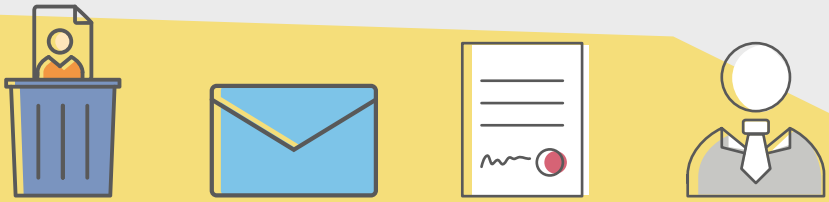
EUROPACE

Hallo DSGVO

Dokumentation zur Umsetzung auf EUROPACE
Stand 03. Mai 2018



Bitte beachten Sie, dass dieses Dokument keine Rechtsberatung darstellt. Kurzfristige Änderungen sind möglich.

Einführung

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist eine EU-Verordnung, die das Datenschutzrecht, also den Umgang von Unternehmen mit personenbezogenen Daten, europaweit vereinheitlicht. Die bisherigen Regelungen des deutschen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) werden durch die neue Verordnung ersetzt. Die DSGVO gilt ab dem 25.05.2018.

Die nachfolgende Dokumentation beschreibt neue Funktionalitäten der EUROPACE Plattform, die im Rahmen der Anforderungen der DSGVO umgesetzt werden. Im ersten Abschnitt werden die neuen Datenschutzhinweise beschrieben. Der zweite Abschnitt erklärt das automatische Löschkonzept und die Aufbewahrungsfristen. Der dritte Abschnitt erläutert die Betroffenenrechte und die damit verbundenen Lösungen in EUROPACE. Im letzten und vierten Abschnitt werden Verbraucherdaten in einem Datenflussmodel beschrieben.

Das EUROPACE Team arbeitet gewissenhaft an der technischen Umsetzung. Alle Bilder des User Interface sind Entwürfe und können somit von der tatsächlichen Umsetzung im System abweichen. Sobald die Funktionen für Sie zur Benutzung bereitstehen, werden wir Sie umfassend informieren.

Bitte beachten Sie, dass dieses Dokument keine Rechtsberatung darstellt**.**

Kurzfristige Änderungen sind möglich.

Abkürzungen & Begriffserklärungen

DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
DSH	Datenschutzhinweise
EUROPACE	BaufiSmart, KreditSmart und BaufiLead
Plattform Betreiber	Europace AG & Hypoport Mortgage Market Ltd.

Inhalt

Datenschutzhinweise

6 Anforderungen der DSGVO
6 Zeitpunkt und Weg der Verbraucheraufklärung für den Vertrieb
8 Die DSH als Lösung für den Vertrieb
9 Meine DSH auf meinedatenschutzhinweise.de
10 DSH Link in EUROPACE
12 Pflege der DSH als Vertrieb
14 Formatierung der DSH als Vertrieb
14 Finanzierungsvorschlag anfragen oder annehmen
15 Datenschutzhinweise der Produktanbieter

Automatische Datenlöschung

18 Anforderungen der DSGVO
19 Vorgangsarten in EUROPACE
20 Aufbewahrungsfristen und Fristverlängerung
23 Löschprozess nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist
24 Anzeige der Aufbewahrungsfrist
25 Auswirkungen des automatischen Löschens
25 Vorgänge, die vor dem 25. Mai 2018 angelegt wurden
26 Vorgänge, die in EUROPACE Classic angelegt wurden

Betroffenenrechte

30 Anforderungen der DSGVO
30 An wen kann sich der Verbraucher wenden?
31 Löschen auf Anfrage
32 Datenportabilität
33 Datenauskunft
33 Berichtigung von Daten

Datenflussmodel Verbraucherdaten

34

01.
Datenschutzhinweise

Was sind Datenschutzhinweise?

Die Datenschutzhinweise beschreiben den Inhalt, Zweck und weitere Informationen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten. Sie unterrichten die betroffene Person, hier den Verbraucher, über Löschfristen und die Möglichkeit, die eigenen datenschutzrechtlichen Rechte wahrzunehmen.

Anforderungen der DSGVO

Die Datenschutz-Grundverordnung regelt in den Artikeln 12 bis 14, dass die betroffene Person, d.h. derjenige, dessen Daten verarbeitet werden, zum frühestmöglichen Zeitpunkt umfangreich über die entscheidenden Eckpunkte der Datenverarbeitung informiert wird. Das bedeutet, dass der Verbraucher in der Vertriebssituation auch über die Datenverarbeitung auf EUROPACE aufgeklärt werden muss. Es ist davon auszugehen, dass jede rechtliche Einheit, d.h. ggf. einzelne Kundenbetreuer sowie involvierte Vertriebseinheiten und Produktanbieter, den Verbraucher ebenso über deren Datenverarbeitung informieren muss.

Da die Europace Plattform nicht in unmittelbarem Kontakt zu dem Verbraucher steht, haben wir in unseren AGB (§6) festgehalten, dass der Kundenbetreuer dem Verbraucher bestimmte Datenschutzhinweise der Europace Plattform zur Verfügung zu stellen hat.

WICHTIG

Für die Datenschutzhinweise der Plattform Betreiber gilt, dass diese nicht unterschrieben werden müssen, da es sich um reine Hinweise handelt. Es genügt im Rahmen der DSGVO einen Standardprozess zu haben, der sicherstellt, dass der Verbraucher informiert wird.

TIPP

Bitte prüfen Sie jedoch, ob gewisse Passagen Ihrer eigenen Datenschutzhinweise oder die weiterer involvierter Partner ggf. einer Unterschrift bedürfen.

Zeitpunkt und Weg der Verbraucheraufklärung für den Vertrieb

Die Datenschutzhinweise sind dem Verbraucher durch den Kundenbetreuer grundsätzlich vor der Erfassung von Daten auf EUROPACE zur Verfügung zu stellen.

Der Beratungsprozess kann grundlegend in drei Ausgangssituationen eingeteilt werden:

1) die persönliche Beratung
2) die Online Beratung inkl. Leads
3) die telefonische Beratung

Nachfolgend finden Sie empfohlene Vorgehensweisen im Umgang mit den neuen Datenschutzhinweisen (DSH). Die DSH sind ein zusammengesetztes PDF Dokument aller verfügbaren Datenschutzhinweise, die für den Verbraucher relevant sind. Der Inhalt der DSH wird im Abschnitt “Die DSH als Lösung für den Vertrieb” beschrieben.

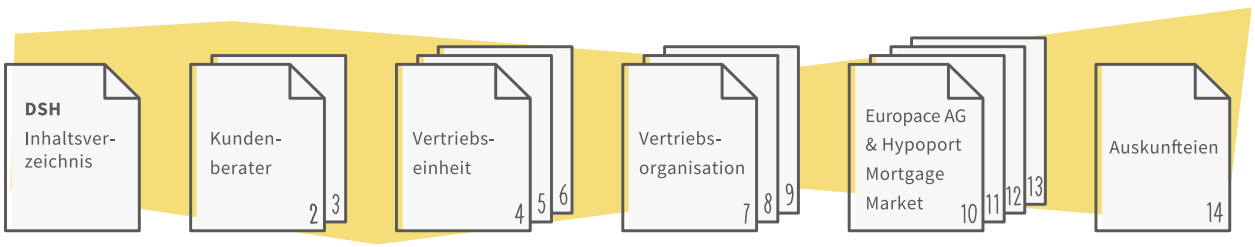
Persönliche Beratung	entweder	Überreichen Sie die DSH in gedruckter Form vor der Erfassung der Verbraucherdaten.
	oder	Weisen Sie den Verbraucher aktiv auf einen Aushang der DSH in Ihrem Büro hin, sofern vorhanden.
	oder	Binden Sie die DSH auf Ihrer Webseite ein, sofern Sie sicherstellen können, dass diese dem Verbraucher auch tatsächlich zur Kenntnis gebracht werden (z.B. durch einen aktiven Hinweis bei der persönlichen Beratung). Denkbar ist beispielsweise ein konkreter Hinweis auf den Fundort, die Bedeutung und den Inhalt der DSH.
	oder	Übermitteln Sie vor der Datenerfassung in EUROPACE einen Link auf Ihre persönliche DSH (siehe “Die DSH als Lösung für den Vertrieb”) per E-Mail, sofern Sie sicherstellen können, dass diese dem Verbraucher auch tatsächlich zur Kenntnis gebracht werden.
Online Beratung / Leads	Pflicht	Binden Sie die Datenschutzhinweise in Ihre Online-Antragsstrecke ein. Stellen Sie sicher, dass der Verbraucher die Datenschutzhinweise zur Kenntnis nehmen kann, z.B. durch einen gut sichtbaren Link (Siehe “Die DSH als Lösung für den Vertrieb”). Baufi Lead wird generell einen Link auf die DSH zur Verfügung stellen.
	zusätzlich möglich	Übermitteln Sie vor der Datenerfassung in EUROPACE einen Link auf Ihre persönlichen DSH per E-Mail.
Telefonische Beratung	entweder	Wenn vorher keine Aufklärung über die DSH, z.B. über den Online-Lead erfolgte, informieren Sie den Verbraucher mündlich, dass seine Daten von Ihrer Vertriebsorganisation und der Europace Plattform sowie ggf. weiteren Dienstleistern verarbeitet werden. Erläutern Sie auf Nachfrage, welchen Zweck die Plattform bei der Vermittlung erfüllt. (Vorschlag: “Ich möchte Sie hiermit darüber aufklären, dass der Plattform Betreiber Teil der Datenverarbeitung sind, da sie einen wesentlichen Teil der Beratungsleistung, z.B. Vorauswahl und Produktplatzierung übernimmt.”) Übermitteln Sie danach unverzüglich Datenschutzhinweise, z.B. per E-Mail. Beziehen Sie sich in der E-Mail auf das geführte Telefonat (Vorschlag: „Anbei übersende ich wie telefonisch besprochen die Datenschutzhinweise zur Europace Plattform, die ich im Rahmen der Vermittlung verwende.“)
	oder	Binden Sie die DSH in Ihre Online-Antragsstrecke ein. Stellen Sie sicher, dass der Verbraucher die DSH zur Kenntnis nehmen kann, z.B. durch einen gut sichtbaren Link (Siehe “Die DSH als Lösung für den Vertrieb”). Denkbar ist beispielsweise ein konkreter Hinweis auf den Fundort, die Bedeutung und den Inhalt der DSH.

