

## **KI-gestützter Telefonassistent**

### **1. Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung**

Bei der Anrufannahme unserer zentralen Telefonnummern setzen wir einen KI-gestützten Telefonassistenten des Anbieters fonio GmbH, Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Wien/Österreich, ein. Der KI-Telefonassistent kommt insbesondere zum Einsatz, wenn unsere telefonische Erreichbarkeit eingeschränkt ist, etwa bei besetzter Leitung, Nichterreichbarkeit oder außerhalb der Öffnungszeiten.

Der KI-Telefonassistent dient der Unterstützung bei der Anrufannahme, der Sicherstellung unserer Erreichbarkeit, der Entlastung unserer Beschäftigten sowie der Vorstrukturierung und Weiterleitung von Anliegen an die zuständigen internen Stellen.

Vor Beginn der Kommunikation mit dem KI-Telefonassistenten werden Sie ausdrücklich darüber informiert, dass Sie mit einem KI-gestützten Telefonassistenten interagieren. Zudem werden Sie darauf hingewiesen, dass das Gespräch aufgezeichnet und transkribiert wird. Die weitere Kommunikation mit dem KI-Telefonassistenten erfolgt nur, wenn Sie hierin einwilligen. Wenn Sie nicht mit dem KI-Telefonassistenten sprechen möchten, können Sie das Gespräch beenden und uns zu einem späteren Zeitpunkt erneut kontaktieren oder eine andere Kontaktmöglichkeit nutzen. Im Rahmen der Nutzung des KI-Telefonassistenten können insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet werden: Telefonnummer, Stimme, Zeitpunkt und Dauer des Anrufes, Gesprächsinhalte durch automatische Transkription, Anliegen, Rückrufwünsche, Termininformationen, freiwillig von Ihnen genannte personenbezogene Daten sowie technische Verbindungsdaten. Je nach Inhalt des Anrufes können auch mandatsbezogene Informationen, Aktenzeichen, Angaben zu beteiligten Personen, Sachverhaltsdarstellungen, Informationen zu bestehenden oder beabsichtigten Rechtsstreitigkeiten sowie besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO verarbeitet werden, sofern Sie solche Angaben im Rahmen des Gespräches mitteilen.

Die Aufzeichnung und Transkription des Gespräches erfolgt nur, wenn Sie nach dem entsprechenden Hinweis in die weitere Kommunikation mit dem KI-Telefonassistenten einwilligen. Die Verarbeitung erfolgt zur Dokumentation und Bearbeitung Ihres Anliegens sowie zur Qualitätssicherung unserer telefonischen Erreichbarkeit und Services. Der KI-Telefonassistent erteilt keine Rechtsberatung, trifft keine rechtlich verbindlichen Entscheidungen und entscheidet nicht über die Annahme oder Ablehnung eines Mandanten.

Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt in diesem Zusammenhang an den von uns eingesetzten Dienstleister fonio GmbH, der den KI-Telefonassistenten technisch bereitstellt. Mit der fonio GmbH haben wir einen Vertrag über Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO abgeschlossen. Die Datenverarbeitung findet nicht nur innerhalb der EU bzw. des EWR statt. Für die beteiligten Unterauftragnehmer in Drittländern besteht jedoch ein ausreichend sicheres Datenschutzniveau, da die gesetzlichen Vorgaben des Art. 28 DSGVO innerhalb einer Vertragskette auf die Unterauftragsnehmer weitergegeben werden.

### **2. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung**

Der grundsätzliche Einsatz des KI-Telefonassistenten erfolgt auf Grundlage unserer berechtigten Interessen gem. Art. 6 Abs. 1 lit. F DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Effizienzsteigerung, der Sicherstellung unserer telefonischen Erreichbarkeit, der Unterstützung bei der Anrufannahme, der Entlastung unserer Beschäftigten sowie der strukturierten Zuordnung eingehender Anliegen an die zuständigen internen Stellen. Soweit Sie nach entsprechendem Hinweis in die Kommunikation mit dem KI-Telefonassistenten sowie in die Aufzeichnung und Transkription einwilligen, erfolgt die Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Anrufenden aufgrund von dessen Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Zielt Ihr Anruf auf die Anbahnung oder Durchführung eines Mandants- oder sonstigen Vertragsverhältnisses ab, kann zusätzlich Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO Rechtsgrundlage der Verarbeitung sein.

Soweit im Rahmen des Telefonats besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 DSGVO verarbeitet werden, erfolgt dies nur, soweit hierfür eine gesonderte Rechtsgrundlage besteht, soweit die Verarbeitung zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist oder eine ausdrückliche Einwilligung vorliegt.

### **3. Zweck der Datenverarbeitung**

Die Datenverarbeitung erfolgt zur Entgegennahme, Dokumentation, Vorstrukturierung und Bearbeitung telefonischer Anfragen sowie zur Weiterleitung Ihres Anliegens an die zuständigen Mitarbeitenden. Zudem dient die Verarbeitung der Verbesserung unserer telefonischen Erreichbarkeit, der Entlastung unserer Beschäftigten und der Qualitätssicherung unseres Services.

### **4. Dauer der Speicherung**

Gesprächsaufzeichnungen und Transkriptionen werden grundsätzlich beim eingesetzten Auftragnehmer gespeichert und nach 30 Tagen gelöscht, soweit keine längeren Speicherfristen im Einzelfall erforderlich sind oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen.

Soweit Gesprächsinhalte in eine Mandatsakte oder sonstige Vertragsdokumentation übernommen wird, gelten hierfür die jeweiligen gesetzlichen bzw. Berufsrechtlichen Aufbewahrungsfristen. Eine darüberhinausgehende Speicherung personenbezogener Daten erfolgt grundsätzlich nur, soweit dies zur Bearbeitung des Anliegens, zur Mandatsdokumentation oder zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist.

### **5. Widerspruchs- und Beseitigungsmöglichkeit**

Sie können einer Speicherung Ihrer Daten jederzeit widersprechen, indem Sie uns Ihren Widerspruch mitteilen. Soweit die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, können Sie Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

In einem solchen Fall kann die Konversation nicht fortgeführt werden.

Alle personenbezogenen Daten, die im Zuge der Kontaktaufnahme gespeichert wurden, werden in diesem Fall gelöscht, solange der Löschung keine gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

### **6. Risikobewertung und automatisierte Entscheidungen**

Aufgrund des Einsatzes einer KI-gestützten Anwendung sowie der Aufzeichnung und Transkription von Telefonaten wurde die Verarbeitung datenschutzrechtlich gesondert bewertet. Eine Datenschutz-Folgenabschätzung wurde durchgeführt.

Das Risiko für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen wird insbesondere dadurch reduziert, dass der Einsatz des KI-Telefonassistenten transparent angekündigt wird, die Verarbeitung auf Grundlage einer Einwilligung bzw. einer gesetzlichen Rechtsgrundlage erfolgt, ein Vertrag über Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen wurde, die Verarbeitung in Drittländern durch eine ausreichende vertragliche Datenschutzkette gesichert ist und Löschfristen vorgesehen sind.

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung mit rechtlicher Wirkung oder vergleichbarer erheblicher Beeinträchtigung im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt.