



Datenschutz bei Swisscom







Übersichtlich. Transparent. Konkret.

swisscom


[swisscom.ch/datenschutz](https://www.swisscom.ch/datenschutz)

Inhaltsverzeichnis

Welche Daten wir verwenden, wie und wozu

 Vertrags- und Stammdaten.....	3
 Nutzungs- und Verbindungsdaten.....	7
 Technische Daten.....	11
 Finanzdaten.....	16
 Standortdaten.....	18
 Sprachinteraktions- und Chatdaten.....	20

Was für alle Datenarten gilt

 Ort der Bearbeitung.....	23
 Dauer der Bearbeitung.....	24
 Schutz Ihrer Daten.....	25
 Ihre Einstellungen und Rechte.....	26
 Rechtsgrundlagen und Beschwerderecht.....	27
 Kontakt.....	28

Um welche Daten geht es?

Persönliche Angaben

wie Geburtsdatum, Geschlecht, Nationalität, Sprache, Familienstand und, soweit vertragsrelevant, Angaben zu Angehörigen und nahestehenden Personen

Kontakt- und Identifikationsdaten

wie Name, Titel, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Kundennummer sowie Kopie und Nummer amtlicher Ausweise; Login-Daten wie Benutzername und Passwort

Mitteilungen an Swisscom

wie Inhalte und Daten, die im Rahmen Ihrer Kontaktaufnahme ausgetauscht oder von unseren Berater*innen dazu notiert werden oder die Sie uns bei Kundenumfragen mitteilen

Vertragsdaten

wie Vertragsart, -beginn, -laufzeit und -inhalt

Zweck der Bearbeitung

Vertragserfüllung und -abwicklung

Wir verwenden Ihre Daten, um Abschluss, Erfüllung, Beendigung, Verlängerung und Durchsetzung Ihrer Verträge sicher zu stellen, Leistungen in Rechnung zu stellen sowie zur Erkennung, Verhinderung und Beseitigung von Missbräuchen unserer Produkte, Dienstleistungen oder Infrastruktur.

Insbesondere verwenden wir

- von Ihnen erhaltene **Fehlermeldungen**, um Probleme und Produktmängel zu erkennen und zu beheben.
- die Inhalte Ihrer **Mitteilungen**, um Ihnen bei Anfragen spezialisierte Berater*innen zuweisen zu können.
- Ihre **Vertragsdaten**, um abonnierte Dienstleistungen anzupassen oder zu kündigen.
- Ihre **Kontaktdaten**, um Ihnen eine Rechnung zuzustellen.
- Ihre **Login-Daten**, um Sie bei der Nutzung unserer Online-Dienste wie My Swisscom zu identifizieren.

Dienste Dritter

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen den Bezug von Leistungen Dritter über Ihre Swisscom Rechnung oder Ihr Prepaid-Guthaben zu ermöglichen.

Insbesondere verwenden wir

- Ihren **Namen, Vornamen**, Ihre **Post-** und **E-Mailadresse**, wenn Sie über Swisscom blue TV ein Angebot von Canal+ abonnieren.
- Ihre **Mobilfunknummer** und Ihre **Kontaktdaten** für die Rechnungsstellung, wenn Sie SMS-Mehrwertdienste, wie kostenpflichtige Unwetterwarnungen, beziehen.
- Ihre **Mobilfunk-** oder **Festnetznummer** und Ihre **Kontaktdaten** für die Rechnungsstellung, wenn Sie eine 090x-Nummer anrufen.
- Ihre **Mobilfunknummer** oder Ihre **Rechnungsadresse**, wenn Sie bei Dritten (z.B. in einem Online Store) Produkte und Dienstleistungen wie Apps und Tickets beziehen und diese mit Swisscom Pay bezahlen.

Produktentwicklung und -verbesserung

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere Dienstleistungen, Produkte, deren Nutzerfreundlichkeit und unseren Support zu verbessern, weiterzuentwickeln oder zu erweitern.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Mitteilungen** bei Umfragen, um die Bedürfnisse unserer Kunden für Anpassungen oder Weiterentwicklungen unserer Produkte zu identifizieren.
- die **Inhalte** aus Beratungsgesprächen, um das Interesse unserer Kunden an neuen Services zu verstehen.

Erfüllung gesetzlicher Pflichten

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere gesetzlichen Pflichten zu erfüllen (z.B. aus dem Fernmelderecht).

Insbesondere erfassen wir

- Ihre **persönlichen Angaben** (Name, Adresse, Geburtsdatum, Nationalität, Ausweiskopie), wenn Sie ein Mobilfunkangebot beziehen, um auf entsprechende behördliche Aufforderung unseren gesetzlichen Auskunftspflichten nachkommen zu können.
- das **Geburtsdatum** von unter 16-jährigen Hauptnutzer*innen eines Mobilfunkanschlusses, wenn Sie als Elternteil den Vertrag mit uns abgeschlossen haben.

Angebote von Swisscom

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen allgemeine oder anhand der Zusammenführung und Bewertung Ihrer Daten («Profiling») auf Sie zugeschnittene Angebote zu unseren Dienstleistungen und Produkten zu unterbreiten.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **E-Mailadresse**, um Ihnen Newsletter und Angebote z.B. aus der blue-Produktepalette zuzustellen.
- die **Laufzeit** Ihres Vertrages, um Ihnen ein Verlängerungsangebot zu machen.
- die **Inhalte** aus Beratungsgesprächen oder dazu notierte **Anliegen**, um Ihnen auf Sie zugeschnittene Angebote zu unterbreiten.
- Ihren **Wohnort**, um Sie über die Eröffnung eines Swisscom Shops in Ihrer Nähe oder den Ausbau unseres Breitbandnetzes zu informieren.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Herkunft der Daten

Sie überlassen uns Daten

wenn Sie beispielsweise an einem Wettbewerb oder bei Kundenumfragen teilnehmen, sich für ein Swisscom Login registrieren oder uns zwecks Identifikation eine Kopie Ihres Ausweises überlassen.

Wir erheben Daten über Sie

wenn wir beispielsweise ein Ticket zu Ihrer Störungsmeldung erfassen oder Ihre Sprache in unserem Kundencenter anpassen.

Dritte überlassen uns Ihre Daten

- wenn wir Ihre bestehenden Daten mit Informationen von Adresslieferanten zu Adresse, Geburtsdatum oder Haushaltsgrösse ergänzen.
- wenn wir Ihre Kontaktdaten von Swisscom Gruppengesellschaften erhalten, mit denen Sie einen Vertrag haben oder anderweitig in Kontakt stehen.

Empfänger der Daten

Gesellschaften der Swisscom Gruppe

- die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.

