



Datenschutzhinweise

zur Nutzung unseres Sprachassistenten

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortlich für die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit dem Sprachassistenten ist:

NÜRNBERGER Lebensversicherung AG
Ostendstraße 100
90334 Nürnberg
Telefon 0911 531-5, Fax 0911 531-3206
info@nuernberger.de

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie per Post unter der o. g. Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder unter datenschutzbeauftragter@nuernberger.de

Zweck der Datenverarbeitung

Unser Sprachassistent dient der automatisierten Kommunikation im Umfeld des telefonischen Kundenkontakts. Mittels eines KI-basierten Sprachmodells ist der Sprachassistent in der Lage, telefonische Anfragen sowohl zu verstehen als auch zu interpretieren, das Gespräch automatisch in Text umzuwandeln und an den zuständigen Ansprechpartner weiterzuleiten.

Art der verarbeiteten Daten

Die von Ihnen im Rahmen des Sprachassistenten mitgeteilten personenbezogenen Daten (z. B. Ihr Anliegen, Name, Adresse, Telefonnummer, Vertragsnummer) sowie die Sprachaufzeichnung werden zum Zwecke der Bearbeitung Ihres Anliegens verarbeitet.

Rechtsgrundlage

Personenbezogene Daten, die Sie im Rahmen der Nutzung des Sprachassistenten mitteilen, werden auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 lit. a DSGVO (Einwilligung) oder Artikel 6 Absatz 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung), sofern die Kommunikation zur Anbahnung oder Durchführung eines Vertragsverhältnisses dient, verarbeitet.

Falls Sie mit der beschriebenen Datenverarbeitung nicht einverstanden sind und der Verarbeitung ganz oder teilweise widersprechen, ist die Nutzung des Sprachassistenten nicht möglich. In diesem Fall stehen wir Ihnen wie gewohnt direkt persönlich zur Verfügung.

Dauer der Datenspeicherung

Sprachdaten werden einen Monat gespeichert, um die Spracherkennung und Verarbeitung zu ermöglichen. Die Gesprächszusammenfassung wird so lange gespeichert, wie es für den jeweiligen Zweck erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

Personen- und Funktionsbezeichnungen stehen für alle Geschlechter gleichermaßen.

Weitergabe an Dritte

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister. Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, können Sie in der jeweils aktuellen Version unserer Dienstleisterliste auf unserer Internetseite unter www.nuernberger.de/beratung-service/kunden-information/kundendaten/ entnehmen.

Betroffenenrechte

Sie können unter der o. g. Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen. Zur Ausübung Ihrer Rechte wenden Sie sich bitte an die oben genannte Kontaktadresse.

Widerspruchsrecht

Widerspruchsrecht Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen. Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können Sie dieser Verarbeitung widersprechen, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die gegen die Datenverarbeitung sprechen.

Beschwerderecht

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den o. g. Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht
Promenade 18
91522 Ansbach

Sicherheit

Wir setzen technische und organisatorische Maßnahmen ein, um Ihre Daten vor Verlust, Missbrauch und unbefugtem Zugriff zu schützen.