

## Datenschutzhinweise der Pliant GmbH (Pliant Web-App)

Die Pliant GmbH (im Folgenden „wir“, „uns“, „unser“, „Pliant“) bietet Ihnen die Möglichkeit, Firmenkreditkarten einfach über unsere Web-Browser-basierte Internet-App (im Folgenden „**Pliant Web-App**“) zu beantragen und diese hierüber zu verwalten.

Wir möchten Sie im Folgenden darüber informieren, wie die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten über unsere Pliant Web-App erfolgt und den Schutz Ihrer Privatsphäre sicherstellen. Diese Datenschutzhinweise gelten nur für unsere Pliant Web-App. Bitte beachten Sie die gesonderten Datenschutzerklärungen für die Webseite sowie unsere Pliant Mobile-App.

### 1. Verantwortlicher

Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die bei dem Besuch unserer Pliant Web-App erfasst werden, ist:

**Pliant GmbH**  
Prenzlauer Allee 242-247  
10405 Berlin  
Deutschland  
E-Mail: [info@getpliant.com](mailto:info@getpliant.com)

### 2. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Unser Datenschutzbeauftragter steht Ihnen gerne für Auskünfte zum Thema Datenschutz unter folgenden Kontaktdaten zur Verfügung:

**datenschutz nord GmbH**  
Kurfürstendamm 212  
10719 Berlin  
Deutschland  
E-Mail: [office@datenschutz-nord.de](mailto:office@datenschutz-nord.de)  
Web: [www.datenschutz-nord-gruppe.de](http://www.datenschutz-nord-gruppe.de)

### 3. Nutzungsdaten zu statistischen Zwecken

Wenn Sie unsere Webseite besuchen, speichern wir auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO temporär

## Privacy Policy of Pliant GmbH (Pliant web app)

Pliant GmbH (hereinafter "**we**", "us", "our", "Pliant") offers you the possibility to easily apply for and manage corporate credit cards via our web browser-based internet app (hereinafter "**Pliant web app**").

In the following, we would like to inform you about how your personal data is processed via our Pliant web app and ensure the protection of your privacy. This privacy notice only applies to our Pliant web app. Please refer to the separate privacy policies for the website and our Pliant mobile app.

### 1. Controller

Controller for the processing of personal data collected when visiting our Pliant web app is:

**Pliant GmbH**  
Prenzlauer Allee 242-247  
10405 Berlin  
Germany  
email: [info@getpliant.com](mailto:info@getpliant.com)

### 2. Contact data of the data protection officer

Our data protection officer will be happy to provide you with information on data protection under the following contact details:

**datenschutz nord GmbH**  
Kurfürstendamm 212  
10719 Berlin  
Germany  
email: [office@datenschutz-nord.de](mailto:office@datenschutz-nord.de)  
web: [www.datenschutz-nord-gruppe.de](http://www.datenschutz-nord-gruppe.de)

### 3. Usage data for statistical purposes

When you visit our website, we temporarily store so-called usage data on the basis of Art. 6 (1) lit. f GDPR. We process

sogenannte Nutzungsdaten. Die Nutzungsdaten verwenden wir zu statistischen Zwecken, um die Qualität unserer Webseite zu verbessern. Wir verwenden diese Informationen außerdem, um den Aufruf unserer Webseite zu ermöglichen, zur Kontrolle und Administration unserer Systeme sowie zur Verbesserung der Gestaltung der Webseite. Diese von uns verfolgten Zwecke stellen zugleich das berechnigte Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO dar. Der Datensatz besteht aus:

- dem Namen und der Adresse der angeforderten Inhalte,
- dem Datum und der Uhrzeit der Abfrage,
- der übertragenen Datenmenge,
- dem Zugriffsstatus (Inhalt übertragen, Inhalt nicht gefunden),
- der Beschreibung des verwendeten Webbrowsers und des Betriebssystems,
- dem Referral-Link, der angibt, von welcher Seite Sie auf unsere gelangt sind,
- der IP-Adresse des anfragenden Rechners, die so verkürzt wird, dass ein Personenbezug nicht mehr herstellbar ist.

Die genannten Protokolldaten werden nur anonymisiert ausgewertet.

#### 4. Datensicherheit

Um Ihre Daten vor unerwünschten Zugriffen möglichst umfassend zu schützen, treffen wir technische und organisatorische Maßnahmen. Wir setzen auf unseren Webseiten ein Verschlüsselungsverfahren ein. Ihre Angaben werden von Ihrem Rechner zu unserem Server und umgekehrt über das Internet mittels einer TLS-Verschlüsselung (sog. (Transport Layer Security Verschlüsselung) übertragen. Sie erkennen dies in der Regel daran, dass in der Statusleiste Ihres Browsers das Schloss-Symbol geschlossen ist und die Adresszeile mit https:// beginnt.

#### 5. Erforderliche Cookies

In unserer Web-App setzen wir Cookies ein, die zur Nutzung der Web-App erforderlich sind. Cookies sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Endgerät gespeichert und ausgelesen werden können. Man unterscheidet zwischen Session-Cookies, die wieder gelöscht werden, sobald Sie Ihren Browser schließen, und permanenten Cookies, die über die einzelne Sitzung hinaus gespeichert werden.

the usage data for statistical purposes to improve the quality of our website. We also use this information to enable you to call up our website, to control and administer our systems and to improve the design of the website. These purposes pursued by us represent at the same time the legitimate interest within the meaning of Art. 6 (1) lit. f GDPR. The data set consists of:

- the name and address of the requested content,
- the date and time of the request,
- the amount of data transferred,
- the access status (content transferred, content not found),
- the description of the web browser and operating system used,
- the referral link, which indicates the page from which you came to ours,
- the IP address of the requesting computer, which is shortened so that a personal reference can no longer be established.

The aforementioned log data is only evaluated anonymously.

#### 4. Data security

In order to protect your data from unwanted access as comprehensively as possible, we take technical and organizational measures. We use an encryption procedure on our websites. Your data is transferred from your computer to our server and vice versa via the internet using TLS (Transport Layer Security) encryption. You can usually recognize this by the fact that the lock symbol is closed in the status bar of your browser and the address line begins with https://.

#### 5. Necessary cookies

We use cookies in our web app, which are necessary for the use of our web app. Cookies are small text files that are stored on your end device and can be read. A distinction is made between session cookies, which are deleted as soon as you close your browser, and permanent cookies, which are stored beyond the individual session.

Wir nutzen diese erforderlichen Cookies nicht für Analyse-, Tracking- oder Werbezwecke.

Teilweise enthalten diese Cookies lediglich Informationen zu bestimmten Einstellungen und sind nicht personenbeziehbar. Sie können auch notwendig sein, um die Benutzerführung, Sicherheit und Umsetzung der Web-App zu ermöglichen.

Wir nutzen diese Cookies auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Sie können Ihren Browser so einstellen, dass er Sie über die Platzierung von Cookies informiert. So wird der Gebrauch von Cookies für Sie transparent. Sie können Cookies zudem jederzeit über die entsprechende Browsereinstellung löschen und das Setzen neuer Cookies verhindern. Bitte beachten Sie, dass unsere Webseiten dann ggf. nicht angezeigt werden können und einige Funktionen technisch nicht mehr zur Verfügung stehen.