Beispiele:

- Die Swisscom-Gruppengesellschaft «**cablex AG**» erhält Ihre Adresse zur Behebung einer Störung in Ihrer Hausinstallation.
- Die Swisscom-Gruppengesellschaften «**Swisscom DevOps Center B.V.**» und «**Swisscom DevOps Latvia SIA**» können bei der Erbringung von Entwicklungs- und Betriebsleistungen Einsicht in Applikationen erhalten, in denen sich Kontaktdaten und weitere Angaben über Sie befinden.
- Die Swisscom-Gruppengesellschaft «**Swisscom Directories AG**» erhält Ihre Kontaktdaten und Ihre Rufnummer, wenn Sie einen Eintrag ins Telefonverzeichnis wünschen.
- Wenn Sie Dienste der Swisscom-Gruppengesellschaft «**blue Entertainment AG**» («blue+») nutzen (z.B. Filme und Sportereignisse im Einzelabruf, blue+-Abonnemente), erhält blue+ Ihre E-Mailadresse und Vertragsdaten wie blue TV-Abotyp, Start- und Enddatum des blue TV-Abos und Kündigungstatus, um Ihnen relevante News oder Angebote zu blue+-Diensten zuzustellen. Hierzu können Sie Einstellungen vornehmen.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Behörden

Ämter, Gerichte und andere Behörden mit strafrechtlichen, polizeilichen, aufsichtsrechtlichen, judikativen, register- oder auskunftsrechtlichen Funktionen.

Beispiele:

- Wir müssen bei gerichtlichen oder behördlichen Anordnungen, welche sich auf einen entsprechenden Rechtserlass (Gesetz, Verordnung) stützen, der **zuständigen Behörde** Ihre persönlichen Angaben sowie Kontakt-, Identifikations- und Vertragsdaten herausgeben.
- Das **Bundesamt für Statistik** führt ein Stichprobenregister als Hilfsinstrument für Erhebungen bei Haushalten und Personen. Wir müssen dem Bundesamt für Statistik die dafür notwendigen Kundendaten liefern.

Dienstleister, Vertriebspartner und andere Dritte

Unternehmen ausserhalb der Swisscom Gruppe,

- die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.
- mit welchen sich Swisscom zu betrügerischen oder missbräuchlichen Benutzungen von Telekom-Dienstleistungen in der Absicht austauscht, solche Verwendungen zu erkennen, zu verhindern oder zu beseitigen.

Beispiele:

- Wenn Sie bei einem **Vertriebspartner** (z.B. Mobilezone) ein Swisscom Abo abschliessen, erfasst dieser Ihre Kontaktdaten und weitere Angaben zu Vertrag und Kundenkonto in der Kundendatenbank von Swisscom.
- Wenn Ihr Heimanschluss (z.B. Glasfaser-Zugang) von einem **Installationspartner** eingerichtet wird, erhält dieser Ihre Kontaktdaten.
- Wenn Sie an einer Swisscom-Verlosung Konzerttickets gewonnen haben, geben wir dem **Veranstalter/Sponsoringpartner** Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse bekannt.
- Wenn Sie Waren bei uns bestellen, übermitteln wir den beauftragten **Speditionsunternehmen** Ihren Namen, Postadresse, E-Mail-Adresse oder Telefonnummer für die Zustellung der Ware und Bereitstellung von Sendungsinformationen.
- Wenn Sie die Verrechnung eines Mehrwertdienstes bestreiten, können wir Ihre Kontakt- und Identifikationsdaten dem betreffenden **Mehrwertdienstanbieter** mitteilen.
- Wenn Sie eine Dienstleistung mit Swisscom Pay bezahlen, können wir Ihre Mobilfunknummer dem **betreffenden Anbieter** zu Abrechnungszwecken mitteilen.

Adressaktualisierungs-Partner

Über unsere Gruppengesellschaft «Swisscom Directories AG» sind wir an einem Adressaktualisierungsverbund beteiligt. Dieser betreibt weder Adressverkauf noch Adresshandel, sondern verfolgt den Zweck, die Adressqualität für die beteiligten Unternehmen zu optimieren. Überdies betreiben wir Adressrecherche als Dienstleistung für Geschäftskunden.

Beispiele:

- Bei Änderungen Ihrer Adresse, z.B. nach einer Umzugsmeldung, melden wir die aktualisierten Adressdaten der «**Swisscom Directories AG**». Diese übermittelt Ihre Adressdaten ausschliesslich an diejenigen **Firmen aus dem Adressverbund**, welche bestätigen, mit Ihnen eine Kundenbeziehung zu haben.
- Wenn z.B. eine Rechnung, die **Swisscom** im Auftrag einer Arztpraxis an Sie versendet, nicht zugestellt werden kann, gleichen wir die Empfängerangaben mit Swisscom Kundendaten ab. Stellen wir fest, dass z.B. eine alte Adresse verwendet wurde, teilen wir der entsprechenden **Arztpraxis** die aktuelle Adresse mit, damit sie die Daten aktualisieren kann.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-adressaktualisierung

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Um welche Daten geht es?

Nutzungsdaten

Wie und wann Sie unsere Produkte, Dienstleistungen und Online-Angebote (MySwisscom, TV-Angebote, Webseiten, Apps etc.) nutzen und welche individuellen Einstellungen (Sprache, Funktionalitäten, TV-Senderanordnung, WLAN-Betriebszeiten) Sie vornehmen

Verbindungsdaten

Daten aus Ihrer Nutzung von Telefonie- und Internetdiensten

Zweck der Bearbeitung

Vertragserfüllung und -abwicklung

Wir verwenden Ihre Daten, um Abschluss, Erfüllung, Beendigung, Verlängerung und Durchsetzung Ihrer Verträge sicher zu stellen, Leistungen in Rechnung zu stellen sowie zur Erkennung, Verhinderung und Beseitigung von Missbräuchen unserer Produkte, Leistungen oder Infrastruktur.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Spracheinstellungen** auf Webseiten und in Apps, um Ihnen die Inhalte in der richtigen Sprache anzuzeigen.
- Informationen über die von Ihnen **genutzten Apps**, um die Ursache einer gemeldeten Störung identifizieren zu können.
- die **Nutzungsentwicklung** unserer Dienstleistungen für den Ausbau unseres Mobil- und Breitbandnetzes.
- Ihre **Nutzungsdaten** aus «blue TV», um Ihnen für Sie passende Funktionen und persönliche Programm-Empfehlungen anzuzeigen (je nach Einstellungen in «blue TV»).
- Ihre **Verbindungsdaten** (Datum, Zeitpunkt, Dauer, Rufnummer sowie Länder, in die ein Anruf übermittelt wird), um unsere Telefonie-Leistung zu verrechnen.
- die Belegung Ihres **Speicherplatzes** auf myCloud, um Sie rechtzeitig auf Speicherengpässe hinweisen zu können.

Dienste Dritter

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen den Bezug von Leistungen Dritter über Ihre Swisscom Rechnung oder Ihr Prepaid-Guthaben zu ermöglichen.

Insbesondere verwenden wir

- **Datum, Uhrzeit, verwendete SMS-Mehrwertdienstnummer** und **Anzahl** versendeter und empfangener SMS-Nachrichten für die Rechnungsstellung, wenn Sie SMS-Mehrwertdienste beziehen.
- angerufene **090x-Nummern** sowie **Datum, Uhrzeit** und **Dauer** dieser Anrufe für die Rechnungsstellung.
- die **Transaktionen** zu Drittleistungen (z.B. Käufe von Apps oder von blue Cinema-Tickets), damit Sie diese mit Swisscom Pay bezahlen können.

