

Sprachassistent (Voicebot) - Datenschutzinformation

gemäß Art 13 und 14 der EU Datenschutzgrundverordnung 2016/679 (DSGVO)
(Stand August 2022)

Für die Datenverarbeitung gemeinsam verantwortlich sind die Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft und die Allianz Elementar Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft, jeweils Hietzinger Kai 101-105, 1130 Wien.

Sollten Sie Fragen rund um das Thema Datenschutz bei der Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft oder der Allianz Elementar Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft haben, können Sie sich jederzeit an unsere:n Datenschutzbeauftragte:n wenden. Sie erreichen sie/ihn per E-Mail oder per Post:

E-Mail-Adresse: datenschutz@allianz.at

Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

z.Hd. der Datenschutzbeauftragten
1100 Wien, Wiedner Gürtel 9–13,
Österreich

Wenn Sie bei unserem Kundenservice oder der Hotline für unsere Assistance Versicherung anrufen, setzen wir einen elektronischen Sprachassistenten (= Voicebot) ein, der es Ihnen ermöglicht, in natürlicher Sprache mit unserem Computersystem zu kommunizieren, ähnlich wie mit einem Menschen. Nach vorheriger Zustimmung durch Sie wird das Gespräch mit dem Voicebot per Audio-Datei aufgezeichnet. Sie können die Aufzeichnung des Gesprächs jederzeit beenden. Die Einwilligung gilt ausschließlich für das aktuell geführte Gespräch und gilt nicht in die Zukunft. Des Weiteren wird grundsätzlich ein Transkript des Gesprächs erstellt und gespeichert.

Rechtsgrundlage für die **Aufzeichnung** der Audio-Datei ist Ihre Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO. Sollten Sie im Rahmen des Gesprächs besondere Kategorien personenbezogener Daten gem. Art. 9 Abs. 1 DSGVO mitteilen, bezieht sich die Einwilligung auch auf diese. Zweck der Verarbeitung ist die Qualitätssicherung und die stetige Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, indem Sie das Gespräch abbrechen, „Abbruch“ sagen oder nach Abschluss des Gesprächs, indem Sie eine formlose E-Mail an virtualagent_at@allianz.com richten. Sie können den Widerruf auch auf dem Postweg unter der o. g. Adresse erklären.

Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung nicht berührt.

Die **Nutzung des Voicebots** erfolgt auf freiwilliger Basis. Wenn Sie den Voicebot nicht nutzen wollen, können Sie gerne mit einem unserer Service-Mitarbeiter telefonieren.

Die von Ihnen im Rahmen Ihrer Voicebot-Anfrage mitgeteilten personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Bearbeitung Ihres Anliegens verarbeitet. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der erhobenen personenbezogenen Daten sind insbesondere die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen sowie die Erfüllung eines Vertrages mit Ihnen (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Detaillierte Informationen, zu welchen Zwecken und auf Basis welcher (sonstigen) Rechtsgrundlage wir Ihre Daten verarbeiten, finden Sie in den Datenschutzinformationen für unsere Kund:innen und für Beteiligte in Schadensfällen unter www.allianz.at/datenschutz.

Teilen Sie uns vertrauliche personenbezogene Daten bitte nur dann im Voicebot-Anruf mit, wenn wir Sie ausdrücklich nach diesen fragen; dies dient dem Grundsatz der Datenminimierung.

Die aufgezeichneten Daten werden zur Qualitätssicherung und stetigen Verbesserung der angebotenen Services sechs Monate lang gespeichert und danach automatisch gelöscht.

Wir übermitteln Ihre personenbezogenen Daten an nachfolgend genannte externe Dienstleister unter Beachtung des Art. 28 DSGVO:

- AWP Austria GmbH, Hietzinger Kai 101 – 105, 1130 Wien, Österreich (bei Anrufen bei der Hotline für Assistance Dienstleistungen)
- Top Versicherungsservice GmbH, 1130 Wien, Hietzinger Kai 101 – 105 (bei Anrufen im Kundenservice und nicht bei der Hotline für Assistance Dienstleistungen)
- K-Businesscom AG, 1120 Wien, Wienerbergstraße 53
- Allianz Technology GmbH, 1130 Wien, Hietzinger Kai 101 – 105
- Allianz Technology SE, Dieselstraße 8, 85774 Unterföhring, Deutschland
- Bucher & Suter AG, Stubenwald-Allee 19, 64625 Bensheim, Deutschland
- Twilio Inc. 101 Spear Street, 1st Floor, San Francisco, CA 94105, USA: German office: Data Center: Equinix FR4. Adresse: Lärchenstrasse 110, 65933 Frankfurt Deutschland

Sollten Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermittelt werden, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften oder EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind. Diese können Sie dann unter virtualagent_at@allianz.com bei uns anfordern.

Sie haben das Recht über Ihre bei uns gespeicherten Daten Auskunft zu erhalten, unrichtige Daten berichtigen zu lassen, das Recht auf Löschung, das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, das Recht auf Datenübertragbarkeit und das Recht auf Widerruf Ihrer Einwilligung (siehe bereits oben).

Für Sie besteht außerdem ein Beschwerderecht an die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien.