frænk

Die Mobilfunk App

Allgemeiner Datenschutzhinweis

Allgemeines

Der Schutz deiner persönlichen Daten hat für fraenk einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Dich darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten dir zur Verfügung stehen.

„fraenk“ ist eine Marke der Telekom Deutschland GmbH. Die Marke „fraenk“ wird im Auftrag durch die congstar GmbH realisiert, einem Tochterunternehmen der Telekom Deutschland.

1. **Wo finde ich die Informationen, die für mich wichtig sind?**

Dieser Allgemeine Datenschutzhinweis gibt einen Überblick über die Punkte, die für die Verarbeitung deiner Daten durch fraenk gelten. Ergänzende Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung der Produkte der Marke fraenk, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen etc., erhältst du in den **spezifischen Datenschutzhinweisen für das jeweilige Produkt sowie die App und die Webseite** unter www.fraenk.de/datenschutz.

2. **Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeitet fraenk meine Daten?**

Wir verarbeiten deine Daten nach den Regeln der europäischen und der deutschen Datenschutzgesetze (die im Folgenden genannten Vorschriften sind solche der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung, kurz DSGVO, d.h. nur, soweit und solange:

- es für die **Erfüllung eines Vertrags** mit dir oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf deine Anfrage erfolgen, erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1b DSGVO) oder
- du eine entsprechende **Einwilligung** in die Verarbeitung erteilt hast (Art. 6 Abs. 1a DSGVO) oder
- die Verarbeitung zur Wahrung **berechtigter Interessen** von uns oder Dritten erforderlich ist, z.B. in folgenden Fällen: Geltendmachung von Ansprüchen, Verteidigung bei Rechtsstreitigkeiten; Erkennung und Beseitigung von Missbrauch; Verhinderung und Aufklärung von Straftaten; Gewährleistung des sicheren IT-Betriebs; Anpassung unseres Produkt- und Serviceangebotes sowie unserer Marketingkampagnen mittels analytischer und statistischer Verfahren; Befragung bei einzelnen Kundenkontakten; Consulting-Leistungen (Unternehmensberatungen); Entscheidung über die Aufnahme oder Änderung von Geschäftsbeziehungen sowie zur Verhinderung von Vertragsabschlüssen. Fraenk führt zur Verhinderung von Vertragsabschlüssen jeglicher Art eine Non Compliance List. Zweck ist es sicherzustellen, dass mit Personen, zu denen eine negative Vertragshistorie vorliegt, keine Vertragsabschlüsse möglich sind. In regelmäßigen Abständen werden diese Einträge geprüft (Art. 6 Abs. 1f DSGVO) oder
- aufgrund **rechtlicher Verpflichtung**, z.B. Aufbewahrung von Unterlagen für

handels- und steuerrechtliche Zwecke (Art. 6 Abs. 1c DSGVO), oder im öffentlichen Interesse (Art. 6 Abs. 1e DSGVO) oder

- die Weiterverarbeitung zu einem anderen Zweck (Art. 6 Abs. 4 DSGVO) erfolgt;
  - um Daten zu anonymisieren, so dass der Personenbezug entfällt;
  - um technische Analysen, Nutzungsauswertungen und Reichweitenmessungen durchführen zu können und so die Qualität unserer Services sicherzustellen und Strukturfehler in unseren Systemen im Kundenservice erkennen zu können. Die Verarbeitung erfolgt auf Basis bereits erhobener Informationen (ursprüngliche Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1b DSGVO), die zuvor pseudonymisiert wurden. Diese Informationen werden nach 3 Monaten gelöscht.

    Der Verarbeitung auf Grundlage des berechtigten Interesses (Art. 6 Abs.1f DSGVO) kannst du jederzeit widersprechen, siehe unter: „Welche Rechte habe ich?“

3. Welche Rechte habe ich?

Du hast das Recht,

a) **Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
b) die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
c) eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
d) einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen die sich aus deiner besonderen Situation ergeben (Art 21 Abs. 1 DSGVO), unter Angabe dieser Gründe jederzeit für die Zukunft zu **widersprechen**. Einer Datenverarbeitung für Zwecke der Direktwerbung kannst Du jederzeit ohne Angabe dieser Gründe widersprechen (Art. 21 Abs. 2, 3 DSGVO)
e) in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die **Löschung** von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder du deine Einwilligung gemäß oben (c) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (d) erklärt hast;
f) unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);
g) auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. du kannst deine Daten, die du uns bereitgestellt hast, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO;)
h) dich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** über die Datenverarbeitung zu beschweren (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit; im Übrigen: Landesbeauftragte für den

Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).

4. **Führt fraenk Risikoprüfungen durch und arbeitet mit Wirtschaftsauskunfteien und anderen Firmen zur Risikominimierung zusammen, z.B. der Schufa?**

fraenk führt vor Vertragsabschluss eine Risikoprüfung durch. Zweck ist, sich vor Zahlungsausfällen zu schützen. Zur Prüfung verwenden wir Daten zu deiner Person und Zahlungserfahrungen aus bestehenden Verträgen auch mit anderen Unternehmen des Telekom Konzerns. Dabei handelt es sich um Angaben wie Name, Adresse, Geburtsdatum, IBAN, E-Mail und Kundennummer, die Laufzeit deiner Verträge, deine Auftragshistorie, Zahlungsabwicklungen und Umsatzzahlen. Das Ergebnis der Risikoprüfung speichern wir für ein Jahr. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist Artikel 6 Abs. 1b DSGVO.

Zusätzliche Risikoprüfungen

Bei Verträgen mit nachträglicher Rechnungsstellung (Post-Paid) mittels Lastschrift oder Paypal arbeitet fraenk zusätzlich mit folgenden Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen zusammen: SCHUFA Holding AG; CRIF GmbH; EOS Deutscher InkassoDienst GmbH; KSP Kanzlei Dr. Seegers.

Sollten Informationen unseres Konzerns für die obig beschriebene interne Prüfung nicht ausreichen, holen wir auch Auskünfte von den genannten Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen ein. Dazu übermitteln wir an diese Namen, Adresse, Geburtsdatum und IBAN.

Mit der CRIF GmbH werden ferner sog. Positivdaten, d.h. Informationen zu ungestört laufenden Vertragsverhältnissen (Beantragung, Durchführung und Beendigung desselben) ausgetauscht. Diese Daten werden ausschließlich zum Zwecke der Betrugsprävention (z.B. Verhinderung von Bestellungen ohne Zahlungsabsicht oder Erkennung Identitätsdiebstahl) verwendet. Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA und der CRIF Bürgel findest du unter www.schufa.de/datenschutz bzw. www.crifbuergel.de/de/datenschutz

Ferner setzt fraenk das Risikomanagementverfahren „Device Ident“ auf Basis der für die Bestellung genutzten Endgeräte ein. Dieses Verfahren analysiert verdächtige Verhaltensmuster und Parameter eines Endgerätes im Rahmen der Betrugserkennung, ohne dabei personenbezogene Daten zu verwenden. Betrügerisch genutzte Geräte werden in diesem Fall der Firma Risk.Ident GmbH, Am Sandtorkai 50, 20457 Hamburg gemeldet. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist Artikel 6 Abs. 1f DSGVO.

5. **Wann und wie werden meine Daten für Zwecke der Werbung sowie zur Anpassung unseres Produkt- und Serviceangebotes verwendet?**

Wir verwenden deine personenbezogenen Daten aus deinem fraenk Vertrag nicht für Werbung oder zur Marktforschung.

Abweichende Regelungen gelten, wenn du online bist, also auf unseren Internet-Seiten surfst oder unsere App nutzt.

Informationen hierzu findest du in den Datenschutzhinweisen der fraenk Webseite bzw. der App.

6. **Wird bei der Verarbeitung meiner Daten künstliche Intelligenz (KI) eingesetzt?**

fraenk entwickelt und nutzt künstliche Intelligenz, um die mit dieser Technologie einhergehenden Vorteile zu nutzen. KI hilft uns zum Beispiel dabei, Prozesse zu vereinfachen und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Wir setzen KI verantwortungsbewusst ein und legen großen Wert darauf, dass der Einsatz von KI definierten ethischen Regeln folgt. Mit unserer selbstbindenden Leitlinie KI haben wir diesen Rahmen definiert. Insbesondere bei deinen Serviceanfragen möchten wir dich bestmöglich unterstützen. So stellen wir dir digitale Hilfe zur Verfügung, die deine Anliegen erkennt und erste Lösungen anbietet. Wenn du unseren Kundenservice anrufst, hilft eine automatische Erkennung von Themen schon während des Gesprächs dabei, dein Problem schnell und effizient zu lösen. Eine Audioaufzeichnung des Gesprächs findet dabei nicht statt, sofern du nicht ausdrücklich eingewilligt hast.

Damit diese technischen Unterstützungen im Service gut funktionieren, müssen wir die KI-Systeme trainieren und testen. Dazu verwenden wir anonymisierte Daten. Oder wir fragen dich explizit nach deiner Zustimmung.

Rechtsgrundlagen dieser Datenverarbeitungen sind Artikel 6 Absatz 1b und Artikel 6 Absatz 4 DSGVO.

7. **An wen gibt fraenk meine Daten weiter?**

An sogenannte Auftragsverarbeiter, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). fraenk bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz deiner Daten verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik, Druck.

An Kooperationspartner, die in eigener Verantwortung Leistungen für dich bzw. im Zusammenhang mit deinem Vertrag der Marke fraenk erbringen. Dies ist der Fall, wenn du Leistungen solcher Partner bei uns beauftragst, wenn du in die Einbindung des Partners einwilligst, oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.

Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln. Beispiel: Nach Vorlage eines Gerichtsbeschlusses sind wir gemäß § 101 Urheberrechtsgesetz verpflichtet, Inhabern von Urheber- und Leistungsschutzrechten Auskunft über Kunden zu geben, die urheberrechtlich geschützte Werke in Internet-Tauschbörsen angeboten haben sollen.

8. **Wo werden meine Daten verarbeitet?**

Deine Daten werden in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet.

Teilweise findet eine Verarbeitung deiner Daten auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, derzeit etwa: Speichern/Hosting von Kundendaten (ausgenommen Verkehrsdaten) durch Amazon Web Services EMEA SARL, Microsoft Irland Operations Ltd., Google Cloud EMEA Limited, Irland und Salesforce.com Germany GmbH in Europa. Lediglich Administratoren Zugriffe im Rahmen eines technischen Supports sind aus den USA möglich. Eine Verarbeitung deiner Daten in Drittstaaten erfolgt nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z. B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO. Im Übrigen gilt: Findet eine Datenverarbeitung in Drittstaaten statt, geschieht dies, soweit du hierin ausdrücklich eingewilligt haben oder es für unsere Leistungserbringung dir gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art.49 DSGVO).

Kontaktmanagement

fraenk setzt als System für das Kontaktmanagement mit Kunden das System Salesforce sowie die Dienste Salesforce Service Cloud & Salesforce Marketing Cloud des Anbieters salesforce.com Germany GmbH ein, um Kunden-Service Anfragen und die Kundenkommunikation per E-Mail schneller und effizienter bearbeiten zu können. salesforce.com kannst du wie folgt erreichen:

salesforce.com Germany GmbH
Erika-Mann-Str. 31
80636 München

Die Verarbeitung deiner Daten erfolgt hierbei gemäß dem Zweck deiner Kontaktaufnahme (Art. 6 Abs. 1b DSGVO zu Service-Anliegen und Art. 6 Abs. 1f DSGVO zu sonstigen Anliegen). Deine Daten werden durch Salesforce Shield verschlüsselt. Salesforce nutzt die verschlüsselten Daten nur zur technischen Verarbeitung und gibt sie nicht an Dritte weiter. Deine Daten (bspw. Name, Kontakt, E-Mail-Adresse, Adresse, Telefonnummer) werden unverändert (d.h. weder anonymisiert noch pseudonymisiert) zunächst mit einem standardisierten Verfahren verschlüsselt und im Anschluss in Europa und in den USA von Salesforce gespeichert. Im Verlauf der Bearbeitung von Anfragen kann es notwendig sein, dass weitere Daten erhoben werden. Informationen zum Datenschutz bei Salesforce erhältst du auch in der Datenschutzerklärung von Salesforce: www.salesforce.com/de/company/privacy/.

9. Umfragen – Deine Meinung

Deine Meinung ist für uns wichtig! Wir nutzen deine Daten, um dich zu Umfragen via App einzuladen. Uns interessieren deine Erfahrungen mit unseren Servicekanälen, Produkten oder generell deine Meinung zu unserer Marke. Die Datenverarbeitung erfolgt nur mit deiner Einwilligung (Art. 6 1a DSGVO). Zur Vorbereitung und Durchführung der Umfragen speichern wir deinen Namen, deine Emailadresse oder Telefonnummer für maximal 60 Tage nach Abschluss der

Umfrage. Im Zuge der Befragung selbst werden keine persönlichen Daten erhoben. Die Teilnahme an Umfragen ist freiwillig und kann jederzeit abgebrochen werden. In diesem Fall werden keine Daten gespeichert.

Für die Durchführung der Umfrage arbeiten wir mit dem Dienstleister Medallia Inc, 575 Martek St., Suite 1850, San Francisco, CA 94105 United States zusammen. Die Ergebnisse der Umfragen werden von Medallia an fraenk zurück übermittelt und pseudonymisiert ausgewertet. Informationen zum Datenschutz bei unserem Dienstleister Medallia erhältst du in der Datenschutzerklärung von Medallia: https://www.medallia.com/de/privacy-policy

10. Wo finde ich weitere Informationen zum Datenschutz bei fraenk?

Weitere Informationen erhältst du unter www.fraenk.de/datenschutz. Dort kannst du sämtliche Datenschutzhinweise einsehen und herunterladen.

11. Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei fraenk habe?

Datenverantwortliche ist die Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 149, 53227 Bonn. Bei Fragen kannst du dich an unseren Kundenservice wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Team Datenschutz fraenk, Postfach 1132, 61466 Kronberg oder per E-Mail an datenschutz@fraenk.de.

Stand: Juli 2025