Produktentwicklung und -verbesserung

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere Dienstleistungen, Produkte, deren Nutzerfreundlichkeit und unseren Support zu verbessern, weiterzuentwickeln oder zu erweitern.

Insbesondere verwenden wir

- Ihr **Klickverhalten** in My Swisscom, um nützliche Informationen leichter zugänglich zu machen.
- die Anzahl **Telefonie-Minuten**, genutzte **Datenvolumen** und **Roaming-Regionen** von Kundengruppen zur attraktiven Preisgestaltung unserer Produkte.
- Ihre **Wahl** und **Nutzungsintensität** des Kontaktkanals, um unsere Unterstützungsleistungen auf Kundenbedürfnisse auszurichten.
- die verwendeten **Dateiformate** auf myCloud, um die Funktionalitäten optimieren zu können.

Erfüllung gesetzlicher Pflichten

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere gesetzlichen Pflichten zu erfüllen (z.B. aus dem Fernmelderecht).

Insbesondere erfassen wir

- die **Verbindungs- und Nutzungsdaten** bei Telefonie, Internet und Mehrwertdiensten (z.B. angewählte Rufnummer, Dauer des Anrufs oder genutztes Datenvolumen) und speichern sie während 6 Monaten, um auf entsprechende behördliche Aufforderung unseren gesetzlichen Auskunftspflichten nachkommen zu können.
- Ihre **Verbindungs- und Nutzungsdaten**, um Ihnen zu Ihrer Nutzung von Telefonie- und Internetleistungen sowie Mehrwertdiensten so lange Auskunft geben zu können, als die Möglichkeit der Rechnungsanfechtung besteht.

Angebote von Swisscom

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen allgemeine oder anhand der Zusammenführung und Bewertung Ihrer Daten («Profiling») auf Sie zugeschnittene Angebote zu unseren Dienstleistungen und Produkten zu unterbreiten.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Daten zur Nutzung von TV-Diensten** aus der blue-Produktepalette, um Ihnen relevante und für Sie personalisierte Vorschläge aus dem Free TV- oder Video On Demand Angebot anzuzeigen.
- die **Dauer und Intensität** Ihrer Nutzung mobiler Daten, um Ihnen im Bestellprozess für Sie relevante Abos und Optionen anzuzeigen.
- Informationen dazu, in welche **Länder** Sie anrufen, um Ihnen passende Roamingangebote zu unterbreiten.
- die **Intensität** und **Regelmässigkeit** Ihrer Nutzung unserer Swisscom Apps und Online-Dienste (z.B. My Swisscom), um geeignete Kontakt-Kanäle für unsere Marketing-Angebote zu definieren.
- verwenden wir Ihre **Such-Eingabe auf unserer Website** ("wieviel Speicherplatz bei blue TV?"), um Ihnen auf swisscom.ch unter Berücksichtigung Ihres Kundenprofils ein passendes Angebot anzuzeigen.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Herkunft der Daten

Wir erheben Daten über Sie

- wenn wir beispielsweise erfassen, wo Sie «blue TV» schauen, welche Sender und Sendungen Sie bevorzugen oder ob Sie Ihre Swisscom TV-Box mit dem TV-Voice Assistant oder der Fernbedienung steuern.
- wenn wir speichern, wann Sie welche Zielnummern anrufen, wie lange die Anrufe dauern, an welche Nummern Sie SMS senden oder welche IP-Adressen und Apps Sie aufrufen.

Dritte überlassen uns Ihre Daten

- wenn Sie ein blue TV-Produkt von blue Entertainment AG nutzen, z.B. einen Film mieten, erhalten wir Ihre entsprechenden Nutzungsdaten.

Empfänger der Daten

Gesellschaften der Swisscom Gruppe

- die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.

Beispiele:

- Wenn Sie Dienste der Swisscom-Gruppengesellschaft «**blue Entertainment AG**» («blue+») nutzen (z.B. Filme und Sportereignisse im Einzelabruf, blue+-Abonnemente), können wir Daten zur Dauer und Art der TV-Nutzung an blue+ übermitteln. Damit kann blue+ ihren Kunden auf sie zugeschnittene Inhalte zum blue+-Angebot (z.B. Sport- oder Video on Demand-Angebote, VOD) anzeigen oder zustellen. Hierzu können Sie Einstellungen vornehmen.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Eidgenössische und kantonale Strafverfolgungsbehörden

Beispiele:

- Auf entsprechende behördliche Anordnung sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, der **zuständigen Behörde** Daten über Ihre Nutzung von Fernmeldediensten, wie Telefonie und Internet, zu übermitteln.
- Auf entsprechende behördliche Anordnung sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, der **zuständigen Behörde** die Echtzeitüberwachung Ihrer Kommunikation (insb. Mithören von Telefongesprächen) zu ermöglichen.
- Auf entsprechende behördliche Anordnung sind wir gesetzlich verpflichtet, der **zuständigen Behörde** z.B. gelesene E-Mails, myCloud-Dateien oder andere, nicht (mehr) dem Fernmeldegeheimnis unterstehende Inhalts- und Nutzungsdaten herauszugeben.

Dienstleister, Vertriebspartner und andere Dritte

Unternehmen ausserhalb der Swisscom Gruppe,

- die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.
- mit welchen sich Swisscom zu betrügerischen oder missbräuchlichen Benutzungen von Telekom-Dienstleistungen in der Absicht austauscht, solche Verwendungen zu erkennen, zu verhindern oder zu beseitigen.

Beispiele:

- Für die Erbringung von Dienstleistungen sind wir auch auf Cloud-Dienste angewiesen. Ein solcher **Cloudanbieter** (z.B. Amazon Web Services) kann im Rahmen von Betriebs- und Wartungsleistungen Einsicht in Ihre Nutzungsdaten erhalten.
- Wenn Sie über Swisscom Zusatzdienstleistungen Dritter beziehen (z.B. Selecta), übermitteln wir diesen **Drittanbietern** diejenigen Nutzungsdaten, welche für die Erbringung der Leistung, sowie ggf. für das Inkasso (soweit dies nicht durch Swisscom erfolgt) erforderlich sind.
- Wenn Sie die Verrechnung eines SMS-Mehrwertdienstes bestreiten, können wir dem betreffenden **Mehrwertdienstanbieter** Datum, Uhrzeit, verwendete SMS-Mehrwertdienstnummer und Anzahl verrechneter SMS-Nachrichten mitteilen.
- Wenn Sie die Belastung eines 090x-Dienstes bestreiten, können wir dem betreffenden **Mehrwertdienstanbieter** Datum, Uhrzeit, angerufene 090x-Nummern und die Dauer dieser Anrufe mitteilen.

Forschungspartner

Unternehmen ausserhalb der Swisscom Gruppe, mit denen wir für statistische Analyse und Neu- oder Weiterentwicklung von Produkten, Nutzungsverhalten oder die Einsatzmöglichkeiten neuer technologischer Entwicklungen zusammenarbeiten.

Beispiele:

- Die unabhängige **Medienforschungs-Stiftung «Mediapulse»** bzw. die **Mediapulse AG** erhält pseudonymisierte Mediennutzungsdaten zur Erstellung von Statistiken über die Nutzungsentwicklung wissenschaftlicher oder politischer Sendungen.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-mediapulse

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Um welche Daten geht es?

