

Datenschutz- Informationspflicht zum Einsatz eines KI-Voicebot und Voicemail-Transkription gemäß Art. 13 DSGVO

Name oder Firma der verantwortlichen Stelle

Hagener Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft mbH

Inhaber, Vorstände, Geschäftsführer

Alexander Krawczyk - vertretungsberechtigter Geschäftsführer

Anschrift der verantwortlichen Stelle

Hagener Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft mbH, Neumarktstraße 1a/1b, 58095 Hagen

Telefon +49 (0)2331/311 05, E-Mail: info@hagewe.com Website: www.hagewe.com

Datenschutzbeauftragter

ImmoProConsult GmbH, Abteilung Datenschutz, Kanzlerstraße 2, 40472 Düsseldorf

E-Mail: datenschutz@immoproconsult.de

Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Wenn Sie uns eine Voicemail hinterlassen, setzen wir einen elektronischen Sprachassistenten (= KI-Voicebot) ein, der es Ihnen ermöglicht, in natürlicher Sprache mit unserem Computersystem zu kommunizieren, ähnlich wie mit einem Menschen. Bei Fortführung des Gesprächs durch Sie, wird das Gespräch mit dem KI-Voicebot in Echtzeit transkribiert. Die Transkription erleichtert eine schnellere und präzisere Bearbeitung Ihrer Anfrage. Sie können die Transkription des Gesprächs jederzeit beenden, indem Sie das Gespräch beenden. Ihre Einwilligung gilt ausschließlich für das aktuell geführte Gespräch und gilt nicht in die Zukunft.

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung 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.

Im Übrigen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Bearbeitung Ihres Anliegens auf vertraglicher Basis gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO sowie auf Basis berechtigter Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Unsere berechtigten Interessen ergeben sich aus dem Zweck der Qualitätssicherung und die stetige Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen sowie einer schnelleren und präziseren Bearbeitung Ihrer Anfrage. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, indem Sie nach Abschluss des Gesprächs, eine formlose E-Mail an info@hagewe.com senden. 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 KI-Voicebots erfolgt auf freiwilliger Basis. Wenn Sie den KI-Voicebot nicht nutzen wollen, können Sie gerne mit einem unserer Service-Mitarbeiter telefonieren bzw. Sie müssen zu einem späteren Zeitpunkt anrufen. Das Nichterteilen oder der Widerruf der Einwilligung oder die Nichtnutzung des Voicebot hat keine negativen Auswirkungen auf Ihre Kundenbeziehung.

Detaillierte Informationen, zu welchen Zwecken und auf Basis welcher (sonstigen) Rechtsgrundlage wir Ihre Daten verarbeiten, finden Sie in den *Informationspflichten gemäß EU-DSGVO* unter <https://hagewe.com/informationspflicht> .

Kategorien der personenbezogenen Daten

Die Verarbeitungstätigkeit erfolgt stets unter der Prämisse der Datensparsamkeit. Wir erheben und verarbeiten ausschließlich diejenigen personenbezogenen Daten, die für die Bearbeitung Ihres Anliegens im Rahmen des KI-Voicebot unbedingt erforderlich sind. Darüberhinausgehende Daten werden nicht erfasst oder gespeichert.

Wir verarbeiten folgende Kategorien personenbezogener Daten:

- Allgemeine Informationen des Anrufs – Datum, Uhrzeit, Gesprächsdauer
- Gesprochene Worte des Anrufers, um das Anliegen zu identifizieren und durch den KI-Voicebot zu verarbeiten.
- Abhängig vom Anliegen bzw. Gesprächsverlauf können weitere Daten verarbeitet werden. Zum Beispiel: Vorname, Nachname, Telefonnummer, Adresse, Vertragsnummer u.a.
- Informationen zur Verarbeitung durch den KI-Voicebot – Rückruf durch einen Mitarbeitenden, erfolgreiche Bearbeitung, Themenbezug des Anliegens

Quellen der personenbezogenen Daten

Wir verarbeiten ausschließlich personenbezogene Daten, die wir direkt von Ihnen als Anrufer erhalten. Diese werden von Ihnen mündlich während des Telefongesprächs mit dem KI-Voicebot mitgeteilt und dienen ausschließlich dem Zweck Ihres Anliegens, um dieses bearbeiten zu können. Es werden keine Daten aus anderen, externen Quellen erhoben oder hinzugezogen.

Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ausschließlich Mitarbeitende der Hagener Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft mbH haben Zugriff auf Ihre Daten – und zwar nur wenn eine direkte Lösung Ihres Anliegens durch den KI-Voicebot nicht möglich oder nicht erwünscht ist. Zur Bearbeitung Ihres Anliegens erhalten die Mitarbeitenden die notwendigen Informationen und Daten, die Sie mitteilen. Es erfolgt keine Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an sonstige unberechtigte Dritte.

Auftragsverarbeiter

Ihre personenbezogenen Daten werden für den technischen Betrieb und die Bereitstellung des KI-Voicebots in unserem Auftrag auf Basis eines Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO verarbeitet. Wir stellen sicher, dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO erfolgt. Der Dienstleister verarbeitet Ihre Daten ausschließlich in unserem Auftrag und nach unseren Weisungen. Der Auftragsverarbeiter ist gemäß Artikel 28 DSGVO vertraglich zur Einhaltung strenger Datenschutzstandards verpflichtet. Ihre personenbezogenen Daten werden übermittelt an: *sipgate GmbH, Gladbacher Str. 74, 40219 Düsseldorf.*

Speicherdauer

Die Audio-Nachricht wird nach erfolgter Transkription unverzüglich gelöscht. Die Transkription wird für max. 30 Tage gespeichert, um eine erneute Bereitstellung bei technischen Problemen zu ermöglichen. Danach erfolgt die automatische Löschung.

Verarbeitung der Daten in einem Drittland

Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten an ein Drittland, das heißt ein Land außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums, findet nicht statt. Wir stellen sicher, dass die für den Betrieb des KI-Voicebots erhobenen Daten ausschließlich in Rechenzentren in Deutschland bzw. Europäischer Union gehostet und verarbeitet werden

Hinweise auf die Rechte der Betroffenen

Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden; ist dies der Fall, so hat sie ein **Recht auf Auskunft** über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO in den einzelnen aufgeführten Informationen. Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen unverzüglich die **Berichtigung** sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die **Vervollständigung** unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO). Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen zu verlangen, dass sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO in den einzelnen aufgeführten Gründen zutrifft, z. B. wenn die Daten für die verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden (**Recht auf Löschung**). Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z. B.

wenn die betroffene Person **Widerspruch** gegen die Verarbeitung eingelegt hat, für die Dauer der Prüfung durch den Verantwortlichen. Die betroffene Person hat das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten **Widerspruch** einzulegen. Der Verantwortliche verarbeitet die personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, er kann zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen (Art. 21 DSGVO). Jede betroffene Person hat unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs das **Recht auf Beschwerde** bei einer Aufsichtsbehörde, wenn die betroffene Person der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt (Art. 77 DSGVO). Die betroffene Person kann dieses Recht bei einer Aufsichtsbehörde in dem Mitgliedstaat ihres Aufenthaltsorts, ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes geltend machen. In Nordrhein-Westfalen ist die zuständige Aufsichtsbehörde:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, Postfach 20 04 44, 40102 Düsseldorf , Tel.: 0211/38424-0 , E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

Erforderlichkeit der Bereitstellung personenbezogener Daten

Die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist freiwillig und nicht gesetzlich vorgeschrieben. Die Nutzung des KI-Voicebot ist ohne die Verarbeitung personenbezogener Daten nicht möglich. Wenn Sie der Nutzung und somit Ihre Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten durch den KI-Voicebot nicht erteilen, entstehen für Sie keine Nachteile.

Automatische Entscheidungsfindung

Es findet keine automatisierte Entscheidung im Einzelfall im Sinne des Art. 22 DSGVO statt. Es werden keine Entscheidungen durch den KI-Voicebot getroffen, die eine rechtliche Wirkung haben.

Verarbeitung zu einem anderen Zweck

Eine Weiterverarbeitung der Aufnahmen für einen anderen Zweck, erfolgt nicht.

Stand: 05.05.2026