## 6. Kundenkonto für Nutzer der Pliant Web-App und unserer Services

Unseren Kunden bieten wir die Möglichkeit, ein Kundenkonto für unsere Pliant Web-App zu eröffnen. Wir stellen Ihnen, abhängig davon, wer jeweils als Herausgeber der Firmenkreditkarten agiert und das Abrechnungskonto bzw. die Kreditlinie zur Verfügung stellt, (i) in Zusammenarbeit mit unserer Tochtergesellschaft Pliant Oy, Pohjoisesplanadi 19, 00100 Helsinki, Finnland (**“Pliant Oy”**) und ggf. unserer Partnerbank Varengold Bank AG, Große Elbstrasse 14, 22767 Hamburg (**“Varengold Bank”**) bzw. (ii) in Zusammenarbeit mit unserer Tochtergesellschaft Pliant Payments Limited, 8 Bishopsgate, Huckletree, Level 2, EC2N 4BQ London, England (**“Pliant UK”**) und dem Kartenherausgeber Transact Payments Limited, 6.20 World Trade Center, 6 Bayside Road, Gibraltar, GX11 1AA (**“TPL”**), Firmenkreditkarten mit Abrechnungskonto bzw. Kreditlinie und weitere Funktionen zur Verwaltung und Steuerung Ihrer mit den Firmenkreditkarten getätigten Unternehmensausgaben zur Verfügung. Bei der Beantragung einer Kreditkarte und ggf. eines Abrechnungskontos nehmen Sie, abhängig davon, wer im gegebenen Fall als Herausgeber der Firmenkreditkarten agiert und das Abrechnungskonto bzw. die Kreditlinie zur Verfügung stellt, zusätzlich (i) die Datenschutzerklärung der Pliant Oy und ggf. der Varengold Bank bzw. (ii) der Pliant UK und von TPL zur Kenntnis, welche entsprechend beim Registrierungsprozess innerhalb der Pliant Web-App zur Verfügung gestellt wird. Wir empfehlen die jeweils anwendbare Datenschutzerklärung von (i) Pliant Oy und ggf. der Varengold Bank bzw. (ii) der Pliant UK und von TPL ebenfalls zu lesen.

We do not use these necessary cookies for analysis, tracking or advertising purposes.

In some cases, these cookies only contain information about certain settings and are not personally identifiable. They may also be necessary to enable user guidance, security and implementation of the web app.

We use these cookies on the basis of Art. 6 para. 1 lit. f GDPR.

You can set your browser to inform you about the placement of cookies. This makes the use of cookies transparent for you. You can also delete cookies at any time via the appropriate browser setting and prevent the setting of new cookies. Please note that our websites may then not be displayed and some functions may no longer be technically available.

## 6. Customer account for users of the Pliant web app and our services

We offer our customers the possibility to open a customer account for our Pliant web app. Depending on who acts as card issuer and provides the settlement account respectively the credit line, we provide you with corporate credit cards with a settlement account respectively a credit line as well as other functions to manage and control your corporate expenses made with the corporate credit cards (i) in cooperation with our affiliated company Pliant Oy, Pohjoisesplanadi 19, 00100 Helsinki, Finland (**“Pliant Oy”**) and, where applicable, our partner bank Varengold Bank AG, Große Elbstrasse 14, 22767 Hamburg, Germany (**“Varengold Bank”**) or (ii) in cooperation with our affiliated company Pliant Payments Limited, 8 Bishopsgate, Huckletree, Level 2, EC2N 4BQ London, England (**“Pliant UK”**) and the card issuer Transact Payments Limited, 6.20 World Trade Center, 6 Bayside Road, Gibraltar, GX11 1AA (**“TPL”**). When applying for a credit card and for a settlement account respectively a credit line, you additionally take note of (i) Pliant Oy’s privacy policy and, where applicable, Varengold Bank’s privacy policy respectively (ii) Pliant UK’s privacy policy and TPL’s privacy policy, which are provided accordingly during the registration process within the Pliant web app. We recommend reading the privacy policies of (i) Pliant Oy and, where applicable, Varengold Bank respectively (ii) Pliant UK and TPL as well.

Hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten der rechtlichen Vertreter Ihres Unternehmens sowie der Kundenkommunikation während des Onboarding-Prozesses auf der Pliant Plattform und während des Vertragsverhältnisses agieren (i) Pliant und die Pliant Oy sowie ggf. Pliant und die Varengold Bank bzw. (ii) Pliant und die Pliant UK als sog. gemeinsam Verantwortliche i.S.v. Art. 26 DSGVO. Wir haben diesbezüglich Vereinbarungen festgelegt, wer von uns welchen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nachkommt; den wesentlichen Inhalt stellen wir Ihnen auf Anfrage zur Verfügung. Weitere Informationen zu den von der (i) Pliant Oy und ggf. der Varengold Bank bzw. (ii) Pliant UK verarbeiteten Daten können Sie den Datenschutzhinweisen der (i) Pliant Oy und ggf. der Varengold Bank bzw. (ii) der Pliant UK entnehmen. Bei Fragen zur Wahrung der Betroffenenrechte können Sie sich sowohl an uns (u.a. per E-Mail an support@getpliant.com) als auch (i) an die Pliant Oy und, sofern das Abrechnungskonto von der Varengold Bank zur Verfügung gestellt wird, an die Varengold Bank bzw. (ii) auch an die Pliant UK wenden.

Um die Bonität Ihres Unternehmens beurteilen zu können, nutzen wir Kontoinformationsdienstleister (z.B. finAPI), mit dem Sie einen separaten Vertrag abschließen. Für den Abruf Ihrer Bank- und Transaktionsdaten benötigt unser Kontoinformationsdienstleister Zugangsdaten zu Ihren Firmenkonten. Es ist ausschließlich der jeweilige Kontoinformationsdienstleister bezüglich dieser Daten Verantwortlicher. Ferner erhalten und übermitteln wir unternehmensbezogene Bonitätsauskünfte an Auskunftsteien (Creditreform, Creditreform Rating, SCHUFA, KYCnow, Comply Advantage).

Bei der Registrierung erheben wir insbesondere folgende Daten:

- Firma oder Bezeichnung des Vertragspartners
- Rechtsform des Vertragspartners
- Registernummer und Datum der Eintragung ins Handelsregister soweit vorhanden
- Steueridentifikationsnummer
- Anschrift des Sitzes oder der Hauptniederlassung des Vertragspartners
- Angaben zur kontoführenden Bank (z.B. Name, BIC)
- IBAN der angegebenen Unternehmenskonten
- Sprachpräferenzen
- Name, E-Mail-Adresse und Mobilnummer der Person, für die der Account eingerichtet wird
- Name, E-Mail-Adresse und Mobilnummer weiterer Nutzer, die angelegt werden
- Name, Geburtsdatum und Geburtsort, Steueridentifikationsnummer, Staatsangehörigkeit und Wohnsitz der Verfügungsberechtigten

With regard to the processing of personal data of the legal representatives of your company and customer communication during the onboarding process on the Pliant platform as well as during the contractual relationship, (i) Pliant and Pliant Oy and, where applicable, Pliant and Varengold Bank respectively (ii) Pliant and Pliant UK act as so-called joint controllers within the meaning of Art. 26 GDPR. We have established agreements in this regard as to which of us complies with which data protection obligations; we will provide you with the essential content upon request. Further information on the data processed by (i) Pliant Oy and, where applicable, Varengold Bank respectively (ii) Pliant UK can be found in the privacy policies of (i) Pliant Oy and, where applicable, Varengold Bank respectively (ii) Pliant UK. If you have any questions regarding your rights as a data subject, you can contact us (amongst others, via mail to support@getpliant.com) as well as (i) Pliant Oy and, where applicable, Varengold Bank respectively (ii) Pliant UK.

In order to assess your creditworthiness, we use account information service providers (e.g. finAPI), with whom you conclude a separate contract. To retrieve your bank and transaction data, our account information service provider requires access data to your company accounts. Only the respective account information service provider is responsible for this data. Furthermore, we receive and transmit company-related creditworthiness information to credit agencies (Creditreform, Creditreform Rating, SCHUFA, KYCnow, Comply Advantage).

During registration, we collect the following data in particular:

- Company name or name of the contracting party
- Legal form of the contractual partner
- Registration number and date of entry in the Commercial Register, if available
- Tax identification number
- Address of the registered office or principal place of business of the contracting party
- Details of the account servicing bank (e.g. name, BIC)
- IBAN of the specified company accounts
- Language preferences
- Name, email address and mobile number of the person for whom the account is set up
- Name, email address and mobile phone number of other users who will be created
- Name, date and place of birth, tax identification number, citizenship and residence of the authorized users

- Name, Geburtsdatum und Geburtsort, Steueridentifikationsnummer, Staatsangehörigkeit und Wohnsitz der wirtschaftlichen Berechtigten
- Nach erfolgreicher Registrierung (optional): (i) Profilbilder der registrierten Nutzer, (ii) Name, von Google verwaltete E-Mail-Adresse und Profilbild anderer Teammitglieder, die durch einen Nutzer eingeladen werden, (iii) das Geburtsdatum von Nutzern die im Rahmen des Karten-Zusatzangebotes Versicherungsleistungen in Anspruch nehmen möchten.
- Name, date and place of birth, tax identification number, nationality and residence of beneficial owners
- After successful registration (optional): (i) profile pictures of registered users, (ii) name, email address managed by Google and profile picture of other team members invited by a user, (iii) date of birth of users who wish to claim insurance services under the Card Additional Offer.

