



Wir steigern  
Ihre digitale Relevanz.

Sind Sie bereit?

<https://zentara.work>

# COMPLIANCE- RICHTLINIE 2019

V. 1.0, 07.05.2019



## INHALTSVERZEICHNIS

1.	Inhalt .....	2
2.	Gesetzestreue und Verantwortung .....	3
3.	Produktqualität und Sicherheit .....	3
4.	Wettbewerbsrecht und Kartellrecht.....	3
5.	Korruptionsprävention .....	5
6.	Beauftragung Dritter und Investitionsentscheidungen.....	6
7.	Spenden und Sponsorentätigkeiten .....	7
8.	Verbot von Insiderhandel und Insiderempfehlungen.....	7
9.	Korrektes Berichtswesen .....	8
10.	Geheimhaltung.....	8
11.	Datenschutz und -Sicherheit.....	8
12.	Interessenskonflikte .....	18
13.	Betriebliches Eigentum und Firmeneigentum .....	19
14.	Gesundheits-, Arbeit- und Umweltschutz .....	19
15.	Hilfestellung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	20
16.	Überwachung und Verfolgung von Verstößen .....	20



## 1. Inhalt

Die Einhaltung dieser Compliance-Richtlinie wird jährlich evaluiert und entsprechend aktualisiert. Carola Zentara behält sich arbeitsrechtliche Maßnahmen bei Verstößen gegen gesetzliche Vorschriften, interne Regelungen oder diese Compliance Richtlinie vor.

### Zweck dieses Dokuments

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) fordert ein Verfahren, das die Wirksamkeit der Maßnahmen zu Datenschutz und Datensicherheit regelmäßig überprüft, bewertet und evaluiert. Sie finden die Ergebnisse laufender Evaluierungen sowie Maßnahmen zur Umsetzung im Datenschutzkonzept.

Das Datenschutzkonzept 2018 wird u.a. ergänzt durch die hier aufgeführte Compliance-Richtlinie.

### Geschlechtsspezifische Bezeichnungen

Carola Zentara verpflichtet sich den Grundsätzen des Gender Mainstreaming. Wir legen großen Wert auf Diversität und Gleichbehandlung.

Geschlechtsspezifische Bezeichnungen werden entweder neutralisierend, in der Doppelbezeichnung (Splitting), im generischen maskulinem Plural oder abwechselnd verwendet. Auf Sichtbarmachungen via Binnen-I, Klammer oder Schrägstrich wird im Sinne einer besseren Lesbarkeit verzichtet.

### Document-History

Version	Datum	Autor(en)	Anmerkung
1.0	07.05.2018	Carola Zentara	erstellt

## 2. Gesetzestreue und Verantwortung

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind verpflichtet, die in ihrem Arbeitsumfeld geltenden Gesetze, Vorschriften sowie die internen Richtlinien einzuhalten. Gesetzesverstöße als auch Verstöße gegen interne Regelungen sind unbedingt zu vermeiden.

Carola Zentara erwartet von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie das Ansehen des Unternehmens in der Öffentlichkeit schützen und fördern. Bei privaten Meinungsäußerungen von Mitarbeitern in der Öffentlichkeit ist zu gewährleisten, dass nicht der Eindruck erweckt wird, es handle sich um Stellungnahmen des Unternehmens.

## 3. Produktqualität und Sicherheit

Ein Höchstmaß an Produktsicherheit erreichen wir durch ein optimales Qualitätsmanagementsystem und eine agile Produktentwicklungsstrategie.

Sämtliche gesetzlichen und internen Regeln zur Produktsicherheit sind als Ausdruck unserer umfassenden Produktverantwortung einzuhalten.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben im Falle einer IT-Attacke oder technischen Ausfall die Datenschutzbeauftragte bzw. in deren Vertretung einen fachkundigen Datenschutz-Mitarbeiter ohne Zögern über Sicherheitsbedenken zu informieren, sodass alles Notwendige zum Schutz unserer Kunden veranlasst werden kann.

