

Datenschutzerklärung des Schweizerischen Bankenombudsmann

Inhaltsverzeichnis

1.	WORUM GEHT ES IN DIESER DATENSCHUTZERKLÄRUNG?	1
2.	WER IST FÜR DIE BEARBEITUNG IHRER DATEN VERANTWORTLICH?	1
3.	WELCHE DATENKATEGORIEN BEARBEITEN WIR?	2
4.	ZU WELCHEN ZWECKEN BEARBEITEN WIR WELCHE IHRER DATEN?	2
5.	WOHER STAMMEN DIE DATEN?	4
6.	WEM GEBEN WIR IHRE DATEN BEKANNT?	4
7.	GELANGEN IHRE PERSONENDATEN AUCH INS AUSLAND?	5
8.	WELCHE RECHTE HABEN SIE?	6
9.	WIE WERDEN BEI UNSERER WEBSITE COOKIES UND ÄHNLICHE TECHNOLOGIEN EINGESETZT?	6
10.	KANN DIESE DATENSCHUTZERKLÄRUNG GEÄNDERT WERDEN?	7

1. WORUM GEHT ES IN DIESER DATENSCHUTZERKLÄRUNG?

Der **Schweizerische Bankenombudsman, Zürich** (der "**Ombudsman**"), (nachstehend auch "**wir**", "**uns**") beschafft und bearbeitet Personendaten, insbesondere Personendaten über anfragende und beschwerdeführende Personen ("**Anfragende**"), mit Anfragenden verbundene Personen, Vertragsparteien (z.B. Dienstleister, Lieferanten), Besucher unserer Website, Teilnehmer an Veranstaltungen, Banken und Finanzdienstleister und deren Organe bzw. für sie handelnden Personen ("**Finanzinstitut**") (nachstehend auch "**Sie**"). In dieser Datenschutzerklärung informieren wir über diese Datenbearbeitungen. Zusätzlich zu der vorliegenden Datenschutzerklärung können wir Sie über die Bearbeitung Ihrer Daten separat informieren (z.B. im Rahmen von Formularen oder Vertragsbedingungen).

Wenn Sie uns Daten über andere Personen (z.B. Familienmitglieder) bekanntgeben, gehen wir davon aus, dass Sie dazu befugt sind, diese Daten korrekt sind und Sie sichergestellt haben, dass diese Personen über diese Bekanntgabe informiert sind und die vorliegende Datenschutzerklärung kennen, soweit möglich bzw. soweit eine rechtliche Informationspflicht gilt.

2. WER IST FÜR DIE BEARBEITUNG IHRER DATEN VERANTWORTLICH?

Für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Bearbeitungen ist datenschutzrechtlich verantwortlich:

Schweizerischer Bankenombudsman
Bahnhofplatz 9
Postfach
8021 Zürich
Tel. Deutsch/English: +41 43 266 14 14
Tel. Français / Italiano: +41 21 311 29 83

3. WELCHE DATENKATEGORIEN BEARBEITEN WIR?

Wir bearbeiten verschiedene Kategorien von Personendaten von Ihnen. Die wichtigsten Kategorien sind die folgenden:

- **Stammdaten:** Das sind die allgemeinen Personendaten wie z.B. Name, Kontaktdaten, Daten zur Person, Kundenhistorie, Vollmachten, Ermächtigungsformulare sowie Informationen über ihre Beziehung zu uns (z.B. Anfragende, Finanzinstitute) sowie Informationen über Dritte (z.B. Kontaktpersonen).
- **Bankkundendaten:** Das sind Daten, welche uns von Anfragenden bzw. Finanzinstituten im Rahmen der Erfüllung unserer Aufgaben zukommen und Informationen zur Beziehung mit dem jeweiligen Finanzinstitut bzw. deren Kunden enthalten (z.B. Kontonummer, Angaben über Inhaber von nachrichtenlosen Vermögenswerten).
- **Vertrags- und Finanzdaten:** Das sind Daten, die wir im Rahmen der Erfüllung unserer Aufgaben sowie bei Vertragsabschlüssen beschaffen und bearbeiten, sowie Daten im Zusammenhang mit der Anbahnung und dem Abschluss von Verträgen. Dies kann auch Finanzdaten beinhalten.
- **Kommunikationsdaten:** Das sind Daten, die im Zusammenhang mit der Kommunikation zwischen uns und mit Dritten anfallen (z.B. per E-Mail, Telefon, brieflich oder online über Formulare). Dazu gehören bspw. der Inhalt von E-Mails oder Briefen, Ihre Kontaktdaten sowie Randdaten der Kommunikation.
- **Technische Daten:** Das sind Daten, welche im Rahmen der Nutzung unserer elektronischen Angebote (z.B. Website) anfallen, wie z.B. IP-Adresse, Angaben über das Betriebssystem Ihres Endgeräts, die Region und den Zeitpunkt der Nutzung. Technische Daten alleine lassen grundsätzlich keine Rückschlüsse auf Ihre Identität zu.
- **Verhaltens- und Präferenzdaten:** Das sind Daten über Ihr Verhalten, wie z.B. die Navigation auf der Website sowie Angaben zur Teilnahme an Veranstaltungen.
- **Bewerberdaten:** Das sind Daten, welche wir im Rahmen einer Bewerbung bei uns bearbeiten und die unter anderem in Ihren Bewerbungsunterlagen enthalten sind (z.B. beruflicher Werdegang, Aus- und Weiterbildungen, Referenzen). Wir können auch Daten aus öffentlichen Quellen beschaffen, wie bspw. aus berufsbezogenen sozialen Netzwerken, dem Internet oder den Medien.
- **Sonstige Daten:** Darunter fallen insbesondere Daten, die im Zusammenhang mit behördlichen oder gerichtlichen Verfahren bearbeitet werden (z.B. Akten, Beweismittel etc.), öffentliche Daten über Sie (z.B. aus Registern, Daten aus den Medien und der Presse) und Daten, Fotos, Videos- oder Tonaufnahmen, die wir herstellen oder von Dritten erhalten und auf denen Sie erkennbar sind (z.B. an Anlässen).

4. ZU WELCHEN ZWECKEN BEARBEITEN WIR WELCHE IHRER DATEN?

Wenn Sie unsere Dienstleistungen oder Produkte beziehen, **www.bankingombudsman.ch** verwenden (nachfolgend "**Website**"), oder sonst mit uns zu tun haben, bearbeiten wir verschiedene Kategorien Ihrer Personendaten (siehe dazu Ziff. 3). Wir können diese Daten insbesondere zu den folgenden Zwecken beschaffen und bearbeiten:

- **Kommunikation:** Um mit Ihnen sowie mit Dritten über E-Mail, Telefon, brieflich oder anderweitig zu kommunizieren (z.B. zur Beantwortung von Anfragen, im Rahmen einer

Beratung oder zur Vertragsanbahnung oder -abwicklung), bearbeiten wir Daten von Ihnen. Falls wir Ihre Identität feststellen müssen oder wollen, erheben wir zusätzliche Daten (z.B. Kopie eines Ausweises). Für die Verwaltung von Anfragen führen wir ein elektronisches Fallbearbeitungssystem sowie ein physisches Dossier, welches neben Ihren Stammdaten auch Ihre Korrespondenz mit uns enthält.