Die Pflichtangaben zum Unternehmen sowie die personenbezogenen Daten verarbeiten wir zur Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen gemäß Artikel 6 Absatz 1 b) DSGVO (Vertragserfüllung) sowie zum Zweck der Prüfung der Bonität und zur Ermittlung der Höhe des finanziellen Nutzungsgrenze der Firmenkreditkarte gemäß Artikel 6 Absatz 1 f) DSGVO (Interessenabwägung) basierend auf unserem berechtigten Interesse und, abhängig davon wer das Abrechnungskonto bzw. die Kreditlinie zur Verfügung stellt, dem berechtigten Interesse der Pliant Oy und ggf. unserer Partnerbank bzw. der Pliant UK, nur solventen Kunden eine Firmenkreditkarte auszustellen. Wir geben Ihre Daten unter Umständen weiter, um unseren rechtlichen Verpflichtungen gemäß Art. 6 Absatz 1 c) DSGVO nachzukommen.

We process the mandatory information on the company and the personal data for the fulfillment of our contractual obligations pursuant to Article 6 (1) b) GDPR (fulfillment of the contract) and for the purpose of checking the creditworthiness and determining the amount of the financial limit of use of the corporate credit card pursuant to Article 6(1) f) GDPR (balancing of interests) based on our legitimate interest and, depending on who provides the settlement account respectively the credit line, the legitimate interest of Pliant Oy and, where applicable, Varengold Bank respectively Pliant UK to issue a corporate credit card only to solvent customers. We may share your data to comply with our legal obligations under Art. 6(1) c) GDPR.

#### **7. Verarbeitung besonderer Kategorie personenbezogener Daten (Gesundheitsdaten)**

Sofern wir Plattformdienste im Zusammenhang mit Versicherungsprodukten erbringen, können Nutzer die Pliant-Web-App verwenden, um Zahlungsnachweise oder sonstige Unterlagen einzureichen und damit unter einer Versicherungspolice gedeckte Ereignisse zu dokumentieren und abzuwickeln. Hierzu können insbesondere medizinische Behandlungen, medizinische Hilfsmittel oder sonstige versicherte Ereignisse gehören, die Rückschlüsse auf gesundheitsbezogene Informationen zulassen können. In diesem Zusammenhang können Nutzer über die Pliant-Plattform Belege, Rechnungen oder sonstige unterstützende Dokumente im Zusammenhang mit Forderungen oder Erstattungen einreichen. Diese Dokumente können gesundheitsbezogene Daten enthalten.

#### **7. Processing of special category of personal data (health data)**

Where we provide platform services in the context of insurance products, users may use the Pliant web app to submit proof of payment or other supporting documentation to document and settle events covered under an insurance policy. Such events may include, without limitation, medical treatment, medical supplies or other insured events that may reveal health-related information. In this context, users may submit receipts, invoices or other supporting documents to the Pliant platform in connection with claims or reimbursements. Such documents may contain information relating to health.

Im Zusammenhang mit der Nutzung der Pliant Web-App und der Einreichung von Unterlagen können besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 DSGVO verarbeitet werden. Hierzu zählen insbesondere

In connection with the use of the Pliant web app and the submission of such documentation, the categories of personal data that may be processed may include special categories of personal data within the meaning of Article 9 GDPR. This may include, in particular, information relating to

Angaben zu medizinischen Behandlungen oder Hilfsmitteln, Informationen zu Leistungsträgern im Gesundheitswesen sowie personenbezogene Identifikationsmerkmale, die in den eingereichten Dokumenten enthalten sind (z. B. der Name des Karteninhabers oder dessen Identifikationsnummer).

Pliant verarbeitet gesundheitsbezogene personenbezogene Daten ausschließlich zu dem Zweck, die Plattformdienste bereitzustellen, Erstattungen zu ermöglichen und die Bearbeitung von Leistungsanträgen im Versicherungsbereich zu unterstützen. Die Verarbeitung gesundheitsbezogener Daten erfolgt auf Grundlage der ausdrücklichen Einwilligung der betroffenen Person gemäß Art. 9 Abs. 2 a) DSGVO. Diese wird erteilt, wenn der Nutzer im Rahmen des Leistungsantrags eine Karte beantragt oder erhält und/oder Belege, Rechnungen oder sonstige Unterlagen aktiv über die Pliant-Web-App zu Zwecken der Erstattung oder Leistungsbearbeitung einreicht. Die Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden, z. B. durch eine E-Mail an [privacy@getpliant.com](mailto:privacy@getpliant.com). Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung.

In Bezug auf die unmittelbaren Kunden von Pliant (z. B. Versicherungsunternehmen) erfolgt die Verarbeitung der zur Ermöglichung von Erstattungen und zur Abwicklung von Zahlung hinsichtlich versicherter Ereignisse erforderlichen Informationen zur Erfüllung des Vertrags zwischen Pliant und dem jeweiligen Kunden gemäß Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO.

## 8. Intercom

Wir verwenden in unserer Web-App Intercom, eine Messenger- und Kommunikationsplattform, mit der wir verschiedene Aspekte der Kundenkommunikation und unseres Online-Marketings abdecken, u.a. Chat-Funktion, In-App Mitteilungen, Erinnerungen, Umfragen. Intercom ist ein Softwareunternehmen aus den USA mit einer Niederlassung in Irland.

Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung ist, abhängig vom jeweiligen Verwendungszweck, Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (Einwilligung), Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung) oder Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigzte Interessen, die Kontaktaufnahme mit unseren Kunden zu erleichtern).

Die personenbezogenen Daten werden so lange aufbewahrt, wie sie zur Erfüllung des Verarbeitungszwecks erforderlich

medical services or supplies, healthcare provider details, as well as personal identifiers appearing on the submitted documents (such as the card user's name or identification number).

Pliant processes health-related personal data solely for the purposes of providing the platform services, facilitating reimbursements and supporting claims handling in the insurance context. The processing of health-related personal data concerning users is based on the explicit consent of the data subject in accordance with Article 9(2)(a) GDPR. Consent is obtained when the user either applies for or is provided with the card in the insurance context, and/or actively submits receipts, invoices or other supporting documents via the Pliant web app for reimbursement or claims handling purposes. Consent may be withdrawn at any time with future effect, e.g. by writing an email to [privacy@getpliant.com](mailto:privacy@getpliant.com). The withdrawal of consent does not affect the lawfulness of processing carried out on the basis of consent prior to its withdrawal.

In relation to Pliant's direct customers (such as insurance companies), the processing of information necessary to facilitate reimbursements and settle payments for insured events is carried out for the performance of the contract between Pliant and the respective customer in accordance with Article 6(1)(b) GDPR.

## 8. Intercom

We use Intercom in our web app, a messenger and communication platform that we use to cover various aspects of customer communication and our online marketing, including chat function, in-app messages, reminders, surveys. Intercom is a software company based in the US with a branch in Ireland.

Legal basis for data processing is, depending on the respective purpose of use, Art. 6 para. 1 lit. a GDPR (consent), Art. 6 para. 1 lit. b GDPR (performance of contract) or Art. 6 para. 1 lit. f GDPR (legitimate interests to facilitate contact with our customers).

The personal data are kept for as long as they are necessary to fulfill the purpose of the processing. The data will be

sind. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Zweckerreichung nicht mehr erforderlich sind.

Im Rahmen der Verarbeitung via Intercom können Daten in die USA übermittelt werden. Die Sicherheit der Übermittlung wird über sog. Standardvertragsklauseln abgesichert, welche gewährleisten, dass die Verarbeitung der personenbezogenen Daten einem Sicherheitsniveau unterliegen, dass dem der DSGVO entspricht. Zudem nimmt die Intercom, Inc. mit Sitz in den USA am EU-U.S. Data Privacy Framework teil; für am EU-U.S. Data Privacy Framework teilnehmende Unternehmen hat die EU - Kommission einen sog. Angemessenheitsbeschluss gefasst, durch den festgelegt wird, dass ein Drittland oder eine internationale Organisation ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten bietet.