## 4. Wettbewerbsrecht und Kartellrecht

Carola Zentara verfolgt ihre Unternehmensziele unter Beachtung der Regeln des freien und fairen Wettbewerbs. Daher ist die Einhaltung aller nationalen und internationalen gesetzlichen Vorgaben des Wettbewerbs- und Kartellrechts ein grundlegendes Prinzip unseres Handelns auf allen Unternehmensebenen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen sich an keinerlei kartellrechtsrechtswidrigen Verhaltensweisen beteiligen.

Das bedeutet im Einzelnen:

#### 4.1. Verhalten gegenüber dem Mitwettbewerb

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen mit Wettbewerbern keine kartellrechtswidrigen Vereinbarungen treffen oder ihr Verhalten im Markt mit Wettbewerbern abstimmen. Auch das einseitige Offenlegen von sensiblen bzw. strategischen Informationen gegenüber Wettbewerbern, wie etwa alle Arten von Preisinformationen (Nettopreise, Bruttopreise, Preislisten etc.), Preiserhöhungen, Kapazitäten, Auftragseingänge, künftige F&E-Vorhaben kann bereits zu einem Kartellrechtsverstoß führen.

Das Kartellrecht verbietet jede Beschränkung des Wettbewerbs, also alle Maßnahmen, die darauf gerichtet sind, die Risiken des freien und ungehinderten Wettbewerbs zu vermindern. Verboten sind beispielsweise die Abstimmung von Preisen, die Aufteilung von Märkten (nach Kunden oder Gebieten) sowie die Festlegung von Marktanteilen der einzelnen Wettbewerber.

#### 4.2. Verhalten gegenüber Lieferanten

Auch im Verhältnis gegenüber Kunden und Lieferanten sind Vereinbarungen, welche die wettbewerbliche Handlungsfreiheit einschränken, verboten. Dazu zählen insbesondere Beschränkungen der Freiheit von Kunden, Lieferbedingungen oder Preise selbstständig festzulegen. Auch bestimmte Formen von Alleinbelieferungspflichten, Beschränkungen des Kundenkreises, Ausschließlichkeitsbindungen, Wettbewerbsverbote oder Verwendungsbeschränkungen können unzulässig sein.

#### 4.3. Mitgliedschaften in Verbänden und Teilnahme an Branchentreffen

Die Mitgliedschaft in Verbänden und Unternehmensvereinigungen ist häufig sinnvoll, teilweise sogar unabdingbar. Gleiches gilt für die Teilnahme an Branchentreffen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen nur an solchen Veranstaltungen teilnehmen, die zulässige Zwecke verfolgen. Sollte es im Rahmen einer Veranstaltung zum unzulässigen Informationsaustausch zwischen anderen Unternehmen kommen, haben sich Mitarbeiter eindeutig von diesem Informationsaustausch zu distanzieren, indem sie dagegen protestieren, ihren Protest protokollieren lassen und die entsprechende Veranstaltung unverzüglich verlassen.

#### 4.4. Verhalten bei marktbeherrschender Stellung

Bei einer marktbeherrschenden Stellung sind die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere des Kartellrechts, einzuhalten.

Ein marktbeherrschendes Unternehmen verhält sich insbesondere dann kartellrechtswidrig, wenn es seine Marktmacht missbraucht. Ein solcher Missbrauch kann in einer sachlich nicht gerechtfertigten Ungleichbehandlung von Kunden, der Verweigerung der Belieferung oder der Gewährung von Treuerabatten liegen.

### 5. Korruptionsprävention

Carola Zentara bekennt sich bei geschäftlichen Transaktionen zu hohen ethischen Standards. Unlautere Verhaltensweisen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter und Geschäftspartner werden nicht geduldet.

#### 5.1. Keine Annahme oder Gewährung von unlauteren Vorteilen im Verhältnis zu Geschäftspartnern

Es dürfen keine unlauteren Vorteile gefordert, angenommen, angeboten oder gewährt werden.

Als Vorteil gelten jegliche Arten von Zuwendungen, auf die kein Anspruch besteht und welche die Lage des Begünstigten wirtschaftlich, rechtlich oder persönlich objektiv verbessern. Hierzu können nicht nur Bargeldzahlungen, sondern auch jede Art von

Geschenken, Einladungen zu Veranstaltungen und sonstige Vergünstigungen im privaten Bereich zählen.