- Technische Informationen (z.B. Typ, Marken, Softwareversionen, Geräte-IDs, Einstellungen, Verbindungsart und Verbindungsqualität zwischen **Swisscom-Geräten** und persönlichen Geräten) zu Ihren Swisscom-Geräten (z.B. Swisscom Router, Internet Booster, Swisscom TV Box)
- Technische Standardparameter (z.B. Smartphone-Gerätenummer IMEI, MAC-Adresse, Host-Name) zu Ihren **persönlichen Geräten** (z.B. Smartphones oder PC)
- Informationen zu **Typ und Einstellungen** Ihres Browsers, Ansichtsformate, genutzte Bandbreiten, Verbindungsart, -geschwindigkeit und -qualität
- Informationen zu **Adressierungselementen** wie Telefonnummern oder IP-Adressen

Zweck der Bearbeitung

Vertragserfüllung und -abwicklung

Wir verwenden Ihre Daten, um Abschluss, Erfüllung, Beendigung, Verlängerung und Durchsetzung Ihrer Verträge sicher zu stellen, Leistungen in Rechnung zu stellen sowie zur Erkennung, Verhinderung und Beseitigung von Missbräuchen unserer Produkte, Dienstleistungen oder Infrastruktur.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Telefonnummer**, wenn wir eine Telefonverbindung für Sie aufbauen.
- Daten über die **Verbindungsqualität** in unserem Mobile-Netz, um unsere Netzwerkkapazität optimal zu gestalten.
- **Technische Daten** von verbundenen Swisscom Geräten, wie Router oder TV-Box, um diese per Fernzugriff automatisch einzurichten, ihre Funktionsfähigkeit zu prüfen und ihre Software auf den neuesten Stand zu bringen.

Zudem verwenden wir

- Daten zur **Analyse** des **Heimnetzwerkes**, um Mängel in der Verbindungsqualität oder -geschwindigkeit festzustellen, Störungen zu beheben oder Ihnen Anpassungen zu empfehlen.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/mywiscom-produktentwicklung

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Produktentwicklung und -verbesserung

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere Dienstleistungen, Produkte, deren Nutzerfreundlichkeit und unseren Support zu verbessern, weiterzuentwickeln oder zu erweitern.

Insbesondere verwenden wir

- **Technische Daten** von Ihren mit dem Swisscom Netz verbundenen **Mobile-Geräten** zur Produktentwicklung.

Zudem verwenden wir

- Daten zur **Stabilität** und anderen **Eigenschaften** Ihres **Heimnetzwerkes**, wie die Anzahl verbundener Geräte, um unsere Dienstleistungen und die Leistungsfähigkeit unserer Produkte weiterzuentwickeln.
- Daten über **Art und Eigenschaften** von mit Ihrem Heimnetzwerk **verbundenen persönlichen Geräten** zu Produktentwicklungszwecken.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Dienste Dritter

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen den Bezug von Leistungen Dritter über Ihre Swisscom Rechnung oder Ihr Prepaid-Guthaben zu ermöglichen.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Mobilfunknummer** für die Rechnungsstellung, wenn Sie SMS-Mehrwertdienste beziehen.
- Ihre **Mobilfunk- oder Festnetznummer** für die Rechnungsstellung, wenn Sie 090x-Nummern anrufen.
- Ihre **Mobilfunknummer** zur Identifizierung und in gewissen Fällen auch für die Rechnungsstellung, wenn Sie bei Drittanbietern Produkte und Dienstleistungen beziehen und diese mit Swisscom Pay bezahlen.

Erfüllung gesetzlicher Pflichten

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere gesetzlichen Pflichten zu erfüllen (z.B. aus dem Fernmelderecht).

Insbesondere erfassen wir

- **technische Nutzungsdaten** bei **Telefonie** und **Internet** (z.B. Gerätenummer oder IP-Adresse) und speichern sie während 6 Monaten, um auf entsprechende Aufforderung unseren gesetzlichen Auskunftspflichten nachkommen zu können.
- verschiedene **technische Daten**, welche zur Erstellung anonymisierter amtlicher Fernmeldestatistiken notwendig sind.

Angebote von Swisscom

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen allgemeine oder anhand der Zusammenführung und Bewertung Ihrer Daten («Profiling») auf Sie zugeschnittene Angebote zu unseren Dienstleistungen und Produkten zu unterbreiten.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre technischen Daten zum eingesetzten **Smartphone**, um Sie über neue Produkte oder passendes Zubehör zu informieren.
- Ihre technischen Daten zu Ihrer **Internet-Verbindungsgeschwindigkeit**, um Ihnen Angebote für leistungsfähigere Endgeräte oder aktuelle Sonderangebote zu Internetdiensten zu unterbreiten.
- Den Typ Ihrer **Swisscom TV-Box**, um Ihnen Angebote für neuere Empfangsgeräte zu unterbreiten.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Herkunft der Daten

Wir erheben Daten über Sie

wenn wir beispielsweise Ursachen für Störungen im Mobilfunknetz, wie fehlgeschlagene Anrufversuche oder unterbrochene Verbindungen, evaluieren oder die Verbindungsqualität innerhalb Ihres Heimnetzwerkes auf Ihrem Router prüfen.

Dritte überlassen uns Ihre Daten

wenn wir beispielsweise gerätebezogene Messungen zur Netzqualität von Anbietern von Speedtests kaufen.

Empfänger der Daten

Gesellschaften der Swisscom Gruppe

- die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.

Beispiele:

- Aussendienstmitarbeitende von «**Cablex AG**» können technische Informationen wie die Seriennummer Ihres Anschlusses abrufen, wenn Sie Verbindungsprobleme bei Ihnen zuhause beheben.
- Wir können den Typ Ihrer TV Box und Ihres TV-Gerätes an «**Blue Entertainment AG**» weitergeben, damit diese Ihre Leistungserbringung optimal ausgestalten kann.

Behörden

Ämter, Gerichte und andere Behörden mit strafrechtlichen, polizeilichen oder judikativen Funktionen.

Beispiele:

Auf entsprechende behördliche Anordnung sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, der **zuständigen Behörde** technische Daten zu Telefonie, Internet und E-Mail zu übermitteln.

Dienstleister, Vertriebspartner und andere Dritte

Unternehmen ausserhalb der Swisscom Gruppe,

- die als Auftragnehmer uns für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.

Beispiele:

- Wenn Sie im Ausland telefonieren, werden Ihre IMSI (International Mobile Subscriber Identity, Nummer zur Identifizierung eines Mobilfunkteilnehmers), Ihre Telefonnummer und Ihre Gerätenummer durch unsere lokalen **Roamingpartner** bearbeitet.
- Unsere **Wartungsdienstleister** greifen auf die Swisscom Infrastruktur und Swisscom Geräte zu, um uns bei der Fehlerbehebung zu unterstützen und können dabei beispielsweise IP-Adressen oder Anschlussinformationen unserer Kunden sehen.
- **Supportdienstleister**, die uns bei der Betreuung von Kunden an der Hotline unterstützen, benötigen die Information, welches Gerät oder welche Softwareversion Sie verwenden.
- Im Rahmen der Abklärung von unrechtmässigen Dienstleistungsnutzungen können unsere **Dienstleister**, die wir hierfür beiziehen, auf gewisse Login-Daten und Session-Daten wie IP-Adresse und Geräteinformationen zugreifen.
- Wir können unserem **Softwaredienstleister** technische Standardparameter wie Host-Name und Marke, als auch technische Informationen zu Verbindungsart und -qualität wie verlorene Pakete und Signalstärke Ihrer persönlichen Geräte übermitteln. Dies, um die Qualität der von uns genutzten Lösung zur Optimierung der WLAN-Qualität und der Erkennung von Gerätetypen zu verbessern.

