

# Whitepaper zum Datenschutz



Erfahren Sie mehr darüber, wie wir die wichtigsten globalen und lokalen Datenschutzvorschriften einhalten und wie wir Sie genau dabei unterstützen.

# Vorwort

Haben Sie sich für SurveyMonkey entschieden, dann vertrauen Sie uns eines Ihrer wertvollsten Assets an: Ihre Daten. Diese Verantwortung nehmen wir sehr ernst. Um unseren umfassenden Ansatz für den Datenschutz zu demonstrieren, haben wir dieses Whitepaper erstellt, in dem wir darlegen, wie wir wichtige Vorschriften wie die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), das kalifornische Verbraucherschutzgesetz (California Consumer Privacy Act, CPA), die europäische Verordnung über künstliche Intelligenz (EU Artificial Intelligence Act, EU AI Act) und andere ähnliche Vorschriften einhalten. Und wie wir mehr als 260.000 Unternehmen weltweit dabei helfen, diese einzuhalten.



**„Bei SurveyMonkey haben Datenschutz und Sicherheit während des gesamten Produktlebenszyklus, vom Entwurf bis zur Bereitstellung, oberste Priorität, und wir optimieren unsere bestehenden Kontrollen kontinuierlich. Wir stellen auch sicher, dass unsere Datenschutzpraktiken mit den Branchenstandards und -erwartungen übereinstimmen, indem wir uns fortlaufend mit unseren globalen Kunden austauschen und uns über die Entwicklungen im Hinblick auf die Vorschriften auf dem Laufenden halten.“**

**Sally-Anne Hinfey**  
Vice President, Legal, SurveyMonkey



# Unsere Datenschutzgrundsätze

Bei SurveyMonkey entwickeln wir Produkte, in die der Datenschutz von vornherein integriert ist. Unabhängig davon, wo Sie sich befinden oder welche Gesetze für Sie gelten, folgen wir einem einzigen hohen Standard, der globale Datenschutzgesetze kombiniert, damit Sie standardmäßig stets geschützt sind.

1

Wir integrieren **Privacy by Design** in jedes Produkt und jeden Prozess

Jedes neue Feature, jeder neue Drittanbieter und jede Änderung in der Art und Weise, wie wir personenbezogene Daten verarbeiten, wird von unseren internen Datenschutz- und Sicherheitsteams im Rahmen unseres Verfahrens zur Datenschutz-Folgenabschätzung (DPIA) geprüft.

Unsere Datenschutzpraktiken werden regelmäßig überprüft, um sicherzustellen, dass wir rechtliche Anforderungen und Branchenstandards erfüllen.

2

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, **Ihre Daten zu kontrollieren und zu schützen**

Ihre Kontoadministrator:innen können alle von Ihren Kund:innen und Mitarbeitenden erfassten Daten bearbeiten, exportieren oder löschen, um [Anträge auf Ausübung von Betroffenenrechten zu erfüllen](#).

Wir bieten Features wie [anonyme Beantwortungen](#), mit denen Sie die personenbezogenen Daten zu den Befragten einschränken können, und unser integriertes [SurveyMonkey Audience-Panel](#), das demografische Erkenntnisse ermöglicht, ohne dass personenbezogene Daten erfasst werden.

3

Wir implementieren **rigide Richtlinien zur Datenspeicherung**

Solange Ihr Konto aktiv ist, haben Sie die vollständige Kontrolle darüber, welche Daten Sie wie lange speichern. Sie können einzelne Umfragebeantwortungen bei Bedarf löschen. Gelöschte Daten werden dann nach 90 Tagen auch dauerhaft aus unseren Sicherungen gelöscht.

4

Wir legen **unseren Umgang mit Daten transparent dar**

Unsere [Datenschutzerklärung](#) beschreibt verständlich alle Kategorien personenbezogener Daten, die wir erfassen, ihre Quellen, wie und wann wir die Daten weitergeben und unsere Speicherfristen.