Unlauter ist ein Vorteil dann, wenn unter Berücksichtigung sämtlicher im Einzelfall gegebenen Umstände und Verhältnisse, insbesondere der Anlass der Annahme bzw. Gewährung eines Vorteils sowie die persönliche Stellung des Begünstigten, nicht üblich und angemessen ist. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn ein Vorteil zur Beeinflussung von Geschäftsentscheidungen dienen soll.

Die Annahme oder Gewährung von Geschenken oder anderen vergleichbaren Vorteilen ist zulässig, sofern es sich um keine unlauteren Vorteile handelt sowie das Überlassen von Produkten für Produkttests.

Die Annahme oder das Aussprechen von Einladungen zu Geschäftsessen oder Veranstaltungen ist zulässig, sofern diese eindeutig geschäftlich geprägt sind und es sich um keine unlauteren Vorteile handelt.

## 6. Beauftragung Dritter und Investitionsentscheidungen

Bei der Beauftragung Dritter (zum Beispiel IT-Unternehmen, Druckcentren, Support-Unternehmen, Steuerberatungsunternehmen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf selbständiger Basis, Berater, Sponsoren, Vertreter oder andere Vermittler), die für Carola Zentara im Geschäftsverkehr tätig sind, muss dafür Sorge getragen werden, dass diese ihrerseits keine unlauteren Geschäftspraktiken an den Tag legen.

Dritte dürfen von Mitarbeitern insbesondere nicht zur Umgehung der oben genannten Regelungen genutzt werden.

### 6.1. Verhalten gegenüber Lieferanten

Lieferanten sind aufgrund sachlicher Erwägungen – etwa Preise, Qualität, Leistungsfähigkeit – auszuwählen. Die Beziehungen zu ihnen basieren auf Vertrauen und Ehrlichkeit. Angebote

werden fair und unvoreingenommen geprüft, persönliche und unsachliche Gründe bleiben bei der Entscheidungsfindung unberücksichtigt.

## 7. Spenden und Sponsorentätigkeiten

Spenden und Sponsorentätigkeiten müssen transparent und nachvollziehbar sein, sie dürfen nicht für unrechtmäßige Zwecke missbraucht werden. Insbesondere dürfen Dritten unter dem Deckmantel von Spenden und Sponsorentätigkeiten keine unlauteren Vorteile verschafft werden.

Grundsätzlich unzulässig sind Spenden an Einzelpersonen und auf private Konten.

Bei Sponsorentätigkeiten muss die Höhe der Leistungen in einem angemessenen Verhältnis zu den mit der Sponsorentätigkeit verbundenen Vorteilen, also insbesondere der erwarteten Werbewirkung, stehen.

## 8. Verbot von Insiderhandel und Insiderempfehlungen

Nationale Insidergesetze verbieten Personen, die über Insiderinformationen verfügen, die Weitergabe oder Nutzung von Insiderinformationen.

Insiderinformationen sind konkrete Informationen über nicht öffentlich bekannte geschäftliche Umstände oder Ereignisse, die geeignet sind, den Marktpreis zu beeinflussen.

Wer über Insiderinformationen verfügt, darf anderen diese Informationen weder unbefugt mitteilen oder zugänglich machen noch unter Verwendung solcher Informationen Geschäfte selbst einleiten, anderen empfehlen oder diese dazu verleiten.



## 9. Korrektes Berichtswesen

Jede Form der Unternehmenskommunikation, die zur Veröffentlichung bestimmt ist, muss gesetzeskonform sein und internationalen Standards genügen. Insbesondere für Geschäftsberichte sind die Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung und Bilanzierung einzuhalten, so dass Datenerfassungen und andere Aufzeichnungen stets vollständig, richtig sowie zeit- und systemgerecht sind.

## 10. Geheimhaltung

Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie alle sonstigen vertraulichen Informationen, von denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der Erfüllung ihrer Aufgaben Kenntnis erlangen, sind geheim zu halten. Solche Informationen sind vor dem Einblick Dritter und nicht beteiligter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in geeigneter Weise zu schützen. Dies gilt insbesondere für Informationen über Lieferanten, Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner und andere Dritte als auch für unternehmensinterne Informationen.

Die Verpflichtung zur Wahrung der Geheimhaltung gilt auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses fort.

## 11. Datenschutz und -Sicherheit

Der Schutz personenbezogener Daten sind für Carola Zentara wichtige Anliegen. Bei der Verwendung persönlicher Daten im Geschäftsverkehr ist der Schutz der Privatsphäre zu beachten und die Sicherheit aller Geschäftsdaten zu gewährleisten. Personenbezogene Daten sowie alle Geschäftsdaten sind durch geeignete technische Maßnahmen vor dem Zugriff Unberechtigter zu schützen.

Carola Zentara verpflichtet sich zur:

- **Datenverarbeitung nur mit Zweck:** Personenbezogene Daten werden nur bei Notwendigkeit verarbeitet. Es werden keine personenbezogenen Daten gesammelt und Profiling betrieben.

- **Prinzip der Datensparsamkeit:** Es dürfen nur jene personenbezogenen Daten erhoben werden, die für den Zweck unmittelbar erforderlich sind.

### 11.1. Zentara Lösch-Matrix

Grundsätzlich sind Bücher und Aufzeichnungen, die dazugehörigen Belege sowie die für die Abgabenerhebung bedeutsamen Geschäftspapiere und sonstigen Unterlagen im Original aufzubewahren. Nach Ablauf der Speicher- und Aufbewahrungspflichten sind die entsprechenden Dokumente zu löschen / zu vernichten.

	Ab Ende Vorgang	Ab Ende Beziehung
Frist	sofort	
	42 Tage	
	1 Jahr	ergänzende Stammdaten
	4 Jahre	
	5 Jahre	Kernstammdaten Zustellung
	7 Jahre	
	11 Jahre	Kernstammdaten CRM
	30 Jahre	Dienstzeugnis

■ Frist abgeleitet aus Gesetzen   
 ■ Frist abgeleitet aus Zertifizierung   
 ■ Frist frei festgelegt

### 11.2. Rollen und Bearbeitungsrechte

Die Einsicht und Bearbeitung von personenbezogenen Daten erfolgten im semantischen Vier-Augen-Prinzip:



- Die Datenschutzbeauftragte hat volle Berechtigung. Spezifische Anfragen, die die Auskunft aus dem Datensatz, Löschung oder Sperrung von User-Daten berühren, können ausschließlich über die Datenschutzbeauftragte erfolgen.
- Ein fachkundiger Datenschutz-Mitarbeiter, Administratoren und Externe haben nur beschränkte Berechtigungen. Dieser Personen tragen die Verantwortung für die sachkundige Bearbeitung schützenswerter Dateien.

User-Kategorie	Beschreibung	Rollen
Kunde	<b>Kunden und Partner</b> betroffene Personen	• Gast
Mitarbeiter	<b>Mitarbeiter</b> betroffene Personen	• Nutzer • Nutzer
Datenschutz-beauftragte	<b>Datenschutzbeauftragte</b> Zuständig für Datenschutz spezifische Anfragen, Überwachung von Löschfristen, Backup.	• Datenschutzbeauftragte • Administrator • Team-Administrator • Administrator
Fachkundiger Datenschutz-Mitarbeiter	<b>Mitarbeiter</b> Hat Zugriff auf schützenswerte Daten. Unterstützt bei der operativen Umsetzung der Compliance-Richtlinie.	• Datenschutz • Nutzer, Gruppe „Geschäftsdokumente“
Administrator Dritter	<b>Infrastrukturadministrator Cloud</b> Hat technischen Zugriff auf die Cloud Server. Zentraler Ansprechpartner hinsichtlich Verkehrssicherung.	(technischer Zugriff)
	<b>Infrastrukturadministrator easyname</b> Hat technischen Zugriff auf die Exchange Server. Zentraler Ansprechpartner hinsichtlich Verkehrssicherung.	(technischer Zugriff)
	<b>Infrastrukturadministrator Unterauftragnehmer Newsletter2Go</b> Hat technischen Zugriff auf die Newsletter2Go	(technischer Zugriff)

