

KUNDENINFORMATION ZUM DATENSCHUTZ



Arval Deutschland GmbH



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars.
We care about you.

Kundeninformation zum Datenschutz

der

Arval Deutschland GmbH

Bajuwarenring 5
82041 Oberhaching,
eingetragen beim Amtsgericht München unter HRB 132025
(nachfolgend Arval)

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist der BNP Paribas-Gruppe, zu der Arval Deutschland GmbH gehört, ein wichtiges Anliegen. Im Rahmen des Datenschutzes (und der Datenschutzrichtlinie der Gruppe) haben wir strenge datenschutzrechtliche Grundsätze definiert, die für die gesamte Gruppe gelten. Die Datenschutzrichtlinie der Gruppe steht auf der Website von BNP Paribas zum Download zur Verfügung.

Diese Kundeninformation zum Datenschutz enthält ausführliche Informationen über den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten durch Arval Deutschland GmbH („wir“).

Als Datenverantwortlicher tragen wir im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit die Verantwortung für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. In diesem Dokument informieren wir Sie darüber, welche personenbezogenen Daten wir über Sie verarbeiten, weshalb wir solche Daten verwenden und weitergeben, wie lange wir diese aufbewahren und welche Rechte Sie haben bzw. wie Sie Ihre Rechte ausüben können.

Wenn Sie sich für ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Dienstleistung interessieren, erhalten Sie gegebenenfalls zusätzliche Informationen.

1. WELCHE PERSONENBEZOGENEN DATEN VERWENDEN WIR?

Wir erheben personenbezogene Daten und verwenden diese, soweit es im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit erforderlich ist, um Ihnen ein hochwertiges, individuelles Produkt- und Dienstleistungsangebot zur Verfügung stellen zu können.

Zu den verschiedenen Arten von personenbezogenen Daten, die erhoben werden können, zählen unter anderem:

- **Identitätsinformationen** (z.B. Name, Personalausweis oder Reisepass, Führerschein, Nationalität, Geburtsort und Geburtsdatum, Geschlecht, Lichtbild, IP-Adresse);
- **Kontaktinformationen** (z.B. Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer);
- **Informationen zur familiären Situation** (z.B. Familienstand, Anzahl der Kinder);
- **Steuerinformationen** (z.B. Steueridentifikationsnummer, Steuerstatus);
- **Informationen zu Ausbildung und Beruf** (z.B. Bildungsstand, Berufstätigkeit, Name des Arbeitgebers, Verdienst usw.);
- **Bank-, Finanz- und Transaktionsdaten** (z.B. Bankverbindung, Kreditkartennummer, Geldüberweisungen, Vermögen, mitgeteiltes Anlegerprofil, Kredithistorie, Schuldenstand und Ausgaben);
- **Informationen zum Leasingvertrag** (z.B. Kundennummer, Vertragsnummer, amtliches Kennzeichen des Kraftfahrzeuges);



- **Informationen zu Versicherungsangelegenheiten** (z.B. Schadenhistorie inklusive Schadenzahlungen und Gutachten, Informationen über Personenschäden);
- **Daten zu Ihren Gewohnheiten und Präferenzen** (Daten zur Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen in Bezug auf unsere Produkte und Services, insbesondere Finanz- und Transaktionsdaten);
- **Daten zur Interaktion zwischen Ihnen und uns** (Kontakt mit unseren Niederlassungen [Kontaktberichte], Besuch unserer Websites, Nutzung unserer Apps und unserer Social-Media-Seiten, persönliche Begegnungen, Chat-Kontakt, E-Mail-Verkehr, Befragungen, Telefongespräche);
- **Videoüberwachungsdaten** (einschließlich Aufnahmen von Überwachungskameras) und Geolokationsdaten (Anzeigen von Standorten zur Identifizierung des Standorts von Dienstleistungslieferanten zu Ihrer Unterstützung oder zur Erbringung spezifischer Dienstleistungen wie Car-Sharing);
- **Erforderliche Daten zur Vermeidung einer Überschuldungssituation**

Je nach gewähltem Produkt bzw. Service holen wir biometrische Daten: z.B. Fingerabdruck, Stimm- oder Gesichtsmuster, die zu Identifizierungs- und Sicherheitszwecken verwendet werden können, ein, wenn Sie dem zuvor ausdrücklich zugestimmt haben.

Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten bzw. Ordnungswidrigkeiten im Zusammenhang mit Bußgeldern für Verkehrsdelikte im Rahmen der Dienstleistung „Strafzettelmanagement“ verarbeiten wir, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Personenbezogene Daten zur rassischen oder ethnischen Herkunft, zu politischen Überzeugungen, religiösen oder philosophischen Ansichten oder zur Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft sowie genetische Daten und Angaben zur sexuellen Neigung werden von uns grundsätzlich nicht verarbeitet, es sei denn, wir sind gesetzlich dazu verpflichtet.

Die von uns verwendeten Daten können entweder direkt von Ihnen zur Verfügung gestellt werden oder aus den folgenden Quellen stammen, um unsere Datenbanken zu überprüfen oder anzureichern:

- Von Behörden zur Verfügung gestellte Publikationen/Datenbanken (z.B. der Bundesanzeiger);
- Firmenkunden und/oder deren Niederlassungen/Tochterunternehmen (z.B. auch Ihr Arbeitgeber) oder Dienstleister von uns;
- Dritte wie Kreditauskunfteien und Pools zur Betrugsbekämpfung oder Datenbroker, die in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen herangezogen werden
- Websites/Social-Media-Seiten mit von Ihnen veröffentlichten Informationen (z.B. Ihre eigene Website oder Social-Media-Seite)
- Von Dritten öffentlich zugänglich gemachte Datenbanken.

2. SONDERFÄLLE DER EINHOLUNG PERSONENBEZOGENER DATEN EINSCHLIESSLICH EINER INDIREKTEN DATENERHEBUNG

In bestimmten Fällen holen wir personenbezogene Daten von Personen ein, zu denen wir eine direkte Beziehung haben, haben könnten oder hatten, und verwenden diese Daten gegebenenfalls. Hierzu gehören beispielsweise:

- Potenzielle Kunden.

Unter Umständen haben wir Informationen über Sie eingeholt, obwohl Sie keine direkte Beziehung zu uns unterhalten.

Dies kann etwa der Fall sein, wenn Ihr Arbeitgeber uns Informationen über Sie zur Verfügung gestellt hat oder wenn wir Ihre Kontaktdaten von einem unserer Kunden erhalten haben und Sie beispielsweise zu einem der folgenden Personenkreise zählen:



- Familienmitglieder;
- Mitantragsteller, Bürge;
- Gesetzliche Vertreter (Bevollmächtigte);
- Begünstigte von Zahlungstransaktionen unserer Kunden;
- Begünstigte von Versicherungsverträgen oder Treuhändern;
- Vermieter;
- Wirtschaftlich Berechtigte;
- Schuldner von Kunden (beispielsweise in einem Insolvenzfall);
- Aktionäre;
- Vertreter juristischer Personen (beispielsweise von Kunden oder Dienstleistern);
- Mitarbeiter von Dienstleistern oder Handelspartnern.

3. WESHALB UND AUF WELCHER GRUNDLAGE VERWENDEN WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN?

a. Um unsere gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten zu erfüllen

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten, um verschiedenen gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten nachzukommen, darunter:

- Bank- und finanzrechtliche Bestimmungen, auf deren Grundlage wir:
 - Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, um Missbrauch und Betrug zu verhindern;
 - Transaktionen aufdecken, die von üblichen Mustern abweichen;
 - Ihr Kreditrisiko und Ihre Rückzahlungsfähigkeit ermitteln;
 - Risiken, denen wir möglicherweise ausgesetzt sind, überwachen und melden;
 - Telefongespräche, Chats, E-Mails etc. soweit erforderlich aufnehmen;
- Beantwortung einer offiziellen Anfrage einer zuständigen staatlichen Stelle oder Justizbehörde;
- Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung;
- Einhaltung von Sanktions- und Embargobestimmungen;
- Bekämpfung von Steuerhinterziehung und Erfüllung von steuerlichen Kontroll- und Mitteilungspflichten.

b. Um einen Vertrag mit Ihnen zu erfüllen oder auf Ihre Aufforderung hin bestimmte Maßnahmen zu ergreifen, bevor wir einen Vertrag abschließen

Für Sie als Fahrer bzw. auch als unser individueller Kunde verwenden wir Ihre persönlichen Daten, um unsere Verträge abzuschließen und durchzuführen, insbesondere um:

- zu bewerten, ob wir Ihnen ein Produkt oder eine Dienstleistung anbieten können und unter welchen Bedingungen;
- Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren;



