

Datenschutzhinweise für das Spracherkennungssystem des Kundenservices und spracherkennungs-basierte Self-Services der Evangelischen Bank eG

Verantwortlicher:

Evangelische Bank eG, Ständeplatz 19, 34117 Kassel, info@eb.de

Kontakt Datenschutzbeauftragter: datenschutz@eb.de

Angaben zu den Verarbeitungstätigkeiten

Zwecke der Verarbeitungstätigkeiten

Um Ihnen einen bestmöglichen Kundenservice anzubieten und Ihre Anliegen effektiv zu bearbeiten, nutzen wir zur Bearbeitung von telefonischen Anfragen und bei der Erbringung der telefonischen Self-Services den Spracherkennungsdienst „agree21VirtualAgent-Sprachportal“ (im Folgenden „VirtualAgent“) unseres Dienstleisters Atruvia AG, Fiduciastraße 20, 76227 Karlsruhe.

Sofern Sie unseren Kundenservice telefonisch kontaktieren, wird nach Ankündigung Ihr Anliegen durch den „Virtual Agent“ in Echtzeit analysiert, um Sie mit dem richtigen Ansprechpartner zu verbinden.

Sofern Sie sich daraufhin entscheiden, die telefonische Self-Services zu nutzen, also die Umsatzabfrage, Kontostandansage oder den Überweisungsservice (im Folgenden „Self-Services“), werden Ihre Eingaben durch den Virtual Agent zur Erbringung der gewünschten Leistung weiterverarbeitet.

Um Missbrauch zu verhindern, erfolgt vor Nutzung der Self-Services eine Authentifizierung mittels Eingabe von VR-Netkey und PIN oder Geburtsdatum, Kontonummer und PIN.

Zu Nachweiszwecken werden anfallende technische Protokolldaten 7 Tage durch die Atruvia zur Fehlererkennung und -Analyse gespeichert.

Die bei der Nutzung des Überweisungsservices werden die eingegebenen Spracheingaben aufgezeichnet und zu Nachweiszwecken gespeichert.

Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung zur Anliagenerkennung erfolgt auf der Grundlage des berechtigten Interesses Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das berechtigte Interesse besteht in der effektiven, fehlerfreien Bearbeitung von telefonischen Anfragen im Rahmen des Kundenservices. Es überwiegen keine schutzwürdigen Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person. Vor Beginn der Aufzeichnung werden Sie über die Verarbeitung durch den Spracherkennungsdienst informiert.

Die Authentifizierung vor Nutzung der Self-Services erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c in Verbindung mit Art. 32 DSGVO zum angemessenen Schutz Ihrer Daten. Die Datenverarbeitung zur Erbringung der Self-Services erfolgt nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO auf Grundlage der Einwilligung, die Sie zur Nutzung der Self-Services, unterschrieben haben, sowie zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Übermittlung von Protokolldaten an die Atruvia AG erfolgt auf Grundlage des berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, um Ihnen einen möglichst fehlerfreien Service anbieten zu können, es überwiegen keine schutzwürdigen Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person.

Die Speicherung der im Überweisungsservice anfallenden Daten erfolgt zu Nachweiszwecken auf Grundlage des berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO auch hier überwiegen keine schutzwürdigen Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person.

Kategorien von Empfängern

Zur Erbringung des Dienstes „agree21VirtualAgent-Sprachportal“ setzen wir den Dienstleister Atruvia AG ein. Zum Zwecke der Fehlerbehebung und Fehleranalyse können anfallende Logdaten durch die Atruvia AG eingesehen werden.

Innerhalb der Bank erhalten lediglich diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen.

Erfolgen Aufzeichnungen aufgrund von gesetzlichen Vorgaben, erhalten staatliche Stellen (insb. die zuständigen Aufsichtsbehörden) ggf. im Rahmen eines Auskunftersuchens Zugriff auf die gespeicherten Daten.

Datentransfer

Eine Übermittlung der Daten an ein Drittland findet nicht statt.

Speicherungsdauer der personenbezogenen Daten

Die Sprachaufzeichnungen des Virtual Agents werden mit Ausnahme des Überweisungsservices unmittelbar nach der Analyse bzw. automatisierter Umsetzung des gewünschten Services gelöscht. Die Sprachaufzeichnungen im Rahmen des Überweisungsservices werden 120 Tage lang zu Nachweiszwecken von uns gespeichert.

Zur Fehleranalyse werden bei der Verarbeitung anfallende technische Protokolldaten (Logdaten) 7 Tage nach Aufzeichnung durch unseren Dienstleister Atruvia AG gespeichert und dann automatisiert gelöscht.

Freiwilligkeit der Bereitstellung Ihrer Daten

Die Nutzung unseres telefonischen Kundenservices und der telefonischen Self-Services ist selbstverständlich freiwillig. Sofern Sie unsere Angebote nutzen möchten, ist es erforderlich, dass wir Ihre personenbezogenen Daten im beschriebenen Umfang verarbeiten. Alternativ können Sie sich jederzeit persönlich oder per Mail oder Post an unseren Kundenservice wenden oder die Online-Banking Funktionen nutzen. Die entsprechenden Kontaktdaten finden Sie im Impressum.

Ihre Rechte als betroffene Person

Sie haben als natürliche Person ein Recht auf Auskunft (gem. Art. 15 DSGVO) seitens des Verantwortlichen über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten sowie auf Berichtigung (Art. 16 DS-GVO), Löschung (Art. 17 DSGVO), und auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 Abs. 1 DSGVO). Des Weiteren haben Sie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO) sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO).

Sie können außerdem jederzeit Ihre Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Möchten Sie von Ihren Rechten Gebrauch machen, wenden Sie sich bitte über die oben genannten Kontaktdaten an den Datenschutzbeauftragten oder an unsere Hauptstelle.

Beschwerderecht

Sie haben bei der zuständigen Aufsichtsbehörde ein Recht auf Beschwerde.

Stand: September 2024