Die DSH als Lösung für den Vertrieb

Die DSH - kurz für die Datenschutzhinweise - bezeichnet das neue dynamische PDF der Datenschutzhinweise in EUROPACE. Der Verbraucher erhält ab dem 25. Mai 2018 alle für ihn relevanten Datenschutzhinweise in nur einem Dokument. Eine vielschichtige Vertriebsstruktur bedeutet einen hohen Aufwand, den Verbraucher über die verschiedenen Datenschutzhinweise zu informieren. EUROPACE vereinfacht diesen Schritt für Sie wesentlich.

Aufbau der DSH

Die DSH sind die kombinierten Informationen der einzelnen Vertriebsabschnitte. Sie werden für Ihre konkrete Vertriebsstruktur aus allen in EUROPACE hinterlegten Datenschutzhinweisen zusammengestellt. EUROPACE fügt die einzelnen Dokumente automatisch und entsprechend der Vertriebsstruktur in einem PDF zusammen. Ein Deckblatt mit Inhaltsverzeichnis sorgt für eine leichte Verständlichkeit und bessere Transparenz und Übersicht.



Die Reihenfolge der einzelnen Datenschutzhinweise entspricht der umgekehrten Hierarchie der Plaketten im Partnermanagement von EUROPACE. Die DSH beginnen also mit den Datenschutzhinweisen des Kundenbetreuers und enden in der Regel mit den Datenschutzhinweisen der Europace Plattform. Den Abschluss bilden die Informations-Blätter der Auskunfteien SCHUFA, Creditreform, Crif Bürgel und Infoscore.

Meine DSH auf meinedatenschutzhinweise.de

Jeder EUROPACE Nutzer erhält einen exklusiven Web-Link zu seinen persönlichen DSH über *https://meinedatenschutzhinweise.de.* Die Domain bildet die Basis für den Aufruf Ihrer DSH und wurde im Rahmen der DSGVO für Sie reserviert.

TIPP

Binden Sie den Link zu Ihren DSH auch an weiteren Stellen ein, z.B. in der E-Mail Signatur.

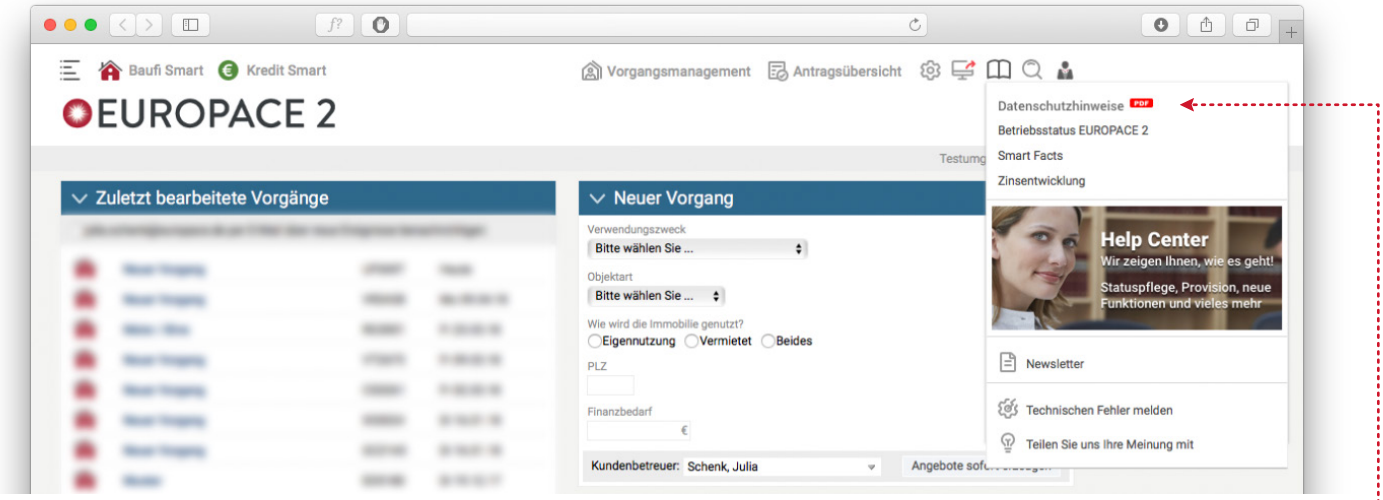
Jeder Plakette im Partnermanagement der EUROPACE Einstellungen wird ein eindeutiger Link zugewiesen. Die Eindeutigkeit des Links wird mit der Partner-ID sichergestellt. Der Link auf Ihre DSH setzt sich also aus der Domain und der Partner-ID zusammen.

Beispiel: *meinedatenschutzhinweise.de/{partnerid}.pdf*

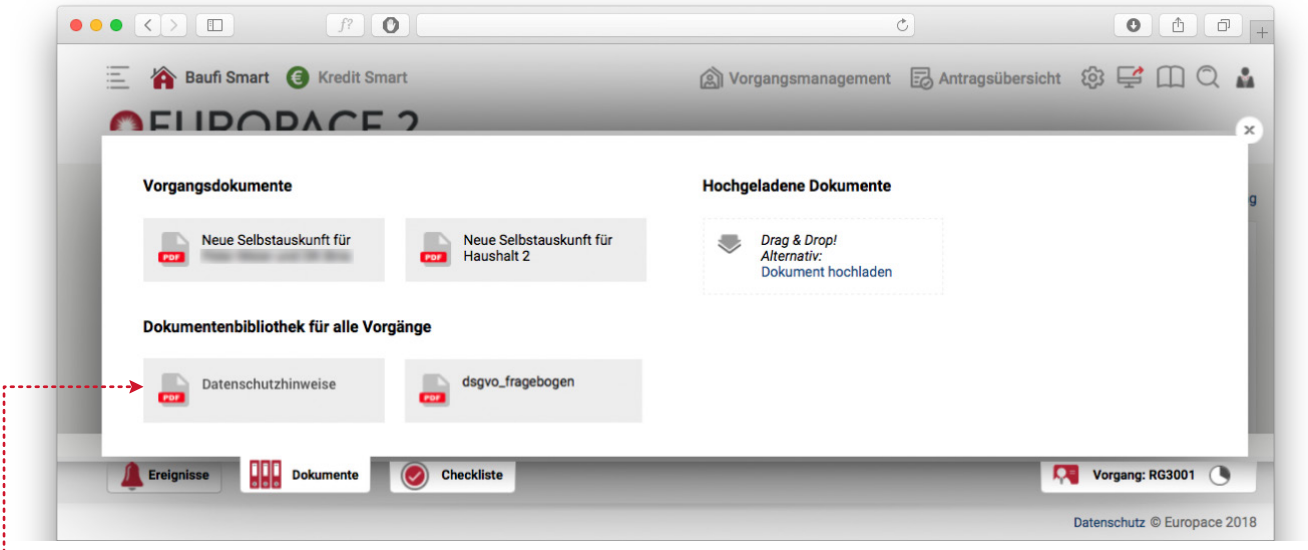
DSH Link in EUROPACE

Der Link bleibt unverändert, auch wenn der Inhalt der DSH in EUROPACE geändert wird. Das hat den Vorteil, dass der Link langfristig verwendet und von Ihnen vielseitig eingebunden werden kann. Darüber hinaus stellt EUROPACE den Link zu den DSH an folgenden Stellen im Frontend zur Verfügung.

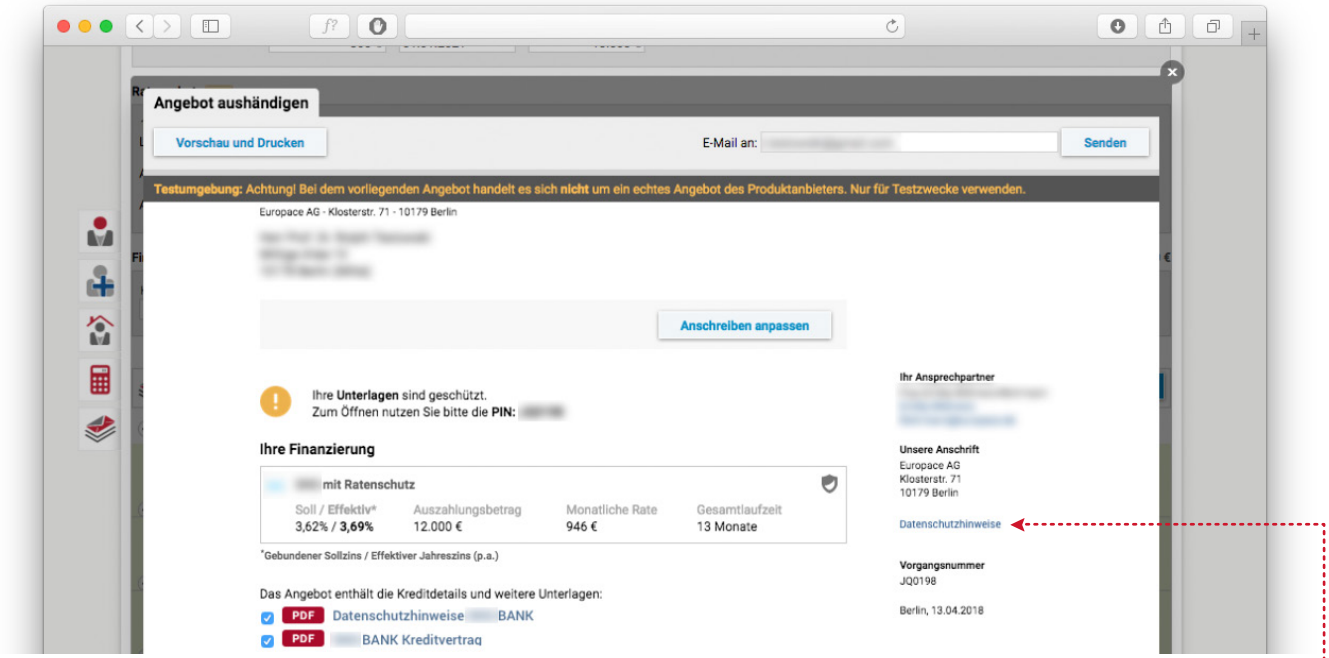
1. In der Kopfleiste unter “Links”
2. In der “Dokumente”-Lasche
3. In jeder E-Mail zum Finanzierungsvorschlag aushändigen
4. In der Antragsstrecke von BaufiLead
5. Bei der Pflege der Datenschutzhinweise



Ihre DSH in der Kopfleiste unter “Links”



Ihre DSH in der "Dokumente"-Lasche



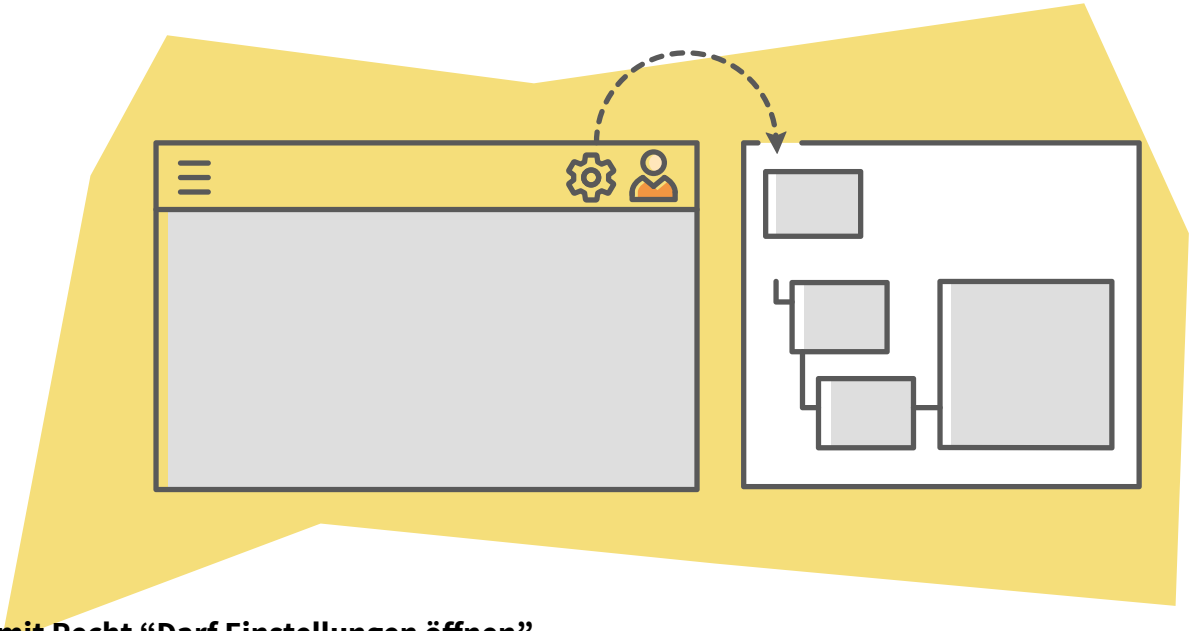
Ihre DSH in der E-Mail zum Finanzierungsvorschlag aushändigen

Pflege der DSH als Vertrieb

WICHTIG
Die Pflege der DSH ist ab dem 15. Mai 2018 möglich.

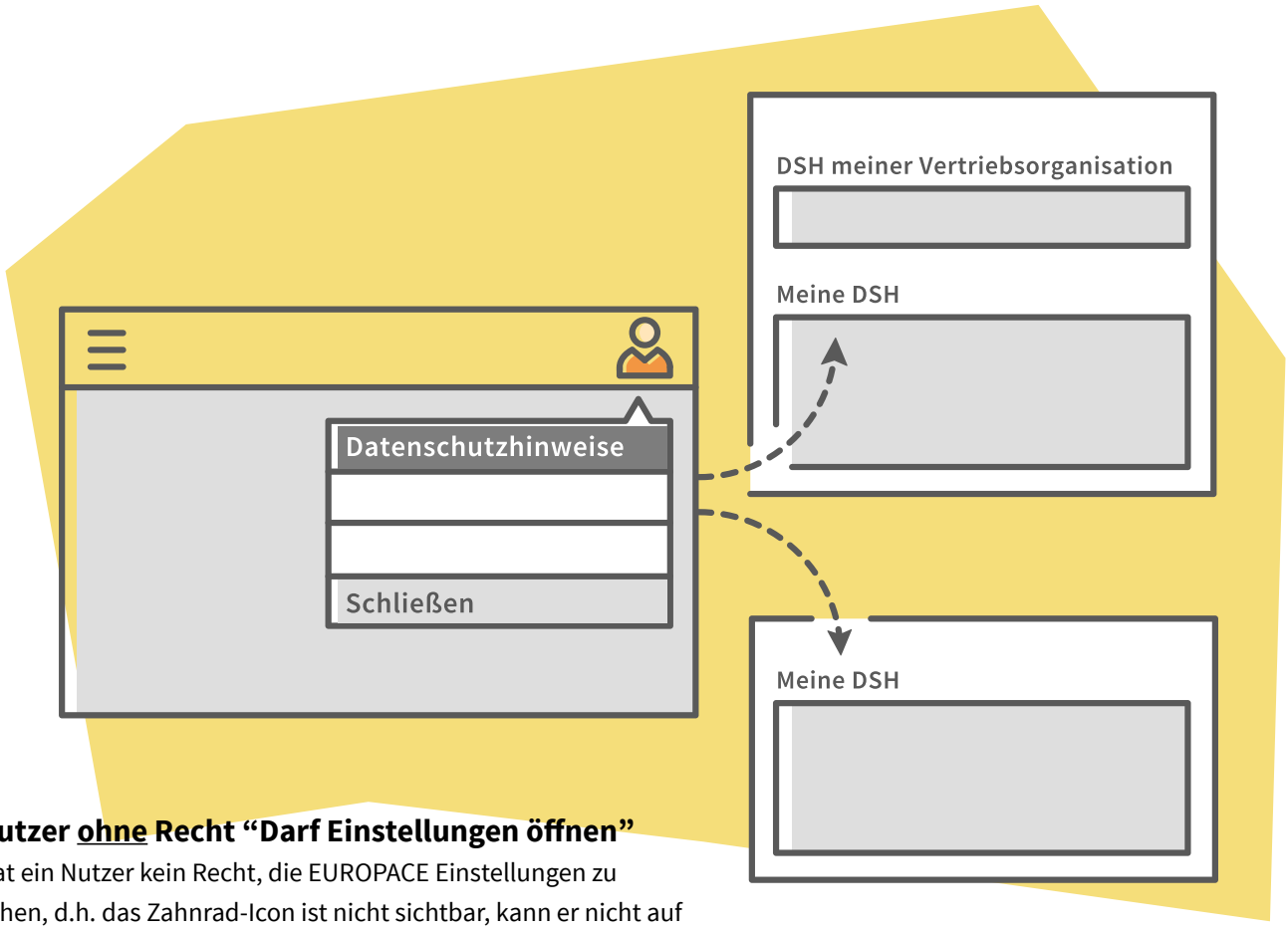
Ausgehend davon, dass auch jede Vertriebseinheit sowie einige Kundenbetreuer den Verbraucher über ihre Datenverarbeitung informieren müssen, bietet EUROPACE Ihnen die Möglichkeit ab dem 15. Mai 2018, Ihre Datenschutzhinweise zu hinterlegen und jederzeit anzupassen. Die Datenschutzhinweise werden an der Plakette des Nutzers im Partnermanagement von EUROPACE gespeichert.

Alle gespeicherten Datenschutzhinweise werden zu den DSH zusammengefügt. Die Funktion, die Datenschutzhinweise zu hinterlegen, ähnelt dem Mechanismus der Pflege von DVV und VVI (Darlehensvermittlungsvertrag/ Vorvertragliche Informationen). Die Inhalte werden mit Hilfe einer Beschreibungssprache eingepflegt. Texte der darüberliegenden Plaketten können nicht bearbeitet oder ersetzt werden. Sollte ein Kundenbetreuer keine eigenen Datenschutzhinweise benötigen, beginnen die DSH mit den Datenschutzhinweisen der darüberliegenden Plakette, z.B. der Vertriebseinheit.



Nutzer mit Recht “Darf Einstellungen öffnen”

Hat ein Nutzer das Recht, die EUROPACE Einstellungen zu öffnen, d.h. das Zahnrad-Icon ist sichtbar, gelangt er direkt ins Partnermanagement. Die Datenschutzhinweise können im Partnermanagement im Reiter “Vorlagen” im Abschnitt “Eigene Dokumente und Unterlagen” an den entsprechenden Plaketten im Partnerbaum gepflegt werden. Um die Datenschutzhinweise auf diese Art zu pflegen, benötigt der Nutzer die Rechte “Darf Einstellungen öffnen” und “Einstellungsrechte erhalten von” auf den entsprechenden Plaketten.