Um welche Daten geht es?

Kontoinformationen, Kreditkartendaten, Prepaid Guthaben, Zahlungsverlauf, Zahlungsfähigkeit, Umsatz, Bonitätsdaten oder Kaufkraft

Zweck der Bearbeitung

Vertragserfüllung und -abwicklung

Wir verwenden Ihre Daten, um Abschluss, Erfüllung, Beendigung, Verlängerung und Durchsetzung Ihrer Verträge sicher zu stellen, Leistungen in Rechnung zu stellen sowie zur Erkennung, Verhinderung und Beseitigung von Missbräuchen unserer Produkte, Dienstleistungen oder Infrastruktur.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Kontoangaben** für Rückerstattungen oder Gutschriften.
- Die Informationen zu Ihrem **Prepaid-Guthaben** zur Prüfung, ob Sie unsere Dienste beziehen können.
- Ihre **Rechnungsdaten** sowie den **Zahlungsverlauf** für das Inkasso unserer Rechnungen.
- Ihre **Zahlungsfähigkeit** («Solvency Score») für den Entscheid über den Vertragsabschluss eines Mobile Abonnements.

Automatisierter Einzelentscheid: Entscheidungen über neue Vertragsabschlüsse werden bei der Prüfung Ihrer Zahlungsfähigkeit automatisiert gefällt. Sie werden also nicht von unseren Mitarbeitenden, sondern durch Algorithmen auf der Basis hinterlegter Regeln bestimmt. Sollten Sie aufgrund eines solchen automatisierten Einzelentscheides keinen Vertrag mit uns abschliessen können, werden wir Sie bei der Mitteilung dieses Entscheides über Ihre Rechte informieren.

Dienste Dritter

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen den Bezug von Leistungen Dritter über Ihre Swisscom Rechnung oder Ihr Prepaid-Guthaben zu ermöglichen.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Bonitätsdaten**, wenn Sie bei Dritten Produkte und Dienstleistungen beziehen und diese mit Swisscom Pay bezahlen
- Die Informationen zu Ihrem **Prepaid-Guthaben** zur Prüfung, ob Sie bei Dritten Dienste beziehen können.

Produktentwicklung und -verbesserung

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere Dienstleistungen, Produkte, deren Nutzerfreundlichkeit und unseren Support zu verbessern, weiterzuentwickeln oder zu erweitern.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Umsätze** bei unseren Mobilfunk-Produkten für die Gestaltung neuer Prepaid- und Roaming-Tarife.
- Ihre **Umsätze** aus unseren Diensten wie My Service zur Gestaltung der Supportangebote.

Erfüllung gesetzlicher Pflichten

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere gesetzlichen Pflichten zu erfüllen (z.B. aus dem Obligationenrecht oder aus dem Geldwäschereigesetz).

Insbesondere erfassen wir

- **Zahlungsinformationen** (z.B. Zahlungsart, Kontonummer) zur Erfüllung unserer Archivierungspflichten.
- Ihre **Umsätze** zu Produkten und Dienstleistungen, welche Sie von **Dritten** beziehen und auf der Swisscom-Rechnung oder dem Prepaid-Guthaben belasten lassen, zur Überprüfung der Einhaltung des Geldwäschereigesetzes.

Angebote von Swisscom

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen allgemeine oder anhand der Zusammenführung und Bewertung Ihrer Daten («Profiling») auf Sie zugeschnittene Angebote zu unseren Dienstleistungen und Produkten zu unterbreiten.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Umsätze** im Prepaid-Bereich, um Ihnen passende Angebote für Mobile-Abos zu unterbreiten.
- die Regelmässigkeit und Beträge der von Ihnen vorgenommenen **Erhöhungen Ihres Prepaid-Guthabens**, um Sie über vorteilhafte Konditionen zu informieren.
- die Ihnen in Rechnung gestellten **Beträge für Anrufe ins Ausland**, um Ihnen geeignete Flat-Optionen anzubieten.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Herkunft der Daten

Sie überlassen uns Daten

wenn Sie uns beispielsweise Ihre Kontoinformationen für die automatische Begleichung unserer Rechnungen via Lastschriftverfahren mitteilen.

Wir erheben Daten über Sie

wenn wir beispielsweise anhand Ihrer Swisscom Rechnungen die Umsatzentwicklung analysieren.

Dritte überlassen uns Ihre Daten

wenn wir beispielsweise für das Inkasso unserer Tätigkeiten einen Betriebsregisterauszug einholen oder für die Beurteilung Ihrer Zahlungsfähigkeit Daten von Kreditauskunfteien beziehen.

Empfänger der Daten

Behörden

Ämter, Gerichte und andere Behörden mit strafrechtlichen, polizeilichen, aufsichtsrechtlichen oder judikativen Funktionen

Beispiele:

- Auf entsprechende Anordnung von Behörden und Aufsichtsinstanzen sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, der **zuständigen Behörde** Finanzdaten und Informationen zur Zahlung von Rechnungen (z.B. Bankverbindung, Kontonummer) zu übermitteln.
- Für die Durchsetzung unserer Forderungen geben wir **Betriebsämtern** oder **Gerichten** Informationen zu Ihrem Umsatz und den ausstehenden Rechnungsbetrag bekannt.

Dienstleister, Vertriebspartner und andere Dritte

Unternehmen ausserhalb der Swisscom Gruppe,

- die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.
- mit welchen sich Swisscom zu betrügerischen oder missbräuchlichen Benutzungen von Telekom-Dienstleistungen in der Absicht austauscht, solche Verwendungen zu erkennen, zu verhindern oder zu beseitigen.

Beispiele:

- Wenn Sie mit der Zahlung von Rechnungen in Verzug sind, können wir Informationen über den ausstehenden Rechnungsbetrag einem **Inkasso-Dienstleister** übermitteln.
- Wenn der **Rechnungsversand** durch einen Dienstleister von Swisscom vorgenommen wird, sind die Rechnungsdaten für diesen einsehbar.
- Wenn Sie die Rechnung für einen bezogenen Mehrwertdienst nicht fristgerecht bezahlen, kann der **Mehrwertdienstanbieter** über den ausstehenden Rechnungsbetrag informiert werden.

Um welche Daten geht es?