## 9. Hubspot

Zudem nutzen wir für verschiedene Zweck den Dienst HubSpot. HubSpot ist ein Softwareunternehmen aus den USA mit einer Niederlassung in Irland. Bei Hubspot handelt es sich um eine integrierte Software-Lösung, mit der wir verschiedene Aspekte unseres Online-Marketings sowie der Kundenverwaltung abdecken. Dazu zählen unter anderem:

E-Mail-Marketing, Social Media Publishing & Reporting, Reporting, Landing Pages, Kontakt- und Demobuchungsformulare (z.B. CRM Funktionalitäten, Namen, E-Mail Adressen, Telefonnummern).

Diese Informationen sowie die Inhalte unserer Website werden auf Servern unseres Softwarepartners HubSpot gespeichert. Sie können von uns genutzt werden, um mit Besuchern unserer Website in Kontakt zu treten und um zu ermitteln, welche Leistungen unseres Unternehmens für sie interessant sind. Alle von uns erfassten Informationen unterliegen dieser Datenschutzbestimmung. Wir nutzen alle erfassten Informationen ausschließlich zur Optimierung unserer Marketing-Maßnahmen.

Die Rechtsgrundlage der Verarbeitung ist Ihre Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Wenn Sie nicht möchten, dass über Hubspot die genannten Daten erhoben und verarbeitet werden, können Sie Ihre Einwilligung verweigern oder diese jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, z. B. durch eine E-Mail an [privacy@getpliant.com](mailto:privacy@getpliant.com).

Die personenbezogenen Daten werden so lange aufbewahrt, wie sie zur Erfüllung des Verarbeitungszwecks erforderlich sind. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Zweckerreichung nicht mehr erforderlich sind.

deleted as soon as they are no longer required to achieve the purpose.

In the context of processing via Intercom, data may be transmitted to the USA. The security of the transmission is secured by so-called standard contractual clauses, which ensure that the processing of personal data is subject to a security level that corresponds to that of the GDPR. In addition, US-based Intercom, Inc. participates in the EU-U.S. Data Privacy Framework; for companies participating in the U.S. Data Privacy Framework, the EU Commission has issued a so-called adequacy decision, which determines that a third country or an international organization offers an adequate level of protection for personal data.

## 9. Hubspot

Furthermore, we use the service HubSpot for various purposes. HubSpot is a software company from the USA with a branch in Ireland. Hubspot is an integrated software solution that we use to cover various aspects of our online marketing as well as customer management. These include:

Email Marketing, Social Media Publishing & Reporting, Reporting, Landing Pages, Contact and Demo Booking Forms (e.g. CRM functionalities, names, email addresses, phone numbers).

This information as well as the content of our website is stored on servers of our software partner HubSpot. It can be used by us to contact visitors to our website and to determine which of our company's services are of interest to them. All information we collect is subject to this privacy policy. We use all collected information exclusively to optimize our marketing measures.

Legal basis for the processing is your consent pursuant to Art. 6 (1) lit. a GDPR. If you do not want the aforementioned data to be collected and processed via Hubspot, you can refuse your consent or revoke it at any time with effect for the future, e.g. by writing an email to [privacy@getpliant.com](mailto:privacy@getpliant.com).

The personal data are kept for as long as they are necessary to fulfill the purpose of the processing. The data will be deleted as soon as they are no longer required to achieve the purpose.

Im Rahmen der Verarbeitung via HubSpot können Daten in die USA übermittelt werden. Die Sicherheit der Übermittlung wird über sog. Standardvertragsklauseln abgesichert, welche gewährleisten, dass die Verarbeitung der personenbezogenen Daten einem Sicherheitsniveau unterliegen, dass dem der DSGVO entspricht. Zudem nimmt die HubSpot, Inc. mit Sitz in den USA am EU-U.S. Data Privacy Framework teil; für am EU-U.S. Data Privacy Framework teilnehmende Unternehmen hat die EU - Kommission einen sog. Angemessenheitsbeschluss gefasst, durch den festgelegt wird, dass ein Drittland oder eine internationale Organisation ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten bietet.

## 10. Newsletter

In unserer Pliant Web-App haben Sie die Möglichkeit, sich für unsere kostenlosen Newsletter anzumelden. Für die Anmeldung benötigen wir Ihre E-Mail-Adresse. Diese verwenden wir, um Ihnen den Newsletter zuzuschicken. Nach Absenden des Anmeldeformulars erhalten Sie von uns eine Bestätigungs-E-Mail. Die Anmeldung wird erst wirksam, wenn Sie auf den Link in der Bestätigungs-E-Mail geklickt haben (sog. Double-Opt-in-Verfahren). Sie können sich jederzeit vom Newsletter abmelden. Nutzen Sie hierfür einfach den Link am Ende jeder Newsletter-E-Mail oder senden Sie eine E-Mail an [unsubscribe@getpliant.com](mailto:unsubscribe@getpliant.com). Ihre E-Mail-Adresse wird dann aus dem Verteilersystem gelöscht. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Artikel 6 Absatz 1 a) DSGVO (Einwilligung). Ihre Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen.

## 11. Direktwerbung

Wir verarbeiten Ihre Daten (Businessinformationen wie Name, Firma, E-Mail-Adresse), um Sie über unsere Angebote/Dienstleistungen und über Partnerintegrationen im Zusammenhang mit unseren Angeboten/Dienstleistungen zu informieren.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Interessenabwägung, basierend auf unserem Interesse, Bestandskunden über unsere Angebote/Dienstleistungen zu informieren und in diesem Zusammenhang Kontakt mit Ihnen aufzunehmen).

***Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten zum Zweck der Direktwerbung jederzeit widersprechen, z.B. per E-Mail an [support@getpliant.com](mailto:support@getpliant.com).***

Within the scope of processing via HubSpot, data may be transferred to the USA. The security of the transfer is secured via so-called standard contractual clauses, which ensure that the processing of personal data is subject to a security level that corresponds to that of the GDPR. In addition, US-based HubSpot, Inc. participates in the EU-U.S. Data Privacy Framework; for companies participating in the U.S. Data Privacy Framework, the EU - Commission has adopted a so-called adequacy decision, by which it is determined that a third country or an international organization provides an adequate level of protection for personal data.

## 10. Newsletter

In our Pliant web app you have the possibility to sign up for our free newsletters. For the registration we need your email address. We use this to send you the newsletter. After submitting the registration form you will receive a confirmation email from us. The registration only becomes effective when you have clicked on the link in the confirmation email (so-called double opt-in procedure). You can unsubscribe at any time from the newsletter. To do so, simply use the link at the end of each newsletter email or send an email to [unsubscribe@getpliant.com](mailto:unsubscribe@getpliant.com). Your email address will then be deleted from the distribution system. The legal basis for data processing is Article 6 (1) a) GDPR (consent). You can revoke your consent at any time.

## 11. Direct marketing

We process your data (business information such as name, company, email address) to inform you about our offers/services and about partner integrations in connection with our offers/services.

The legal basis for the processing is Art. 6 (1) lit. f GDPR (balancing of interests, based on our interest in informing customers about our offers/services and contacting you in this context).

***You may object to the processing of your data for the purpose of direct marketing at any time, e.g. by sending an email to [support@getpliant.com](mailto:support@getpliant.com).***

## 12. Webinare

Für die Organisation und die Durchführung von Webinaren nutzen wir verschiedene Online Meeting-Software / Video Conferencing Tools.

Wenn Sie sich für ein Webinar anmelden bzw. an einem Webinar teilnehmen können folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden: Vor- und Nachname, E-Mail - Adresse, Telefonnummer, Profilbild, Meeting-Daten (u.a. Thema, Beschreibung, Datum / Uhrzeit, Video- und Audiodaten, Rückmeldungen wie Emojis und Chat-Nachrichten, Geräte-/Hardware-Informationen, Teilnehmer - IP-Adresse). Die Daten nutzen wir, um die Webinare zu organisieren, Ihnen die Zugangsdaten an die in der Anmeldung angegebene E-Mail - Adresse zuzusenden und die Webinare im Folgenden technisch durchzuführen.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Webinare im Rahmen einer bestehenden Vertragsbeziehung durchgeführt werden, andernfalls Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (basierend auf unserem berechtigten Interesse, Webinare durchzuführen und diese effizient zu gestalten).

Wenn wir Webinare aufzeichnen und (z.B. auf unserer Webseite) veröffentlichen wollen, werden wir Ihnen dies vorab mitteilen und Ihre Einwilligung i.S.v. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO einholen.