- zu planen und zu verwalten: (I) Lieferung, Rückgabe, Wartung und Instandsetzung des Fahrzeuges (einschließlich Fahrzeugrückrufen von Herstellern), (II) weitere Dienstleistungen (z.B. Kraftstoff-/Tank- und ggf. Mautkarten) und (III) Verkauf des Fahrzeuges (als „Gebraucht“);
- Streitigkeiten beizulegen (z.B. bei Inkasso) und Sie zu unterstützen und Ihre Anfragen und
- Beschwerden (einschließlich der Bearbeitung von Versicherungsansprüchen) zu beantworten;
- Ihre Mobilität zu gewährleisten bzw. zu erleichtern, indem Sie z.B. mit unseren mobilen Anwendungen auf einfache Weise auf einige Dienste direkt über Ihr Smartphone zugreifen können;
- die Abrechnung, Fakturierung und Rückforderungen handzuhaben.

c. Um unsere berechtigten Interessen wahrzunehmen

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten, um unsere Produkte und Dienstleistungen zu vermarkten und zu entwickeln und dabei unser Risikomanagement zu optimieren und unsere gesetzlichen Rechte zu wahren. Dies beinhaltet unter anderem die folgenden Aktivitäten:

- Anfrage von Informationen von Auskunftsteilen in Bezug auf Ihre Bonität und Ihr Kreditausfallrisiko sowie Übermittlung von Daten an Auskunftsteile über Ihre vertraglichen Verpflichtungen und den Rückzahlungsstatus bei einem Kreditausfall;
- Erstellung von Transaktionsnachweisen;
- Betrugsprävention;
- Ausrollen von Präventionsmaßnahmen, z.B. Erstellung von Alarmen im Zusammenhang mit Gefahren aus dem Verkehrs- oder Straßenbereich;
- IT-Management einschließlich Infrastrukturmanagement (z.B. gemeinsame Plattformen) sowie Maßnahmen zur Gewährleistung der betrieblichen Kontinuität und IT-Sicherheit;
- Erstellung von individuellen statistischen Modellen, die auf der Analyse von Transaktionen basieren, um beispielsweise Ihr Fahrerprofil besser bestimmen zu können;
- Ausarbeitung von zusammengefassten Statistiken, Tests und Modellen für Forschung und Entwicklung, um das Risikomanagement unserer Unternehmensgruppe zu optimieren oder bestehende Produkte und Dienstleistungen zu verbessern bzw. neue Produkte und Dienstleistungen zu schaffen;
- Training unseres Personals mit Hilfe von Telefonaufzeichnungen in unseren Callcentern;
- Personalisierung unseres eigenen Angebots und des Angebots anderer Unternehmenseinheiten von BNP Paribas durch:
 - eine qualitative Verbesserung unserer Leasing-, Finanz- und Versicherungsprodukte und Fuhrparkdienstleistungen (Kundenzufriedenheitsumfragen eingeschlossen);
 - die Bewerbung von zu Ihrer Situation und zu Ihrem Profil passenden Produkten.

Dies kann erreicht werden durch:

- die Segmentierung unserer bestehenden und potenziellen Kunden;
- die Analyse Ihrer Gewohnheiten und Präferenzen auf den verschiedenen Kanälen (Besuch unserer Niederlassungen, E-Mails oder Nachrichten, Besuch unserer Website usw.);
- die Weitergabe Ihrer Daten an eine andere Unternehmenseinheit von BNP Paribas, wenn Sie Kunde dieser Unternehmenseinheit sind oder – insbesondere – wenn Sie dies werden möchten.



In Bezug auf die Mitarbeiter unserer Firmenkunden verarbeiten wir Daten, um:

- sie über unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren;
- zu planen und zu verwalten: (I) Lieferung, Rückgabe, Wartung und Instandsetzung des Fahrzeuges (einschließlich Fahrzeugrückrufen von Herstellern), (II) weitere Dienstleistungen (z.B. Kraftstoff-/Tank- und ggf. Mautkarten) und (III) Verkauf des Fahrzeuges (als „Gebraucht“);
- Streitigkeiten beizulegen (z.B. bei Inkasso) und sie zu unterstützen und ihre Anfragen und Beschwerden (einschließlich der Bearbeitung von Versicherungsansprüchen) zu beantworten;
- ihre Mobilität zu gewährleisten bzw. zu erleichtern, indem sie z.B. mit unseren mobilen Anwendungen auf einfache Weise auf einige Dienste direkt über ihr Smartphone zugreifen oder einen Pool von Fahrzeugen für das Car-Sharing verwenden können, um die Fahrzeugnutzungsrate zu erhöhen;
- In Bezug auf die Mitarbeiter unserer Firmenkunden verarbeiten wir Daten, um dem Verantwortlichen für die Verwaltung der Fahrzeugflotte Informationen zum Flottenstatus und zu Entwicklungen bereitzustellen (z.B. Berichte über Wartungen, Kraftstoffverbrauch, ggf. Mautkartennutzung);
- die Abrechnung, Fakturierung und Rückforderungen handzuhaben.

Möglicherweise werden Ihre Daten in anonymisierten Statistiken zusammengefasst, die professionellen Kunden angeboten werden können, um sie bei der Entwicklung ihrer Geschäftstätigkeit zu unterstützen. In diesem Fall werden Ihre persönlichen Daten niemals offengelegt und diejenigen, die diese anonymisierten Statistiken erhalten, können Ihre Identität nicht ermitteln.

d. Um Ihre Entscheidung zu respektieren, wenn wir Sie um Ihre Zustimmung zu einer bestimmten Datenverarbeitungsmaßnahme gebeten haben

In manchen Fällen benötigen wir zur Verarbeitung Ihrer Daten Ihre Zustimmung, z.B.:

- wenn die vorstehend genannten Zwecke zu einer automatisierten Entscheidungsfindung führen, die Rechtsfolgen erzeugt oder Sie erheblich beeinflusst. An diesem Punkt werden wir Sie gesondert über die Logik, die Bedeutung und die geplanten Folgen einer solchen Verarbeitung informieren;
- wenn wir für andere als die vorstehend genannten Zwecke weitere Datenverarbeitungsmaßnahmen ergreifen müssen, werden wir Sie entsprechend informieren und gegebenenfalls um Ihre Zustimmung bitten;
- zur Personalisierung des Angebots anderer BNP Paribas-Unternehmen durch Werbeprodukte oder Dienstleistungen, die mit Ihrer Situation und Ihrem Profil übereinstimmen und die wir erreichen durch
 - Segmentierung unserer Interessenten und Kunden;
 - Analyse Ihrer Gewohnheiten und Präferenzen auf den verschiedenen Kanälen (Besuche in unseren Niederlassungen, bei Vermittlern, Auskunfteien, E-Mails oder Nachrichten, Besuche auf unserer Website usw.);
 - Vergleich der Produkte oder Dienstleistungen, die Sie bereits erhalten oder nutzen mit anderen Daten, die wir von Ihnen verarbeiten;
- für die Schulung unserer Mitarbeiter durch die Aufzeichnung von eingehenden Anrufen in unseren Callcentern.

4. AN WEN GEBEN WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN WEITER?

Für die vorstehend genannten Zwecke erfolgt die Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten ausschließlich an die folgenden Stellen:

- Unternehmenseinheiten der BNP Paribas-Gruppe (damit Sie beispielsweise unser gesamtes Produkt- und Dienstleistungsangebot nutzen können);
- Dienstleister, die in unserem Auftrag tätig werden;
- Unabhängige Vertreter, Vermittler oder Broker sowie Bank- und Geschäftspartner, mit denen wir regelmäßige Beziehungen haben;
- Finanz- oder Justizbehörden, staatliche Stellen oder öffentliche Einrichtungen (nach Aufforderung und soweit gesetzlich zulässig);
- Angehörige bestimmter regulierter Berufe wie Rechtsanwälte, Notare oder Wirtschaftsprüfer;
- Auskunfteien.

5. ÜBERMITTLUNG PERSONENBEZOGENER DATEN IN LÄNDER AUSSERHALB DES EWR

Wenn internationale Datenübermittlungen in Länder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) vorgenommen werden und ein Nicht-EWR-Land nach Einschätzung der Europäischen Kommission ein angemessenes Maß an Datenschutz gewährleistet, kann die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten auf dieser Grundlage erfolgen.

Bei Übermittlungen in Nicht-EWR-Länder, deren Datenschutzniveau von der Europäischen Kommission nicht anerkannt wurde, werden wir gegebenenfalls eine entsprechende Ausnahme in Erwägung ziehen (wenn die Datenübermittlung beispielsweise erforderlich ist, um unseren Vertrag mit Ihnen zu erfüllen, um etwa eine internationale Zahlung vorzunehmen) oder eine der folgenden Maßnahmen ergreifen, um den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sicherzustellen:

- Verwendung von Standardvertragsklauseln, die von der Europäischen Kommission genehmigt wurden
- Formulierung von verbindlichen, unternehmensinternen Regeln.

