

Datenschutzhinweise für Anrufe bei der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung, der Telefonzentrale der Generalzolldirektion und den Voicebot LinA

Inhaltsverzeichnis

Datenschutzhinweise für Anrufe bei der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung, der Telefonzentrale der Generalzolldirektion und den Voicebot LinA	1
Verantwortliche Stelle und Datenschutzbeauftragte	2
Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten	3
Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten beim Telefonat mit der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung und der Telefonzentrale der Generalzolldirektion	3
Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten im Voicebot	4
Speicherung von Daten bei der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung und der Telefonzentrale der Generalzolldirektion	4
Speicherung von Daten bei der Nutzung des Voicebot „LinA“	5
Kontaktmöglichkeit zum Zoll	6
Minderjährigenschutz	6
Rechte der betroffenen Personen	6
Recht auf Auskunft	6
Recht auf Berichtigung	7
Recht auf Löschung	7
Recht auf Einschränkung der Verarbeitung	7
Recht auf Widerspruch	7
Recht auf Beschwerde	8

Verantwortliche Stelle und Datenschutzbeauftragte

Verantwortliche Stelle und Herausgeber des Voicebot „LinA“ ist die Generalzolldirektion.

Generalzolldirektion
Am Propsthof 78 a
53121 Bonn

Als Bundesbehörde unterliegt die Zollverwaltung den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

Die Generalzolldirektion nimmt den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. In der folgenden Datenschutzerklärung informieren wir Sie darüber, welche Daten beim Telefonat mit der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung, der Telefonzentrale der Generalzolldirektion und dem Voicebot „LinA“ erhoben werden und wie wir die Daten der Anrufer schützen.

Im Zuge der Weiterentwicklung unseres Voicebot und der Implementierung neuer Technologien können Änderungen dieser Datenschutzerklärung erforderlich werden. Daher empfehlen wir Ihnen, sich unsere Datenschutzerklärung gelegentlich erneut durchzulesen.

Für Fragen in datenschutzrechtlichen Angelegenheiten sowie für weitere Informationen zur Datenschutzerklärung steht Ihnen die bzw. der Datenschutzbeauftragte der Generalzolldirektion zur Verfügung:

Die bzw. der Behördliche Datenschutzbeauftragte der Generalzolldirektion
Am Propsthof 78 a
53121 Bonn
Tel.: 0228 303-12200
E-Mail: datenschutz.gzd@zoll.bund.de

Wenn Sie sich unter Nennung Ihrer Kontaktdaten an unsere/ unseren Datenschutzbeauftragte wenden, werden wir diese vertraulich behandeln und grundsätzlich nur für die Beantwortung Ihrer Anfrage nutzen. Eine andere Nutzung und insbesondere eine Weitergabe Ihrer Kontaktdaten erfolgt ausschließlich dann, wenn Sie sich nach Rücksprache ausdrücklich damit einverstanden erklären.

Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten

Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten beim Telefonat mit der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung und der Telefonzentrale der Generalzolldirektion

Personenbezogene Daten sind Informationen, die einen unmittelbaren Bezug zu Ihrer Person herstellen, zum Beispiel Name, Adresse oder Telefonnummer. Diese Daten werden nur erhoben und abgefragt, wenn sie für die Auskunftserteilung notwendig sind und Sie uns diese Daten freiwillig mitteilen. So ist zum Beispiel für eine konkrete auf den persönlichen Steuerfall bezogene Auskunft zur Kraftfahrzeugsteuer eine eindeutige Authentifizierung Ihrer Person notwendig. Dafür werden folgende personenbezogene Daten von Ihnen abgefragt:

- vollständiger Name (Vor- und Nachname),
- eindeutige Kraftfahrzeugsteuernummer und
- amtliches Kennzeichen des Fahrzeuges zu dem konkreten Steuerfall

Alternativ, wenn die Kraftfahrzeugsteuernummer nicht vorliegt:

- vollständiger Name (Vor- und Nachname),
- Adresse,
- Geburtsdatum und ggf. -ort und
- amtliches Kennzeichen des Fahrzeuges zu dem konkreten Steuerfall.

Um Ihre steuerfallbezogenen Fragen zu beantworten, greifen wir auf Grundlage der Authentifizierung auf das Fachverfahren zu, in dem Ihr Steuerfall zur Kraftfahrzeugsteuer verwaltet wird. Im Falle der Reaktivierung Ihres SEPA-Mandates erfolgt eine Weiterverarbeitung Ihrer Daten im Fachverfahren für die Kraftfahrzeugsteuer.

Dasselbe gilt für Auskünfte bei Anfragen zur EORI – Nummer und der Verbrauchsteuernummer. Zum Abgleich bzw. Herausgabe der v. g. Nummern ist eine Authentifizierung Ihrer Person erforderlich.

Dafür werden von Ihnen die nachstehenden personenbezogenen Daten benötigt:

- vollständiger Name (Vor- und Nachname bzw. Name des Unternehmens),
- Steuernummer,
- ggf. Telefonnummer.

Eine telefonische Herausgabe der EORI – Nummer/ Verbrauchsteuernummer an Dritte (z.B. Speditionen) ist nicht möglich. Hierfür ist die Anfrage schriftlich oder per E-Mail mit Vertretungsvollmacht an die Zentrale Auskunft der Zollverwaltung zu stellen.

Ebenso werden bei Anwenderanfragen und technischen Problemen bei der Nutzung von Online – Anwendungen (z.B. Zoll – Portal) bei der Hotline des Service Desk Zoll ggf. personenbezogene Daten wie der Vor- und Nachname, die E – Mail Adresse oder EORI-Nummer benötigt.

Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten im Voicebot

Personenbezogene Daten sind Informationen, die einen unmittelbaren Bezug zu Ihrer Person herstellen, zum Beispiel Name, Adresse oder Telefonnummer. Diese Daten erheben und speichern wir nur, wenn Sie uns diese freiwillig mitteilen, so zum Beispiel bei der Nutzung der Kontaktmöglichkeiten zum Zoll (siehe Abschnitt "Kontaktmöglichkeiten zum Zoll").

Unser Voicebot ist ein sprachbasiertes Dialogsystem, welches in Echtzeit arbeitet und allgemeine Anfragen rund um die Kraftfahrzeugsteuer über die Telefonie entgegennimmt, analysiert und beantwortet. Die Beantwortung erfolgt vollautomatisch auf Basis von Textanalyse und maschinellem Lernen. Die Angabe und Verarbeitung personenbezogener Daten ist für die Nutzung des Voicebot nicht notwendig und nicht erforderlich.

Speicherung von Daten bei der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung und der Telefonzentrale der Generalzolldirektion

Telefongespräche werden weder bei der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung noch bei der Telefonzentrale der Generalzolldirektion aufgezeichnet und/oder mitgehört.

Für die Funktion des Telekommunikationssystems, welches vom Rechenzentrum unseres IT-Dienstleisters Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) zur Verfügung gestellt und betreut wird, werden dynamische Gesprächsdaten zu Telefonaten und Anrufversuchen von den Systemen erhoben und gespeichert. Hierzu gehören:

- Rufnummer des Anrufenden
- Startzeitpunkt und Anrufdauer
- Ankommende und abgehende Gespräche

Der Zugriff auf die dynamischen Daten wird auf einen rückwirkenden Zeitraum von maximal 120 Tagen begrenzt. Anschließend werden diese Daten unwiderruflich gelöscht.

Speicherung von Daten bei der Nutzung des Voicebot „LinA“

Zur Optimierung und kontinuierlichen Verbesserung unseres Voicebot werden bei der Nutzung des Voicebot automatisiert auf den Servern unseres IT-Dienstleisters Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) in einer Protokolldatei Daten, die möglicherweise eine Identifizierung zulassen, für einen Zeitraum von **maximal vier Wochen gespeichert**. Dabei handelt es sich um folgende Angaben:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs
- Vollständiger in Text umgewandelter Gesprächsverlauf, den Sie mit dem Voicebot geführt haben

Der Gesprächsverlauf sowie der Nutzungszeitpunkt (Datum und Uhrzeit des Anrufs) werden in unregelmäßigen Abständen, spätestens jedoch **nach vier Wochen, gelöscht**, wobei bei der Nutzung keine personenbezogenen Daten abgefragt werden und diese für die Nutzung des Voicebot auch nicht erforderlich sind. Die erfassten Gesprächsverläufe dienen ausschließlich der kontinuierlichen Verbesserung des Voicebot.

Die Erfassung und Speicherung der Daten zur Bereitstellung des Voicebot ist für den Betrieb des Voicebot zwingend erforderlich.

Um der Erfassung und Speicherung eindeutig personenbezogener Daten, die Sie im Gesprächsverlauf angegeben haben, zu widersprechen oder zu löschen, ist eine Kontaktaufnahme zu uns erforderlich. Bitte teilen Sie uns bei der Kontaktaufnahme Ihre angegebenen personenbezogenen Daten mit, um eine anschließende Löschung vorzunehmen. Da der Voicebot die Angaben automatisch verarbeitet und keine personenbezogenen Daten abfragt, kann nur der Anrufer wissen, ob und welche personenbezogenen Daten erfasst wurden, und muss diese bei einer Kontaktaufnahme als Merkmal für die Ermittlung beistellen.

Die Telefonnummer wird von der weiterleitenden Telekommunikationsanlage maskiert und als „Anonym“ an den Voicebot weitergegeben. Die Maskierung der Telefonnummer ist nicht revidierbar. Die Telefonnummer wird somit nicht im Voicebot gespeichert.

Kontaktmöglichkeit zum Zoll

Für die Kontaktaufnahme mit dem Zoll für Anliegen im Zusammenhang mit der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung und/oder der Telefonzentrale der Generalzolldirektion und/oder dem Voicebot „LinA“ sowie datenschutzrechtlicher Belange bieten wir Ihnen die Möglichkeit, diese Anfragen per E-Mail zu stellen. Wir versichern Ihnen, dass Ihre dabei erhobenen Daten wie Anschrift oder E-Mail-Adresse ausschließlich für die Bearbeitung der Kontaktaufnahme, zum Zweck der Korrespondenz mit Ihnen beziehungsweise für den Versand von erbetenen Nachrichten genutzt werden. Ihre Kontaktdaten und Ihre Angaben unterliegen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, sodass diese Daten nicht unbefugt weitergegeben werden dürfen.

Dafür bieten wir Ihnen die folgende E-Mail-Adresse an:

datenschutz.gzd@zoll.bund.de

Es unterliegt Ihrer freien Entscheidung, ob und für welchen Zweck Sie Ihre persönlichen Daten dort angeben. Ihre Mitteilungen an den Zoll per E-Mail erfolgen unverschlüsselt.

Rechtsgrundlage für die vorübergehende Speicherung dieser Daten ist in allen Fällen Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO in Verbindung mit § 3 BDSG.

Die Aufbewahrung von Bürgeranfragen in elektronischer Form - wie auch in Papierform - erfolgt gemäß den geltenden Fristen der "Aufbewahrungsbestimmungen der Finanzverwaltung".

Minderjährigenschutz

Personen unter 18 Jahren sollten ohne Zustimmung der Eltern oder Erziehungsberechtigten keine personenbezogenen Daten an uns übermitteln. Wir fordern keine personenbezogenen Daten von Kindern und Jugendlichen an. Wissentlich sammeln wir solche Daten nicht und geben sie auch nicht an Dritte weiter.

Rechte der betroffenen Personen

Sie haben nach der Datenschutz-Grundverordnung verschiedene Rechte. Einzelheiten ergeben sich insbesondere aus Art. 15 bis 18 und 21 DSGVO.

Recht auf Auskunft

Sie können Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. In Ihrem Auskunftsantrag sollten Sie Ihr Anliegen präzisieren, um uns das Zusammenstellen

der erforderlichen Daten zu erleichtern. Die Auskünfte werden nach Art. 15 Abs. 5 DSGVO grundsätzlich unentgeltlich erteilt.

Recht auf Berichtigung

Sollten die Sie betreffenden Angaben nicht (mehr) zutreffend sein, können Sie deren Berichtigung verlangen. Sollten Ihre Daten unvollständig sein, können Sie deren Vervollständigung verlangen.

Recht auf Löschung

Recht auf Löschung - Telefonate mit der Zentralen Auskunft der Zollverwaltung und der Telefonzentrale der Generalzolldirektion betreffend

Sie können die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen. Ihr Anspruch auf Löschung hängt unter anderem davon ab, ob die Sie betreffenden Daten von uns zur Erfüllung unserer Aufgaben noch benötigt werden.

Recht auf Löschung – Telefonate mit dem Voicebot „LinA“ betreffend

Sie können die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen. Sollten Sie personenbezogene Daten im Gesprächsverlauf gegenüber dem Voicebot angegeben haben, richten Sie Ihre Anfrage zur Auffindung und Löschung dieser Daten bitte an:

chatbot.gzd@zoll.bund.de

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Sie haben das Recht, eine Einschränkung der Verarbeitung der Sie betreffenden Daten zu verlangen, wenn

- Sie die Richtigkeit der Daten bestreiten,
- die Verarbeitung Ihrer Daten unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen,
- Sie Ihre Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen nutzen müssen und wir diese nicht mehr benötigen oder
- Sie Widerspruch gemäß Art. 21 Abs. 1 DSGVO gegen die Verarbeitung eingelegt haben.

Recht auf Widerspruch

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit der Verarbeitung der Sie betreffenden Daten, die aufgrund von Artikel 6 Abs. 1 lit. e DSGVO erfolgt, zu widersprechen. Wir verarbeiten die Sie betreffenden personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn, es liegen zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung vor, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die

Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen unsererseits.

Recht auf Beschwerde

Wenn Sie der Auffassung sind, dass wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht in vollem Umfang nachgekommen sind, können Sie bei der bzw. dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Beschwerde einlegen.

Kontaktdaten

Die bzw. der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit

Graurheindorfer Str. 153

53117 Bonn

Telefon: +49 (0)228 997799-0

E-Mail: poststelle@bfdi.bund.de

De-Mail: poststelle@bfdi.de-mail.de