

Datenschutzhinweise Sprachassistent

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist:

Hallesche Krankenversicherung a.G.
Löffelstraße 34-38
70597 Stuttgart
Tel. 0711 6603-0
Fax 0711 6603-333
E-Mail: service@hallesche.de

2. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:

Hallesche Krankenversicherung a.G.
Löffelstraße 34-38
70597 Stuttgart
E-Mail: datenschutz@hallesche.de

3. Gegenstand und Zweck der Datenverarbeitung

Zweck der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die telefonische Kommunikation mit Kunden mittels eines virtuellen Sprachassistenten (Voicebot).

Basierend auf Künstlicher Intelligenz erfasst und versteht der Voicebot gesprochene Worte, um mit Ihnen auf natürliche Weise zu kommunizieren. Der Einsatz des Sprachassistenten dient insbesondere der Kundenauthentifikation vor der eigentlichen Kommunikation zwischen unseren Mitarbeitern und den Kunden. Hierzu fragt der Voicebot vier 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 nicht per Audio-Datei aufgezeichnet. Es wird eine Transkription (Verschriftlichung) der Gesprächsinhalte zur Unterstützung unserer Mitarbeiter erstellt, die nach 30 Tagen wieder gelöscht wird.

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

4. Kategorien von personenbezogenen Daten

Die Verarbeitung personenbezogener Daten umfasst die vier Merkmale des Kunden zur Authentifikation: Vorname, Nachname, Geburtsdatum und Versicherungsnummer sowie weitergehende personenbezogene Angaben, die Sie machen, aber nicht erforderlich sind.

5. Kategorien von Betroffenen

Betroffen von der Datenverarbeitung sind Kunden, Interessenten, Lieferanten und Geschäftspartner.

6. 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 Voicebot 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.

7. 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. Eine Datenübermittlung in Drittländer erfolgt nicht.

An externe Dritte übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten nur dann, wenn dies gesetzlich oder vertraglich erforderlich ist oder Sie eingewilligt haben. Für den Einsatz eines Voicebots zur automatisierten Kundenkommunikation arbeiten wir mit folgenden Dienstleistern:

- Infinit.cx GmbH, Ganghoferstr. 66e, 80339 München
- Cognigy GmbH, Speditionstr. 1, 40221 Düsseldorf

8. Speicherdauer

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung von vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten.

Im Zusammenhang mit dem Einsatz eines Voicebots werden Ihre mitgeteilten personenbezogenen Daten nach 30 Tagen gelöscht.

9. 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 automatisierter 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.

10. Aktualität und Änderung dieser Datenschutzhinweise

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.hallesche.de/datenschutz> von Ihnen abgerufen werden.