

# Datenschutzrichtlinie

**SIRVA respektiert Ihre Privatsphäre, und diese Datenschutzrichtlinie soll Sie darüber informieren, wie wir Ihre privaten, personenbezogenen Informationen schützen.**

## Eine Richtlinie

SIRVA hat eine globale Datenschutzrichtlinie für Verbraucher, die für die gesamte SIRVA-Unternehmensgruppe („SIRVA“) gilt. SIRVA verpflichtet sich zur Einhaltung aller örtlichen und weltweiten Datenschutzgesetze.

## Unter diese Richtlinie fallende Informationen

Unsere Richtlinie gilt für alle von uns erhaltenen nicht-öffentlichen, personenbezogenen Informationen, die verwendet werden können, um Sie zu identifizieren („personenbezogene Informationen“). In Abhängigkeit von den Dienstleistungen, die Sie erhalten sollen, kann dies viele verschiedene Informationen umfassen. Es könnte sich zum Beispiel um Ihren Namen und Ihre Adresse handeln (Immobilien- oder Umzugsdienste für Haushaltswaren); Ihre Sozialversicherungsnummer, Ihr Geburtsdatum oder andere Identifikationsnummern (Anträge oder Kontoeinrichtung); Bankinformationen (Hypothek- oder Ausgabenzahlungsdienste) und/oder Pass- oder Führerscheingaben (Visums- und Immigrationsdienste).

## Informationen zur Datenschutz-Grundverordnung

Wenn wir Ihnen laut Weisung eines Unternehmenskunden Dienstleistungen bereitstellen, liegt es in der Zuständigkeit des Kunden als Verantwortlicher, uns mitzuteilen, wie Ihre personenbezogenen Informationen verwendet und verarbeitet werden sollten. Im Rahmen der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union sind SIRVA und seine Unternehmensgruppe Auftragsverarbeiter, die personenbezogene Informationen und Anweisungen bezüglich der Verarbeitung dieser personenbezogenen Informationen von den Verantwortlichen erhalten. Wenn wir als Verantwortlicher handeln (d. h. wenn wir unabhängig feststellen, wie personenbezogene Informationen verarbeitet werden), verwalten wir Ihre personenbezogenen Informationen gemäß der von Ihnen gegebenen Einwilligung und gemäß den Bestimmungen dieser Richtlinie.

## Wie wir personenbezogene Informationen erheben

SIRVA stützt sich auf zahlreiche Informationsquellen, um Ihre Bedürfnisse besser zu verstehen und zu erfüllen. Wir erhalten personenbezogene Informationen über Sie eventuell von:

- Ihnen selbst, wenn Sie einen Antrag ausfüllen oder wenn Sie uns persönlich, per Telefon, per Post oder über unsere Websites kontaktieren;
- Ihren Transaktionen mit Unternehmen der SIRVA-Unternehmensgruppe;
- Kreditauskunfteien;
- Hypothekengesellschaften, Rechtstitelversicherungen, Sachverständigengesellschaften oder sonstigen Gesellschaften, die mit einem Finanzprodukt oder einer Finanzdienstleistung im Zusammenhang mit dem Verkauf oder Kauf Ihres Eigenheims verknüpft sind;
- Ihrem Arbeitgeber;
- Personen, die Sie befugt haben, Informationen bereitzustellen, und
- sonstigen Quellen im Zusammenhang mit der Bereitstellung eines Finanzprodukts oder einer Finanzdienstleistung.

Unabhängig von der Quelle verarbeitet SIRVA keine personenbezogenen Informationen ohne Ihre Einwilligung.

Obwohl wir keine personenbezogenen Informationen von Ihrem Browser erhalten, überwachen und speichern wir dennoch bestimmte Arten von Informationen über Besucher unserer Website, d. h. den verwendeten Browsertyp, das Land des Benutzers, ob er über eine Suchmaschine an uns verwiesen wurde, welche unserer Seiten er besucht hat und wie diese Seiten auf dem Computer des Benutzers funktionieren. Diese Informationen unterstützen SIRVA dabei, wenn es darum geht, Entscheidungen zur Verbesserung der Konzepte und Leistung unserer Websites und Rationalisierung unserer Prozesse zu treffen. Wenn Sie nicht möchten, dass diese Informationen überwacht werden, können Sie JavaScript deaktivieren. Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass die Websites eventuell nicht vollständig funktionsfähig sind, wenn diese Einstellungen deaktiviert werden.

Wir verwenden außerdem „Cookie“-Technologie zur Verbesserung Ihrer Erfahrung auf unserer Site. Weitere Einzelheiten über unsere Cookie-Richtlinie finden Sie auf unserer Website.

Wir sammeln wissentlich keine personenbezogenen Informationen von Kindern und werden derartige Informationen vernichten, wenn sie uns ohne ordnungsgemäße elterliche Einwilligung offengelegt werden.

### **Informationsweitergabe innerhalb der SIRVA-Unternehmensgruppe**

Um Ihnen eine breite Palette von möglicherweise benötigten Finanz-, Umsiedlungs- und Umzugsdienstleistungen anbieten zu können, verfolgt SIRVA einen integrierten Ansatz. Damit wir Ihnen umfassende Dienstleistungen zur Verfügung stellen können, die auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind, und Ihnen Empfehlungen zu verschiedenen von SIRVA angebotenen Dienstleistungen geben können, teilen wir personenbezogene Informationen eventuell innerhalb der SIRVA-Unternehmensgruppe.

### **Informationsweitergabe an nicht der SIRVA-Unternehmensgruppe angehörige Dritte**

Je nach Art der von Ihnen angeforderten Dienstleistungen arbeitet SIRVA eventuell mit Firmen oder Personen außerhalb der SIRVA-Unternehmensgruppe zusammen, um Ihnen diese Dienstleistungen bereitzustellen. SIRVA kann beispielsweise personenbezogene Informationen für folgende Zwecke weitergeben:

- Bereitstellung von Service und Support unserer Geschäftsaktivitäten im Allgemeinen und Support Ihres Kontos und der Ihnen bereitgestellten Dienstleistungen, u. a. von vorgeschlagenen oder tatsächlichen Finanzierungs- und Verbriefungsleistungen, Sekundärmarktverkäufen oder ähnlichen Transaktionen;
- Verarbeitung oder Verwaltung von Transaktionen oder Produkten im Zusammenhang mit einem von Ihnen angeforderten Produkt bzw. einer Transaktion;
- Datenspeicherung und -verarbeitung;
- zur Weiterleitung an Dritte, wenn Sie eine Offenlegung diesen Dritten gegenüber genehmigt haben;
- zur Weiterleitung an andere Lieferanten, mit denen wir Abkommen zum Anbieten von Dienstleistungen an Sie über oder mit SIRVA abgeschlossen haben, oder
- zur Weiterleitung an andere Lieferanten, mit denen wir gemeinsam Produkte oder Dienstleistungen vermarkten oder bereitstellen.

Wir können Ihre personenbezogenen Informationen auch an diese anderen Organisationen außerhalb der SIRVA-Unternehmensgruppe weitergeben, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist. Wir können beispielsweise personenbezogene Informationen für folgende Zwecke weitergeben:

- zum Schutz vor Betrug;
- als Antwort auf eine gerichtliche Vorladung oder
- als Antwort auf Anfragen von Gesetzesvollstreckungs- oder Aufsichtsbehörden.

Wir legen Ihre personenbezogenen Informationen nicht Dritten außerhalb von SIRVA offen, es sei denn, Sie haben uns eine entsprechende Genehmigung erteilt oder es ist in dieser Richtlinie vorgesehen oder gesetzlich erforderlich.

Wir unterhalten Abkommen mit unseren externen Lieferanten, durch die die Verwendung Ihrer personenbezogenen Informationen nur auf Zwecke beschränkt werden, die Sie mit der Bereitstellung der Informationen beabsichtigt haben. Diese Lieferanten sind dazu verpflichtet, unsere Standards und Verfahrensweisen im Hinblick auf Datenschutz im Rahmen unserer Abkommen mit ihnen einzuhalten.

### Zugang und Wahl

SIRVA gibt Ihnen angemessene Gelegenheit, auf Ihre eigenen personenbezogenen Informationen zuzugreifen, diese Informationen zu berichtigen, wenn sie falsch sind, oder sie gegebenenfalls löschen zu lassen – vorbehaltlich der nachstehend angeführten Ausnahmen. Angemessener Zugang bedeutet beispielsweise, dass Zugangsanfragen während der normalen Geschäftszeit zu stellen sind, dass Sie sich wie angefordert ausweisen und dass die Anzahl der Anfragen nicht exzessiv ist. Wenn Ihnen SIRVA zu irgendeinem Zeitpunkt den Zugang zu personenbezogenen Informationen verweigert, werden wir Ihnen die Gründe für die Verweigerung des Zugangs darlegen und Sie informieren, wie Sie weitere weitere Anträge stellen können. SIRVA behält sich beispielsweise das Recht vor, den Zugang zu Informationen zu verweigern, die im Zusammenhang mit Ermittlungen oder möglichen oder tatsächlichen Rechtsstreitigkeiten stehen, wenn die Belastungen oder Kosten für die Bereitstellung des Zugangs nicht im Verhältnis zu den Risiken für den Datenschutz einer Einzelperson stehen würden oder wenn die Rechte anderer Personen dadurch verletzt würden. Um Ihre Informationen zu aktualisieren, schicken Sie bitte eine Anfrage per E-Mail an [privacy.administrator@sirva.com](mailto:privacy.administrator@sirva.com), per Fax an die Nummer +1 (216) 606-7654 oder per Telefon an die Nummer +1 (216) 606-7912.

Sie haben das Recht, die Erlaubnis zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Informationen über die oben aufgeführten Kontaktdaten jederzeit zurückzuziehen. Wenn Sie Ihre Einwilligung zu dieser Datenschutzrichtlinie zurückziehen oder auf sonstige Weise die Bereitstellung von personenbezogenen Informationen ablehnen, kann sich dies auf Ihren Erhalt von Dienstleistungen auswirken.

### Datenintegrität und Sicherheit

SIRVA unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um die Genauigkeit von personenbezogenen Information zu wahren, wenn wir diese Informationen dazu verwenden, Dienstleistungen für Sie zu erbringen. SIRVA weiß Ihre Zusammenarbeit bei der Pflege und Aktualisierung von personenbezogenen Informationen zu schätzen und wird Ihre diesbezüglichen Anstrengungen unterstützen. SIRVA bewahrt personenbezogene Informationen so lange auf, wie es laut unserer Einschätzung für die Zwecke notwendig ist, für welche sie bei uns eingehen, oder in Übereinstimmung mit vertraglichen, buchhalterischen oder sonstigen rechtlichen Anforderungen.

Wir beschränken den Zugang zu personenbezogenen Informationen über Sie auf diejenigen Mitarbeiter, die diese Informationen zur Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen an Sie kennen müssen. Wir verkaufen Ihre personenbezogenen Informationen nicht.

Wir unterhalten physische, elektronische und verfahrenstechnische Sicherheitseinrichtungen zum Schutz Ihrer personenbezogenen Informationen. Wir beurteilen regelmäßig Sicherheitsstandards und -verfahren zum Schutz vor unbefugtem Zugang zu personenbezogenen Informationen.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Informationen auf Servern, die sich in verschiedenen Ländern befinden können, halten dabei aber stets diese Datenschutzrichtlinie und alle geltenden Datenschutzgesetze und -vorschriften ein.

Sie sollten Ihre eigenen personenbezogenen Informationen stets schützen, indem Sie die für den Zugang zu einem SIRVA-System benötigten Kennwörter schützen und nicht mehr benötigte Unterlagen sowie Berichte sicher entsorgen.

SIRVA benachrichtigt Aufsichts- und Gesetzesvollstreckungsbehörden in Übereinstimmung mit gesetzlichen Auflagen, um eventuell auftretende Probleme oder Sicherheitsverletzungen zu behandeln, und arbeitet mit ihnen zusammen.

## Durchsetzung

### A. Verifizierung

Es werden Mitarbeiterschulungen und interne Verfahren durchgeführt, damit SIRVA die Einhaltung seiner Datenschutzrichtlinie gewährleisten kann. SIRVA sieht regelmäßige interne Einhaltungüberprüfungen seiner Datenschutzpraktiken vor, und SIRVA hat ein Datenschutzbüro, das für die Implementierung und Einhaltung des Datenschutzes zuständig ist. Wenn Sie im Zusammenhang mit Datenschutzbedenken Hilfe benötigen, schicken Sie Ihre Kommentare bitte per E-Mail an [privacy.administrator@sirva.com](mailto:privacy.administrator@sirva.com), per Fax an die Nummer +1 (216) 606-7654 oder per Telefon an die Nummer +1 (216) 606-7912.

### B. Streitbeilegungsverfahren

SIRVA weiß, wie wichtig es ist, Ihnen die Gelegenheit zu geben, Beschwerden im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Informationen vorzubringen und zu lösen. Wenn Sie bei uns eine Beschwerde hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Informationen vorbringen und diese von SIRVA unternehmensintern nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wird, haben Sie zusätzlich zu all den Ihnen zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der „American Arbitration Association“ (Amerikanischer Schiedsgerichtsverband, „AAA“) auf der AAA-Website vorzubringen ([hier](#) zu finden) oder unabhängige alternative Streitbeilegungsdienste in Anspruch zu nehmen. Die American Arbitration Association („AAA“) ist auch unter folgender Adresse ansässig:

225 North Michigan Avenue, Suite 2527  
Chicago, Illinois 60601-7601 USA

Die AAA kann telefonisch unter +1 (312) 616-6560 oder per Fax unter +1 (312) 819-0404 erreicht werden.