehung (z.B. Anbahnung eines Mietverhältnisses) stehen oder nicht.

3. **Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?**

   Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

3.1. **Zur Erfüllung vertraglicher Pflichten (Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DS-GVO)**

Die Verarbeitung personenbezogener Daten (Art. 4 Nr. 2 DS-GVO) erfolgt zur Durchführung unserer Verträge oder vorvertraglicher Maßnahmen im Rahmen der Bewirtschaftung (Vermietung, Instandhaltung, Modernisierung) von Wohnungen, Gewerbeobjekten, Garagen, Stellplätzen oder sonstigen Mietobjekten. Darüber hinaus erfolgt die Verarbeitung zur Durchführung aller mit dem Betrieb und der Verwaltung einer Wohnungsbaugenossenschaft mit Spareinrichtung erforderlichen Tätigkeiten.

Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich in erster Linie nach dem konkreten Mietobjekt und dem Vertrag (Dauernutzungsvertrag, Mietvertrag, Untermieterverhältnis, Bürgschaft, Betreuungsverhältnis, Nachlasspflegschaft, Erbschaft). Die Zwecke können Struktur- und Bedarfsanalysen und Beratungen umfassen.

Die weiteren Einzelheiten zum Zweck der Datenverarbeitung können Sie den jeweiligen Vertragsunterlagen entnehmen.

3.2. **Im Rahmen der Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DS-GVO)**

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre Daten über die eigentliche Erfüllung des Vertrags hinaus zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder der berechtigten Interessen Dritter, wie in den folgenden Fällen:

- Werbung oder Markt- und Meinungsforschung
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs der altoba
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten
- Videoüberwachungen zur Sammlung von Beweismitteln bei Straftaten und zum Schutz von Kunden, Hausbewohnern, Hausbesuchern und Mitarbeitern sowie zur Wahrnehmung des Hausrechts
- Maßnahmen zur Gebäude- und Anlagensicherheit, z.B. Zutrittskontrollen
- Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Prüfung und Optimierung von Verfahren zur Bedarfsanalyse und zur Kundenbetreuung
- Optimierung und Unterstützung von redaktionellen Prozessen und Geschäftsprozessen
- Übermittlung der Mieter- und Kontaktdaten an durch die altoba beauftragte Firmen u.a. zur effizienten Terminabstimmung
- Datenübermittlung (Zählerstände, Kontaktdaten, Ein- und Auszugsdaten) an Versorgungsunternehmen zum Zwecke der Vertragsabwicklung
- Datenaustausch mit Auskunfteien (z.B. Schufa) zum Schutz vor bzw. zur Ermittlung von Bonitätsrisiken und Ausfallrisiken im Vermietungsgeschäft

3.3. **Aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DS-GVO)**

Soweit Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten für bestimmte Zwecke (z.B. Veranstaltungsdokumentation) erteilt haben, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis Ihrer Einwilligung gegeben. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungen, die vor der Geltung der DS-GVO, also vor dem 25.05.2018, uns gegenüber erteilt worden sind. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

3.4. **Aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DS-GVO)**

Sofern wir aufgrund gesetzlicher Vorschriften verpflichtet sind, Ihre personenbezogenen Daten zu speichern (bspw. aufgrund der kaufmännischen Aufbewahrungsfristen oder aus steuerrechtlichen Gründen), ist die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung Art. 6 Abs. 1 Satz 1 Buchst. c DSGVO.

4. **Wer bekommt Ihre Daten?**

Innerhalb der altoba erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen. Auch die von uns eingesetzten Auftragsverarbeiter (Art. 28 DS-GVO) können zu diesen genannten Zwecken Daten erhalten. Dies sind Unternehmen in den Kategorien IT-Dienstleistungen (Rechenzentren, Hosting- und Plattformbetreiber, KI-basierte Dienste, Softwareanbieter, Hardwarelieferanten, IT-Support, IT-Consulting, Postdienstleistungen), Messdienstleistungen (z.B. für Heizung, Wasser, Strom) oder Gebäudetechnik (Smart Housing). Darüber hinaus können personenbezogene Daten auftragsbezogen übermittelt werden an Wartungsdienste, Handwerksfirmen, andere Gebäudedienstleister, Versorgungsunternehmen und Kabelnetzbetreiber.

Weitere Kategorien von Empfängern sind Behörden, öffentliche Stellen und Institutionen, Rechtsvertreter, Wirtschaftsprüfer/ gesetzlicher Prüfungsverband, Wirtschaftsauskunfteien, Kreditinstitute im Rahmen des Zahlungsverkehrs, Dienstleister für Vertrieb und Marketing sowie Druckereien. Darüber hinaus können Datenempfänger diejenigen Stellen sein, für die Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben.