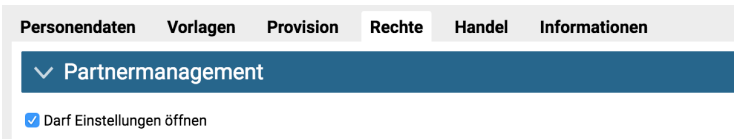


Nutzer ohne Recht “Darf Einstellungen öffnen”

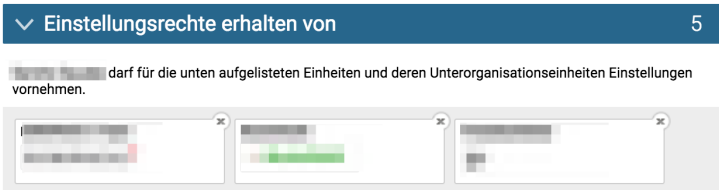
Hat ein Nutzer kein Recht, die EUROPACE Einstellungen zu sehen, d.h. das Zahnrad-Icon ist nicht sichtbar, kann er nicht auf das Partnermanagement zugreifen. In diesem Fall besteht die Möglichkeit, die Datenschutzhinweise in einem neuen separaten Bereich “Meine Datenschutzhinweise” zu pflegen. Ein Klick auf das Profilbild-Icon in der Kopfleiste öffnet eine Lasche, die einen neuen Bereich “Meine Datenschutzhinweise” zeigt. Ein Klick auf “Meine Datenschutzhinweise” öffnet ein neues Fenster, welches die Möglichkeit bietet, die Datenschutzhinweise für alle Plaketten zu hinterlegen, auf die der Nutzer zugreifen darf, diese aber nicht explizit im Partnermanagement sehen kann. Um die Datenschutzhinweise auf diese Art zu pflegen, benötigt der Nutzer das Recht “Einstellungsrechte erhalten von” für seine Plakette und alle weiteren relevanten Plaketten, z.B. die der Vertriebseinheit. Die Eingaben werden mit dem Partnermanagement synchronisiert.

TIPP

Bitte stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter/ Vertriebspartner, die eigene Datenschutzhinweise pflegen sollen, auch das entsprechende Recht “Einstellungsrechte erhalten von” im Partnermanagement haben. Nur dann werden die zu pflegenden Plaketten im neuen Bereich “DSH” unter dem Profilbild angezeigt.



Recht “Darf Einstellungen öffnen“



Recht “Einstellungsrechte erhalten von”

API Nutzer

Zusätzlich zu der beschriebenen Funktion besteht die Möglichkeit, die Datenschutzhinweise per API zu übertragen und abzurufen. Weitere Informationen erfragen Sie bitte bei Ihrem EUROPACE Ansprechpartner für den Bereich Schnittstellen.

Formatierung der DSH als Vertrieb

Um den Anforderungen der DSGVO gerecht zu werden, sollten die Datenschutzhinweise präzise, transparent, verständlich und für den Verbraucher leicht zugänglich sein. Um eine bessere Verständlichkeit zu unterstützen, sieht EUROPACE eine einheitliche Formatierung der Inhalte der DSH vor. Die Funktion, die Datenschutzhinweise zu hinterlegen, ist ähnlich der Pflege von DVV und VVI. Die Inhalte werden mit Hilfe einer Markdown Beschreibungsfunktion eingepflegt. Eine Formatierungshilfe unterstützt den Nutzer dabei, die richtige Formatierungsform anzuwenden. Im Help Center finden Sie außerdem einen Artikel mit der Überschrift “Platzhalter und Formatierung für Dokumentenvorlagen”.

Finanzierungsvorschlag anfragen oder annehmen

Wenn ein Finanzierungsvorschlag vom Kundenbetreuer/ Bearbeiter angefragt oder angenommen werden möchte, muss der Kundenbetreuer/ Bearbeiter bisher eine Checkbox aktivieren, die bestätigt, dass er seiner Aufklärungspflicht nachgekommen ist. Im Zuge der DSGVO werden Kundenbetreuer/ Bearbeiter beim Annehmen- bzw. Anfragen-Dialog eines Angebots nun bestätigen, dass Sie die neuen Datenschutzhinweise im Vermittlungsprozess zur Verfügung gestellt haben.

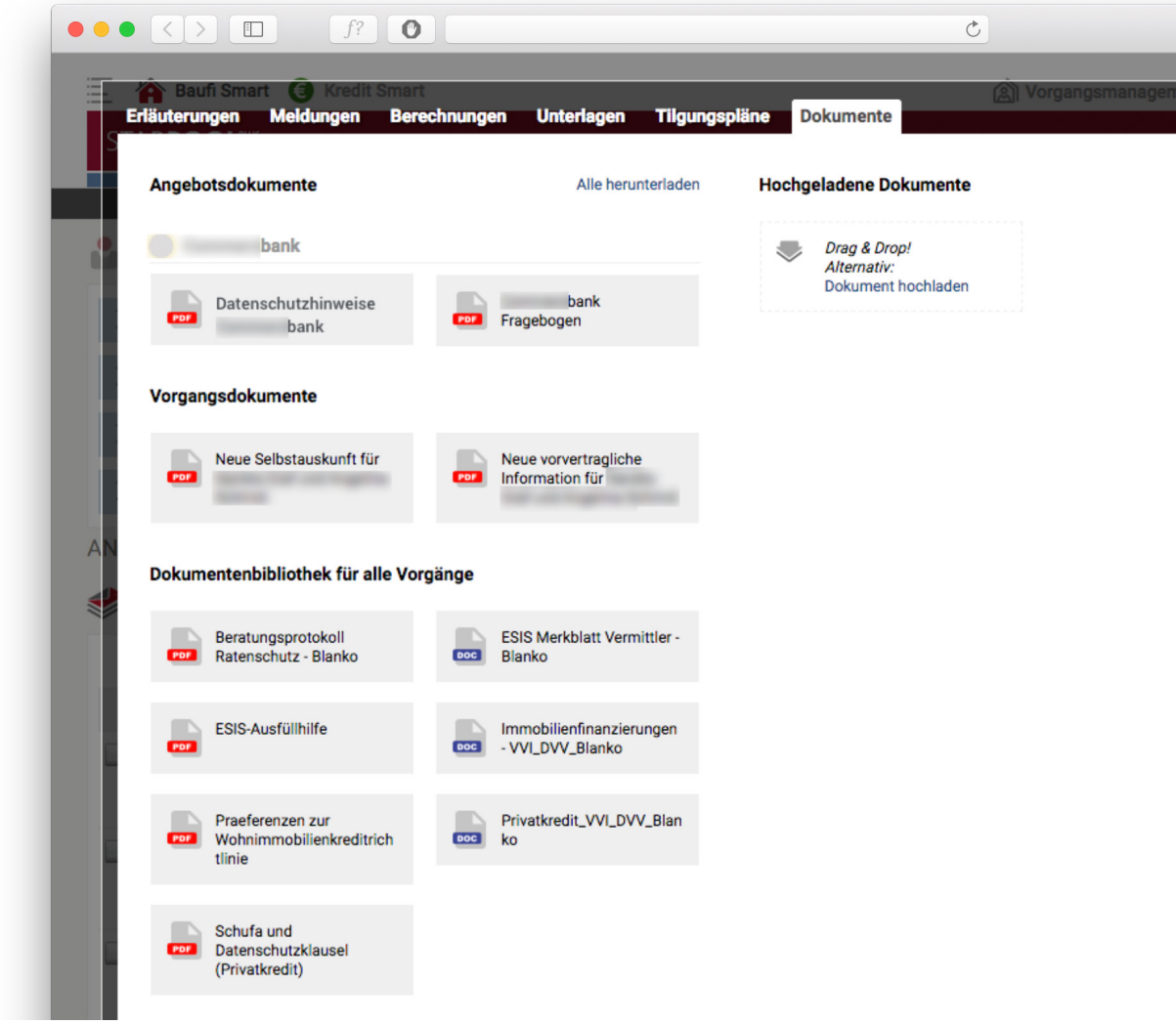
Datenschutzhinweise der Produktanbieter

Nicht nur jede Vertriebseinheit, sondern auch der Produktanbieter steht unseres Erachtens in der Pflicht, den Verbraucher über dessen Datenverarbeitung zu informieren. Auch Produktanbieter können Ihre Datenschutzhinweise hinterlegen, sofern gewünscht ist, dass die Datenschutzhinweise des Produktanbieters über EUROPACE dem Vertriebspartner zur Verfügung gestellt werden. Wir gehen davon aus, dass eine Aufklärungspflicht ab dem Zeitpunkt besteht, zu dem personenbezogene Daten von EUROPACE an den Produktanbieter weitergeben werden.

Die Datenschutzhinweise des Produktanbieters, sofern über EUROPACE verfügbar gemacht, können direkt im Angebot im Reiter “Dokumente” im Bereich “Angebotsdokumente” abgerufen und dem Verbraucher ausgehändigt werden.

WICHTIG

Sofern Sie als Produktanbieter dem Vertrieb über EUROPACE Ihre Datenschutzhinweise ab dem **25.05.2018** zur Verfügung stellen möchten, bitten wir Sie, uns diese im PDF-Format bis zum 09.05.2018 zu senden. E-Mail: *produktmanagement@europace.de*



02. Automatische Datenlöschung

Was bedeutet automatische Datenlöschung?

Automatische Datenlöschung bezeichnet das Konzept von Löschroutinen, zu denen Unternehmen im Rahmen der automatisierten Datenverarbeitung verpflichtet sind. Der Zweck der jeweiligen Datenverarbeitung führt zu unterschiedlichen Aufbewahrungsfristen für die personenbezogenen Daten.
Nach Ablauf einer Aufbewahrungsfrist löscht das System betreffende Daten automatisch.

Anforderungen der DSGVO

Die DSGVO sieht vor, dass die Daten nur so lange gespeichert bzw. weiterhin verarbeitet werden dürfen, wie der Zweck der Datenverarbeitung dies rechtfertigt. Wir haben uns Gedanken gemacht, wann der Zweck der Verarbeitung unserer Auffassung nach erfüllt ist und somit eine weitere Speicherung der Daten nicht mehr gerechtfertigt erscheint. Solange die unterschiedlichen Zwecke jedoch noch nicht erfüllt sind, laufen die Aufbewahrungsfristen.