Aus Bluetooth, WLAN- oder GPS-Signalen, IP-Adresse oder dem Mobilfunknetz gewonnene Informationen darüber, wo **Sie bzw. das entsprechende Gerät** sich zu einem bestimmten Zeitpunkt **aufhalten** oder wohin Sie sich **bewegen**

Zweck der Bearbeitung

Vertragserfüllung und -abwicklung

Wir verwenden Ihre Daten, um Abschluss, Erfüllung, Beendigung, Verlängerung und Durchsetzung Ihrer Verträge sicher zu stellen, Leistungen in Rechnung zu stellen sowie zur Erkennung, Verhinderung und Beseitigung von Missbräuchen unserer Produkte, Dienstleistungen oder Infrastruktur.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Standortdaten** aus dem Mobilfunknetz, damit Notfalldienste Sie bei Bedarf lokalisieren können.
- Ihre **IP-Adresse**, um die Nutzungsrechte für Inhalte auf blue TV aus dem Ausland zu überprüfen.
- die **Frequenz** der genutzten Antennenstandorte, um Sie über Abschaltungen informieren zu können.
- das **GPS-Signal** zufällig bestimmter Mobilfunknutzer*innen (< 1%) zur Optimierung unseres Mobilfunknetzes.

Erfüllung gesetzlicher Pflichten

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere gesetzlichen Pflichten zu erfüllen (z.B. aus dem Obligationenrecht oder aus dem Geldwäschereigesetz).

Insbesondere erfassen wir

- aufgrund entsprechender rechtlicher Vorgaben die **Standortangaben** bei der Nutzung des Mobilfunknetzes, die in einem allfälligen Strafverfahren auf behördliche Anordnung der zuständigen Behörde zur Verfügung gestellt werden müssen.
- die **technische Kontaktaufnahme** Ihres Smartphones mit einem ausländischen Mobilfunknetz (Roaming), um Sie auf die dort anwendbaren Tarife hinzuweisen.

Analyse von anonymisierten Standortdaten

Wir verwenden Ihre Daten, um mit anonymisierten Daten aus dem Mobilfunkverkehr statistische und analytische Informationen zu Personenströmen (Datenprodukte) zu gewinnen.

Insbesondere verwenden wir

- **anonymisierte Standortdaten**, gegebenenfalls verknüpft mit weiteren anonymisierten Angaben zu sich in einem bestimmten Gebiet bewegend Personen wie Alter oder Wohnregion, für die Verkehrsflussanalyse im Auftrag von Städteplanern oder Verkehrsbetrieben.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-standortdaten

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Herkunft der Daten

Wir erheben Daten über Sie

wenn wir beispielsweise anhand Ihrer IP-Adresse oder Ihres Smartphones Ihren aktuellen Standort oder Bewegungsrichtung ermitteln.

Empfänger der Daten

Eidgenössische oder kantonale Strafverfolgungsbehörden

Beispiele:

Auf entsprechende behördliche Anordnung sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, der **zuständigen Behörde** Standortdaten aus der Nutzung des Mobilfunknetzes zu übermitteln, sei dies zu Zwecken der Strafverfolgung oder zur Suche nach vermissten Personen.

Dienstleister, Vertriebspartner und andere Dritte

Unternehmen ausserhalb der Swisscom Gruppe,

- die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.

Beispiele:

- Unsere **Wartungsdienstleister** greifen auf die Swisscom Infrastruktur zu, um uns bei der Fehlerbehebung zu unterstützen und können dabei pseudonymisierte Standortdaten von Kunden und der Verbindungsqualität sehen.
- Wir nutzen **Clouddienste**, z.B. von Amazon Web Services Inc., um Standortdaten zu speichern und zu analysieren.



Um welche Daten geht es?

Gespräche und Chats

wie die Aufzeichnung Ihrer Gespräche mit der Swisscom Hotline und mit Chatbots

Sprachsteuerung

wie Audio-Aufnahmen aus sprachlicher Steuerung der Swisscom Hotline oder der Bedienung des TV-Voice Assistant

Transkription

Schriftliche, maschinenlesbare Erfassung Ihrer Sprachsteuerung der Hotline/Bedienung des TV-Voice Assistant und Gespräche mit der Swisscom Hotline als Texte

Zweck der Bearbeitung

Vertragserfüllung und -abwicklung

Wir verwenden Ihre Daten, um Abschluss, Erfüllung, Beendigung, Verlängerung und Durchsetzung Ihrer Verträge sicher zu stellen, Leistungen in Rechnung zu stellen sowie zur Erkennung, Verhinderung und Beseitigung von Missbräuchen unserer Produkte, Dienstleistungen oder Infrastruktur.

Insbesondere verwenden wir

- Ihre **Sprachbefehle** an der **Hotline** oder Ihre **Chateingaben**, um Sie automatisiert mit geeigneten Berater*innen zu verbinden oder Ihre Anliegen, wie eine Rechnungsabfrage, automatisiert zu beantworten.
- Ihre **Äusserungen** in Hotline-Gesprächen und Chats, um den Berater*innen während des Austauschs mit Ihnen automatisiert wesentliche Informationen anzuzeigen.
- Ihre **Sprachbefehle** an den **TV-Voice Assistant** (je nach Einstellung in «blue TV»), um die Ausführung der von Ihnen gewünschten Funktionen auf «blue TV» auszulösen.

Produktentwicklung und -verbesserung

Wir verwenden Ihre Daten, um unsere Dienstleistungen, Produkte, deren Nutzerfreundlichkeit und unseren Support zu verbessern, weiterzuentwickeln oder zu erweitern.

Insbesondere verwenden wir

- den **Inhalt** Ihrer **Chats**, um die automatisierte Bearbeitung durch unseren Chatbot zu verbessern oder weiterzuentwickeln.
- die **Aufzeichnung** Ihrer **Gespräche** und **Auswertung** des **Gesprächsverlaufs** an der **Swisscom Hotline**, um die Servicequalität sowie die Schulung unserer Mitarbeitenden sicher zu stellen.
- Ihre **Sprachbefehle** an der **Hotline** oder den **TV-Voice Assistant**, um relevante Suchbefehle noch einfacher zugänglich zu machen bzw. die Spracherkennung selbst zu verbessern.
- einzelne **Sprachaufnahmen** ihrer Befehle an der **Hotline** oder den **TV-Voice Assistant**, um sie durch Menschen transkribieren zu lassen und das Sprach- und Absichtserkennungssystem zu verbessern.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/mywisscom-produktentwicklung

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch



Angebote von Swisscom

Wir verwenden Ihre Daten, um Ihnen allgemeine oder anhand der Zusammenführung und Bewertung Ihrer Daten («Profiling») auf Sie zugeschnittene Angebote zu unseren Dienstleistungen und Produkten zu unterbreiten.

Insbesondere verwenden wir

- die **Aufzeichnung** Ihrer **Gespräche** und **Auswertung** des **Gesprächsverlaufs** an der **Swisscom Hotline**, um Ihnen passende Angebote oder Lösungen anbieten zu können.
- **Inhalte** des **Chats**, um Ihnen auf der Webseite passende Angebote anzuzeigen.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/mywiswisscom-swisscomangebote

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Herkunft der Daten

Sie überlassen uns Daten

wenn Sie beispielsweise mit unserem Chatbot kommunizieren.

Wir erheben Daten über Sie

wenn wir beispielsweise Ihre Gespräche mit der Hotline als maschinenlesbare Texte erfassen.

