

Sprachassistent (Voicebot) Assistance Versicherung - Datenschutzinformation

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

Für die Datenverarbeitung verantwortlich ist die Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft, Hietzinger Kai 101-105, 1130 Wien.

Sollten Sie Fragen rund um das Thema Datenschutz bei der Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft haben, können Sie sich jederzeit an die/den Datenschutzbeauftragte/n der Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft 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
Hietzinger Kai 101 – 105
1130 Wien
Österreich

Wir setzen im Rahmen der Assistance Versicherung 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 Transcript des Gesprächs erstellt und gespeichert.

Rechtsgrundlage für die **Aufzeichnung** der Audio-Datei ist Ihre Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 S. 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 ist die Erfüllung eines Vertrages mit Ihnen (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

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 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
- 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 der Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft 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 und das Recht auf Datenübertragbarkeit. Für Sie besteht außerdem ein Beschwerderecht an die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien.