

Information über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei der Verwendung des IKB Voicebots



Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen des IKB Voicebots.

Verantwortlicher:

Innsbrucker Kommunalbetriebe Aktiengesellschaft
Salurner Straße 11
6020 Innsbruck
T: 0800 500 502
kundenservice@ikb.at
www.ikb.at

Datenschutzbeauftragter:

Innsbrucker Kommunalbetriebe Aktiengesellschaft
Datenschutzbeauftragter
Salurner Straße 11
6020 Innsbruck
T: 0512 502 5106
datenschutz@ikb.at

Wer ist von dieser Datenschutzerklärung betroffen?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten betroffener Personen umfasst z. B. das Erheben, Speichern, Nutzen, Verbinden, Übermitteln oder Löschen von Daten.

Als „betroffene Person“ gilt jeweils jene Person, welcher die Daten zugeordnet werden können. Diese Personen lassen sich in Betroffenenkategorien zusammenfassen.

Wenn Sie den Voicebot der IKB verwenden, sind Sie Betroffener im Sinne dieser Datenschutzerklärung.

Kurzbeschreibung Voicebot

Wenn Sie uns während erhöhtem Anfrageaufkommen telefonisch kontaktieren, kann Ihr Anruf von einem automatisierten Sprachsystem (Voicebot) entgegengenommen werden.

Der Voicebot dient dazu, Ihre Fragen auch außerhalb der Geschäftszeiten zu beantworten. Das geschieht, indem er auf Informationen von unserer Webseite zugreift, um Ihnen möglichst passende Auskünfte zu geben.

Während des Gesprächs werden Ihre gesprochenen Inhalte verarbeitet, um Ihre Anfrage zu verstehen und entsprechend darauf zu reagieren. Eine dauerhafte Speicherung des Gesprächs als Transkript erfolgt nur, wenn dies für die Bearbeitung Ihrer Anfrage notwendig ist.

Welche personenbezogenen Daten erheben wir?

Bei der Nutzung des IKB Voicebots können folgende personenbezogene Daten verarbeitet werden:

- **Identifikations- und Kontaktdaten:** Name, Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, E-Mail Adresse
- **Kommunikationsdaten:** Gesprächs-Transkript, Anrufdauer
- **Vertragsdaten:** Vertragsnummer, Serviceanliegen

Für welche Zwecke verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen des IKB Voicebots?

Wir setzen den Voicebot ein, um Ihre telefonischen Anfragen auch bei erhöhtem Anfrageaufkommen entgegenzunehmen und unseren Kundenservice zu verbessern.

Information über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei der Verwendung des IKB Voicebots



Welche Rechtsgrundlage haben wir für die Verarbeitung Ihrer Daten?

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung von Ihren personenbezogenen Daten für die genannten Zwecke erfolgt zur Bearbeitung Ihrer Anfrage im Rahmen bestehender oder angebahnter Vertragsverhältnisse.

Wann geben wir Ihre Daten weiter, an wen und warum?

Wir leben eine sehr restriktive Datenweitergabepolitik in der IKB und geben Daten nur weiter, wenn dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist oder wir im gesetzlichen Auftrag, bei Vorliegen eines berechtigten Interesses oder mit Ihrer Zustimmung handeln. Keinesfalls verkaufen wir Ihre Daten an Dritte weiter.

Um den Voicebot zur Verfügung zu stellen, nutzen wir den Dienst der Pendura UG, Franz-Mayer-Straße 1, 93053 Regensburg. Pendura ist ein Anbieter von cloudbasierten Voicebot Systemen.

Ihre Rechte

Zum Grundgedanken der Transparenz gehört natürlich auch, dass wir ein offenes Ohr für Ihre Fragen, Wünsche und Anregungen haben. Grundsätzlich versuchen wir, alle Fragen immer binnen vier Wochen zu beantworten. In Ausnahmefällen kann es, sofern gesetzlich zulässig, etwas länger dauern, um Ihnen eine umfassende Antwort zu geben. Sollte dies der Fall sein, werden Sie selbstverständlich darüber informiert. Um sicherzustellen, dass wir Ihre Daten der richtigen Person aushändigen, werden wir Sie gegebenenfalls um einen Ausweis oder eine ähnliche Legitimationsform bitten.