Ggf. müssen Sie der Aufzeichnung über die eingeblendete Dialogmeldung in der jeweils verwendeten Software noch einmal zustimmen. Anderenfalls weisen unsere Webinar-Moderatoren vor Beginn der Aufzeichnung nochmals ausdrücklich auf die Aufzeichnung hin. Ihre Einwilligung ist freiwillig. Wenn Sie die Einwilligung nicht erteilen oder später widerrufen, entstehen Ihnen keine Nachteile. Soweit sich aus den Video-Sequenzen Hinweise auf die ethnische Herkunft, Religion oder Gesundheit von Ihnen ergeben (z. B. Hautfarbe, Kopfbedeckung, Brille), bezieht sich Ihre Einwilligung auch auf diese Angaben.

Die Teilnehmerliste sowie evtl. Videobilder und Beiträge der Teilnehmer sind auch für die anderen Teilnehmer des Webinars und ggf. Nutzer unserer Webseite einsehbar. Wenn Sie die Sichtbarkeit Ihres Namens nicht wünschen, können Sie gern ein Pseudonym verwenden. Sie können Ihre Kamera und/oder das Mikrofon zudem jederzeit über die Einstellungen der jeweiligen Software deaktivieren bzw. stummschalten.

## 12. Webinars

For the organization and execution of webinars, we use different online meeting softwares / video conferencing tools.

When you register for or participate in a webinar, the following categories of personal data may be processed: First and last name, email - address, phone number, profile picture, meeting data (amongst others, topic, description, date / time, video and audio data, feedback like emojis and chat messages, device / hardware information, participant IP address). We use this data to organize the webinars, to provide you with the access data to the email address indicated in the registration form and to carry out the webinars technically in the following.

The legal basis for the processing is Art. 6 (1) lit. b GDPR, insofar as the webinars are carried out as part of an existing contractual relationship, otherwise Art. 6 (1) lit. f GDPR (based on our legitimate interest in carrying out webinars and making them efficient).

If we want to record webinars and publish them (e.g. on our website), we will notify you in advance and obtain your consent within the meaning of Art. 6 (1) lit. a GDPR.

You might be asked to agree to the recording again via the dialog message displayed in the software used. Otherwise, our webinar moderators will explicitly point out the recording again before the start of the recording. Your consent is voluntary. If you do not give your consent or revoke it later, you will not suffer any disadvantages. If the video sequences reveal information about your ethnic origin, religion or health (e.g. skin color, headgear, glasses), your consent also applies to this information.

The list of participants, as well as any video images and contributions made by the participants, can also be viewed by other participants in the webinar and, where applicable, users of our website. If you do not wish your name to be visible, you are welcome to use a pseudonym. You can also deactivate or mute your camera and/or microphone at any time via the settings of the respective software.

Die jeweils verwendete Online Meeting-Software / das jeweils verwendete Video Conferencing Tool wird teilweise von Anbietern mit Hauptsitz in einem Land außerhalb der Europäischen Union (EU) / des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) zur Verfügung gestellt. Unternehmen in diesen sog. Drittländern unterliegen Datenschutzgesetzen, die allgemein personenbezogene Daten nicht in demselben Maße schützt, wie es in den Mitgliedstaaten der EU und des EWR der Fall ist. Soweit Ihre Daten in einem Land verarbeitet werden, welches nicht über ein anerkannt hohes Datenschutzniveau wie die EU verfügt, stellen wir über vertragliche Regelungen (sog. EU Standarddatenschutzklauseln) oder andere anerkannte Instrumente sicher, dass das Datenschutzniveau weitestgehend gesichert wird. Soweit möglich, haben wir mit den betreffenden Dienstleistern zudem die Nutzung von Servern mit Standort innerhalb der EU / des EWR vereinbart.

Ihre Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, z. B. durch eine E-Mail an [privacy@getpliant.com](mailto:privacy@getpliant.com). Ein Widerruf berührt die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht.

### 13. Speicherdauer

Sofern wir nicht im Einzelnen bereits über die Speicherdauer informiert haben, löschen wir personenbezogene Daten, wenn sie für die vorgenannten Verarbeitungszwecke nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten einer Löschung entgegenstehen.

### 14. Weitergabe an Dritte

Ihre Daten geben wir nur an Dritte weiter, wenn Sie sich hiermit einverstanden erklärt haben oder wir hierzu aufgrund einer Rechtsgrundlage berechtigt oder verpflichtet sind.

Folgende Kategorien von Empfängern erhalten Ihre Daten:

- Kartenherausgeber zur Durchführung gesetzlicher Anforderungen
- Mit uns verbundene Unternehmen bzw. unsere Partnerbank zur Einrichtung und Führung eines Abrechnungskontos bzw. zur Zurverfügungstellung der Kreditlinie und hiermit erforderlichen Erfüllung gesetzlicher Anforderungen
- Kartenbüro zur Ausstellung der Karte
- Auskunftsteien zur Erlangung von Bonitätsauskünften sowie zur Identifizierung der wirtschaftlichen Berechtigten

The respective online meeting software / video conferencing tool used is partly provided by suppliers headquartered in a country outside the European Union (EU) / European Economic Area (EEA). Companies in these so-called third countries are subject to data protection laws that do not generally protect personal data to the same extent as is the case in the member states of the EU and the EEA. If your data is processed in a country that does not have a recognized high level of data protection like the EU, we ensure that the level of data protection is secured as far as possible by means of contractual regulations (so-called EU standard data protection clauses) or other recognized instruments. Where possible, we have also agreed with the relevant service providers to use servers located within the EU / EEA.

You can revoke your consent at any time with effect for the future, e.g. by writing an email to [privacy@getpliant.com](mailto:privacy@getpliant.com). Revocation does not affect the lawfulness of the processing carried out on the basis of the consent until the revocation.

### 13. Storage duration

Unless we have already informed you in detail about the storage period, we delete personal data when they are no longer required for the aforementioned processing purposes and no legal retention obligations prevent deletion.

### 14. Transfer to third parties

We will only pass on your data to third parties if you have agreed to this or if we are entitled or obliged to do so on by virtue of a legal basis.

The following categories of recipients receive your data:

- Card issuer for the implementation of legal requirements
- Our affiliated companies respectively our partner bank for setting up and maintaining a settlement account respectively providing a credit line and thereby fulfilling legal requirements
- Card office for issuing the card
- Credit agencies for obtaining credit information and identifying ultimate beneficial owners

- Unternehmen zur Videoidentifikation zur Identifikation der Verfügungsberechtigten
- Unternehmen zur Bereitstellung von Kontoinformationen Ihres Unternehmens
- Unternehmen zur Verarbeitung von Kartenzahlungen und Daten von Kartennutzern
- Inkassounternehmen oder Rechtsanwälte in unserem berechtigten Interesse an der Beitreibung offener Forderungen
- Anbieter von Karten-Zusatzleistungen (wie z.B. Versicherungsdienstleister, Anbieter von Flughafen-Lounges).
- Dienstleister zur Unterstützung des Vertriebsteams (gemeinsames Wachstum)

- Video identification company for the identification of authorized persons
- Companies for providing account information of your company
- Companies for processing card payments and card user data
- Debt collection agencies or law firms in our legitimate interest in collecting outstanding debts
- Providers of supplementary card services (such as insurance service providers, airport lounge providers).
- Service providers to support the sales team (shared growth)

## 15. Partner-Integrationen

Wenn Sie Kreditkarten-Funktionen über die Anwendung eines Pliant-Partners nutzen (Partner-Integration), übermitteln wir Kreditkarten- und Transaktionsdaten, die zur Nutzung der vom Partner über seine Anwendung zur Verfügung gestellten Kreditkarten-Funktionen erforderlich sind (z.B. Name des Kartennutzers, Kartenummer, Betrag, Datum, Uhrzeit, Händlername), an den jeweiligen Partner. Wir und der jeweilige Partner verarbeiten die Daten insoweit als sog. gemeinsam Verantwortliche i.S.v. Art. 26 DSGVO und haben diesbezüglich Vereinbarungen festgelegt, wer von uns welchen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nachkommt; den wesentlichen Inhalt stellen wir Ihnen auf Anfrage zur Verfügung. Weitere Informationen zu den über die Partner-Anwendung verarbeiteten Daten können Sie den Datenschutzhinweisen des Partners entnehmen. Bei Fragen zur Wahrung der Betroffenenrechte können Sie sich sowohl an uns (u.a. per E-Mail an [support@getpliant.com](mailto:support@getpliant.com)) als auch an den jeweiligen Partner wenden.