- **Erfüllung unserer Aufgaben:** Zur Erfüllung unserer Aufgaben (z.B. Bearbeitungen von Beschwerden im Rahmen eines Vermittlungsverfahrens oder Suche nach kontaktlosen Vermögenswerten) bearbeiten wir insbesondere Personendaten von Ihnen als anfragende oder beschwerdeführende Person sowie auch von Kontaktpersonen bei Finanzinstituten.
- **Anbahnung, Abschluss, Verwaltung und Abwicklung von Verträgen:** Im Zusammenhang mit der Anbahnung, dem Abschluss, der Verwaltung oder der Abwicklung von Verträgen mit unseren Vertragspartnern (z.B. Lieferanten, Dienstleister, Projektpartner) bearbeiten wir Personendaten. Auch die Durchsetzung und Abwehr von Rechtsansprüchen aus Verträgen (z.B. Gerichtsverfahren etc.), die Buchführung, die Beendigung von Verträgen und die öffentliche Kommunikation gehören dazu.
- **Schulung und Ausbildung sowie Verbesserung unserer Dienstleistungen (insbesondere Website):** Um unsere Dienstleistungen (inkl. unserer Website) anzubieten und laufend zu verbessern, können wir Ihre Daten zu Schulungs- und Ausbildungszwecken bearbeiten und Daten über Ihr Verhalten erheben, indem wir beispielsweise Statistiken erheben und analysieren, wie Sie durch unsere Website navigieren.
- **Betrieb unserer Website:** Um unsere Website sicher und stabil betreiben zu können, bearbeiten wir auch Personendaten (insbesondere technische Daten). Für weitere Informationen vgl. Ziff. 9.
- **Sicherheitszwecke sowie Zugangskontrollen:** Wir bearbeiten Personendaten, um die angemessene Sicherheit unserer IT und unserer sonstigen Infrastruktur (z.B. Gebäude) zu gewährleisten und zu verbessern. Hierzu gehören z.B. die Überwachung von elektronischen Zugriffen auf unsere IT-Systeme sowie von physischen Zugängen zu unseren Räumlichkeiten, Analysen und Tests unserer IT-Infrastrukturen und die Erstellung von Sicherheitskopien.
- **Einhaltung von Gesetzen, Weisungen und Empfehlungen von Behörden:** Im Rahmen der Einhaltung von Gesetzen können wir Personendaten bearbeiten. Ausserdem können bei internen und externen Untersuchungen (z.B. durch eine Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörde oder eine beauftragte private Stelle) Datenbearbeitungen erfolgen.
- **Stiftungsführung und Betriebsorganisation:** Wir beschaffen und bearbeiten Personendaten im Rahmen der Führung unserer Stiftung, was auch das Risikomanagement (z.B. zum Schutz vor deliktischen Aktivitäten) und die Betriebsorganisation (z.B. Ressourcenplanung) miteinschliesst.
- **Stellenbewerbung:** Wenn Sie sich bei uns für eine Stelle bewerben, beschaffen und bearbeiten wir die entsprechenden Daten zum Zweck der Prüfung der Bewerbung, der Durchführung des Bewerbungsverfahrens und bei erfolgreichen Bewerbungen für die Vorbereitung und den Abschluss eines entsprechenden Vertrags.

- **Training und Nutzung von KI-Applikationen:** Wir können Personendaten, die im Rahmen unserer Tätigkeit erhoben werden, für die Entwicklung, den Betrieb und die Verbesserung von Applikationen mit sog. "Künstlicher Intelligenz (KI)" verwenden, die wir im Rahmen unserer Tätigkeiten einsetzen.
- **Geltendmachung und Abwehr rechtlicher Ansprüche:** Wir können Personendaten im Zusammenhang mit rechtlichen Streitigkeiten sowie behördlichen und aufsichtsrechtlichen Verfahren im In- und Ausland, inkl. der Abklärung von Prozessaussichten und anderen rechtlichen sowie wirtschaftlichen Fragen bearbeiten.
- **Weitere Zwecke:** Zu weiteren Zwecken gehören z.B. administrative Zwecke (z.B. die Buchhaltung) oder die Durchführung von Anlässen. Auch die Wahrung weiterer berechtigter Interessen gehört zu den weiteren Zwecken, die sich nicht abschliessend nennen lassen.

