Datenschutzhinweise

Voicebot (Sprachdialogsystem im Kundenservice-Center)

Unser Umgang mit Ihren Daten und Ihre Rechte

Informationen nach Artikeln 13, 14 und 21 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

Stand Januar 2025

Hiermit informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Nutzung eines Voicebot durch uns und die Ihnen nach datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte.

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?	Verantwortlicher ist: Hamburger Sparkasse AG Dammtorstraße 1 20354 Hamburg Telefon 040 / 3578 – 0 Telefax 040 / 3578 – 93418 E-Mail haspa@haspa.de Sie erreichen unsere/n Datenschutzbeauftragte/n unter: Hamburger Sparkasse AG Datenschutzbeauftragter Dammtorstraße 1 20354 Hamburg Telefon 040 / 3578 – 0 E-Mail datenschutz@haspa.de
2. Welche Quellen und Daten nutzen wir?	**A) Voicebot** Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen Ihrer Nutzung des Voicebots von Ihnen erhalten. Folgende personenbezogene Daten sind Gegenstand der Verarbeitung: Name, Adresse, Telefonnummer und andere Kontaktdaten, Geburtstag und -ort, Legitimationsdaten (z. B. Ausweisdaten), Kontonummer, Kontostände, Kontoumsätze, (IBAN, Beträge, Verwendungszwecke) sowie weitere Daten aus Ihrer Geschäftsbeziehung zur Sparkasse. Zudem transkribierte und anonymisierte Daten aus dem Gespräch und ggf. in begrenztem Umfang auch anonymisierte Tonaufnahmen (zur Optimierung der Spracherkennung, wenn Sie uns zuvor Ihre Einwilligung dazu erteilt haben).

3. Wie und wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?	Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), dem Landesdatenschutzgesetz sowie weiterer einschlägiger Gesetze (z. B. Bürgerliches Gesetzbuch). Der Voicebot ist ein Sprachdialogsystem für die Anwendung im Umfeld des Kunden-Kontakt-Centers. Das Sprachdialogsystem ist in der Lage, telefonische Kundenanfragen sowohl zu verstehen als auch zu interpretieren und zu beantworten. Der Betrieb des Voicebot erfolgt auf der Grundlage aktueller Sicherheitsstandards. 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, gegen einen Verlust, Zerstörung und gegen den Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Außerdem werden die eingesetzten Sicherheitsmaßnahmen entsprechend der technischen Entwicklung fortlaufend überwacht und verbessert.
3.1. Zur Durchführung eines Vertrages (Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DS-GVO)	Sind im Zusammenhang mit der Nutzung des Voicebot die Verarbeitung personenbezogener Daten für die Durchführung der Kommunikation und der Abwicklung von Geschäftsvorfällen erforderlich, so ist Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DS-GVO die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung. In diesen Fällen dient die Datenverarbeitung zur Begründung, zur Erfüllung oder zur Vorbereitung eines Vertrages im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehung.
3.2. Im Rahmen der Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DS-GVO)	Soweit erforderlich verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen der Hamburger Sparkasse. Beispiele sind: - Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs der Sparkasse; - Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten - Aufbau und Nutzung anonymisierter Datenbestände für statistische Analyse und Auswertungen sowie für das Training von KI-Modellen in der Sparkassen-Finanzgruppe
3.3. Aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DS-GVO)	**A) Voicebot** Soweit Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke erteilt haben, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis Ihrer Einwilligung gegeben. Eine erteilte Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Die Rechtmäßigkeit von Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, ist davon nicht betroffen. Ihre Einwilligungen beziehen sich konkret auf: - Die Aufzeichnung von Gesprächsteilen und deren sofortige Anonymisierung (Kundenanliegen, Angaben in den automatisierten Services zu Kontostand, Umsätzen, Daueraufträgen, Umbuchungen, Überweisungen, Kartensperren, Rücksetzung Fehlbedienungszählern usw. sowie nicht-personenbezogene Kundenäußerungen) um über das aktuell abgedeckte Aufzeichnungsspektrum der offenen Eingangsfrage hinaus weitere Optimierungspotentiale für die automatisierten Services abzuleiten und um die Spracherkennung weiter zu optimieren.
3.4. Aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DS-GVO)	Eine Datenverarbeitung erfolgt auch aufgrund der jeweils geltenden gesetzlichen und bankaufsichtsrechtlichen Vorgaben. Hierzu sind wir aufgrund 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.
4. Wer bekommt meine Daten?	Innerhalb der Sparkasse erhalten diejenigen Ihre personenbezogenen Daten, die diese zur Durchführung des Vertrages, zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten und / oder zur Wahrung unserer berechtigten Interessen benötigen. Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Nutzung des Voicebot verarbeitet werden, übermitteln wir nur dann an Dritte, wenn hierfür eine der vorgenannten Rechtsgrundlagen einschlägig ist. Insbesondere kann das Ihre Einwilligung oder eine rechtliche Verpflichtung unsererseits sein. Im Rahmen der Vertragserfüllung geben wir teilweise Daten an unsere jeweiligen Vertragspartner als datenschutzrechtliche Auftragnehmer zur Erfüllung der genannten Zweckbestimmungen weiter. Wir haben mit den betreffenden Dienstleistern jeweils einen sog. Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen (Art. 28 DS-GVO). Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten findet ausschließlich auf Servern