	Server.	
	<b>Applikationsadministrator Newsletter2Go</b> Hat technischen Zugriff auf die Newsletter2Go Server. Zentraler Ansprechpartner hinsichtlich Verkehrssicherung.	(technischer Zugriff)
Externe	<b>Infrastrukturadministrator Eventbrite</b> Hat technischen Zugriff auf die Bezahl-Server. Zentraler Ansprechpartner hinsichtlich Verkehrssicherung.	(technischer Zugriff)
	<b>Infrastrukturadministrator Envato</b> Hat technischen Zugriff auf die Bezahl-Server. Zentraler Ansprechpartner hinsichtlich Verkehrssicherung.	(technischer Zugriff)
	<b>Infrastrukturadministrator Digistore24</b> Hat technischen Zugriff auf die Bezahl-Server. Zentraler Ansprechpartner hinsichtlich Verkehrssicherung.	(technischer Zugriff)
	<b>Buchhaltung SNT Steuerberatungs GmbH</b> Hat inhaltlichen Zugriff auf Geschäftsdokumente.	•Buchhaltung

Webseite/E-Mail
  Geschäftsdokumente
  Newsletter
  Bezahlraten

### 11.3. Datenverarbeitung im CRM

Beauskunftung über Daten, nicht bei der betroffenen Person erhoben

Nicht bei der betroffenen Person erst-erhobene Daten sind bei der ersten Kontaktaufnahme oder spätestens binnen eines Monats mitzuteilen.

Die übermittelten Informationen entsprechen einer Beauskunftung (Verzeichnisauszug + Verzeichnisübersicht).

Betroffenen sind hiervon CRM Einträge, die durch einer „zuverlässige Veröffentlichung“ erstellt werden:

- Zuverlässige Veröffentlichung – Webseite / Publikation  
Xing, LinkedIn, Webseite des Unternehmens oder Publikation des Unternehmens



- Zuverlässige Veröffentlichung – Kontaktliste  
Teilnehmerliste einer B2B Veranstaltung, Ausschreibung, Direktempfehlung

Wurden zwischenzeitlich die Informationen für einen CRM Eintrag mittels Visitenkarten-Übergabe, E-Mail / Schriftverkehr oder persönliches Gespräch bestätigt, entfällt diese Informationspflicht.

### Beauskunftung über Daten, bei der betroffenen Person erhoben

Geschäftskontakte, die im CRM geführt werden, müssen über die Datenverwendung informiert werden. In der E-Mail Signatur ist daher ein Hinweis auf die CRM-Richtlinie zu führen.

Betroffenen sind hiervon CRM Einträge, die durch ein „berechtigtes Interesse“ erstellt werden:

- Berechtigtes Interesse – Visitenkarte  
Übergabe einer Visitenkarte zur Kontaktaufnahme
- Berechtigtes Interesse – E-Mail / Schriftverkehr  
E-Mail oder Schriftverkehr des Betroffenen zur Übermittlung der Daten
- Berechtigtes Interesse – persönliches Gespräch  
Persönliches Gespräch (Meeting, Telefonat) mit der betroffenen Person

## 11.4. Datenverarbeitung in einer Cloud

### Weitergabe an Dritte

Carola Zentara behandelt Geschäftsdokumente streng vertraulich. Diese werden niemals weitergegeben, außer es bestehen berechnigte Interessen Dritter.

### Archivierung von Geschäftsdokumenten

Die Archivierung von ergänzenden Stammdaten bzw. Kernstammdaten und damit in Verbindung stehenden Geschäftsdokumenten erfolgt:

- im Papier-Archiv, Handelskai 206/EG/Atelier, 1020 Wien, Österreich

- im gesondert geschützten Cloud-Ordner „Geschäftsdokumente“. Diese sind nur für berechnigte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abrufbar und bilden das digitale Archiv der Geschäftsdokumente.

## 11.5. Umgang mit E-Mails

### Signatur in Geschäfts-E-Mails

Die E-Mail Signatur hat für externe Geschäfts-E-Mails entsprechend der CI folgende Elemente zu beinhalten:

- Ansprechpartner
- Zentara Logo und Claim
- Absender, Funktion
- Kontaktdaten inkl. Anschrift des Unternehmens
- Firma, Rechtsformen, Firmensitz, Firmenbuchnummer, Firmenbuchgericht, UID
- Ablehnung des Empfangs von Zentara Geschäfts-E-Mails
- Hinweis auf CRM-Richtlinie

