



## Datenschutzhinweise

### Voicebot (Sprachdialogsystem im Kunden-Kontakt-Center)

Unser Umgang mit Ihren Daten und Ihre Rechte

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

-Stand 07.02.2023 -

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.

<p><b>1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?</b></p>	<p>Verantwortliche Stelle ist: Stadt- und Kreissparkasse Leipzig Humboldtstraße 25 04105 Leipzig Telefon +49 (0) 341 986-0 Fax + 49 (0) 341 986-2299 Email <a href="mailto:info@sparkasse-leipzig.de">info@sparkasse-leipzig.de</a></p> <hr/> <p>Sie erreichen unsere/n Datenschutzbeauftragte/n unter: Stadt- und Kreissparkasse Leipzig Humboldtstraße 25 04105 Leipzig Telefon +49 (0) 341 986-0 Email <a href="mailto:dsb@sparkasse-leipzig.de">dsb@sparkasse-leipzig.de</a></p>
<p><b>2. Welche Quellen und Daten nutzen wir?</b></p>	<p>Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von Ihnen erhalten.</p> <p>Folgende personenbezogene Daten können daher bspw. Gegenstand der Verarbeitung sein:</p> <p>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 Daten (aus dem Gespräch erkannte Informationen) und ggf. im begrenzten Umfang auch Tonaufnahmen (z.B. in Kundenzufriedenheitsumfragen und zur Optimierung der Spracherkennung, wenn Sie uns zuvor Ihre Einwilligung dazu erteilt haben).</p>
<p><b>3. Wie und wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?</b></p>	<p>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).</p> <p>Der Voicebot ist ein Sprachdialogsystem für die Anwendung im Umfeld des Kunden-Kontakt-Centers. Das Sprachdialogsystem in der Lage, telefonische Kundenanfragen sowohl zu verstehen als auch zu interpretieren und zu beantworten.</p> <p>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.</p>
<p><b>3.1. Zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten (Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DS-GVO)</b></p>	<p>Sind im Zusammenhang mit der Nutzung des Voicebot personenbezogene Daten für die Durchführung der Kommunikation und der Abwicklung von Geschäftsvorfällen erforderlich, so ist Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DS-GVO die entsprechende Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung. In diesen Fällen dient die Datenverarbeitung zur Begründung, zur Erfüllung oder zur Vorbereitung eines Vertrages im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehung.</p>

<p><b>3.2. Im Rahmen der Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DS-GVO)</b></p>	<p>Soweit erforderlich verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen der Sparkasse Leipzig. Beispiele sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs der Sparkasse;</li> <li>- Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten</li> </ul>
<p><b>3.3. Aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DS-GVO)</b></p>	<p>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 kann jederzeit widerrufen werden. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen. Beispiele sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Durchführung von Kundenzufriedenheitsumfragen in Verbindung mit dem Voicebot (Einwilligung zur Aufzeichnung des Gespräches).</li> <li>- Die weitere Optimierung der Spracherkennung (Einwilligung zur Aufzeichnung des Kundenanliegens).</li> </ul>
<p><b>3.4. Aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DS-GVO)</b></p>	<p>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 sparkassenaufsichtlicher Vorgaben (z.B. der Europäischen Zentralbank, der Europäischen Sparkassenaufsicht, der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) verpflichtet.</p>
<p><b>4. Wer bekommt meine Daten?</b></p>	<p>Innerhalb der Sparkasse erhalten diejenigen Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten brauchen.</p> <p>Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Nutzung des Voicebot verarbeitet werden, geben wir grundsätzlich nicht an Dritte weiter.</p> <p>Soweit im Rahmen der Vertragserfüllung notwendig, geben wir die Daten an die jeweiligen Vertragspartner zur Erfüllung der genannten Zweckbestimmungen weiter. Soweit erforderlich, haben wir mit den betreffenden technischen Dienstleistern einen sog. Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen, Art. 28 DS-GVO.</p> <p>Die technische Umsetzung findet ausschließlich auf Servern auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland statt.</p>
<p><b>5. Wie lange werden meine Daten gespeichert?</b></p>	<p>Die telefonischen Spracheingaben werden zur Erkennung des Anliegens sowie zur Leistungserbringung verwendet und anschließend sofort gelöscht. Spracheingaben hingegen zu Kundenzufriedenheitsumfragen, die in Verbindung mit dem Voicebot stehen und Spracheingaben zur weiteren Optimierung der Spracherkennung werden 90 Tage aufbewahrt. Darüber hinaus werden Logfiles zur Dokumentation von Transaktionen und Geschäftsvorfällen für bis zu 365 Tage aufbewahrt und anschließend gelöscht. Die Speicherung der Daten erfolgt zum Zweck der Nachvollziehbarkeit.</p>
<p><b>6. Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?</b></p>	<p>Eine Datenübermittlung in Drittstaaten (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums – EWR) findet nicht statt.</p>
<p><b>7. Welche Datenschutzrechte habe ich?</b></p>	<p>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.</p> <p>Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG.</p> <p>Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei der Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO i. V. m. § 19 BDSG).</p>
<p><b>8. Besteht für mich eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?</b></p>	<p>Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und ggf. beenden.</p>
<p><b>9. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?</b></p>	<p>Es erfolgt keine automatisierte Entscheidungsfindung.</p>
<p><b>10. Inwieweit werden meine Daten für die Profilbildung (Scoring) genutzt?</b></p>	<p>Es erfolgt keine Profilbildung.</p>



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

### Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der DS-GVO bzw. jeweiliger landesrechtlicher Regelungen (Datenverarbeitung auf der einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen.

Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

Stadt- und Kreissparkasse Leipzig  
Humboldtstraße 25  
04105 Leipzig  
Telefon +49 (0) 341 986-0  
Fax + 49 (0) 341 986-2299

Email [info@sparkasse-leipzig.de](mailto:info@sparkasse-leipzig.de)