Hier besteht die Besonderheit, dass die Daten seitens der Europace Plattform einerseits für eigene Zwecke gespeichert werden, um den Vermittlungsprozess elektronisch zu begleiten und Darlehen zu vermitteln. Andererseits sollen die Daten für die weiterhin notwendigen Zwecke der Vertriebsorganisation, z.B. für eine weitere Begleitung oder Beratung des Kunden im Rahmen seiner Finanzierung, ebenfalls für eine bestimmte Zeit aufbewahrt werden.

Vorgangsarten in EUROPACE

Der Zweck der Datenverarbeitung spiegelt sich in den Vorgangsarten in EUROPACE wider. EUROPACE unterscheidet zwischen den Vorgangsarten 1) Lead, 2) Vorgang mit Beratung und 3) Vorgang mit unterschriebenem Antrag. Das System erkennt automatisch anhand der Aktivitäten am Fall, um welche Vorgangsart es sich handelt.

TIPP

Wann ist ein Vorgang in Beratung? Sobald Daten am Fall erfasst werden und aktiv mit Hilfe von EUROPACE beraten wird.

VORGANGSART	DEFINITION
Lead	» Vorgang ist maschinell importiert » Keine Beratungsaktivität » Keine manuelle Dateneingabe
Vorgang mit Beratung	» Beratungsaktivität zeigt anhaltende Beratung, zur Beratungsaktivität zählen u.a.: » ein Finanzierungsvorschlag wurde erstellt » eine Selbstauskunft wurde erstellt » es wurde eine Anfrage an den Produktanbieter gestellt » es wurden Dokumente zum Vorgang hochgeladen » es wurden Dokumente für Produktanbieter freigegeben » es wurde ein Kommentar zum Vorgang vom Vertrieb hinzugefügt » erfasste Daten im Vorgang wurden manuell geändert bzw. neu hinzugefügt **oder** » Antragsstatus ist “unreif”, gemeint sind alle Status, die nicht „unterschrieben beide” sind, im Einzelnen sind das: » “abgelehnt von Produktanbieter” » “zurückgestellt von Produktanbieter” » “widerrufen von Antragsteller” » “nicht angenommen” vom Antragsteller » “beantragt” vom Antragsteller » “unterschrieben” von einem Vertragspartner, also nur von Produktanbieter oder nur von Antragsteller
Vorgang mit unterschriebenem Antrag	» Produktanbieter und Antragsteller haben den Darlehensvertrag unterschrieben, Vorgangsstatus “Unterschrieben beide” » EUROPACE Provisionsbuchhaltung meldet gezahlte Provision und es erfolgt eine automatische Statusänderung in “Unterschrieben beide”

Aufbewahrungsfristen und Fristverlängerung

Aufbewahrungsfristen

Die oben genannte Einteilung der Vorgangsarten bedingt unterschiedliche Aufbewahrungsfristen. Die Aufbewahrungsfrist gibt an, wie lange ein Vorgang und die darin enthaltenen personenbezogenen Daten gespeichert werden dürfen bzw. müssen.

Der Zweck eines Leads erlischt am frühesten. Dies führt somit grundsätzlich zu einer Aufbewahrungsfrist von maximal sechs Monaten. Der Beratungsprozess ist von verschiedenen Faktoren abhängig und kann viel Zeit in Anspruch nehmen. Daher hat ein Vorgang mit Beratung grundsätzlich die Aufbewahrungsfrist von 36 Monaten. Hat ein Vorgang einen unterschriebenen Antrag und somit den Status “Unterschrieben beide”, ist die Aufbewahrungsfrist die Summe aus längster Finanzierungslaufzeit (d.h. Darlehenslaufzeit bis zur Volltilgung) zuzüglich einer weiteren Aufbewahrungsfrist von zehn Jahren zum Jahresende.

Das heißt, Vorgänge mit unterschriebenem Antrag werden immer zum jeweiligen Jahresende der Aufbewahrungsfrist automatisch gelöscht. Neben der automatischen Löschung hat der Verbraucher auch das Recht, die manuelle Löschung seiner Daten zu beantragen (siehe: Betroffenenrechte).

VORGANGSART	AUFBEWAHRUNGSFRIST
Lead	» 6 Monate
Vorgang mit Beratung	» 36 Monate ab letzter Beratungsaktivität
Vorgang mit unterschriebenem Antrag	» längste Finanzierungslaufzeit (d.h. Darlehenslaufzeit bis zur Volltilgung) zuzüglich einer Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren zum Jahresende.

Fristverlängerung

Wird ein Vorgang in EUROPACE bearbeitet, spricht man von einer Aktivität. Aktivitäten werden von EUROPACE registriert. “Beratungsaktivitäten” weisen auf eine anhaltende Beratung hin und sprechen daher gegen eine Löschung des Datensatzes, da dieser im Rahmen des Beratungszweckes noch weiterhin benötigt wird. Die faktische Bearbeitung weist automatisch auf einen aktiven Datensatz hin und die Frist beginnt erst ab der letzten Aktivität. Jede Interaktion verlängert die Aufbewahrung entsprechend.

Zu den fristverlängernden Aktivitäten gehören alle Aktionen im Vorgang, die ein Ereignis auslösen, sowie alle Dateneingaben im Vorgang. Ein Vorgang mit Beratungsaktivität entspricht in EUROPACE der Vorgangsart “Vorgang mit Beratung”. Beginnt bei einem Lead die Beratungsaktivität, wird dieser zu einem “Vorgang mit Beratung”. Der Kundenbetreuer kann die Aufbewahrungsfrist also durch Dateneingabe und Berateraktivitäten am Vorgang verlängern.

Welche Aktionen im Vorgang lösen ein Ereignis aus und führen zu einer Fristverlängerung?

Anfrage an Produktanbieter

Anfragedokument an Produktanbieter versendet

Angebotsannahme

Annahme abgebrochen

Bearbeiterwechsel Vertrieb

Datenerfassung oder Datenänderung im Vorgang

Dokument(e) vom Produktanbieter für Vertrieb freigegeben

Dokument(e) vom Vertrieb für Produktanbieter freigegeben

Dokument(e) zu einem Vorgang hochgeladen

Finanzierungsvorschlag ausgehändigt

Finanzierungsvorschlag versandt

Gegenangebot durch Produktanbieter

Kommentar vom Vertrieb zu Vorgang

Kommentar von Produktanbieter für Vertrieb zum Statuswechsel

Kundenbetreuer geändert/ festgelegt

Neuer Teilantrag erstellt

Personenbezogene Daten wurden manuell gelöscht

Selbstauskunft erstellt

Statusänderung am Antrag (Produktanbieter, Antragsteller)

Statusänderung der Anfrage

Statusänderung durch Produktanbieter

Tippgeber geändert/festgelegt

Vertragsabschlussbestätigung durch Produktanbieter

Vorgang angelegt

Vorgang gegen Bearbeiterwechsel entsperrt

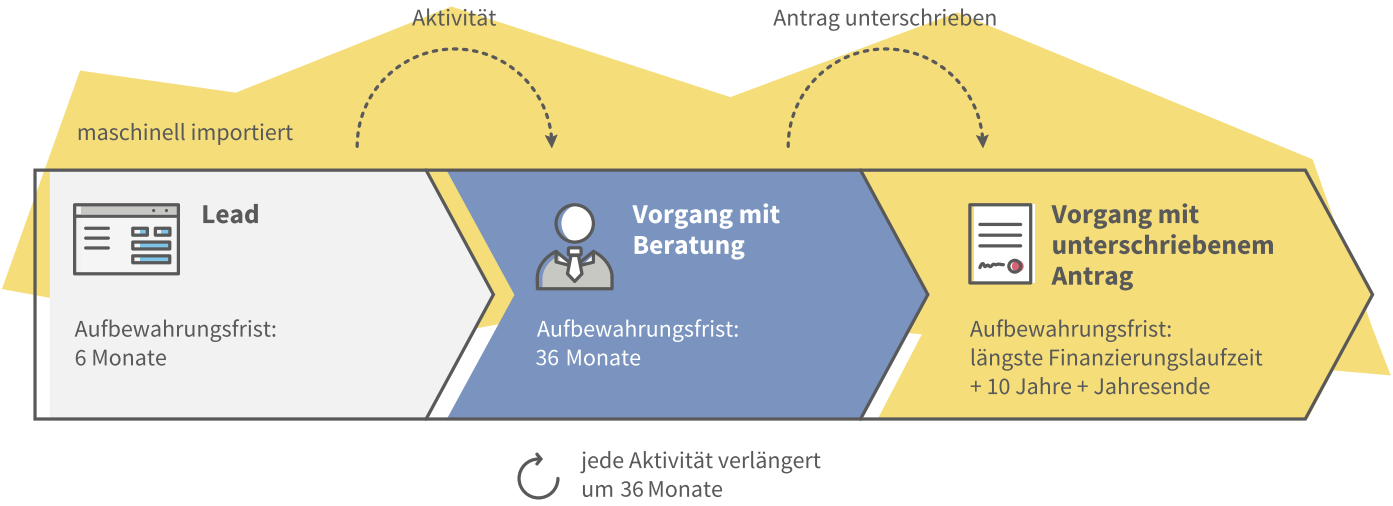
Vorgang gegen Bearbeiterwechsel gesperrt

Widerspruch zum Vertragsabschluss durch Produktanbieter

Verlängerung der Aufbewahrungsfrist eines Vorgangs mit unterschriebenem Antrag

Die Aufbewahrungsfrist eines Vorgangs mit unterschriebenem Antrag kann nicht verlängert werden. Die Zweckbindung endet hier eindeutig nach Ende der längsten Finanzierungslaufzeit (d.h. Darlehenslaufzeit bis zur Volltilgung) zuzüglich einer Aufbewahrungsfrist von zehn Jahren zum Jahresende.