Vorname Nachname



Handelskai 206/EG/Atelier | 1020 Wien  
fon: +43 1 7200613 | +43 664 1908334  
[carola@zentara.work](mailto:carola@zentara.work) | <https://zentara.work>



” Steigern Sie Ihre digitale Relevanz “



Carola Zentara

Carola Zentara | Handelskai 206/EG/Atelier | 1020 Wien | Österreich  
[carola@zentara.work](mailto:carola@zentara.work) | <https://zentara.work> | +43 (1) 7200613  
UniCredit Bank Austria AG | IBAN: AT52 1200 0100 0906 3644

Firma:

Rechtsform:

Firmensitz:

Firmenbuchnummer:

Firmenbuchgericht:

UID:

**ABLEHNUNG DES EMPFANGS VON GESCHÄFTS-E-MAILS:**

Falls Sie keine Geschäfts-E-Mail erhalten möchten, können Sie sich jederzeit an [carola@zentara.work](mailto:carola@zentara.work) wenden. Bitte geben Sie in diesem Fall den zuständigen Empfänger der Geschäfts-Korrespondenz an.

**HINWEIS AUF CRM-RICHTLINIE:**

Geschäftskontakte werden im Customer Relation Managing System (CRM) erfasst. Sie finden alle Informationen hierzu in der [CRM-Richtlinie](#).

## Versand von personenbezogenen Daten

Datensätze personenbezogener Daten, personenbezogene Kontaktdaten und damit in Verbindung stehenden Geschäftsdokumente werden verschlüsselt oder Passwort geschützt versendet.

Die Daten werden wie folgt übergeben:

- **E-Mail**
  - a. PDF mit Handy-Signatur unterzeichnet in verschlüsseltem ZIP Ordner.
  - b. Eine zweite Nachricht, die das Passwort enthält.

## Versand von Massen und Serien E-Mails

Bei mehreren Empfängern werden diese im BCC-Feld aufgeführt, sodass die E-Mail-Adressen für weitere Empfänger nicht sichtbar sind.

Serien E-Mail dürfen maximal 50 Empfänger umfassen.

Die ECG Liste der RTR-GmbH unter [https://www.rtr.at/de/tk/TKKS\\_ECGEintrag](https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_ECGEintrag) für Personen, die von einem E-Mail-Empfang global ausgenommen werden möchten, ist zu beachten.

## Archivierung

Anhänge, welche Geschäftsdokumente beinhalten sowie die dazugehörige E-Mail sind zu archivieren.

## 11.6. Umgang mit Support-Anfragen

### Informationspflicht hinsichtlich datenschutzrechtlicher Aspekte

Die betroffene Person ist bei der (Direkt-)Erhebung von personenbezogenen Daten umfangreich über die datenschutzrechtlichen Aspekte der Datenverarbeitung zu informieren.

### Kommunikationsgeheimnis

Dem Kommunikationsgeheimnis unterliegen die Inhaltsdaten, die Verkehrsdaten und die Standortdaten. Das Kommunikationsgeheimnis erstreckt sich auch auf die Daten erfolgloser Verbindungsversuche.

Werden Nachrichten unbeabsichtigt empfangen, die für den Support nicht bestimmt sind, so dürfen der Inhalt der Nachrichten sowie die Tatsache ihres Empfanges weder aufgezeichnet noch Unbefugten mitgeteilt oder für irgendwelche Zwecke verwertet werden. Aufgezeichnete Nachrichten sind zu löschen oder auf andere Art zu vernichten.

### Verbot der Datennutzung für Werbezwecke

Die im Rahmen des Supports erhobenen Daten dürfen nicht zu Zwecken der Direktwerbung verwendet werden.

## 11.7. Antrag auf Löschung, Auskunft oder Berichtigung

Die Rechte auf Widerruf, Auskunft, Berichtigung und Einschränkung der Verarbeitung gelten nur für betroffene Personen und werden ausschließlich durch die Datenschutzbeauftragte bearbeitet.



Kontaktdaten aus Geschäfts-E-Mails zu geschäftsrelevanten Opportunities sind im CRM zu führen bzw. bei Änderung der erhaltenen Kontaktdaten im CRM entsprechend zu berichtigen.