Die Datenschutz-Grundverordnung hat Ihre Rechte in den Artikeln 15 bis 21 ausformuliert. Diese Rechte haben wir für Sie nachfolgend zusammengestellt:

Recht auf Auskunft

Sie haben das Recht, jederzeit Auskunft über die von uns verarbeiteten Daten zu erhalten. Sollten die Daten nicht mehr korrekt oder unvollständig sein, dann haben Sie das Recht, eine Berichtigung bzw. Korrektur zu verlangen. Bitte teilen Sie uns dies umgehend mit, damit wir dem Wunsch nachkommen können. Sollten wir Ihre Daten an einen Dritten weitergegeben haben, informieren wir diesen ebenfalls von Ihrem Wunsch, sofern es dazu eine gesetzliche Verpflichtung gibt.

Ihr Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten

Sie haben das Recht, Ihre Daten bei uns unverzüglich löschen zu lassen, wenn einer der folgenden Gründe zutrifft:

- Wenn der Zweck, für welchen wir die personenbezogenen Daten erhoben haben, nicht mehr vorhanden ist.
- Wenn die Verarbeitung auf Basis einer Einwilligung beruht hat und Sie diese widerrufen haben, sofern keine anderweitige Rechtsgrundlage vorliegt.
- Wenn Sie der Verarbeitung widersprechen und es keine überwiegenden schutzwürdigen Gründe für die Verarbeitung gibt.
- Wenn Ihre Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden.
- Wenn es eine gesetzliche Anforderung gibt, Ihre Daten zu löschen.

Ihr Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen

Sie haben das Recht, eine Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt:

- Wenn die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten bei uns in Zweifel stehen und wir bereits die Möglichkeit hatten, die Richtigkeit zu überprüfen.
- Wenn die Verarbeitung nicht rechtmäßig erfolgt, Sie jedoch statt der Löschung der Daten eine Einschränkung der Nutzung verlangen.
- Wenn wir als IKB Ihre Daten zwar nicht mehr für die Zwecke der Verarbeitung benötigen, Sie diese jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung gegen Rechtsansprüche brauchen.
- Wenn Sie einen Widerspruch eingelegt haben, jedoch noch nicht feststeht, ob Ihre persönlichen Interessen überwiegen.

Ihr Recht der Datenverarbeitung zu widersprechen

Wir dürfen Ihre Daten auf Basis eines berechtigten Interesses oder im öffentlichen Interesse verarbeiten. In beiden Fällen haben Sie das Recht, dieser Verarbeitung zu widersprechen. Dies gilt natürlich auch, wenn wir Ihre Daten für Direktwerbung für die Sparten der IKB nutzen. Bitte beachten Sie hierzu unseren Infokasten „Information zum Widerspruchsrecht“.

Information über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei der Verwendung des IKB Voicebots



Ihr Recht, Beschwerde einzulegen

Sollten Sie mit unserer Antwort auf Ihr Anliegen nicht zufrieden sein, so können Sie bei unserem Datenschutzbeauftragten (datenschutz@ikb.at) sowie der zuständigen Aufsichtsbehörde Beschwerde einlegen. In Österreich ist dies die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien.

T: +43 (0)1 52 152-0

dsb@dsb.gv.at

Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie haben das Recht, personenbezogene Daten, welche Sie uns gegeben haben, in einem maschinenlesbaren übertragbaren Format von uns zu bekommen.

Sind sie dazu verpflichtet, uns personenbezogenen Daten zu geben?

Damit wir mit Ihnen in eine Geschäftsbeziehung treten können, benötigen wir von Ihnen folgende personenbezogene Daten:

- a. Daten, welche wir für die Aufnahme unserer Geschäftsbeziehung und Erfüllung unseres Vertrags mit Ihnen benötigen.
- b. Daten, welche wir aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen erheben müssen.

Ohne diese personenbezogenen Daten haben wir nicht die Möglichkeit, mit Ihnen eine Geschäftsbeziehung zu führen.

Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Wir speichern Ihre Daten nur so lange, wie wir eine Recht- und Zweckmäßigkeit zur Speicherung haben. Sobald die Daten weder zur Erfüllung einer vertraglichen oder gesetzlichen Verpflichtung notwendig sind und wir keine Einwilligung zur Verarbeitung der Daten haben, werden diese bei uns regelmäßig gelöscht. Eine Ausnahme bilden Daten, die wir aufgrund einer Aufbewahrungsfrist für einen vorgegebenen Rahmen speichern müssen.