Datenschutzhinweise Service-Telefon Hallesche

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 Datenschutzmanagements / Datenschutzbeauftragten

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

3. Gegenstand und Zweck der Datenverarbeitung

Die erhobenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich für die nachstehend beschriebenen Zwecke genutzt. Sie werden nicht für Trainingszwecke verwendet. Alle Daten bzw. Datensätze werden nach 30 Tagen wieder gelöscht.

3.1 Sprachassistent (Voicebot)

Der Einsatz des Sprachassistenten erfolgt zum Zweck der Kundenauthentifikation vor der eigentlichen Kommunikation mit unseren Mitarbeitenden und ist obligatorisch. Sollten Sie alternative Kontaktaufnahmemöglichkeiten wünschen, können Sie uns weiterhin per E-Mail, Kunden-App oder auf dem Postweg erreichen.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten umfasst die vier Merkmale zur Authentifikation: Vorname, Nachname, Geburtsdatum und Versicherungsnummer. Ferner umfasst die Verarbeitung weitergehende von Ihnen freiwillig mitgeteilte personenbezogene Angaben (gilt auch für Gesundheitsdaten).

Druckstücknummer

Bei der Authentifizierung gleicht der Sprachassistent die genannten Authentifizierungsmerkmale mit dem Kundenbestandssystem der Hallesche ab. Diese Daten werden im Anschluss an den Mitarbeitenden übergeben, der das Telefonat übernimmt.

Basierend auf Künstlicher Intelligenz (KI) erfasst und versteht der Voicebot gesprochene Worte, um mit Ihnen auf natürliche Weise zu kommunizieren. Das Gespräch mit dem Voicebot wird nicht per Audio-Datei aufgezeichnet. Es wird lediglich eine Transkription (Verschriftlichung) der Gesprächsinhalte zur Unterstützung unserer Mitarbeitenden erstellt.

3.2 Aufzeichnung von Gesprächen

Zu Qualitäts- und Schulungszwecken ist es für uns sinnvoll Gespräche aufzuzeichnen bzw. mitzuhören. Die Aufzeichnung umfasst alle von Ihnen gemachten Angaben während des Telefonats.

Die Aufzeichnung erfolgt ausschließlich auf Grundlage Ihrer vorherigen ausdrücklichen Einwilligung. Die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Wenn Sie nicht zustimmen oder Ihre Einwilligung widerrufen, entstehen Ihnen hierdurch keine Nachteile. Das Gespräch kann in diesem Fall ohne Aufzeichnung fortgeführt werden.

3.3 Transkription und Zusammenfassung von Gesprächen

Zur Unterstützung unserer Mitarbeitenden wird eine Transkription (Verschriftlichung) sowie mit Hilfe von KI eine Zusammenfassung der Gesprächsinhalte in Textform erstellt. Die Transkription und Gesprächszusammenfassung umfasst alle von Ihnen gemachten Angaben während des Telefonats.

Die Transkription und Zusammenfassung des Gesprächs erfolgen ausschließlich auf Grundlage Ihrer vorherigen ausdrücklichen Einwilligung. Die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Wenn Sie nicht zustimmen oder Ihre Einwilligung widerrufen, entstehen Ihnen hierdurch keine Nachteile. Das Gespräch kann in diesem Fall ohne Transkription und Zusammenfassung fortgeführt werden.

4. Kategorien von Betroffenen

Betroffen von der Datenverarbeitung sind alle Anrufenden auf unserer Servicehotline. Dies gilt also u. a. für Kunden, Interessenten, Lieferanten und Geschäftspartner.

Druckstücknummer

5. Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Eine mögliche Aufzeichnung der Gesprächsinhalte erfolgt aufgrund Ihrer erteilten Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO bzw. Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO, sofern Sie Gesundheitsangaben machen.

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 Erteilung der Einwilligung zur Gesprächsaufzeichnung sowie zur Erstellung der Gesprächszusammenfassung ist freiwillig. Das Nichterteilen oder der Widerruf der Einwilligung oder die Nichtnutzung hat keine negativen Auswirkungen auf die Kundenbeziehung.

6. 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.

7. Speicherdauer

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

Ihre mitgeteilten personenbezogenen Daten werden nach 30 Tagen automatisch gelöscht.

Druckstücknummer

8. 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.

9. Aktualität und Änderung dieser Datenschutzhinweise

Durch die Weiterentwicklung unserer Prozesse und Leistungen oder 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.

Druckstücknummer