5. WOHER STAMMEN DIE DATEN?

Wir erhalten oder beschaffen Personendaten insbesondere aus den folgenden Quellen:

- **Von Ihnen:** Viele der von uns bearbeiteten Daten geben Sie (oder Ihr Endgerät) uns selbst bekannt (z.B. im Zusammenhang mit unseren Aufgaben, der Nutzung unserer Website oder der Kommunikation mit uns). Sie sind zur Bekanntgabe Ihrer Daten mit Ausnahmen in Einzelfällen (z.B. gesetzliche Verpflichtungen) nicht verpflichtet. Wenn Sie jedoch beispielsweise mit uns Verträge schliessen oder unsere Leistungen (z.B. eine Beschwerde einreichen oder nach nachrichtenlosem Vermögen suchen) beanspruchen wollen, müssen Sie uns gewisse Daten bekanntgeben.
- **Von Dritten:** Wir können auch Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. Handelsregister, Medien oder dem Internet inkl. Social Media) entnehmen oder erhalten diese von (i) Anfragenden, (ii) Behörden, (iii) Ihrem Arbeit- oder Auftraggeber, der mit uns entweder in einer geschäftlichen Beziehung steht oder anderweitig zu tun hat, (iv) Finanzinstituten sowie von (v) sonstigen Dritten (z.B. Verbände, Vertragspartner). Dazu gehören insbesondere die nachfolgenden Kategorien: Allgemeine Personendaten (Stammdaten), Bankkundendaten, Vertragsdaten und sonstige Daten, aber auch alle anderen Datenkategorien gemäss Ziff. 3 sowie Daten aus der Korrespondenz und Besprechungen mit Dritten. Sind Sie für einen Arbeit- oder Auftraggeber oder sonst jemanden tätig, der mit uns in geschäftlicher Beziehung oder anderweitig gegenübersteht, wird er uns möglicherweise ebenfalls Daten über Sie zugänglich machen.

6. WEM GEBEN WIR IHRE DATEN BEKANNT?

Im Zusammenhang mit den in Ziff. 4 aufgeführten Zwecken können wir Ihre Personendaten insbesondere an die folgenden Kategorien von Empfängern bekanntgeben:

- **Dienstleister:** Wir arbeiten mit Dienstleistern im In- und Ausland zusammen, die (i) in unserem Auftrag (z.B. IT-Provider, KI-Anbieter, externes Archiv), (ii) in gemeinsamer Verantwortung mit uns oder (iii) in eigener Verantwortung Daten bearbeiten, die sie von uns erhalten oder für uns erhoben haben.
- **Anfragende und andere Vertragspartner:** Gemeint sind zunächst uns anfragende Personen oder die beschwerdeführende Person sowie Vertragspartner von uns, bei welchen sich eine Übermittlung Ihrer Daten aus der Anfrage oder Beschwerde oder

aus dem Vertrag ergibt (z.B., weil Sie für einen Vertragspartner tätig sind oder er Leistungen für Sie erbringt). Zu dieser Kategorie von Empfängern gehören auch Vertragspartner, mit denen wir kooperieren. Die Empfänger bearbeiten die Daten grundsätzlich in eigener Verantwortlichkeit.

- **Vermittlungspartei/Finanzinstitut:** Für die Durchführung eines Vermittlungsverfahrens, einer Suche nach kontakt- oder nachrichtenlosen Vermögenswerten oder für die Abklärung von Einzelfragen können wir zudem Personendaten soweit nach unserem Ermessen nötig an die jeweilig andere Partei bzw. an das betroffene Finanzinstitut bekanntgeben. Das Vermittlungsverfahren ist vertraulich. Um Ihr Anliegen mit dem Finanzinstitut aufzunehmen, ermächtigen Sie den Ombudsman im Verfahren bzw. mit der Suchanfrage, mit dem Finanzinstitut Unterlagen und Informationen (inklusive Personendaten) auszutauschen.
- **Behörden:** Wir können Personendaten an Ämter, Gerichte und andere Behörden weitergeben, wenn wir dazu rechtlich verpflichtet oder berechtigt sind oder dies zur Wahrung unserer Interessen als erforderlich erscheint. Diese Empfänger bearbeiten die Daten in eigener Verantwortlichkeit.
- **Weitere Personen:** Gemeint sind andere Fälle, wo sich der Einbezug von Dritten aus den Zwecken gemäss Ziff. 4 ergibt. Das betrifft z.B. von Ihnen angegebene Lieferadressen oder Zahlungsempfänger, Dritte im Rahmen von Vertretungsverhältnissen (z.B. Ihr Anwalt oder Ihre Bank) oder an Behörden- oder Gerichtsverfahren beteiligte Personen.

