

# Voicebot

## Datenschutzinformation

### 1. PRÄAMBEL

Der Voicebot ist ein Sprachdialogsystem für die Anwendung im Umfeld des Kunden-Servicecenter Ihrer Sparkasse. Mittels eines KI-basierten Sprachmodells ist das Sprachdialogsystem in der Lage, telefonische Kundenanfragen sowohl zu verstehen als auch zu interpretieren und zu beantworten. Der Voicebot steht 24 Stunden und 7 Tage die Woche für Serviceanfragen des Anrufers zur Verfügung.

Zu den Services können zum Beispiel folgende telefonischen Vorgänge zählen:

- Kontostandsabfrage
- Umsatzabfrage
- Daueraufträge abrufen und löschen
- Überweisungen tätigen
- Beauftragung von Überträgen
- Sperren und Entsperren von Debitkarten
- Weiterführende Informationen bei Problemen im Online-Banking

Der Voicebot wird von Ihrer Sparkasse in Zusammenarbeit mit der S-Markt & Mehrwert GmbH & Co. KG angeboten.

Persönliche Daten, die Sie im Rahmen der Nutzung des Voicebot Ihrer Sparkasse mitteilen, werden gemäß den Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG neu) und anderen gesetzlichen Bestimmungen, die für den elektronischen Geschäftsverkehr gelten sowie nach Vorgaben der zuständigen Aufsichtsbehörden, verarbeitet.

Falls Sie mit der beschriebenen Datenverarbeitung nicht einverstanden sind und der Verarbeitung ganz oder teilweise widersprechen, ist die Nutzung des Voicebot nicht möglich. In diesem Fall stehen Ihnen unsere Mitarbeiter im Kunden-Service-Center wie gewohnt direkt persönlich zur Verfügung.

### 2. VERANTWORTLICHE STELLE

Die verantwortliche Stelle gemäß Art. 4, Abs. 7 der DSGVO für die Erhebung, Verarbeitung, Speicherung und Nutzung der personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem Voicebot ist Ihre Sparkasse.

### 3. ART DER DATEN

Personenbezogene Daten werden im Rahmen der Ansage durch den Anrufer am Telefon übertragen und - je nach Nutzung der einzelnen Services - durch weitere personengebundene Daten ergänzt.

Folgende Daten können dabei abhängig von dem Serviceumfang des Voicebot durch die Sparkasse erhoben, verarbeitet und gespeichert werden:

#### Personenbezogene Daten

- Telefonnummer
- Kontonummer
- Kontostände und -umsätze
- IBAN-Nummer, Beträge, Verwendungszwecke
- Überweisungsvorlagen
- Transkribierte Daten (aus der Sprache erkannte Informationen)

Die Nutzung der Daten erfolgt ausschließlich für den genannten Zweck.

### 4. ZWECKBINDUNG

Sämtliche o. g. und im Rahmen der Nutzung des Voicebot angefallenen personenbezogenen Daten werden im Auftrag Ihrer Sparkasse ausschließlich zur Erfüllung der Anliegen des Anrufers nach den hierfür jeweils geltenden gesetzlichen und bankaufsichtsrechtlichen Vorgaben verwendet (erhoben, verarbeitet und genutzt). Zu den Verwendungszwecken sind die Sparkassen aufgrund diverser gesetzlicher Anforderungen

---

(z.B. Kreditwesengesetz, Geldwäschegesetz, Steuergesetze) sowie aufgrund sparkassenaufsichtsrechtlicher Vorgaben (z.B. der Europäischen Zentralbank, der Europäischen Sparkassenaufsicht, der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) verpflichtet. Die Verarbeitung erfolgt deshalb aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO und darüber hinaus Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO). Soweit in dieser Datenschutzhinweis nichts anderes genannt ist, werden die Daten nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, es besteht eine gesetzliche Pflicht hierzu.

## 5. LÖSCHUNG IHRER DATEN

Die telefonischen Spracheingaben des Kunden werden zur Erkennung des Anliegens sowie zur Leistungserbringung verwendet und anschließend sofort gelöscht. Darüber hinaus werden Logfiles zur Dokumentation von Transaktionen und Geschäftsvorfällen für 365 Tage in den Systemen der S-Markt & Mehrwert aufbewahrt und anschließend gelöscht. Die Speicherung der Daten erfolgt zum Zweck der Nachvollziehbarkeit der getätigten Transaktionen.

## 6. WEITERGABE UND HOSTING

Soweit im Rahmen des Vertragsabschlusses und der Vertragserfüllung notwendig, geben wir die Daten an die jeweiligen Vertragspartner (Sparkasse) zur Erfüllung der unter 4. genannten Zweckbestimmungen weiter. Die technische Umsetzung findet ausschließlich auf Servern auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland statt.

## 7. SICHERHEIT

Der Betrieb des Voicebot erfolgt auf der Grundlage aktueller Sicherheitsstandards<sup>1</sup>. Es werden dem Stand der Technik entsprechende technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen eingesetzt, um den Voicebot und die darin verarbeiteten personenbezogenen Daten gegen zufällige sowie vorsätzliche Manipulationen, Verlust, Zerstörung

und gegen den Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Außerdem werden die eingesetzten Sicherheitsmaßnahmen entsprechend der technischen Entwicklung fortlaufend überwacht und verbessert.

## 8. DATENSCHUTZRECHTE

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Art. 20 DSGVO. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten Ihrer Sparkasse. Entsprechende Kontaktdaten finden Sie auf der Homepage Ihrer Sparkasse.

---

<sup>1</sup> "Sicherer IT-Betrieb"