Unsere [Datenverarbeitungsvereinbarung \(Data Processing Agreement, DPA\)](#) ist unsere vertragliche Verpflichtung, Ihre Daten nur auf bestimmte Weise zu verwenden und geltende Datenschutzgesetze einzuhalten. Darin werden unsere Sicherheitskontrollen, Vorgehensweisen bei Verstößen und grenzüberschreitende Datenschutzmaßnahmen erläutert.

5

Wir **unterstützen aktiv die Überprüfung** unserer Praktiken

Wir beantworten umfassende Sicherheitsfragebögen von potenziellen Enterprise-Kunden und stellen bestehenden Kunden alle erforderlichen Dokumente zur Verfügung, damit sie die Einhaltung der Vorgaben unabhängig überprüfen können. Weitere Informationen zu unserer Sicherheitsinfrastruktur finden Sie in unserem [Trust Center](#) und im ergänzenden [Whitepaper zur Sicherheit](#).



# Datenschutzvorschriften und deren Einhaltung



Erfahren Sie, wie wir die Konformität mit der DSGVO, dem CCPA, dem EU AI Act und branchenspezifischen Vorschriften sicherstellen.

## DSGVO-Compliance

Da sich unser internationaler Hauptsitz in Irland befindet, ist die Einhaltung der DSGVO ein fester Bestandteil unserer Geschäftstätigkeit und bildet die Grundlage für unsere gesamte Strategie zum Schutz der Privatsphäre und zum Datenschutz. Wir betrachten die DSGVO der Europäischen Union (und die entsprechenden Gesetze Großbritanniens und der Schweiz) nicht nur als eine rechtliche Vorschrift, sondern als Eckpfeiler unseres weltweiten Datenschutzprogramms. Hier erfahren Sie, wie wir die Einhaltung der DSGVO sicherstellen:



### **Wir definieren unsere Verantwortung und kommen dieser nach**

- In den meisten Fällen agieren wir als Ihr „Datenverarbeiter“, d. h. wir verarbeiten personenbezogene Daten nur entsprechend Ihrer Vorgaben und können über die technische Umsetzung hinaus keine eigenständigen Entscheidungen über die Art und Weise der Datenverarbeitung treffen.
- In einigen wenigen Fällen übernehmen wir die Verantwortung und handeln als „Daten-Controller“. So sind wir beispielsweise verantwortlich für Informationen zu Self-Service-Konten, zu Rechnungsdaten und Panel-Teilnehmenden.

### **Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur auf Grundlage gültigen Rechts**

- Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten stützen wir uns auf die folgenden Rechtsgrundlagen: (i) um einen Vertrag zu erfüllen (z. B. um Ihnen den Service zur Verfügung zu stellen); (ii) um gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen (z. B. zur Absicherung der Plattform); (iii) zur Durchsetzung berechtigter Interessen (z. B. um Sie auf neue Features aufmerksam zu machen); oder (iv) vorbehaltlich der Zustimmung der betroffenen Person (z. B. zur Verwendung von Cookies zum Monitoring der Nutzung unserer Website).
- Ist die Rechtsgrundlage ein „berechtigtes Interesse“, führen wir eine Beurteilung des berechtigten Interesses (LIA) durch, um sicherzustellen, dass die Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person im Einklang mit dem Geschäftsziel stehen und alle Risiken so gut wie möglich gemindert werden. Weitere Informationen finden Sie in Abschnitt 3 unserer [Datenschutzerklärung](#).



### **Wir implementieren strenge vertragliche Garantien**

- Unser Datenverarbeitungszusatz (DPA) enthält automatisch die Standardvertragsklauseln (SCC) der EU, Großbritanniens und der Schweiz.
- Wir legen [Subauftragsverarbeitende](#) mit Standort- und Sicherheitsinformationen offen und ermöglichen Kund:innen das [Abonnement](#) von Updates der Subauftragsverarbeiterliste.
- Wir führen eine strenge Bewertung aller Drittanbieter durch.
- Alle Anbietervereinbarungen beinhalten gleichwertige Schutzmaßnahmen, um die Vorschriften in der gesamten Lieferkette konform zu halten.