Ausnahme: *Wenn im selben Vorgang ein neuer Antrag an einen Produktanbieter gestellt wird, z.B. bei einer Prolongation oder Umschuldung eines schon angelegten Antragstellers, verlängert sich die Aufbewahrungsfrist erneut. Dann wird vom neuesten abgeschlossenen Darlehen die Finanzierungslaufzeit bis Volltilgung plus zehn Jahre zum Jahresende als Aufbewahrungsfrist notiert.*



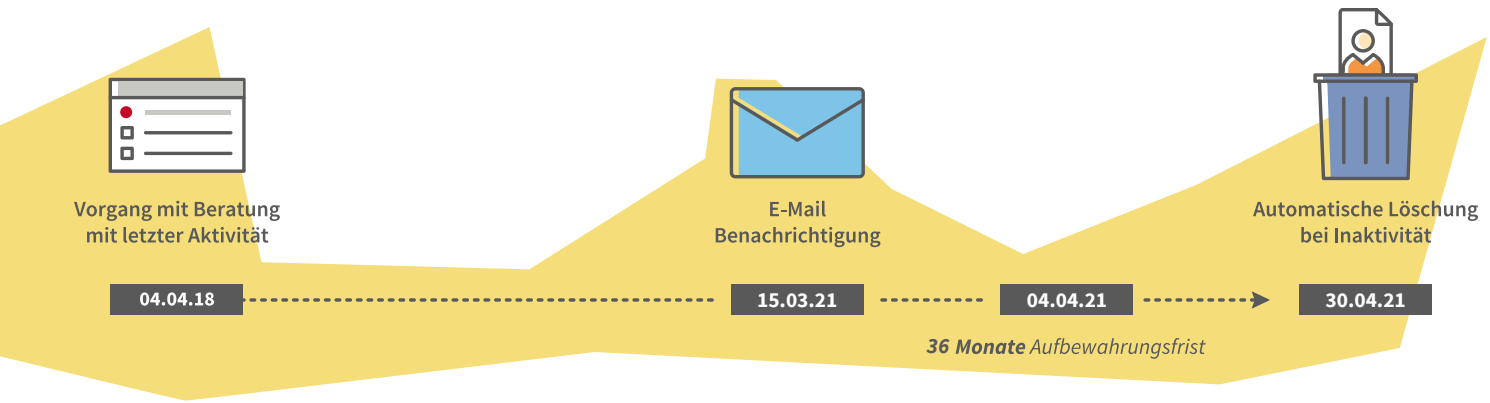
Löschprozess nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist

Kommunikation

EUROPACE möchte den Umgang mit zur Löschung markierten Vorgängen so einfach wie möglich gestalten. Eine regelmäßige Kommunikation hilft, den Überblick zu wahren. EUROPACE verschickt ca. sechs Wochen vor Ende der jeweiligen Aufbewahrungsfrist eine Hinweis-E-Mail an den Kundenbetreuer. Dabei wird die E-Mail in einem Zeitraum zwischen dem 10. und 15. des Monats versendet.

Die E-Mail enthält einen Link auf das Vorgangsmanagement. Ein automatisch gesetzter Filter unterstützt dabei, sofort alle Vorgänge aus Baufi Smart und Kredit Smart zu sehen, deren Aufbewahrungsfrist im nächsten Monat endet. Der Kundenbetreuer hat nun die Möglichkeit, die andauernde Beratung durch eine Aktivität am Vorgang zu protokollieren, indem er z.B. einen Finanzierungsvorschlag aushändigt oder einen Kommentar im Vorgang hinterlegt. Wird innerhalb der Aufbewahrungsfrist keine weitere Aktivität registriert, wird ein Vorgang, wie geplant, automatisch gelöscht.

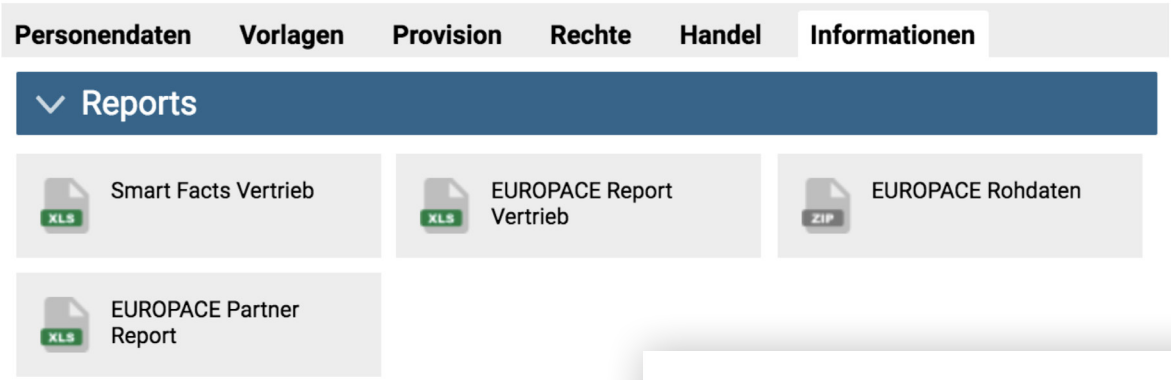
Erläuterung am Beispiel



Bei einem Vorgang mit Beratung wurde die letzte Beratungsaktivität bzw. Dateneingabe am 04.04.2018 registriert. Entsprechend der Aufbewahrungsfrist von zwölf Monaten endet die Frist am 04.04.2021. Die automatische Löschung ist für das Monatsende, den 30.04.2021, geplant. Ungefähr sechs Wochen vorher, also um den 15.03.2021, erhält der Kundenbetreuer eine E-Mail mit dem Hinweis, dass Vorgänge zur Löschung anstehen. Sofern keine weitere Aktivität erfolgt, wird der Vorgang am 30.04.2021 automatisch gelöscht.

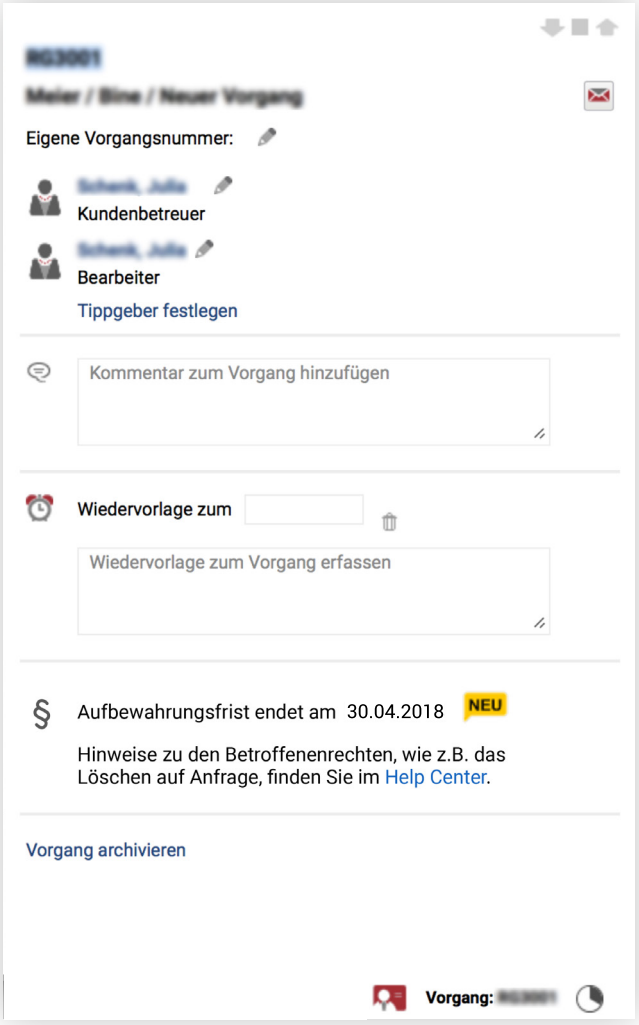
Benachrichtigung von Vertriebsorganisationen über zu löschende Vorgänge

Vertriebsorganisationen erhalten keine gesonderte E-Mail über anstehende Löschungen von Vorgängen. Um sicherzustellen, dass Vertriebsorganisationen nachvollziehen können, welche Vorgänge zur Löschung anstehen, wird das Reporting angepasst. Zukünftig wird es im Reporting *"EUROPACE Rohdaten" in der Datei "Vorgaenge_xxxxxx.csv."* eine separate Spalte geben, die für jeden Vorgang das vorgesehene automatische Löschdatum ausweist. Die Datei kann in den Einstellungen im Reiter *"Informationen"* im Bereich *"Reports"* mit einem Klick auf *"EUROPACE Rohdaten"* jederzeit heruntergeladen werden.



Anzeige der Aufbewahrungsfrist

Die Aufbewahrungsfrist eines Vorgangs wird in der Vorgangslasche angezeigt. Die Vorgangslasche kann direkt im Vorgang per Klick aufgeklappt werden. Im Vorgangsmanagement kann die Vorgangslasche mit einem Klick auf den gelisteten Vorgang an einer Vorgangsplakette geöffnet werden. Der Hinweistext *"Aufbewahrungsfrist endet am TT.MM.YYYY"* weist auf den Tag der geplanten Löschung hin. Sollte die Aufbewahrungsfrist noch nicht ermittelt sein, steht hier der Satz *"Aufbewahrungsfrist endet am bald verfügbar".*



Auswirkungen des automatischen Löschens

WICHTIG

Bitte beachten Sie: die Löschung ist endgültig und kann auch durch die EUROPACE-Administratoren nicht mehr rückgängig gemacht werden.

Ist eine Aufbewahrungsfrist abgelaufen, wird ein Vorgang automatisch gelöscht. Ist ein Vorgang aus EUROPACE gelöscht, kann dieser nicht mehr über die Suche gefunden werden. Außerdem ist der Vorgang nicht mehr im Vorgangsmanagement gelistet. Bei Aufruf des Links zu einem Vorgang gibt es eine Hinweismeldung, dass der Vorgang gelöscht wurde.