Empfänger der Daten

Behörden

Gerichte, Strafverfolgungs- und Verwaltungsbehörden

Beispiele:

- Auf entsprechende behördliche Anordnung hin sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, der **zuständigen Behörde** vorhandene Gesprächsaufnahmen und Chat-Verläufe herauszugeben.

Dienstleister, Vertriebspartner und andere Dritte

Unternehmen ausserhalb der Swisscom Gruppe,

- die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie Vertrieb und Vermarktung beigezogen werden.
- die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden.
- von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen.

Beispiele:

- Wir können Ihre Sprachbefehle bei Anrufen an die Hotline an den **Spracherkennungsdienst eines Dienstleisters** (z.B. Microsoft) übermitteln, um die gewünschte Steuerung auszulösen.
- Wir nutzen **Clouddienste**, z.B. von Amazon Web Services Inc., um Sprachaufnahmen oder Chats zu speichern und auszuwerten.



- Wir ermöglichen Ihnen die Kontaktaufnahme mit uns über verschiedene **Chat-Lösungen Dritter**, z.B. WhatsApp, Apple Business Chat oder Google Business Messages. Wenn Sie diese Lösungen nutzen, kommen die zwischen Ihnen und den **Drittanbietern** geltenden Nutzungsbedingungen zur Anwendung. Bei einigen Drittanbietern müssen Sie damit rechnen, dass Einblick in die Inhalte der Chats genommen wird.
- Wir nutzen verschiedene Tools, wie Genesys, Khoros und AppFollow, um die Zuweisung Ihrer Anfragen an die richtigen Supportstellen vorzunehmen und um unsere Socialmedia-Interaktionen mit Ihnen zu koordinieren. Die **Toolanbieter** können im Rahmen von **Wartungsleistungen** Einblick in Austausch mit Ihnen haben.
- Wir überlassen unserem **Softwaredienstleister** Aufnahmen Ihrer Sprachsteuerung des TV-Voice Assistant, um die Qualität der von uns genutzten Sprach- und Absichtserkennungslösung zu verbessern.

Zu den Einstellungen:

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Zu den Einstellungen für Wingo, Coop Mobile, M-Budget Mobile:

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.m-budget.migros.ch

Ihre Daten können auch im Ausland bearbeitet werden, insbesondere wenn wir für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie den Vertrieb und die Vermarktung Dienstleister und Vertriebspartner beziehen. Grundsätzlich ist eine Bearbeitung Ihrer Daten weltweit denkbar, erfolgt jedoch insbesondere in Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums, Kosovo und den USA.

Beispiele:

- Verbindungsdaten werden in **allen Ländern** bearbeitet, in denen Sie **Fernmeldedienste** von Swisscom in Anspruch nehmen sowie in Ländern, in denen sich Ihre Gesprächspartner*innen aufhalten.
- Über das Internet ausgetauschte Daten können auch dann ins **Ausland** gelangen, wenn sich sowohl Absender*in und Empfänger*in in der Schweiz befinden.
- Die zur Unterbreitung von Swisscom Angeboten bearbeiteten Daten können auf Servern von **Werbedienstleistern** im Ausland (z.B. in den **USA**) gespeichert und dort zur Gestaltung unserer Marketingkampagnen bearbeitet werden.
- Anrufe an unsere **Hotline** können von Support-Dienstleistern im Ausland (z.B. im **Kosovo**) bearbeitet werden. Dabei erhalten deren Mitarbeitende soweit notwendig Einsicht in Ihre Daten.
- Zur Swisscom-Gruppe gehörende «**DevOps Center**» können bei der Erbringung von Entwicklungs- und Betriebsleistungen aus der **Niederlande und Lettland** Einsicht in Applikationen erhalten, in denen sich Kontaktdaten und weitere Angaben über Sie befinden.
- Zur Sicherstellung eines effizienten Betriebs können Applikationen auf **Cloud-Plattformen** betrieben werden. Cloudanbieter können unter Umständen aus dem **Ausland** und unter Geltung ausländischen Rechts Einsicht in Ihre Daten erhalten.

Soweit die Bearbeitung in Ländern erfolgt, deren Gesetzgebung kein angemessenes Datenschutzniveau bietet, wird der Schutz Ihrer Daten mit den gesetzlich vorgeschriebenen Vorkehrungen, wie insbesondere dem Abschluss vertraglicher Vereinbarungen (Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission, die unter https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914/oj? abrufbar sind) sowie angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen sicher gestellt.

Wir verwenden und speichern Ihre Daten nur so lange, wie es für die Erreichung der Zwecke, die Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen und unsere berechtigten Interessen zur Dokumentation notwendig oder technisch bedingt ist. Danach werden sie gelöscht oder anonymisiert.

Beispiele:

- Zur Erfüllung unserer finanziellen Berichterstattungs- und Aufbewahrungspflichten bewahren wir z.B. Ihre Rechnungen auch nach Ihrer Zahlung in der Regel für **10 Jahre** auf.
- Im Rahmen der Erfüllung unserer Pflichten nach dem Bundesgesetz betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF) bewahren wir Ihre Verbindungsdaten für **sechs Monate** auf.
- Nach Ihrer Vertragskündigung bewahren wir Ihre Stamm- und Vertragsdaten während **zwei Jahren** auf, um Ihnen eine Wiederaufnahme der Kundenbeziehung zu erleichtern und Sie über neue Angebote informieren zu können.
- Sofern noch offene Forderungen bestehen oder ein Missbrauchsverdacht vorliegt, bewahren wir Ihre Bestellungen, Kündigungen oder Anweisungen an uns auch nach Beendigung der Verträge zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen **so lange wie nötig** auf.
- Wenn sich bestimmte Daten nicht von anderen Daten trennen lassen, bleiben sie so lange gespeichert, bis der gesamte **Datensatz gelöscht** wird (z.B. durch Überschreibung von Sicherungskopien).
- Nutzungsdaten werden über denjenigen Zeitraum aufbewahrt, der für die beabsichtigte Produktentwicklung **relevant** ist (z.B. für zwei Jahre bei TV-Services)
- Sprachaufnahmen mit persönlichen Angaben über Sie werden so lange aufbewahrt, wie dies für die Erbringung der Dienstleistung, für die Verbesserung der Sprach- und Absichtserkennung sowie für deren Weiterentwicklung erforderlich ist, jedoch für **maximal fünf Jahre**.

Um Ihre Daten gegen unberechtigte oder unrechtmässige Bearbeitungen zu schützen und gegen Verlust, unbeabsichtigte Veränderung, ungewollte Offenlegung oder unberechtigte Zugriffe zu sichern, treffen wir technische und organisatorische Massnahmen, wie z.B.

- die **Verschlüsselung** und **Pseudonymisierung** gewisser Daten.
- die Erstellung von **Sicherungskopien**.
- die **Protokollierung** der Zugriffe und Umsetzung von technischen **Zugriffsbeschränkungen**.
- der Erlass verbindlicher **Weisungen** zur Datenbearbeitung an unsere Mitarbeitenden.
- der Abschluss von Schutz- und **Vertraulichkeitsverpflichtungen** mit unseren Dienstleistern sowie entsprechende Kontrollen.