Wenn Sie einen Ausdruck dieser Bestimmungen oder Informationen zu deren Verfügbarkeit benötigen, können Sie sich (wie in Abschnitt 9 beschrieben) schriftlich an uns wenden.

6. WIE LANGE BEWAHREN WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN AUF?

Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten mindestens für den nach geltendem Recht vorgeschriebenen Zeitraum auf. Eine längere Aufbewahrung ist möglich, soweit betriebliche Bedürfnisse wie eine ordnungsgemäße Kontoführung, das Management unserer Kundenbeziehungen, die Erfüllung gesetzlicher Ansprüche oder die Befolgung behördlicher Anordnungen dies erfordern. So werden die meisten Kundendaten beispielsweise für die Dauer des Vertragsverhältnisses und einen Zeitraum von elf Jahren nach Vertragsende aufbewahrt.

7. WELCHE RECHTE HABEN SIE UND WIE KÖNNEN SIE DIESE WAHRNEHMEN?

Nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen stehen Ihnen folgende Rechte zu:

- **Auskunft:** Sie können Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und eine Kopie dieser Daten anfordern.
- **Berichtigung:** Wenn Ihre personenbezogenen Daten Ihrer Ansicht nach falsch oder unvollständig sind, können Sie eine entsprechende Änderung dieser Daten verlangen.



- **Löschung:** Sie können verlangen, dass Ihre personenbezogenen Daten gelöscht werden, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist.
- **Einschränkung der Datenverarbeitung:** Sie können eine Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen.
- **Widerruf der Zustimmung zur Datenverarbeitung:** Wenn Sie einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zugestimmt haben, können Sie diese Zustimmung jederzeit widerrufen.
- **Datenübertragbarkeit:** Soweit rechtlich möglich, können Sie die uns zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten zurückfordern oder an einen Dritten übermitteln lassen, falls dies technisch machbar ist.
- **Automatisierte Entscheidungen:** Wenn eine Entscheidung zum Vertragsabschluss oder zur Vertragserfüllung nur in einem automatischen Prozess getroffen wurde und diese Entscheidung Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt, können Sie von uns eine nochmalige manuelle Überprüfung verlangen, nachdem Sie uns Ihren Standpunkt dargestellt und die manuelle Überprüfung beantragt haben. Im Fall einer solchen Entscheidung informieren wir Sie zudem separat über den Anlass sowie über die Tragweite und die angestrebten Auswirkungen einer derartigen Datenverarbeitung.

Sie haben das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im öffentlichen Interesse oder auf der Grundlage einer Interessensabwägung unter Verweis auf Ihre besondere Situation einzulegen, dies gilt auch für ein darauf gestütztes Profiling. Eine weitere Verarbeitung durch uns wird dann nur bei Nachweis von überwiegenden, zwingend schutzwürdigen Interessen erfolgen.

Zudem steht Ihnen das uneingeschränkte Recht zu, eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung zu untersagen und auch ein damit verbundenes Profiling abzulehnen.

Zur Geltendmachung dieser Rechte wenden Sie sich bitte per E-Mail an privacy@arval.de bzw. postalisch an Arval Deutschland GmbH, Bajuwarenring 5, 82041 Oberhaching. Bitte fügen Sie eine (eingescannte) Kopie Ihres Personalausweises bei.

Gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen haben Sie zusätzlich zur Wahrnehmung der vorstehenden Rechte die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde einzureichen.

8. WIE KÖNNEN SIE SICH ÜBER ÄNDERUNGEN DIESER KUNDENINFORMATION ZUM DATENSCHUTZ INFORMIEREN?

Vor dem Hintergrund eines ständigen technischen Wandels müssen wir die Hinweise unter Umständen in regelmäßigen Abständen aktualisieren.

Die jeweils aktuelle Fassung steht Ihnen online zur Verfügung. Über grundlegende Änderungen werden wir Sie auf unserer Website oder über die sonstigen üblichen Kommunikationskanäle informieren.

9. WIE ERREICHEN SIE UNS?

Bei Fragen zur Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß diesen Hinweisen wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten Bernhard Schneider per E-Mail an privacy@arval.de bzw. postalisch an Arval Deutschland GmbH, Bajuwarenring 5, 82041 Oberhaching, der Ihre Anfrage gerne beantworten wird.