Die Vorgangsnummer des gelöschten Vorgangs bleibt erhalten. Im Reporting ist ein Vorgangseintrag zur Vorgangsnummer zu finden. Im Reporting sind die personenbezogenen Daten des Vorgangs selbstverständlich ebenfalls gelöscht. Der Vorgang existiert dort nur noch mit Rumpfdaten, die datenschutzrechtlich unbedenklich sind und bei denen kein Personenbezug mehr hergestellt werden kann.

Vorgänge, die vor dem 25. Mai 2018 angelegt wurden

Bei Vorgängen, die vor dem 25. Mai 2018 angelegt wurden, startet die Aufbewahrungsfrist entsprechend der Vorgangsart am 25. Mai 2018.

TIPP

Möchte ein Kundenbetreuer die anhaltende Beratung eines Classic Vorgangs nachweisen, hat er die Möglichkeit, den Vorgang nach EUROPACE zu importieren.

Vorgänge, die in **EUROPACE Classic** angelegt wurden

Vorgänge, die in EUROPACE classic angelegt wurden, sind ebenso von der DSGVO erfasst und werden wie EUROPACE Vorgänge behandelt. Somit unterliegen diese auch Aufbewahrungs- bzw. Löschfristen. Die Classic Vorgänge werden in die Vorgangsarten ”Vorgang mit Bearbeitung” und “Vorgang mit unterschriebenem Antrag” unterteilt (siehe Abschnitt Aufbewahrungsfristen).

Die Aufbewahrungsfrist der Classic Vorgänge startet am 25. Mai 2018. Ist eine Aufbewahrungsfrist abgelaufen, wird ein Vorgang automatisch gelöscht. Auf die automatische Löschung der Classic Vorgänge wird nicht explizit per E-Mail hingewiesen.

Möchte ein Kundenbetreuer die anhaltende Beratung nachweisen, hat er die Möglichkeit, den Vorgang in Baufi Smart oder Kredit Smart zu übertragen. Classic Vorgänge können über die Suchfunktion in EUROPACE gefunden und importiert werden. Bei einem Classic Vorgang mit Baufinanzierung kann die Funktion “nach Baufi Smart importieren” in der Suchmaske verwendet werden. Bei einem Classic Vorgang mit Ratenkredit wird die Funktion “nach Kredit Smart importieren” in der Suchmaske angezeigt.

Ausnahme: ING-DiBa Prolongation

ING-DiBa Prolongationen können bisher nur in Classic abgeschlossen werden. Die Aufbewahrungsfrist einer DiBa Prolongation beginnt mit jedem Statuswechsel neu, z.B. "Produzent ist ausgewählt" oder "Kunde hat unterschrieben". Sobald die Unterschrift erfolgt ist, gilt die Aufbewahrungsfrist entsprechend der Vorgangsart "Vorgang mit unterschriebenem Antrag".

Reporting

Die Vorgangsnummer des gelöschten Classic Vorgangs bleibt erhalten. Im Reporting ist ein Vorgangseintrag zur Vorgangsnummer zu finden. Im Reporting sind die personenbezogenen Daten des Vorgangs gelöscht. Der Vorgang existiert dort nur noch mit Rumpfdaten, die datenschutzrechtlich unbedenklich sind und bei denen kein Personenbezug mehr hergestellt werden kann.

03.
Betroffenenrechte

Was sind Betroffenenrechte?

Eine Person hat vor, während und nach der Datenverarbeitung zahlreiche Rechte. Der für die Datenverarbeitung Verantwortliche ist verpflichtet, der betroffenen Person die Ausübung Ihrer Rechte zu erleichtern. Das bedeutet, dass der Verantwortliche bestimmte Prozesse implementieren muss, um eine fristgerechte und korrekte Bearbeitung der Anträge der betroffenen Personen sicherzustellen.

Anforderungen der DSGVO

Die DSGVO räumt dem Betroffenen, d.h. dem Verbraucher, eine Reihe von Rechten ein (Artikel 15 ff). Für die Datenverarbeitung auf EUROPACE sind folgende Rechte besonders relevant:

- Recht auf Datenlöschung
- Recht auf Datenportabilität
- Recht auf Datenauskunft
- Recht auf Berichtigung

WICHTIG

Bitte beachten Sie, dass wir in den folgenden Abschnitten lediglich Auskunft über die Prozesse geben können, die die Verarbeitung auf EUROPACE betreffen.

An wen kann sich der Verbraucher wenden?

In der Praxis wird sich der Verbraucher vermutlich meistens an den Kundenbetreuer mit seinem Anliegen wenden, der ihm im Rahmen der Finanzierungsanfrage zur Seite stand. Sollte sich der Verbraucher direkt an die Europace Plattform wenden, ist es nicht möglich, die Identität und Legitimation des Verbrauchers ohne weiteres sicherzustellen. Ohne ausreichende Identitätsprüfung bestünde die Gefahr, dass einem Unberechtigten Informationen über Kunden mitgeteilt oder weiterhin benötigte Daten gelöscht werden. Daher wird der Verbraucher an den Kundenbetreuer verwiesen, da dieser die Identität am sichersten und effizientesten klären kann.

Wendet sich ein Produktanbieter an die Europace Plattform, weil ein Verbraucher diesem gegenüber seine Betroffenenrechte geltend macht und sollen auch in EUROPACE gespeicherte Daten beauskunftet, gelöscht oder herausgegeben werden, gilt die gleiche Vorgehensweise.

TIPP

Bitte prüfen Sie, ob neben EUROPACE evtl. weitere Systeme in Ihrer Vertriebseinheit und Vertriebsorganisation betroffen sind.

TIPP

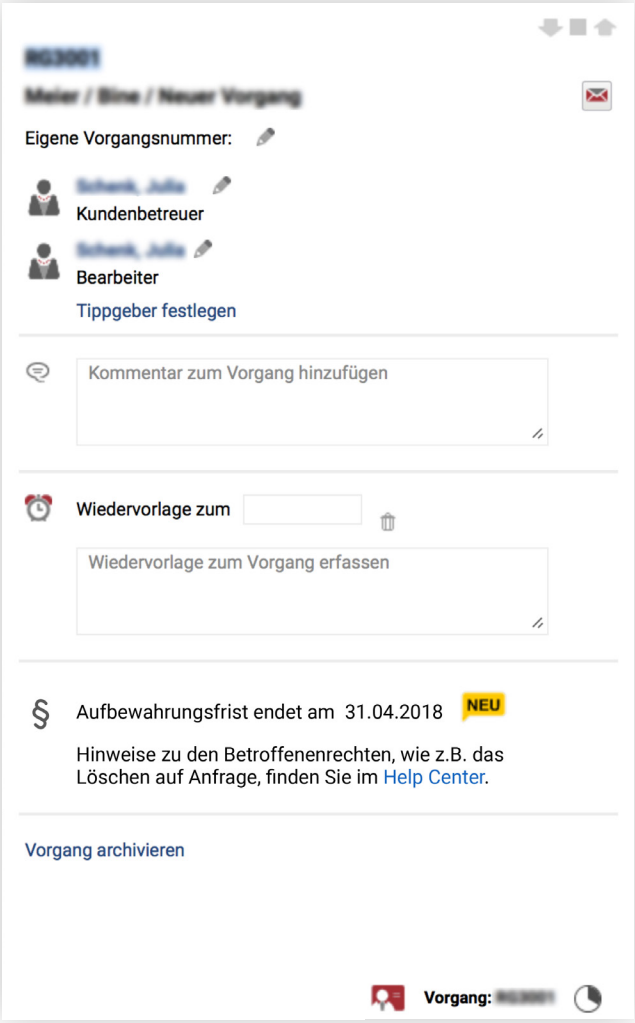
Bitte vermeiden Sie die Nennung von personenbezogenen Daten in der E-Mail Kommunikation.

Löschen auf Anfrage

Ein Verbraucher möchte, dass seine Daten gelöscht werden. Wenn ein Kundenbetreuer die Anfrage eines Verbrauchers auf Löschung erhält, bitten wir diesen sich - ggf. nach erfolgter Identitätsprüfung des Verbrauchers - an den Ansprechpartner seiner Vertriebsorganisation zu wenden. Der Ansprechpartner der Vertriebsorganisation, z.B. der 1st Level Support, kann diese Anfrage mit Vorgangsnummer an den Helpdesk von EUROPACE weiterleiten.

Vorgang in BaufiSmart: helpdesk@europace2.de
Vorgang in KreditSmart: kredit.helpdesk@europace2.de

Der Helpdesk prüft, ob betroffene Vorgänge einen unterschriebenen Antrag enthalten. Sollte ein unterschriebener Vertrag vorliegen, kann der Vorgang nicht gelöscht werden, da er die Grundlage eines Rechtsgeschäfts darstellt, ggf. Provisionen ausgezahlt wurden und gesetzliche Aufbewahrungsfristen gelten. Der Kundenbetreuer wird auf die Aufbewahrungsfristen dieser Vorgangsart hingewiesen (siehe Automatische Datenlöschung). Enthält der Vorgang keinen unterschriebenen Antrag, wird eine manuelle Löschung initiiert. Für Vorgänge die manuell gelöscht werden, gelten dieselben Auswirkungen wie für Vorgänge, die automatisch gelöscht wurden. Die erfolgreiche Bearbeitung der Anfrage wird mit einer E-Mail aus dem Helpdesk bestätigt.



Hinweis im Vorgang
In der Vorgangslasche wird es einen Hinweis geben, der auf einen Artikel im Help Center verlinkt. Im Help Center Artikel wird erklärt, was zu tun ist, wenn der Verbraucher eine Löschung seiner Daten wünscht.