## 16. Auftragsverarbeiter

Wir geben Ihre Daten im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO an Dienstleister weiter, die uns beim Betrieb unserer Webseiten und der damit zusammenhängenden Prozesse unterstützen. Unsere Dienstleister sind uns gegenüber streng weisungsgebunden und entsprechend vertraglich verpflichtet.

Dies sind Dienstleister der folgenden Kategorien:

- Hosting-Dienstleister / Cloud-Dienstleister für den Betrieb unserer Server und der Pliant Web-App

## 15. Partner integrations

If you use credit card functions via the application of a Pliant partner (partner integration), we transmit credit card and credit card transaction data required to use the credit card functions provided by the partner via its application (e.g. name of the card user, card number, amount, date, time, merchant name) to the respective partner. In this respect, we and the respective partner process the data as so-called joint controllers within the meaning of Art. 26 GDPR and have concluded agreements as to which of us fulfills which data protection obligations; we will provide you with the essential content upon request. Further information on the data processed via the partner application can be found in the partner's data protection notices. If you have any questions regarding the assertion of data subject rights, you can contact us (by email to [support@getpliant.com](mailto:support@getpliant.com), among others) as well as the respective partner.

## 16. Data processors

We pass on your data to service providers who support us in the operation of our websites and the associated processes within the framework of data processing on behalf pursuant to Art. 28 GDPR. Our service providers are strictly bound to us by instructions and are contractually obligated accordingly.

These are service providers of the following categories:

- Hosting service providers / cloud service providers for the operation of our servers and of the Pliant web app

- Entwicklungsdienstleister für Programmierung, Entwicklung, Wartung und Support von Software-Anwendungen
  - SMS-Versand-Dienstleister für den Versand von Bestätigungs-codes (2-Faktor-Authentifizierung)
  - Dienstleister für Push-Benachrichtigungen
  - Software-Dienstleister zur Abdeckung verschiedener Aspekte unseres Marketings sowie zur Kundenkommunikation und -verwaltung (z.B. CRM-System, Office-Lösungen, Telefonie, Vertragsverwaltung)
  - E-Mail-Versand-Dienstleister für den Versand von Newslettern
  - Dienstleister zur Sicherstellung der IT-Sicherheit
  - Dienstleister im Rahmen des LogIn-Prozesses
  - Dienstleister für automatisierte Dokumentenverarbeitung
  - Dienstleister zur Zahlungsabwicklung.
- Development service providers for programming, development, maintenance and support of software applications
  - SMS dispatch service providers for sending confirmation codes (2-factor authentication)
  - Service providers for push notifications
  - Software service providers to cover various aspects of our marketing as well as for customer communication and management (e.g. CRM system, office solutions, VoIP, contract management)
  - Email service providers for the transmission of newsletters
  - Service providers for ensuring IT security
  - Service providers in the context of the log-in process
  - Service providers for automated document processing solutions
  - Payment processing providers.

Die Dienstleister verarbeiten die Daten ausschließlich auf unsere Weisung und sind zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet worden. Sämtliche Auftragsverarbeiter wurden sorgfältig ausgewählt und erhalten nur in dem Umfang und für den benötigten Zeitraum Zugang zu Ihren Daten, der für die Erbringung der Leistungen erforderlich ist.

The service providers process the data solely on our instructions and have been obligated to comply with the applicable data protection regulations. All processors have been carefully selected and will only have access to your data to the extent and for the period of time required for the provision of the services.

Die Server einiger von uns eingesetzten Dienstleister befinden sich in den USA und anderen Ländern außerhalb der Europäischen Union / des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR). Unternehmen in diesen Ländern unterliegen einem Datenschutzgesetz, das allgemein personenbezogene Daten nicht in demselben Maße schützt, wie es in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union der Fall ist. Es gibt aktuell keinen Beschluss der EU-Kommission, dass Drittländer allgemein ein angemessenes Schutzniveau bieten. Soweit Ihre Daten in einem Land verarbeitet werden, welches nicht über ein anerkannt hohes Datenschutzniveau wie die Europäische Union verfügt, stellen wir über vertragliche Regelungen oder andere anerkannte Instrumente sicher, dass das Datenschutzniveau so weit wie möglich gesichert wird.

The servers of some of the service providers we use are located in the USA and other countries outside the European Union / European Economic Area (EEA). Companies in these countries are subject to data protection laws that do not generally protect personal data to the same extent as they do in the member states of the European Union. There is currently no decision by the EU Commission that third countries generally provide an adequate level of protection. Insofar as your data is processed in a country that does not have a recognized high level of data protection such as the European Union, we ensure that the level of data protection is secured to the greatest possible extent by means of contractual regulations or other recognized instruments.

## 17. Pflicht zur Bereitstellung der Daten

Die Bereitstellung Ihrer Daten ist gesetzlich nicht vorgeschrieben und erfolgt freiwillig. Für die Nutzung von bestimmten Services ist die Bereitstellung Ihrer Daten jedoch erforderlich. Das betrifft z.B. die Angabe Ihrer

## 17. Obligation to provide the data

The provision of your data is not required by law and is voluntary. However, the provision of your data is required for the use of certain services. This concerns, for example, the provision of your email address in the contact or newsletter

E-Mail-Adresse im Kontakt- oder Newsletteranmeldeformular, ohne die wir nicht auf Ihre elektronische Kontaktanfrage reagieren oder Ihnen einen Newsletter zusenden können. Wir informieren Sie bei der Eingabe von Daten, wenn die Bereitstellung für den jeweiligen Service oder die jeweilige Funktion erforderlich ist. Diese Daten sind als Pflichtfelder gekennzeichnet. Bei erforderlichen Daten hat die Nichtbereitstellung zur Folge, dass der betreffende Service oder die betreffende Funktion nicht erbracht werden kann. Bei optionalen Daten kann die Nichtbereitstellung zur Folge haben, dass wir unsere Dienste nicht in gleicher Form und gleichem Umfang wie üblich erbringen können.

## 18. Einsatz von KI-Systemen

Wir setzen zur Optimierung unserer internen Arbeitsabläufe und zur Verbesserung unserer Dienstleistungen KI-basierte Softwarelösungen ein. Diese Technologien unterstützen unsere Mitarbeitenden bei manuellen und repetitiven Tätigkeiten, beispielsweise bei der Erstellung von internen Zusammenfassungen, der internen Dokumentation oder bei der Vorformulierung von Texten und E-Mails.

Diese Tools wirken ausschließlich unterstützend und treffen keine eigenen Entscheidungen. Es erfolgen keine automatisierten Entscheidungen im Sinne von Art. 22 DSGVO. Die von KI generierten Ergebnisse werden durch unsere Mitarbeitenden geprüft, überarbeitet und finalisiert. Wir setzen keine Hochrisiko-KI-Systeme im Sinne der KI-VO ein. Die KI-Systeme, die für diese Zwecke eingesetzt werden, nutzen personenbezogene Daten nicht zur Schulung oder Weiterentwicklung der zugrunde liegenden KI-Modelle.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten in diesem Zusammenhang erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO) an einer effizienten Gestaltung unserer internen Prozesse und der Sicherstellung unserer Servicequalität. Sie haben das Recht, dieser Verarbeitung jederzeit aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, zu widersprechen. Wenn Sie von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen, werden wir Ihre personenbezogenen Daten für diese Zwecke nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich.

registration form, without which we cannot respond to your electronic contact request or send you a newsletter. We will inform you when you enter data if the provision is required for the respective service or function. These data are marked as mandatory fields. In case of necessary data, failure to provide it will result in the relevant service or function not being provided. In case of optional data, failure to provide it may mean that we are unable to provide our services in the same form and to the same extent as usual.

## 18. Use of AI systems

As part of our internal processes, we use AI-based software solutions to optimize our internal workflows and to improve our services. These technologies support our employees in manual and repetitive tasks, including but not limited to preparation of internal summaries, internal documentation, or pre-drafting of texts and emails.

