

# FAQ – Datenschutz bei Telefonservice & digitalen Anfragen (managbl.ai / Casavi)



## Telefonservice (managbl.ai)

F: Was passiert mit meinen Daten, wenn ich anrufe?

A: Bei einem Anruf werden Ihre Angaben (z. B. Name, Anliegen, ggf. Adresse oder Rückrufnummer) aufgenommen, damit Ihr Anliegen bearbeitet werden kann. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zum Zweck der Weiterleitung und Bearbeitung Ihrer Anfrage

F: Wer ist managbl.ai und warum wird mein Anruf dorthin weitergeleitet?

A: managbl.ai ist ein externer Dienstleister, der den telefonischen Erstkontakt übernimmt (z. B. außerhalb von Zeiten oder zur Entlastung der Verwaltung). Dadurch stellen wir sicher, dass Ihr Anliegen schnell erfasst und korrekt weitergeleitet wird.

F: Werden meine Gespräche aufgezeichnet?

A: Ja, es erfolgt eine Aufzeichnung und Weiterleitung an Casavi des Gesprächs

F: Wer erhält meine Daten nach dem Anruf?

A: Ihre Anfrage wird an uns per E-Mail bzw. an Casavi als Vorgang zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Ggf. wird die Anfrage mit den Eigentümer/innen und/oder Bewohner/innen geteilt sofern ein berechtigtes Interesse an Ihrer Nachricht vorliegen sollte.

## Weiterleitung zu Casavi

F: Warum werde ich auf Casavi verwiesen?

A: Casavi ist unser digitales Serviceportal. Dort können Anfragen strukturiert erfasst, nachverfolgt und effizient bearbeitet werden. Das sorgt für Transparenz und schnellere Bearbeitung.

F: Welche Daten werden an Casavi übermittelt?

A: Es werden nur die Informationen übermittelt, die zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich sind.

F: Ist Casavi datenschutzkonform?

A: Ja. Casavi erfüllt die Anforderungen der DSGVO und wird von vielen Hausverwaltungen als sicheres Kundenportal eingesetzt.

F: Kann ich mein Anliegen auch ohne Casavi klären?

A: Grundsätzlich ja. Allerdings ermöglicht die Nutzung von Casavi eine deutlich schnellere und transparentere Bearbeitung, da alle Informationen zentral dokumentiert sind.

## Transparenz & Sicherheit

F: Warum werden meine Daten überhaupt erfasst?

A: Nur so kann Ihr Anliegen korrekt zugeordnet, bearbeitet und bei Rückfragen nachvollzogen werden. Ohne diese Informationen wäre eine strukturierte Bearbeitung nicht möglich

F: Werden meine Daten für andere Zwecke genutzt (z. B. Werbung)?

A: Nein. Ihre Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Anliegens und im Rahmen der Verwaltung verwendet.

.

## Wichtiger Hinweis

Zur effizienten Bearbeitung Ihrer Anliegen nutzen wir moderne digitale Systeme und externe Dienstleister. Dabei achten wir selbstverständlich auf die Einhaltung aller Datenschutzvorgaben

## Kontakt

 + 49(0) 7731 5959130

 [www.schmid-hww.de](http://www.schmid-hww.de)

 [info@schmid-hww.de](mailto:info@schmid-hww.de)