Alle diese Kategorien von Empfängern können ihrerseits Dritte beiziehen, so dass Ihre Daten auch diesen zugänglich werden können. Die Bearbeitung durch bestimmte Dritte können wir beschränken (z.B. IT-Provider), jene anderer Dritter aber nicht (z.B. Behörden, Banken etc.).

7. GELANGEN IHRE PERSONENDATEN AUCH INS AUSLAND?

Personendaten in unserer Fallverwaltung (Vermittlungsverfahren und Suche nach kontaktlosen Vermögen) bearbeiten und speichern wir grundsätzlich in der Schweiz. Auch unsere übrigen Datenbearbeitungen, wie zum Beispiel, wenn Sie mit uns in Kontakt stehen (z.B. über E-Mail oder andere elektronische Kanäle) oder wir sonst Daten über Sie bearbeiten, erfolgen hauptsächlich in der Schweiz, im Ausnahmefall – beispielsweise über Unterauftragsbearbeiter unserer Dienstleister – aber potentiell in jedem Land der Welt.

Beachten Sie bitte auch, dass Daten, die über das Internet ausgetauscht werden, möglicherweise über ausländische Staaten geleitet werden. Ihre Daten können daher auch dann ins Ausland gelangen, wenn sich Absender und Empfänger im gleichen Land befinden.

Befindet sich ein Empfänger in einem Land ohne angemessenen Datenschutz, verpflichten wir den Empfänger vertraglich zur Einhaltung eines ausreichenden Datenschutzniveaus (dazu verwenden wir die revidierten Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission, die hier: https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914/oj? abrufbar sind; inklusive den für die Schweiz notwendigen Ergänzungen), soweit er nicht bereits einem gesetzlich anerkannten Regelwerk zur Sicherstellung des Datenschutzes unterliegt und wir uns nicht auf eine Ausnahmebestimmung stützen können. Eine Ausnahme kann namentlich bei Rechtsverfahren im Ausland gelten, aber auch in Fällen überwiegender öffentlicher Interessen, wenn die Abwicklung eines Vertrags, der in Ihrem Interesse ist, eine solche Bekanntgabe erfordert, wenn Sie eingewilligt haben, oder die Einholung Ihrer Einwilligung innerhalb angemessener Frist nicht möglich ist

und die Bekanntgabe notwendig ist, um Ihr Leben oder Ihre körperliche Unversehrtheit oder diejenige eines Dritten zu schützen oder wenn es sich um von Ihnen allgemein zugänglich gemachte Daten handelt, deren Bearbeitung Sie nicht widersprochen haben. Wir stützen uns unter Umständen auch auf die Ausnahme für Daten aus einem gesetzlich vorgesehenen Register (z.B. Handelsregister), in das wir berechtigterweise Einblick erhalten haben.

8. WELCHE RECHTE HABEN SIE?

Sie haben im Zusammenhang mit unserer Datenbearbeitung gewisse Rechte. Sie können nach anwendbarem Recht insbesondere Auskunft über die Bearbeitung Ihrer Personendaten verlangen, unrichtige Personendaten korrigieren lassen, die Löschung von Personendaten verlangen, Widerspruch gegen eine Datenbearbeitung erheben, die Herausgabe bestimmter Personendaten in einem gängigen elektronischen Format oder ihre Übertragung an andere Verantwortliche verlangen.