Für unsere E-Mail-Dienste setzen wir eine cloudbasierte Lösung ein. Mit dem/ den Dienstleister/n haben wir die Datenschutzkonformität der Lösung vertraglich vereinbart. Eine E-Mail-Kommunikation zwischen Ihnen und uns kann zur Folge haben, dass personenbezogene Daten durch den/ die Betreiber der cloudbasierten E-Mail-Infrastruktur für eigene Zwecke verarbeitet werden. Wir haben darauf keinen Einfluss.

5. **Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?**

Daten von Mietinteressenten, die nicht Mitglieder sind, werden sechs Monate nach der letzten Änderung an einer Aktivität im Vermietungsprozess frühstens aber 12 Monate nach der ersten Datenerfassung gelöscht. Daten von Interessenten, die sich auf eine angebotene Wohnung bewerben, werden für die Dauer von sechs Monaten ab Bewerbung gespeichert. Im Rahmen des Vergabeprozesses eingereichte Dokumente werden 180 Tage nach Übermittlung gelöscht.

Soweit erforderlich, speichern wir Ihre Daten für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung, was auch die Anbahnung und Abwicklung eines Vertrags umfasst. Dabei ist zu beachten, dass unsere Geschäftsbeziehung ein Dauerschuldverhältnis ist, welches auf Jahre angelegt sein kann. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO) und dem Genossenschaftsgesetz (GenG) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen betragen zwei bis zehn Jahre.

E-Mails archivieren wir, sofern sie Unterlagen mit kaufmännischer Bedeutung enthalten, ab dem Ende des Geschäftsjahres, in dem wir die E-Mail empfangen haben, sechs Jahre lang. Schließlich bemisst sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre, in gewissen Fällen auch bis zu dreißig Jahre betragen können.

6. **Telefonische KI-Sprachassistenten**

Wir stellen Ihnen zur Unterstützung bei der Bearbeitung Ihrer telefonischen Anliegen mehrere KI-gestützte Sprachassistenten zur Verfügung. Es handelt sich um unterschiedliche Instanzen einer von der Vier GmbH bereitgestellten Lösung. Die Nutzung der Sprachassistenten ist freiwillig. Sie werden zu Beginn des jeweiligen Gesprächs darüber informiert, dass Sie mit einem KI-System interagieren.

Wenn Sie keinen der Sparachassistenten nutzen möchten, können Sie das Gespräch beenden und die übrigen Kontaktmöglichkeiten der altoba nutzen. Soweit eine Weiterleitung möglich ist, können Sie außerdem die Verbindung mit einem Mitarbeitenden verlangen. Aus der Nichtnutzung der Sprachassistenten entstehen Ihnen keine Nachteile.

Zweck und Umfang der Verarbeitung

Die Sprachassistenten nehmen Ihre Anfrage entgegen, wandeln Ihre Sprache während des

Gesprächs automatisiert in Text um, erkennen und strukturieren Ihr Anliegen und beantworten allgemeine Fragen.

Das Audiosignal wird während des Gesprächs technisch verarbeitet. Eine Tonaufnahme des Gesprächs wird nicht gespeichert vorgehalten. Die Sprachassistenten treffen keine Entscheidungen über Mietverhältnisse, Ansprüche, Schäden oder Beschwerden. Solche Entscheidungen werden, soweit erforderlich, durch Mitarbeitende getroffen.

Es können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- das während des Gesprächs übertragene Audiosignal,
- die übermittelte Rufnummer und technische Verbindungsdaten,
- das aus dem Gespräch erzeugte Transkript.

Bitte teilen Sie über die Sprachassistenten keine Angaben mit, die für die Bearbeitung Ihres Anliegens nicht erforderlich sind. Dies gilt insbesondere für Gesundheitsdaten und andere besonders geschützte Angaben. Wenn solche Informationen für Ihr Anliegen erforderlich sind, bitten Sie um die Verbindung mit einem Mitarbeitenden oder nutzen Sie einen anderen Kontaktweg.