---

### **Wir schützen internationale Datenübermittlungen**

- Wir sind nach dem Datenschutz-Rahmenabkommen (Data Protection Framework, DPF) zwischen den USA, der EU, Großbritannien und der Schweiz zertifiziert.
- Enterprise-Kunden können wählen, ob ihre Daten in der EU, in den USA oder in Kanada [gespeichert](#) werden sollen, je nach ihren Anforderungen an die Einhaltung von Vorschriften.
- Wir haben zusätzliche Maßnahmen umgesetzt, die in unserer [Erklärung zur Datenübermittlung aufgeführt sind](#).
- Für unsere Kund:innen in der EU, in Großbritannien, der Schweiz und Australien bieten wir Vertragsbedingungen zur Datenverarbeitung an, die sich speziell auf den Datenschutz und die Datenübertragung beziehen.

---

### **Wir unterhalten eine dedizierte Datenschutz-Governance**

- Wir haben einen Data Protection Officer ernannt, der bei der irischen Datenschutzkommission registriert ist.
- Wir führen regelmäßig Compliance-Audits durch und bemühen uns um eine kontinuierliche Verbesserung der Datenschutzkontrollen und -verfahren.
- Wir führen ein Datenverwaltungsprogramm durch, um die Governance und Compliance des Datenschutzes zu demokratisieren.

---

### **Wir helfen Ihnen dabei, Ihren Verpflichtungen aus den Betroffenenrechten nachzukommen**

- Unsere Plattform enthält DSGVO-freundliche Features, wie den [Beantwortungsmanager](#) (verfügbar für Enterprise-Kunden), mit denen Sie einfacher auf Anträge auf Datenauskunft reagieren können.
- Auf Anfrage stellen wir Dokumente zur Verfügung, die Sie bei der Erfüllung Ihrer Verpflichtungen als Datenverantwortliche unterstützen.







„SurveyMonkey bietet gleich zwei entscheidende Vorteile: SurveyMonkey kennt sich mit der DSGVO aus. Und SurveyMonkey weiß, wie Salesforce funktioniert. Zwei Riesenvorteile für uns!“

**Matt Schoolfield**

Senior Manager of Commercial Analytics and Voice of the Customer, Greyhound



VERWENDET VON FÜHRENDEN EUROPÄISCHEN UNTERNEHMEN



# CCPA-Compliance

SurveyMonkey hat ein solides Compliance-Programm implementiert, das die Anforderungen des kalifornischen Verbraucherschutzgesetzes (California Consumer Privacy Act, CCPA) erfüllt. Unser Schwerpunkt liegt auf dem Schutz der Datenschutzrechte der Verbraucher:innen, der Einführung von Data-Governance-Verfahren und der Gewährleistung einer transparenten Datenverarbeitung.



## Wir schützen die Verbraucherrechte

Wir respektieren das Recht der Einwohner:innen Kaliforniens, auf ihre persönlichen Daten zuzugreifen, sie zu löschen und zu korrigieren, gezielte Werbung abzulehnen, die Verwendung sensibler Daten einzuschränken und einen nicht diskriminierenden Service zu erhalten.

## Wir schützen sensible personenbezogene Daten

Wir erfassen nur notwendige sensible Daten (Anmeldeinformationen, E-Mail-Inhalte, freiwillige demografische Angaben) und verwenden diese Daten ausschließlich zur Bereitstellung der angeforderten Services.

## Wir verkaufen Ihre Daten niemals

Wir verkaufen keine personenbezogenen Daten. Auch wenn sich unsere Cookie-Verwendung für interessenbezogene Werbung nach der weit gefassten Definition der CCPA als „Freigabe“ aufgefasst wird, können sich die Einwohner:innen Kaliforniens über unser Cookie-Banner oder unseren Link in der Fußzeile davon abmelden.