Wenn Sie uns gegenüber Ihre Rechte ausüben wollen, wenden Sie sich an uns; unsere Kontaktangaben finden Sie in Ziff. 2. Damit wir einen Missbrauch ausschliessen können, müssen wir Sie identifizieren (z.B. mit einer Ausweiskopie, falls nötig).

Bitte beachten Sie, dass für diese Rechte Voraussetzungen, Ausnahmen oder Einschränkungen gelten (z.B. zum Schutz von Dritten oder von Geschäftsgeheimnissen, insb. Bankkundengeheimnis). Wir behalten uns vor, Kopien aus datenschutzrechtlichen Gründen oder Gründen der Geheimhaltung zu schwärzen oder nur auszugsweise zu liefern.

Bitte beachten Sie, dass das Verfahren vor der Ombudsstelle vertraulich und das Akteneinsichtsrecht der Parteien sowie entsprechend ihr Auskunftsrecht auf ihre eigene mit dem Ombudsman geführte Korrespondenz beschränkt ist (siehe Art. 4.5 der Verfahrensordnung für den Schweizerischen Bankenombudsman und Art. 75 Abs. 2 und 3 des Bundesgesetzes über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG)).

9. WIE WERDEN BEI UNSERER WEBSITE COOKIES UND ÄHNLICHE TECHNOLOGIEN EINGESETZT?

Bei der Nutzung unserer Website fallen Daten an, die in Protokollen gespeichert werden (insbesondere technische Daten). Zudem können wir Cookies und ähnliche Techniken (z.B. Pixel-Tags oder Fingerprints) einsetzen, um Website-Besucher wiederzuerkennen, ihr Verhalten auszuwerten und Präferenzen zu erkennen. Ein Cookie ist eine kleine Datei, die zwischen dem Server und Ihrem System übermittelt wird und die Wiedererkennung eines bestimmten Geräts oder Browsers ermöglicht.

Sie können Ihren Browser so einstellen, dass dieser Cookies automatisch ablehnt, akzeptiert oder löscht. Sie können auch Cookies im Einzelfall deaktivieren oder löschen. Wie Sie die Cookies in Ihrem Browser verwalten können, erfahren Sie im Hilfemenü Ihres Browsers.

Sowohl die von uns erhobenen technischen Daten als auch Cookies enthalten in der Regel keine Personendaten. Allerdings können Personendaten, die wir oder von uns beauftragte Drittanbieter von Ihnen speichern (z.B., wenn Sie ein Benutzerkonto bei diesen Anbietern haben), mit den technischen Daten bzw. mit den in Cookies gespeicherten und aus ihnen gewonnenen Informationen und damit möglicherweise mit Ihrer Person verknüpft werden

Daneben nutzen wir eigene Tools sowie Dienste von Drittanbietern (welche ihrerseits Cookies einsetzen können) auf unserer Website, insbesondere um die Funktionalität oder den Inhalt unserer Website zu verbessern und Statistiken zu erstellen.

Derzeit können wir insbesondere Angebote der folgenden Dienstleister und Werbepartner verwenden, wobei deren Kontaktdaten und weitere Informationen zu den einzelnen Datenbearbeitungen in der jeweiligen Datenschutzerklärung abrufbar sind:

- **Google Analytics**

Anbieter: Google Irland Ltd.

Datenschutzerklärung: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>

Einige der von uns eingesetzten Drittanbieter befinden sich möglicherweise ausserhalb der Schweiz. Informationen zur Datenbekanntgabe ins Ausland finden Sie unter Ziff. 7. In datenschutzrechtlicher Hinsicht sind sie teilweise "nur" Auftragsbearbeiter von uns und teilweise verantwortliche Stellen. Weitere Hinweise hierzu enthalten die Datenschutzerklärungen.

10. KANN DIESE DATENSCHUTZERKLÄRUNG GEÄNDERT WERDEN?

Diese Datenschutzerklärung ist nicht Bestandteil eines Vertrags mit Ihnen. Wir können diese Datenschutzerklärung jederzeit anpassen. Die auf dieser Website veröffentlichte Version ist die jeweils aktuelle Fassung.