Bei Widerruf zum Empfang von Geschäfts-E-Mails ist der alternative Empfänger im CRM zu führen und mit der Opportunity betraute Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unverzüglich zu informieren.

### Authentifizierung für Beauskunftung

- **Es ist eine E-Mail-Adresse hinterlegt**

Kommt die **Auskunftsanfrage von der hinterlegten E-Mail-Adresse**, so kann man problemlos direkt darauf antworten. Kommt die Auskunftsanfrage via E-Mail **von einer anderen E-Mail-Adresse** (oder per Post), werden die beauskunfteten Informationen an die hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet. An die betroffene Person wird folgender Hinweis gesendet:

„Wir haben eine Anfrage zu Ihren Daten von einer anderen E-Mail-Adresse aus erhalten. Wir haben aus Datenschutzgründen die Informationen an die in den Daten hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet. Bitte teilen Sie uns umgehend mit, falls diese Anfrage nicht von Ihnen stammt.“

Wird behauptet, dass die hinterlegte E-Mail Adresse nicht mehr erreichbar ist, muss auf eine Identitätsfeststellung per Ausweiskopie übergegangen werden.

- **Es ist keine E-Mail-Adresse, sondern nur eine Post-Adresse hinterlegt.**

Stimmen Absendername und Anschrift mit den hinterlegten Daten überein, kann die Auskunft per Post an die Post-Adresse gesendet werden.

Wird Carola Zentara aufgefordert, die Auskunft an eine andere Adresse als die hinterlegte Adresse zu senden, ist eine Identitätsfeststellung per Ausweiskopie notwendig.

- **Identitätsfeststellung per Ausweiskopie**

Wenn weder E-Mail noch Postadresse in den Daten hinterlegt sind, oder die obigen Methoden fehlgeschlagen sind, wird der Anfragende aufgefordert, eine Ausweiskopie beizubringen, egal ob die Anfrage per E-Mail oder postalisch erfolgte. Wenn in der

Folge keine Zweifel an der Echtheit der Ausweiskopie bestehen, kann die Auskunft erfolgen. Bei Zweifeln an der Echtheit (wenn z.B. die Qualität zu schlecht ist) wird eine weitere Kopie verlangt. Kann diese nicht beigebracht werden bzw. wird wieder die erste Kopie vorgelegt, wird von einem Betrugsversuch ausgegangen.

## Übermittlung von Auskünften

An die betroffene Person werden binnen 8 Wochen folgende Unterlagen gesendet:

- Verzeichnisübersicht (= Deckblatt)
- Auszug aus dem beantragten Verzeichnis

Die Daten werden wie folgt übergeben:

- **E-Mail**
  - a. PDF mit Handy-Signatur unterzeichnet in verschlüsseltem ZIP Ordner.
  - b. Eine zweite Nachricht, die das Passwort enthält.
- **Download** (Auskunft aus Archiv)
  - a. Vorab wird die betroffene Person über die anfallenden Kosten informiert.
  - b. Eine zweite Nachricht, die den Link zu den Unterlagen enthält (PDF mit Handy-Signatur unterzeichnet in verschlüsseltem ZIP Ordner).
  - c. Eine dritte Nachricht, die das Passwort enthält.
- **Postalisch** (Auskunft aus Archiv)
  - a. Vorab wird die betroffene Person über die anfallenden Kosten informiert.
  - b. Postbrief mit Datenträger, der die beantragten Unterlagen enthält.

## 11.8. Datenschutz-Kooperation

Entsprechend des Vertrags zur Auftragsdatenverarbeitung (AVV) dürfen Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des verantwortlichen Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken.

### Antrag Betroffener

Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien sind nach Auftragsende oder auf Verlangen des Auftraggebers herauszugeben oder zu löschen.

Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung, Löschung oder Auskunft an den Auftragnehmer, wird Carola Zentara die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Anfragen werden **unverzüglich, spätestens an dem auf den Tag des Eintreffens der Anfrage nachfolgenden Werktag**, an den Verantwortlichen weitergeleitet.

Carola Zentara unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten auf Weisung soweit vereinbart.

### Datenschutz-Vorfall

Wenn eine mögliche Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt wird, muss der Auftraggeber **unverzüglich, spätestens aber binnen 24 Stunden** ab Kenntnis des Auftragsverarbeiters vom relevanten Ereignis, informiert werden.