## Wir gewährleisten die Vertraulichkeit von Umfragen

Auf den Umfrageseiten werden keine Werbe- und Drittanbieter-Cookies verwendet, um die Privatsphäre der Befragten zu schützen.

## Wir verpflichten uns zur Transparenz

Wir haben eindeutige Datenschutzerklärungen, einschließlich [regionalspezifischer Informationen](#) für Einwohner:innen Kaliforniens, und wir weisen auf finanzielle Anreize für unsere Panel-Teilnehmerprogramme hin.

## Wir setzen Datenschutz durch

Wir implementieren Anonymisierungspraktiken und weiten die CCPA-Verpflichtungen durch vertragliche Verpflichtungen auf Drittanbieter aus.

VERWENDET VON FÜHRENDEN KALIFORNISCHEN UNTERNEHMEN



# EU AI Act-Compliance



Der EU AI Act, die europäische Verordnung über künstliche Intelligenz (in Kraft getreten am 1. August 2024 und mit vollständiger Umsetzung im Jahr 2026), ist die weltweit erste umfassende KI-Verordnung. SurveyMonkey setzt Maßnahmen zur Einhaltung von Vorschriften frühzeitig um und behandelt diese europäische Gesetzgebung als globalen Standard, ähnlich wie bei unserem DSGVO-Ansatz, um allen Kund:innen unabhängig vom Standort den höchstmöglichen Schutz zu bieten.



## **Wir verfolgen einen risikobasierten Ansatz**

Alle unsere Produktfeatures, die künstliche Intelligenz (KI) oder Machine Learning (ML) nutzen, bergen nur minimale oder keine Risiken.

## **Wir regulieren die KI verantwortlich**

Bei der Entwicklung und Prüfung von KI-Projekten lassen wir uns von den folgenden Grundprinzipien leiten: Interpretierbarkeit, Zuverlässigkeit, Verantwortlichkeit, Datenschutz, Konformität, Handlungsspielraum, Sicherheit und Fairness.

## **Wir implementieren organisatorische Kontrollen**

Wir haben eine Arbeitsgruppe für KI mit Vertretenden aus den Bereichen Datenschutz, Produkt, Sicherheit, IT, Technik, KI/ML und Data Science eingerichtet, um die KI-Risiken für alle neuen Drittanbieter und Projekte zu prüfen.

## **Schulungen und Fachwissen haben für uns oberste Priorität**

Wir bieten allen Beschäftigten KI-Schulungen an und Repräsentant:innen unserer KI-Arbeitsgruppe haben das IAPP-Zertifikat für KI-Governance-Professionals erworben.

## **Wir achten auf eine ethisch korrekte Produktentwicklung**

Unser vielfältiges Führungsteam im Bereich Machine Learning verfolgt bei der Forschung und Produktentwicklung zur KI einen ethischen und inklusiven Ansatz.