Rechtsgrundlagen

Die Verarbeitung zur Bereitstellung und technischen Absicherung der Sprachassistenten, zur Beantwortung allgemeiner Fragen sowie zur Verbesserung unserer telefonischen Erreichbarkeit erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 UABs. 1 lit. f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse besteht in der effizienten, zeitnahen und strukturierten Bearbeitung telefonischer Anfragen, in der Gewährleistung der Sicherheit und Funktionsfähigkeit des Dienstes sowie zur Qualitätssicherung, Fehleranalyse und kontinuierlichen Verbesserung der Sprachassistenten

Empfänger und Dienstleister

Die Sprachassistenten werden in unserem Auftrag durch die VIER GmbH bereitgestellt. Mit der VIER GmbH wurde ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Soweit für den Betrieb weitere Unterauftragnehmer, insbesondere für Telefonie, Spracherkennung, Hosting oder die technische Bereitstellung des KI-Modells eingesetzt werden, erfolgt deren Einsatz ausschließlich unter den Voraussetzungen der Art. 28 und 32 DSGVO.

Speicherdauer

Die für den technischen Betrieb und die Sicherheit erforderlichen Verbindungs- und Metadaten werden für höchstens 31 Tage gespeichert und anschließend gelöscht.

Das Audiosignal wird nicht dauerhaft gespeichert. Für die vollständigen Gesprächstranskripte gilt eine Speicherdauer von 31 Tagen, um die Qualität und Funktionsfähigkeit der Sprachassistenten zu überprüfen und diesen weiterzuentwickeln. Die Gesprächsinhalte können dazu zur Erkennung und Behebung von Fehlern sowie zur Verbesserung der Antwortqualität ausgewertet werden. Anschließend werden die Transkripte gelöscht, soweit ihre weitere Speicherung nicht ausnahmsweise zur Bearbeitung oder Dokumentation des konkreten Anliegens erforderlich ist.

Soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten gelten, wird die weitere Verarbeitung auf die Erfüllung dieser Pflichten beschränkt.

7. Werden Daten in ein Drittland übermittelt?

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten (das sind Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums – EWR –) findet nicht statt, es sei denn, sie ist gesetzlich vorgeschrieben, sie ist zur Ausführung eines von Ihnen veranlassten Überweisungsauftrags erforderlich oder Sie haben uns Ihre Einwilligung erteilt.

Sofern im Rahmen der cloudbasierten Nutzung der der altoba personenbezogene Daten in ein Land außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt

werden, geschieht dies nur, wenn ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission für das Drittland gem. Art. 45 DSGVO oder geeignete oder angemessene Garantien i.S. Art. 46 DSGVO vorliegen.

8. **Welche Datenschutzrechte haben Sie?**

   Jede betroffene Person hat das **Recht auf Auskunft** nach Artikel 15 DS-GVO, das **Recht auf Berichtigung** nach Artikel 16 DS-GVO, das **Recht auf Löschung** nach Artikel 17 DS-GVO, das **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung** nach Artikel 18 DS-GVO sowie das **Recht auf Datenübertragbarkeit** nach Artikel 20 DS-GVO. Darüber hinaus besteht ein **Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde** gemäß Artikel 77 DS-GVO in Verbindung mit § 19 BDSG

   Für die altoba zuständige Aufsichtsbehörde:
   Der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
   Ludwig-Erhard-Straße 22, 7. OG, 20459 Hamburg,
   Tel.: (040) 4 28 54 - 40 40, E-Fax: (040) 4 279 – 11811,
   E-Mail: mailbox@datenschutz.hamburg.de

9. **Besteht eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?**

   Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung die altoba gesetzlich verpflichtet ist. Ohne diese Daten sind wir nicht in der Lage, einen Vertrag zu schließen oder diesen durchzuführen.

10. **Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?**

    Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Artikel 22 DS-GVO. Sollten wir dieses Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

11. **Inwieweit werden Ihre Daten für die Profilbildung (Scoring) genutzt?**

    Wir verarbeiten teilweise Ihre Daten automatisiert mit dem Ziel, Sie zielgerichtet über Mietobjekte informieren und beraten zu können (Werbescoring). Zu diesem Zweck setzen wir Auswertungsinstrumente ein. Diese ermöglichen eine bedarfsgerechte Kommunikation und Werbung einschließlich Markt- und Meinungsforschung.

Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Artikel 21 Datenschutz-Grundverordnung

1. Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer persönlichen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 Buchst. f DS-GVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Artikel 4 Nummer 4 DS-GVO, das wir für Werbezwecke einsetzen. Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
2. 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 Zweck derartiger Werbung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, wenn 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.
Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:
Altonaer Spar- und Bauverein eG, Datenschutz, Postfach 500144, 22701 Hamburg,
E-Mail: datenschutz@altoba.de