Datenportabilität

Ein Verbraucher möchte seine Daten als Datei ausgehändigt bekommen, um diese in ein anderes System zu übertragen. Wenn ein Kundenbetreuer die Anfrage eines Verbrauchers nach Datenportabilität erhält, bitten wir diesen - nach erfolgter Identitätsprüfung des Verbrauchers - sich an den Ansprechpartner seiner Vertriebsorganisation zu wenden. Der Ansprechpartner der Vertriebsorganisation, z.B. der 1st Level Support, kann diese Anfrage mit der Vorgangsnummer an den Helpdesk von EUROPACE weiterleiten.

Vorgang in BaufiSmart: helpdesk@europace2.de
Vorgang in KreditSmart: kredit.helpdesk@europace2.de

Der Helpdesk wird der Anfrage nachgehen und erstellt je Vorgang eine Datei im JSON Format, die direkt im Vorgang hochladen wird. Der Kundenbetreuer kann die Datei herunterladen und ggf. dem Verbraucher aushändigen. Das Hochladen der Datei erzeugt wie gewohnt einen Ereigniseintrag im Vorgang, sodass der Kundenbetreuer, sofern die Benachrichtigungen aktiviert sind, informiert wird. Zudem wird die erfolgreiche Bearbeitung der Anfrage mit einer E-Mail aus dem Helpdesk bestätigt.

Datenauskunft

Ein Verbraucher möchte seine Daten als übersichtliches Dokument erhalten, um zu erfahren, welche Daten in welcher Form gespeichert sind. Wenn ein Kundenbetreuer die Anfrage eines Verbrauchers auf Datenauskunft erhält, bitten wir diesen - nach erfolgter Identitätsprüfung des Verbrauchers - sich an den Ansprechpartner seiner Vertriebsorganisation zu wenden. Der Ansprechpartner der Vertriebsorganisation, z.B. der 1st Level Support, kann diese Anfrage mit der Vorgangsnummer an den Helpdesk von EUROPACE weiterleiten.

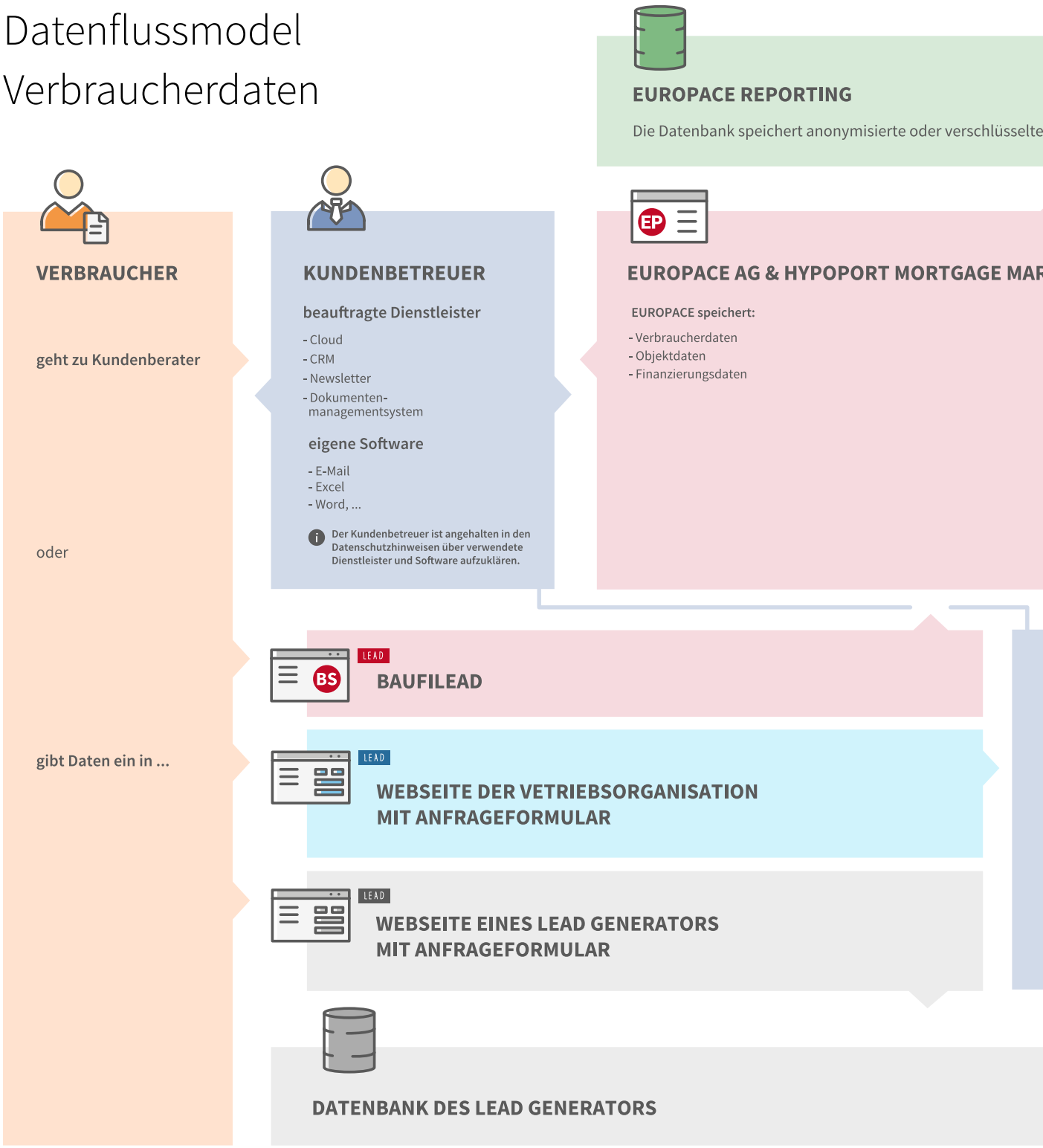
Vorgang in BaufiSmart: helpdesk@europace2.de
Vorgang in Kredit Smart: kredit.helpdesk@europace2.de

Der Helpdesk wird der Anfrage nachgehen und eine ausführliche Datenauskunft in Bezug auf die personenbezogenen Daten des Verbrauchers im PDF-Format erstellen und diese direkt im Vorgang hochladen. Der Kundenbetreuer kann diese herunterladen und dem Verbraucher aushändigen. Das Hochladen der Datei erzeugt wie gewohnt einen Ereigniseintrag im Vorgang, sodass der Kundenbetreuer informiert wird, sofern die Benachrichtigungen aktiviert sind. Zudem wird die erfolgreiche Bearbeitung der Anfrage mit einer E-Mail aus dem Helpdesk bestätigt.

Berichtigung von Daten

Ein Verbraucher möchte seine Daten anpassen, da sich diese zum letzten Zeitpunkt der Eingabe geändert haben. Wenn ein Verbraucher die Berichtigung seiner Daten verlangt (z.B. Adressänderung), kann dieses Anliegen grundsätzlich unproblematisch direkt durch den Kundenbetreuer im Datensatz umgesetzt werden.

Datenflussmodel Verbraucherdaten



Das Datenflussmodel zeigt den Fluss von Verbraucherdaten im Rahmen der Beratung mit EUROPACE. Der Verbraucher hat zwei Möglichkeiten sein Interesse an einer Finanzierung zu bekunden. Entweder er gibt seine persönlichen Daten an den Kundenberater weiter oder er gibt diese in eine Webseite ein und erstellt somit einen Lead.

Erhebt der Kundenberater die Daten eines Verbrauchers, so steht er in der Pflicht den Verbraucher über die Datenverarbeitung mit Hilfe der Datenschutzhinweise zuvor aufzuklären. Die Datenschutzhinweise können in EUROPACE gepflegt werden und sollten über Partner der Datenverarbeitung sowie verwendete Software und beauftragte Dienstleister aufklären (siehe “Datenschutzhinweise”).

Daten.

RKET

SERVICEPARTNER DER PLATTFORM

u.a. vdp, HYP geo, Kontoprüf - Service
Liefert: u.a. Marktwert, Verifizierung, Grundbuchauszug

SERVICEPARTNER DER PRODUKTANBIETER

u.a. SCHUFA, HypService
Liefert: u.a. Rating

PRODUKTANBIETER

- **Darlehensanfrage**
  Liefert: Objektdaten
- **Ergebnisliste aktualisieren**
  Liefert: Finanzierungsvorschläge
- **Angebotsermittlung**
  Liefert: Verbraucherdaten, Finanzierungsdaten, Objektdaten
- **Anfrage**
  Liefert: Befürwortung oder Abweisung
- **Annahme**
  Liefert: Bestätigung

VERTRIEBSORGANISATION

beauftragte Dienstleister

- Cloud
- CRM
- Newsletter
- Dokumenten-managementsystem

eigene Software

- E-Mail
- Excel
- Word, ...

Die Vertriebsorganisation ist angehalten in den Datenschutzhinweisen über verwendete Dienstleister und Software aufzuklären.

Entscheidet sich der Verbraucher seine Daten über ein Anfrageformular einzugeben, wird ein Lead erstellt. Der Lead kann entweder über Baufi Lead, oder über die Vertriebsorganisation oder über einen Lead Generator nach EUROPACE importiert werden.

EUROPACE und die verwendete Datenbank unterscheiden in Verbraucherdaten, Objektdaten und Finanzierungsdaten. Je nach Aktivität des Kundenbetreuers im Frontend werden entsprechende Daten an Produktanbieter, deren Servicepartner oder Servicepartner von EUROPACE übermittelt. Für das EUROPACE Reporting werden grundsätzlich anonymisierte Daten verwendet. Sofern es der konkrete Reportingzweck erfordert, werden pseudonymisierte Daten verwendet. Hierbei werden die Daten unter einer gesonderten Kennung statt im Klartext verwendet.

Noch Fragen?

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren EUROPACE Ansprechpartner oder an datenschutz@europace.de.

EUROPACE

Klosterstraße 71
10179 Berlin

+49 (0) 30 420 86 1550
info@europace.de