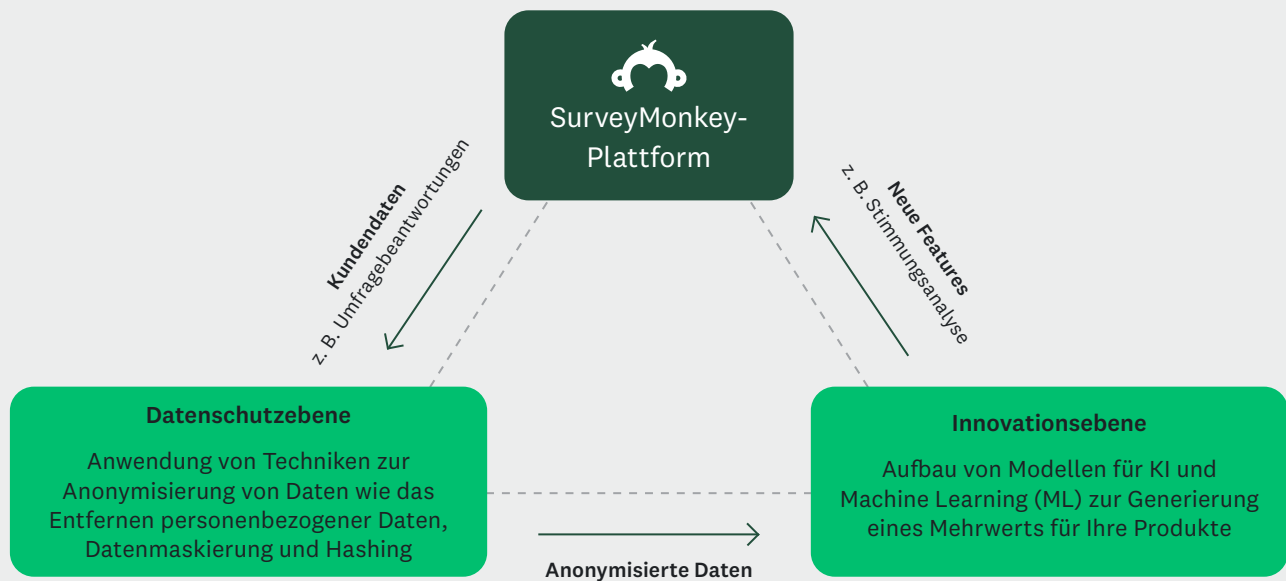




## Wir schützen Ihre Privatsphäre

Wir verwenden anonymisierte Kundendaten oder künstlich generierte Daten, um unsere proprietären KI-Modelle zu trainieren. Dabei verfolgen wir einen Privacy-by-Design-Ansatz mit strikter Datenminimierung, Aufbewahrungsbeschränkungen und Zugriffskontrolle.

### So führt SurveyMonkey mithilfe von KI Innovationen ein und schützt gleichzeitig die Kundendaten

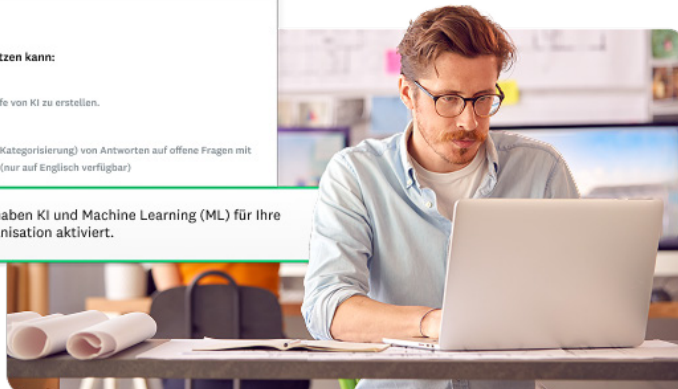
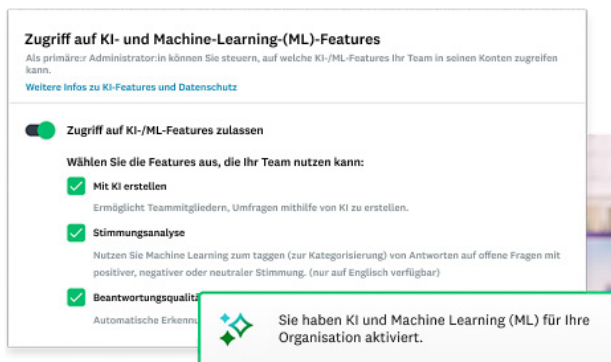


#### Wesentliche Datenschutz- und Sicherheitskontrollen:

TLS-Verschlüsselung im Ruhezustand | Zugriff mit minimalen Rechten | Kurze Aufbewahrungsfristen

## Wir zeigen Transparenz

Wir informieren auf unserer [Website](#) ganz klar über unsere KI-gestützten Features und kündigen neue KI-Features auf unserer [Seite zu Neuerungen bei SurveyMonkey an](#).