Der Meldung ist ein Auszug aus dem Verzeichnis „Verkehrssicherung“ anzuschließen.

### Kontaktadresse Datenschutzbeauftragte

Die E-Mail Kontaktadressen für den Datenschutz verantwortlicher Sachbearbeiter des Auftraggebers sind in den jeweiligen AVVs aufgeführt. Diese Information ist im CRM zu hinterlegen.

## 12. Interessenskonflikte

Die geschäftlichen Interessen von Carola Zentara und private Interessen sind strikt voneinander zu trennen. Situationen, in denen private Interessen, mit denen Carola Zentara in Konflikt gerät, sind zu vermeiden. Etwaige Interessenkonflikte, die sich aus der Tätigkeit

einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters ergeben, sind der Geschäftsführung bekannt zu geben.

Alle Geschäfte zwischen Carola Zentara einerseits und Mitarbeitern, sowie Mitarbeitern nahestehenden Personen, oder Mitarbeitern persönlich nahestehenden Unternehmen andererseits, haben branchenüblichen Standards zu entsprechen. Geschäfte bedürfen der Zustimmung der Geschäftsführung.

Auch bei Personalentscheidungen können sich Interessenkonflikte ergeben. Bei Entscheidungen in dieser Hinsicht ist zu gewährleisten, dass sie nicht von privaten Interessen oder persönlichen Beziehungen beeinflusst werden.

Keine Mitarbeiterin bzw. kein Mitarbeiter darf beruflichen Aktivitäten nachgehen, die den Interessen von Carola Zentara zuwiderlaufen. Dies schließt eine Tätigkeit für einen direkten Wettbewerber aus.

## 13. Betriebliches Eigentum und Firmeneigentum

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für den Erhalt und die sachgerechte Verwendung betrieblichen Eigentums verantwortlich. Eigentum von Carola Zentara darf nur im allgemein üblichen Umfang für private Zwecke genutzt werden und nur für berufliche Zwecke aus dem räumlichen Bereich des Unternehmens entfernt werden.

## 14. Gesundheits-, Arbeit- und Umweltschutz

Carola Zentara versteht es als zentrale Aufgabe, technischen Fortschritt im Einklang mit der Umwelt zu gestalten und Gefährdungen für Mensch und Umwelt zu vermeiden. Dies erfordert die Einhaltung aller geltenden gesundheits-, arbeits- und umweltschutzrelevanten Vorgaben.

## 15. Hilfestellung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Sollten im Zusammenhang mit den in dieser Compliance-Richtlinie angesprochenen Themen Auslegungsfragen oder Rechtsunsicherheiten bestehen, sowie im Fall der Beobachtung von Verstößen, können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich zur Klärung an die Geschäftsführung wenden.

Mitteilungen von Mitarbeitern werden vertraulich behandelt, sofern dies gewünscht wird.

Die aktuelle Fassung dieser Compliance-Richtlinie sowie das geltende Datenschutzkonzept können im zentara.work Intranet abgerufen werden.

## 16. Überwachung und Verfolgung von Verstößen

Bei der Einhaltung dieser Compliance-Richtlinie trägt die Geschäftsführung eine besondere Verantwortung. Sie haben in angemessener Weise sicherzustellen, dass in ihrem Verantwortungsbereich

- keine Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften, interne Richtlinien oder diese Compliance-Richtlinie geschehen, die durch ordnungsgemäße Erfüllung der Aufsichts- und Organisationspflichten verhindert oder erschwert werden hätten können, und
- etwaige Verstöße festgestellt, verfolgt und abgestellt werden.

Dies entbindet jedoch die Mitarbeiter nicht von ihrer eigenen Verantwortung.

Jede einzelne Mitarbeiterin bzw. jeder einzelne Mitarbeiter muss für ihr bzw. sein persönliches Verhalten einstehen.

Die Einhaltung dieser Compliance-Richtlinie wird jährlich evaluiert und entsprechend aktualisiert.

Carola Zentara behält sich arbeitsrechtliche Maßnahmen bei Verstößen gegen gesetzliche Vorschriften, interne Regelungen oder diese Compliance Richtlinie vor.