

Informationen zur Erhebung personenbezogener Daten nach Art. 13, 14 DSGVO Nutzung des Chatbots in der Kundenhotline

Bei der Nutzung unserer Kundenhotline wird ein automatisierter „KI-Chatbot eingesetzt. Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die in diesem Zusammenhang stattfindende Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten.

I. Verantwortlicher

Verantwortlicher im Sinne der Vorschriften des Datenschutzes ist die schwarzwald energy GmbH, vertreten durch die Geschäftsführer Herr Horst Graef, Tel. 07051/13000; E-Mail: info@schwarzwald-energy.de

II. Datenschutzbeauftragter

Robert-Bosch-Str. 20. 75365 Calw, Tel. 07051/1300-63, E-Mail datenschutz@schwarzwald-energy.de

III. Auf welcher Grundlage werden Ihre Daten erhoben?

Rechtsgrundlagen ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b und/oder lit. f der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

IV. Kategorien personenbezogener Daten

- Stammdaten: Anrede, Vorname, Nachname, ggf. Geschlecht, ggf. Geburtsdatum, Anschrift,
- Kommunikationsdaten: Telefonnummer (Anruferkennung), sofern nicht unterdrückt, Transkriptionen der Spracheingaben (Textumwandlung), Sprachinhalte des Telefongesprächs, Zeit und Dauer des Anrufs
- Vertragsdaten: Kundennummer, Rechnungsdaten, Tarifdaten, Verbrauchsdaten
- Daten zur Abnahmestelle: Zählernummer, Marktallokationsnummer, ggf. Vorlieferant, Zählerstände, ggf. Zählerzugangsdaten, Ein- und Auszugsdatum,
- Freiwillige Angaben: Dazu gehören personenbezogene Daten, die Sie uns ohne konkrete Nachfrage zur Verfügung stellen.

V. Zwecke und Umfang der Datenverarbeitung

Wir nutzen die Daten, die Sie dem Chatbot mitteilen, um Ihr Anliegen weiter- oder nachzubearbeiten. Zudem soll hierdurch unsere Erreichbarkeit und die Servicequalität verbessert werden. Der Service und die damit verbundene Verarbeitung Ihrer Daten dient unter anderem auch der Erfüllung vertraglicher oder vorvertraglicher Maßnahmen.

Eine Aufzeichnung Ihres Telefonats erfolgt nicht. Das gesprochene Wort wird nicht gespeichert. Das Programm erstellt lediglich eine Transkription Ihrer Daten, um eine Weiterbearbeitung Ihres Anliegens durch den Kundenservice zu ermöglichen.

VI. Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte

Eine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nur, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages, gesetzlicher Pflichten (z.B. im Rahmen eines strafrechtlichen Ermittlungsverfahrens, Ordnungswidrigkeiten), aufgrund unseres berechtigten Interesses bzw. das eines Dritten oder aufgrund einer Einwilligungserklärung zulässig ist. Soweit ausreichend, erfolgt eine Weitergabe nur in pseudonymisierter und aggregierter Form. Zudem setzen wir Auftragsverarbeiter (z.B. Softwaredienstleister) ein. Hierzu haben wir mit jedem Dienstleister eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung geschlossen, um den Schutz Ihrer Daten sicherzustellen. Externe Dienstleister wurden von uns sorgfältig ausgewählt und beauftragt, sind an unsere Weisungen gebunden und werden regelmäßig kontrolliert. Soweit personenbezogene Daten in Drittstaaten oder an internationale Organisationen übermittelt werden, geschieht dies auf der Grundlage geeigneter Garantien im Sinne der Art. 44 ff. DSGVO. Für den Fall, dass kein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission gemäß Art. 45 DSGVO für dieses Drittland vorliegt, geschieht die Datenübermittlung regelmäßig auf von der Europäischen Kommission beschlossenen sog. EU-Standardvertragsklauseln, die in die Auftragsverarbeitungsverträge mit den Auftragsverarbeitern in Drittstaaten aufgenommen wurden. Im Übrigen können Übermittlungen personenbezogener Daten in bestimmten Einzelfällen auf Grundlage der Ausnahmenvorschriften nach Art. 49 DSGVO vorgenommen werden.

VII. Dauer der Datenspeicherung

Die so erhobenen personenbezogenen Daten werden so lange gespeichert, bis ihr Anliegen vollständig bearbeitet ist, längstens bis gesetzliche Aufbewahrungsfristen abgelaufen und alle tatsächlichen und rechtlichen Verpflichtungen erfüllt sind.

VIII. Automatisierte Entscheidungsfindung, Profiling

Der Chatbot nutzt KI-gestützte Spracherkennungs- und Sprachverarbeitungstechnologien, um gesprochene Sprache zu verstehen und automatisiert zu beantworten oder weiterzuleiten. Eine weitergehende Analyse erfolgt nicht. Eine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 DSGVO oder ein Profiling findet nicht statt.

IX. Betroffenenrechte

Sie haben das Recht, jederzeit Auskunft über die zu ihrer Person gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen (Art. 15 DSGVO). Des Weiteren sind Sie berechtigt, die Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Löschung (Art. 17 DSGVO) oder Einschränkung (Art. 18 DSGVO) der Verarbeitung der zu ihrer Person gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen. Sie haben ebenfalls das Recht, jederzeit nach Maßgabe und unter den Voraussetzungen des Art. 21 DSGVO gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen. Ebenfalls steht Ihnen das Recht zu, ihre personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und sie an einen von Ihnen benannten Dritten direkt übermitteln zu lassen (Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DSGVO). Beruht die Verarbeitung Ihrer Daten auf Ihrer Einwilligung, sind Sie berechtigt, diese Einwilligung jederzeit zu widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung, wird hierdurch nicht berührt.

Sind Sie der Auffassung, dass die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten gegen die Vorschriften des Datenschutzes verstößt, so können Sie sich an uns als Verantwortlichem wenden. Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter datenschutz@schwarzwald-energy.de. Gleichzeitig haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde in dem Mitgliedstaat Ihres Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes. An unserem Sitz in Baden-Württemberg ist dies:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg, Postfach 10 29 32, 70025 Stuttgart Telefon: 0711/61 55 41 – 0, Fax: 0711/61 55 41 – 15, E-Mail: poststelle@ldi.bwl.de

X. Hinweis zur Aktualisierung

Wir behalten uns eine jederzeitige Änderung unserer Datenschutzinformation vor. Eine aktuelle Datenschutzinformation finden Sie stets auf unserer Homepage, derzeit <https://www.schwarzwald-energy.de/>.