

Datenschutz / Voicebot / März 2025

Datenschutzhinweise Sprachassistent

1. Verantwortliche für die Datenverarbeitung

Alte Leipziger Versicherung
Alte Leipziger-Platz 1, 61440 Oberursel

2. Gegenstand und Zweck der Datenverarbeitung

Zweck der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist der Betrieb eines virtuellen Sprachassistenten (Voicebot) für die Kommunikation mit Kunden, der auf Künstlicher Intelligenz basiert, um gesprochene Worte zu erfassen, zu verstehen und mit Ihnen auf natürliche Weise zu kommunizieren. Der Einsatz des Sprachassistenten dient vorliegend der Kundenauthentifikation vor der eigentlichen Kommunikation zwischen unseren Mitarbeitern und den Kunden. Der Voicebot fragt fünf Merkmale des Kunden ab, vergleicht diese mit dem Kundenbestandssystem und gibt diese Daten an den Mitarbeiter weiter, der im unmittelbaren Anschluss das Kundentelefonat übernimmt.

Das Gespräch mit dem Voicebot wird in der Regel nicht per Audio-Datei aufgezeichnet. Eine Aufzeichnung erfolgt nur ausnahmsweise für Schulungszwecke und zur Qualitätssicherung. Die mögliche Aufzeichnung wird zuvor angekündigt und erfolgt nur nach ausdrücklicher Einwilligung. Es wird eine Transkription (Verschriftlichung) der Gesprächsinhalte zur Unterstützung unserer Mitarbeiter erstellt, die unmittelbar nach Gesprächsende wieder gelöscht wird.

Die erhobenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich für die beschriebenen Zwecke genutzt. Sie werden nicht für Trainingszwecke des Sprachassistenten verwendet.

3. Kategorien von personenbezogenen Daten

- Fünf Merkmale des Kunden zur Authentifikation: Vorname, Nachname, Geburtsdatum, Adresse und Versicherungsnummer
- weitergehende personenbezogene Angaben, die Sie machen, aber nicht erforderlich sind

4. Kategorien von Betroffenen

Betroffen von der Datenverarbeitung sind: Kunden, Interessenten, Lieferanten, Geschäftspartner

5. Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Eine mögliche Aufzeichnung der Gesprächsinhalte erfolgt aufgrund Ihrer erteilten Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Bitte teilen Sie uns keine sensiblen personenbezogenen Daten über den Voicebot mit. Sofern während der Kommunikation unerwünscht besondere Kategorien personenbezogener Daten gemäß Art. 9 Abs. 1 DSGVO wie z.B. Gesundheitsdaten angegeben werden, verarbeiten wir die Daten auf Basis Ihrer Einwilligung gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO. Sie haben das Recht, ihre Einwilligung jederzeit über die bekannten Kommunikationswege zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Im Übrigen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Bearbeitung Ihres Anliegens auf vertraglicher Basis gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO sowie auf Basis berechtigter Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unsere berechtigten Interessen ergeben sich aus der obigen Zweckbeschreibung.

Die Nutzung des Voicebots oder die Erteilung der Einwilligung ist rein freiwillig. Sie können jederzeit mit unseren realen Mitarbeitern in Kontakt treten, wenn Sie den Voicebot nicht verwenden wollen. Das Nichterteilen oder der Widerruf der Einwilligung oder die Nichtnutzung des Voicebot hat keine negativen Auswirkungen auf Ihre Kundenbeziehung.

6. Empfänger der personenbezogenen Daten

Innerhalb unserer Organisation erhalten nur Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung von vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten benötigen.

Auch von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen können zu diesen Zwecken Daten erhalten. Soweit Dienstleister zur Auftragsverarbeitung eingeschaltet werden, geschieht dies nur auf Grundlage von Art. 28 DSGVO nach sorgfältiger Auswahl und Prüfung der technisch-organisatorischen Sicherheitsbestimmungen sowie unter Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus nach Art. 44 ff. DSGVO bei Dienstleistern außerhalb der EU. Datenübermittlungen in Drittländer erfolgen nur im Rahmen der notwendigen Umstände (z.B. Supportzugriffe). Im Übrigen erfolgt keine Übermittlung in Drittländer.

Vorliegend kommen nachfolgende Dienstleister zum Einsatz:

- Cognigy GmbH, Speditionstr. 1, 40221 Düsseldorf
- novomind, Bramfelder Chaussee 45, 22177 Hamburg

Auftragsinhalt ist jeweils der Einsatz eines Voicebots für die automatisierte Kundenkommunikation. An externe Dritte übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten nur dann, wenn dies gesetzlich oder vertraglich erforderlich ist oder Sie eingewilligt haben.

7. Speicherdauer

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung von vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten. Vorliegend werden Ihre personenbezogenen Daten in der Regel spätestens nach drei Monaten gelöscht oder sobald der Zweck der Speicherung entfällt, z.B. weil die vertragliche Leistung erbracht wurde, der gesetzliche Grund entfallen ist oder Sie ihre Einwilligung widerrufen. Eine Speicherung kann auch erfolgen, wenn der Gesetzgeber dies vorsieht, etwa in einer Reihe von Fällen zur Erfüllung von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, z.B. bei Handelsbriefen mindestens sechs Jahre oder bei Buchungsdaten, Abrechnungen und Rechnungen mindestens zehn Jahre, jeweils ab Jahresende. Eine Löschung erfolgt dann nach Ablauf der Speicherfrist. Die Speicherung der Daten erfolgt auch, solange ein überwiegendes berechtigtes Interesse besteht, z.B. zur Rechtsdurchsetzung, Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen von Verjährungsvorschriften oder der Datensicherheit.

8. Ihre Rechte als Betroffene

Sie haben das Recht,

- gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen.
- gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen.
- gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen.
- gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.
- gemäß Art. 20 DSGVO Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen (Datenportabilität).
- gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, sofern Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 f DSGVO verarbeitet werden.
- gemäß Art. 22 DSGVO nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung – einschließlich Profiling – beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden.
- sich gemäß Art. 77 DSGVO bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes oder unseres Firmensitzes wenden.

9. Aktualität und Änderung dieser Datenschutzhinweise

Diese Datenschutzhinweise sind aktuell gültig und haben den Stand März 2025. Weitergehende Informationen zum Datenschutz finden Sie unter <https://www.alte-leipziger.de/datenschutz>.

Durch die Weiterentwicklung unserer Prozesse und Leistungen, aufgrund geänderter gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben kann es notwendig werden, diese Datenschutzhinweise anzupassen. Die jeweils aktuellen Datenschutzhinweise können jederzeit unter <https://www.alte-leipziger.de/datenschutz> von Ihnen abgerufen werden.