Administrator:innen von Team- und Enterprise-Tarifen können den Zugriff auf KI-Funktionen für verschiedene KI-gestützte Features verwalten.



## Branchenspezifische Überlegungen

| Branche                                          | Gesundheit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Bildung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Finanzen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorschrift                                       | HIPAA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | FERPA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>So erfüllt SurveyMonkey die Anforderungen</b> | Wir bieten HIPAA-konforme Features als Add-on an, damit Sie Ihre Compliance-Anforderungen erfüllen können. Dieses Angebot ist nur für SurveyMonkey Enterprise-Kunden verfügbar. <a href="#">Erfahren Sie mehr über die HIPAA-Konformität bei SurveyMonkey</a> und darüber, wie Sie eine Partnervereinbarung (BAA) mit uns unterzeichnen können. | SurveyMonkey kann gemäß FERPA (Family Educational Rights and Privacy Act) als „Schulverwaltung mit berechtigten Bildungsinteressen“ bezeichnet werden, um sicherzustellen, dass Kund:innen im Hochschulbereich, die unter FERPA fallen, ihren gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen (vorbehaltlich unserer Richtlinie zur zulässigen Nutzung und unserer Bedingungen hinsichtlich der Datenerfassung bei Minderjährigen). Bei der Erfassung von Daten von Schüler:innen/Studierenden mit <a href="#">SurveyMonkey Apply</a> und anderen Produkten können Sie sich darauf verlassen, dass wir administrative, physische und technische Maßnahmen ergreifen, um unbefugten Zugriff auf diese vertraulichen Daten zu verhindern. | In unseren Nutzungsbedingungen für Self-Service-Kund:innen bieten wir mit DORA (Digital Operational Resilience Act) konforme Features und in unserem <a href="#">Rahmenvertrag</a> für Enterprise-Kunden noch umfassendere Schutzmaßnahmen. Unsere Compliance umfasst Kündigungsrechte, Audit-Prozesse, klare Dokumentation, transparentes Management von Subauftragsverarbeitenden, strikte Datenschutzmaßnahmen und Verpflichtungen zur Zusammenarbeit bei behördlichen Vorschriften. |

### Carrot erfasst wertvolle HIPAA-konforme Daten

„Anhand von Befragungen können wir sicherstellen, dass wir die Entscheidungsprozesse unserer Mitglieder positiv beeinflussen und wir sie in komplexen, lebensverändernden Situationen entlasten.“



Laura Lee  
Product Manager, Carrot



McKESSON

UNIVERSITY OF  
NOTRE DAME

Wellstar  
HEALTH SYSTEM

Abbott

NHS  
England

athenahealth

Tufts Medicine  
Tufts Medical Center

Weitere Informationen zu unserer Sicherheitsinfrastruktur erhalten Sie in unserem [Trust Center](#) und im ergänzenden [Whitepaper zur Sicherheit](#).



# Mit SurveyMonkey Enterprise gewinnen Sie Erkenntnisse unter Einhaltung der notwendigen Datenschutzbestimmungen



Wir bieten flexible Tarife und Preise für Ihre Bedürfnisse, einschließlich robuster Features, die die Konformität mit globalen Datenschutzvorschriften unterstützen.

Testen Sie SurveyMonkey Enterprise oder kontaktieren Sie unseren Vertrieb, um mehr darüber zu erfahren, wie wir Ihre spezifischen Compliance-Anforderungen erfüllen können.

[Loslegen](#)

Beachten Sie, dass diese Informationen nicht als Rechtsberatung dienen und auch nicht unsere Interpretation von Datenschutzbestimmungen widerspiegeln, sondern unseren Kund:innen helfen sollen, unseren Datenschutzansatz in der Praxis zu verstehen. Sollten Sie Fragen im Hinblick auf Ihre gesetzlichen Verpflichtungen haben oder in einem der erläuterten Bereiche Rat benötigen, empfehlen wir Ihnen dringend, eine unabhängige Rechtsberatung in Anspruch zu nehmen.