These tools operate exclusively in a supportive capacity and do not make independent decisions. No automated decision-making within the meaning of Art. 22 GDPR takes place. Results generated by AI are reviewed, revised, and finalized by our employees. We do not use high-risk AI systems within the meaning of the AI Act. The AI systems used do not use personal data to train or further develop the underlying AI models.

The processing of personal data in this context is based on our legitimate interest (Art. 6(1)(f) GDPR) in efficiently designing our internal processes and ensuring the quality of our services. You have the right to object to the processing at any time on grounds relating to your particular situation. If you exercise your right to object, we will no longer process your personal data for these purposes unless we can demonstrate compelling legitimate grounds for the processing that override your interests, rights and freedoms, or the processing is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims.

## 19. Einsatz von KI-Systemen zur KYC-Analyse

Im Rahmen unserer Kundenprüfung (Know Your Customer – KYC) setzen wir unterstützende Technologien ein, um Betrug sowie Missbrauch vorzubeugen und die Sicherheit unserer Plattform zu gewährleisten. In diesem Zusammenhang nutzen wir KI-basierte Softwarelösungen, derzeit OpenAI (OpenAI Ireland Ltd., 1st Floor, The Liffey Trust Centre, Dublin 1, Irland), um uns bei der Analyse und Aufbereitung von KYC-relevanten Informationen zu unterstützen.

Der Einsatz von KI-Systemen erfolgt im Rahmen einer Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO). Abhängig von der eingesetzten Technologie können personenbezogene Daten außerhalb der Europäischen Union verarbeitet oder übermittelt werden. Im Rahmen der Verarbeitung via OpenAI können Daten in die Vereinigten Staaten übermittelt werden. Soweit solche Übermittlungen erfolgen, werden geeignete Sicherheitsmaßnahmen gemäß Kapitel V DSGVO umgesetzt, insbesondere durch den Abschluss von Standardvertragsklauseln (SCC) sowie – soweit anwendbar – auf Grundlage von Angemessenheitsbeschlüssen der Europäischen Kommission (wie durch die Teilnahme am EU-U.S. Data Privacy Framework). Sollten wir künftig andere oder zusätzliche KI-basierte Softwarelösungen einsetzen, stellen wir sicher, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten weiterhin einem angemessenen Datenschutzniveau gemäß den geltenden datenschutzrechtlichen Vorgaben unterliegt.

Die Technologie dient ausschließlich zur Vorbereitung und Unterstützung der Arbeit unserer qualifizierten Mitarbeiter. Die KI-basierte Softwarelösungen treffen keine eigenen Entscheidungen über das Ergebnis der KYC-Prüfung; die finale Prüfung und Entscheidung obliegt immer unseren Mitarbeitern. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO) an der Verhinderung von Betrug sowie der Gewährleistung der Integrität unserer Dienstleistungen. Sie haben das Recht, dieser Verarbeitung jederzeit aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, zu widersprechen. Wenn Sie von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen, werden wir Ihre personenbezogenen Daten für diese Zwecke nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich.

## 19. Use of AI Systems for KYC Analysis

As part of our customer due diligence (Know Your Customer – KYC), we use supportive technologies to prevent fraud and misuse and to ensure the security of our platform. In this context, we may use services provided by AI based software solutions, currently OpenAI (OpenAI Ireland Ltd., 1st Floor, The Liffey Trust Centre, Dublin 1, Ireland) to assist us in the analysis and preparation of KYC-relevant information.

The use of AI systems takes place within the framework of data processing on behalf (Article 28 GDPR). Depending on the technology used, personal data may be processed or transferred outside the European Union. In the course of processing via OpenAI, data may be transferred to the United States. Where such transfers occur, appropriate safeguards are implemented in accordance with Chapter V GDPR, in particular through the use of standard contractual clauses (SCCs) and, where applicable, adequacy decisions adopted by the European Commission (such as participation in the EU-U.S. Data Privacy Framework). If we change or add AI based software solutions in the future, we will ensure that any processing of personal data continues to be subject to an appropriate level of data protection in accordance with applicable data protection law.

The technology is used exclusively to prepare and support the work of our qualified employees. These AI-based systems do not make any independent decisions regarding the outcome of the KYC review; the final review and decision are always carried out by our employees. Processing is based on our legitimate interest (Art. 6(1)(f) GDPR) in preventing fraud and ensuring the integrity of our services. You have the right to object to this processing at any time on grounds relating to your particular situation. If you exercise your right to object, we will no longer process your personal data for these purposes unless we can demonstrate compelling legitimate grounds for the processing that override your interests, rights and freedoms, or the processing is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims.

## 20. KI-gestützter Chatbot

Zusätzlich zu den in Abschnitt 8 beschriebenen Intercom-Funktionalitäten nutzen wir auch bestimmte KI-gestützte Automatisierungsfunktionen von Intercom, einschließlich des Chatbots „Fin AI“ von Intercom. Der Chatbot dient der Beantwortung allgemeiner Anfragen. Die Antworten werden überwiegend auf Grundlage von den Nutzern zur Verfügung gestellten bzw. zugänglichen Wissensquellen generiert, wie zum Beispiel Inhalten aus unserem Pliant Help Centre sowie sonstigen öffentlich verfügbaren Support- und Produktinformationen.

Bei der Nutzung des Chatbots können Inhalte der Konversation sowie zugehörige Metadaten in dem Umfang verarbeitet werden, der zur Bereitstellung, Absicherung und Qualitätssicherung der Support-Funktion erforderlich ist. Intercom verarbeitet diese Daten als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO auf Grundlage unseres Auftragsverarbeitungsvertrags. Zur Generierung der Antworten werden keine personenbezogenen Daten verwendet; ebenso werden keine personenbezogene Daten aus Chatbot-Interaktionen zur Schulung, Verbesserung oder Weiterentwicklung der zugrunde liegenden KI-Modelle von Fin AI oder anderer von Intercom betriebener Foundation-Modelle genutzt.

Darüber hinaus entwickeln und betreiben wir einen eigenen KI-gestützten Chatbot „Pliant Mind“, der in die Pliant Web-App integriert ist. Pliant Mind unterstützt Nutzer, indem er Anfragen auf Grundlage von den Nutzern zugänglichen Wissensquellen beantwortet, wie etwa Inhalten aus unserem Pliant Help Centre sowie sonstigen öffentlich verfügbaren Support- und Produktinformationen. Personenbezogene Daten werden nicht zur Schulung, Verbesserung oder Weiterentwicklung von Pliant Mind verwendet. Eine Verarbeitung personenbezogener Daten zu Entwicklungszwecken würde nur im Einzelfall erfolgen und setzt stets Ihre vorherige ausdrückliche und informierte Einwilligung voraus.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten in diesem Zusammenhang erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO an der effizienten Gestaltung unserer internen Prozesse und der Sicherstellung der Qualität unserer Dienstleistungen. Sie haben das Recht, dieser Verarbeitung jederzeit aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, zu widersprechen. Wenn Sie von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen, werden wir Ihre personenbezogenen Daten für diese Zwecke nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die

## 20. AI-supported chatbot

In addition to the Intercom functionalities described in Section 8, we also use certain AI-supported automation features of Intercom, including the Intercom’s chatbot “Fin AI”. The chatbot is intended to respond to general inquiries. Its responses are primarily generated based on knowledge sources made available to users, such as content from our Pliant Help Centre and other publicly available support and product information.

When using the chatbot, conversation content and related metadata may be processed to the extent necessary to provide, secure and ensure the quality of the support functionality. Intercom processes such data as our processor pursuant to Art. 28 GDPR under our data processing agreement. No personal data is used to generate responses, nor is any personal data from chatbot interactions used for the purpose of training, improving or further developing the underlying AI models of Fin AI or other foundation models operated by Intercom.

In addition, we are developing and operating our own AI-supported chatbot “Pliant Mind” integrated into the Pliant web app. Pliant Mind supports users by answering inquiries based on knowledge sources made available to users, such as content from our Pliant Help Centre and other publicly available support and product information. No personal data is used for the training, improvement or further development of Pliant Mind. Any processing for development purposes would be carried out on a case-by-case basis, strictly contingent upon your prior explicit and informed consent.

The processing of personal data in this context is based on our legitimate interest (Art. 6(1)(f) GDPR) in efficiently designing our internal processes and ensuring the quality of our services. You have the right to object to the processing at any time on grounds relating to your particular situation. If you exercise your right to object, we will no longer process your personal data for these purposes unless we can demonstrate compelling legitimate grounds for the processing that override your interests, rights and freedoms, or the processing is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims.