Die Inhalte Ihrer Kommunikation mit Dritten werden nur aufgezeichnet, wenn wir aufgrund einer Anordnung einer zuständigen Behörde, welche sich auf einen entsprechenden Erlass stützt, dazu verpflichtet werden oder die Aufzeichnung Teil des von Ihnen bezogenen Services ist (z.B. Combox oder bluewin Mail).

Auf Inhalte Ihrer persönlichen Geräte greifen wir z.B. bei Störungen nur mit Ihrem ausdrücklichen Einverständnis zu und nur soweit dies für die Problemerkennung notwendig ist.

Sofern im Einzelfall nicht ein besonderes Berufsgeheimnis (z.B. Arztgeheimnis) oder das Bankgeheimnis anwendbar ist, unterstehen wir keiner beruflichen Schweigepflicht. Sollten Sie der Ansicht sein, dass bestimmte Ihrer Daten einer Schweigepflicht unterstehen, teilen Sie uns dies bitte mit, damit wir Ihr Anliegen prüfen können.

Kunden

Sie haben die Möglichkeit zu verschiedenen Datenbearbeitungen **individuelle Einstellungen** vorzunehmen, z.B.

- Angebote von Swisscom
- Bearbeitung Ihrer Daten zur Produktentwicklung, -verbesserung sowie zu Forschungszwecken
- Bearbeitung Ihrer Daten zur Analyse von Personenströmen

Ausserdem stehen Ihnen bestimmte **Rechte** zu, wie

- das Recht auf Auskunft zu den über Sie bearbeiteten Daten
- das Recht auf Löschung Ihrer Daten
- das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten
- das Recht auf Herausgabe bestimmter Daten

Loggen Sie sich über **My Swisscom** unter [swisscom.ch/myswisscom-datenschutz](https://www.swisscom.ch/myswisscom-datenschutz) ein, um diese Möglichkeiten wahrzunehmen oder kontaktieren Sie uns

Wir setzen auf unseren Webseiten **Cookies** und andere Trackingtechnologien ein. Ihre Einstellungen dazu können Sie unter [swisscom.ch/cookies](https://www.swisscom.ch/cookies) vornehmen und jederzeit ändern.

Als Wingo-, Coop Mobile- und M-Budget Mobile-Kunde

Sie haben die Möglichkeit zu verschiedenen Datenbearbeitungen **individuelle Einstellungen** vorzunehmen und **Rechte** wahrzunehmen. Loggen Sie sich im Kundenportal ein, um diese Möglichkeiten wahrzunehmen oder kontaktieren Sie uns. Falls Sie zu einer aufgeführten Datenbearbeitung keine Einstellung finden, erfolgt diese im Rahmen des von Ihnen bezogenen Services nicht.

- mywingo.wingo.ch
- myaccount.coopmobile.ch
- selfcare.m-budget.migros.ch

Nicht-Kunden

Auch wenn Sie nicht oder nicht mehr unser Kunde sind, stehen Ihnen bestimmte **Rechte** zu, wie

- das Recht auf Auskunft zu den über Sie bearbeiteten Daten
- das Recht auf Löschung Ihrer Daten
- das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten
- das Recht auf Herausgabe bestimmter Daten

Um diese Rechte wahrzunehmen, nutzen Sie eines der Templates auf unserer Webseite [swisscom.ch/datenschutz](https://www.swisscom.ch/datenschutz) oder kontaktieren Sie uns.

- [Template Auskunftsbegehren](#)
- [Template Berichtigungsbegehren](#)
- [Template Lösungsbegehren](#)

Wir setzen auf unseren Webseiten **Cookies** und andere Trackingtechnologien ein. Ihre Einstellungen dazu können Sie unter [swisscom.ch/cookies](https://www.swisscom.ch/cookies) vornehmen und jederzeit ändern.

Je nach Zweck stützt sich die Verwendung Ihrer Daten auf folgende **Rechtsgrundlagen**: Notwendigkeit für den **Abschluss oder die Abwicklung eines Vertrages**, für die **Erfüllung gesetzlicher Pflichten** oder aufgrund eines **berechtigten Interesses**. Ein berechtigtes Interesse haben wir insbesondere an der Verwendung der jeweiligen Datenarten zu den genannten Zwecken. Darunter fällt die Erbringung von Diensten Dritter an Sie, die Entwicklung und Verbesserung unserer Produkte, die Unterbreitung von Angeboten sowie die Verkehrsflussanalyse basierend auf anonymisierten Daten. Wir haben ebenso ein berechtigtes Interesse daran, die Daten an die jeweils genannten Empfänger weiterzugeben.

Werden Ihre Rechte verletzt, können Sie diese entweder durch eine **Klage beim zuständigen Gericht** geltend machen oder eine **Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzbehörde** einreichen.

- Kontakt Datenschutzbehörde in der Schweiz: Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte, <http://www.edoeb.admin.ch>
- Kontakte Datenschutzbehörden im Europäischen Wirtschaftsraum: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_de

Bei Fragen oder Anliegen können Sie uns wie folgt kontaktieren:

- Per Kontaktformular: [swisscom.ch/kontakt](https://www.swisscom.ch/kontakt)
- Per Telefon: 0800 800 800
- Per Post: Swisscom (Schweiz) AG, Contact Center; CH-3050 Bern

Wenn Sie Leistungen der Wingo, der M-Budget oder der Coop Mobile Produkt- und Dienstleistungspalette beziehen, können Sie uns wie folgt kontaktieren:

– **Wingo**

- Per Kontaktformular: [wingo.ch/de/kontakt](https://www.wingo.ch/de/kontakt)
- Per Telefon: 0900 94 93 92 (CHF 1.50/Min während den ersten 10 Minuten; jede darauffolgende Minute ist kostenlos)
- Per Post: Wingo, Contact Center, 3050 Bern

– **Coop Mobile:**

- Per Kontaktformular: [coopmobile.ch/de/kontakt](https://www.coopmobile.ch/de/kontakt)
- Per Telefon: 0800 746 746
- Per Post: Coop Mobile, Contact Center, 3050 Bern

– **M-Budget Mobile:**

- Per Kontaktformular: shop.m-budget.migros.ch/de/kontakt
- Per Telefon: 0800 151 728
- Per Post: M-Budget, Contact Center, 3050 Bern

Den **Datenschutzbeauftragten bzw. Datenschutzberater** von Swisscom AG und Swisscom (Schweiz) AG können Sie wie folgt kontaktieren:

- Per E-Mail: datenschutz@swisscom.com
- Per Post: Swisscom (Schweiz) AG, Datenschutzbeauftragter Swisscom AG und Swisscom (Schweiz) AG, Postfach, 3050 Bern

Unser Datenschutzvertreter in der Europäischen Union kann von Aufsichtsbehörden und den betroffenen Personen bei sämtlichen Fragen im Zusammenhang mit dem EU Datenschutzrecht wie folgt kontaktiert werden:

- Per E-Mail: info@datenschutzpartner.eu
- Per Post: VGS Datenschutzpartner UG, Am Kaiserkai 69, 20457 Hamburg, Deutschland