	auf dem Gebiet von Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums/EWR statt.
5. Wie lange werden meine Daten gespeichert?	**A) Voicebot** Ihre telefonischen Spracheingaben werden zur Erkennung Ihres Anliegens sowie zur Leistungserbringung verwendet und anschließend sofort gelöscht. Darüber hinaus werden Dialogverläufe und Logfiles zur Dokumentation von Transaktionen und Geschäftsvorfällen für bis zu ein Jahr gespeichert und anschließend gelöscht, sofern keine anderen gesetzlichen Aufbewahrungsfristen dem entgegenstehen. Die Speicherung der letztgenannten Daten erfolgt zum Zweck der Nachvollziehbarkeit erteilter Aufträge und ggf. zur Bearbeitung von Reklamationen. **B) Voicebot mit Datensammlung** Tonaufnahmen (WAV-Files mit Personenbezug) werden maximal für ein Jahr zum Zweck der Transkription (Übertragung in Text mit gleichzeitiger Anonymisierung) gespeichert und nach erfolgter Transkription unmittelbar gelöscht. Die anonymisiertenTextdateien werden dann zum Zweck der weiteren Entwicklung des Voicebot verwendet (Weiterentwicklung Sprachmodell).
6. Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?	Eine Datenübermittlung in Drittstaaten (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums/EWR) findet nicht statt.
7. Welche Datenschutzrechte habe ich?	Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DS-GVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DS-GVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DS-GVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DS-GVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Art. 20 DS-GVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht (gem.Art. 77 DS-GVO i. V. m. § 19 BDSG) bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde.
8. Besteht für mich eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?	**A) Voicebot** Zur Bearbeitung Ihres Anliegens müssen Sie bei der Nutzung des Voicebots die erforderlichen personenbezogenen Daten bereitstellen (Details siehe unter Punkt 2 dieser Datenschutzhinweise). **B) Voicebot mit Datensammlung** Für personenbezogene Daten, welche zum Zweck der Ableitung weiterer Optimierungspotentiale für die automatisierten Services und zur Optimierung der Spracherkennung genutzt werden, besteht keine Pflicht zur Bereitstellung. Diese erheben und verarbeiten wir auf der Grundlage Ihrer freiwilligen Einwilligung.
9. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?	Es erfolgt keine automatisierte Entscheidungsfindung.
10. Inwieweit werden meine Daten für die Profilbildung (Scoring) genutzt?	Es erfolgt keine Profilbildung.

Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

Informationen diesbezüglich finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen unter „Informationen über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO)“.