Verarbeitung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich.

## 21. Aufzeichnung und Transkription von Telefonaten

Wir können Telefonate mit Ihnen und Ihren Vertretern im Zusammenhang mit der Nutzung unserer Dienstleistungen aufzeichnen und/oder transkribieren. Dies kann insbesondere kontobezogene Gespräche sowie Kundensupport-Anrufe umfassen. Soweit Telefonate aufgezeichnet werden, können auch Transkripte dieser Gespräche erstellt werden.

Kontobezogene Gespräche können auf Grundlage unserer berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO aufgezeichnet und/oder transkribiert werden, insbesondere zu Zwecken der Qualitätssicherung und Verbesserung des Account-Managements, der internen Schulung und Dokumentation, zu Compliance- und Beweis Zwecken (einschließlich der Bearbeitung von Beschwerden und der Verifikation von Kommunikationsinhalten) sowie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen diese Verarbeitung einzulegen. Wenn Sie von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen, werden wir Ihre personenbezogenen Daten für diese Zwecke nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich.

Kundensupport-Anrufe werden ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO aufgezeichnet und/oder transkribiert. Vor Beginn des Gesprächs werden Sie und/oder Ihre Vertreter über die Aufzeichnung informiert und erhalten über die entsprechende Telefonie-Oberfläche die Möglichkeit, Ihre Einwilligung zu erteilen oder zu verweigern. Wenn Sie keine Einwilligung erteilen, wird das Gespräch nicht aufgezeichnet. In diesem Fall können Sie uns über alternative Support-Kanäle kontaktieren, beispielsweise durch die Erstellung eines Support-Tickets oder per E-Mail an [support@getpliant.com](mailto:support@getpliant.com). Ihre Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden; der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf auf Grundlage der Einwilligung erfolgten Verarbeitung.

Für die technische Bereitstellung der Telefonie sowie – soweit anwendbar – für die Aufzeichnung und Transkription

## 21. Call recording and transcription

We may record and/or transcribe calls with you and your representatives in connection with the use of our services. This may include, in particular, account-related calls as well as customer support calls. Where calls are recorded, transcripts of such calls may also be generated.

Account-related calls may be recorded and/or transcribed on the basis of our legitimate interests pursuant to Art. 6(1)(f) GDPR, in particular for quality assurance and improvement of account management, internal training and documentation, compliance-related and evidentiary purposes (including complaint handling and verification of communications), and for the establishment, exercise or defence of legal claims. You have the right to object to this processing at any time on grounds relating to your particular situation. If you exercise your right to object, we will no longer process your personal data for these purposes unless we can demonstrate compelling legitimate grounds for the processing that override your interests, rights and freedoms, or the processing is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims.

Customer support calls are recorded and/or transcribed only on the basis of your consent pursuant to Art. 6(1)(a) GDPR. Prior to the start of the call, you and/or your representatives will be informed of the recording and given the option to provide or withhold consent via the relevant telephony interface. If you choose not to consent, the call will not be recorded. In this case, you may contact us via alternative support channels, for example by submitting a support ticket or sending an email to [support@getpliant.com](mailto:support@getpliant.com). Your consent may be withdrawn at any time with effect for the future; the withdrawal of consent does not affect the lawfulness of processing carried out on the basis of consent prior to its withdrawal.

von Telefonaten setzen wir externe Dienstleister (z. B. Telefonie- und Transkriptionsdienste) ein. Diese Dienstleister verarbeiten personenbezogene Daten ausschließlich als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO auf Grundlage entsprechender Auftragsverarbeitungsverträge und ausschließlich nach unseren Weisungen.

Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit Telefonaufzeichnungen oder Transkripten verarbeitet werden, werden nicht zur Schulung, Verbesserung oder Weiterentwicklung von künstlichen Intelligenz- oder Machine-Learning-Modellen verwendet. Die Aufzeichnungen und Transkripte werden – soweit erforderlich – ausschließlich durch autorisierte Mitarbeitende eingesehen. Eine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO auf Grundlage von Telefonaufzeichnungen oder Transkripten findet nicht statt.

Telefonaufzeichnungen und Transkripte werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Erreichung der vorstehend genannten Zwecke erforderlich ist, und anschließend gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten einer Löschung entgegenstehen.

## 22. Ihre Rechte als betroffene Person

Bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gewährt die DSGVO Ihnen als betroffene Person bestimmte Rechte:

### Auskunftsrecht (Art. 15 DSGVO)

Sie haben das Recht, eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden; ist dies der Fall, so haben Sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Informationen.

### Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO)

Sie haben das Recht, unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die Vervollständigung unvollständiger Daten zu verlangen.

### Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO)

Sie haben das Recht, zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Gründe zutrifft.

For the technical provision of telephony services and, where applicable, the recording and transcription of calls, we use external service providers (e.g. telephony and transcription tools). These service providers process personal data exclusively as processors pursuant to Article 28 GDPR and on the basis of corresponding data processing agreements.

Personal data processed in the context of call recordings or transcripts is not used to train, improve or further develop any artificial intelligence or machine-learning models. The recordings and transcripts are reviewed, where necessary, by authorised personnel only. No automated decision-making within the meaning of Art. 22 GDPR takes place on the basis of call recordings or transcripts.

Call recordings and transcripts are stored only for as long as necessary to achieve the purposes described above and are subsequently deleted, unless statutory retention obligations require longer storage.

## 22. Your Rights as a Data Subject

When processing your personal data, the GDPR grants you certain rights as a data subject:

### Right of access (Article 15 GDPR)

You have the right to request confirmation as to whether personal data concerning you are being processed; if this is the case, you have the right to be informed about these personal data and to receive the information listed in detail in Article 15 GDPR.

### Right of rectification (Art. 16 GDPR)

You have the right to request the correction of any inaccurate personal data relating to you and, where applicable, the completion of any incomplete data without delay.

### Right to erasure (Art. 17 GDPR)

You have the right to request that personal data concerning you be deleted without delay, provided that one of the reasons listed in detail in Art. 17 GDPR applies.

#### Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z. B. wenn Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben, für die Dauer der Prüfung durch den Verantwortlichen.

#### Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

In bestimmten Fällen, die in Art. 20 DSGVO im Einzelnen aufgeführt sind, haben Sie das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten bzw. die Übermittlung dieser Daten an einen Dritten zu verlangen.

#### Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO)

**Werden Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Datenverarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen) oder auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO (Datenverarbeitung zur Wahrung öffentlichen Interesse oder in Ausübung öffentlicher Gewalt) erhoben, steht Ihnen das Recht zu, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, es liegen nachweisbar zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung vor, die gegenüber Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.**

#### Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO)

Sie haben gemäß Art. 77 DSGVO das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt. Das Beschwerderecht kann insbesondere bei einer Aufsichtsbehörde in dem Mitgliedstaat Ihres gewöhnlichen Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes geltend gemacht werden.

#### Right to the restriction of processing (Art. 18 GDPR)

You have the right to request the restriction of processing if one of the conditions listed in Art. 18 GDPR applies, for example, if you have objected to the processing, for the duration of the review by the controller.

#### Right to data portability (Art. 20 GDPR)

In certain cases, which are listed in detail in Art. 20 GDPR, you have the right to receive the personal data concerning you in a structured, common and machine-readable format, or to request the transfer of this data to a third party.

#### Right of objection (Art. 21 GDPR)

**If data are collected on the basis of Art. 6(1)(f) GDPR (data processing for the protection of legitimate interests), or on the basis of Article 6(1)(e) GDPR (data processing for the protection of public interests, or for the exercise of official authority), you have the right to object to the processing at any time on grounds relating to your particular situation. We will then no longer process the personal data unless there are proven compelling legitimate grounds for the processing which override your interests, rights and freedoms, or the processing serves the assertion, exercise or defense of legal claims.**

#### Right of appeal to a supervisory authority (Art. 77 GDPR)

In accordance with Art. 77 GDPR, you have the right to lodge a complaint with a supervisory authority if you are of the opinion that the processing of data concerning you violates data protection regulations. The right of appeal may in particular be exercised before a supervisory authority in the Member State of your habitual residence, place of work, or place of the alleged infringement.