

## Datenschutzerklärung Chatbot auf unserer Internetseite

Auf unserer Internetseite besteht die Möglichkeit, unseren Chatbot Tom zu nutzen. Dabei werden die Daten aus der Eingabemaske an den Chatbot übermittelt. Hiermit werden automatisiert Antworten zu den jeweiligen Themenfeldern zur Verfügung gestellt. Es können keine Fragen jenseits der vorgegebenen Fragen beantwortet werden.

Bei dem Chatbot handelt es sich derzeit um eine Beta-Testversion. Die Antworten des Chatbots sind daher nicht rechtsverbindlich, sondern sie dienen lediglich Ihrer ersten Information. Die Antworten ersetzen nicht die fachliche Beratung Ihres Kundenberaters oder Ihrer Kundenberaterin.

Wenn Sie uns auf diesem Wege, über das Kontaktformular oder per E-Mail kontaktieren, liegt über eine Transportverschlüsselung hinaus keine Ende-zu-Ende Verschlüsselung vor. Das kann bei besonders schützenswerten Daten mit Risiken für die Vertraulichkeit verbunden sein. Bitte senden Sie uns daher auf diesem Weg keine Angaben zu Ihrem Gesundheitszustand, ärztlichen Diagnosen oder Behandlungen, Krankenhausaufenthalten oder ähnlich sensible Informationen. Verlangen Sie bei Bedarf nur einen telefonischen Rückruf und wir melden uns dann bei Ihnen.

Die Nutzung des Chatbot-Angebotes ist freiwillig. Zur Klärung der hier angesprochenen Fragen und Themen können Sie auch jederzeit auf herkömmliche Art und Weise (z. B. per Post, Mail, Telefon) Kontakt mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter der BKK Technoform aufnehmen. Wird eine Spracheingabe – wie z. B. Alexa, Siri, Cortana, Dragon etc. – zur Steuerung Ihres Rechners und zur Bedienung des Chatbots benutzt, besteht die Möglichkeit, dass Ihre Daten von dem jeweiligen Sprachdienstanbieter in einer Cloud verarbeitet werden. Hierauf hat die BKK Technoform keine Einflussmöglichkeiten. Für die Einhaltung des Datenschutzes bei der Verarbeitung zur Steuerung des Rechners (Eingaben des Nutzers) ist die BKK Technoform daher nicht verantwortlich.

Um die Qualität des Chatbots und die Nutzererfahrung zu verbessern, werden die Chat-Protokolle aufgezeichnet und gespeichert. Mit der Nutzung von Tom willigen Sie ein, dass die bei der Nutzung des Chatbot-Angebotes übermittelten Daten von der BKK Technoform zur Beantwortung Ihrer Fragen sowie zur Verbesserung des Antwortverhaltens des Chatbots verwendet werden. Dabei wird systemseitig nur der Text gespeichert und keine sonstigen Nutzerdaten. Ein Rückschluss auf den Nutzer oder die Nutzerin ist also nicht möglich.

Falls Sie Tom mit Ihren personenbezogenen Daten versorgen (z.B. Versichertennummer, Ihren Namen, Ihr Geburtsdatum usw.) und wenn sich aus diesen Informationen Rückschlüsse auf Ihren Gesundheitszustand, Ihr Geschlecht, Ihre sexuelle Orientierung und/oder ethnische Zugehörigkeit ergeben, bezieht sich Ihre Einwilligung auch auf diese Angaben. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit formlos durch Mitteilung per Mail an [Willkommen@bkk-technoform.de](mailto:Willkommen@bkk-technoform.de) gegenüber der BKK Technoform widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Wir erstellen Chat-Protokolle zur Qualitätssicherung und Verbesserung des Antwortverhaltens unter alleiniger Speicherung des Textes unter Zuordnung einer Session-ID. Sämtliche Chat-Protokolle werden spätestens nach 90 Tagen automatisiert gelöscht, soweit die anfallenden personenbezogenen Informationen nicht für eine Aufgabenerfüllung nach dem Sozialgesetzbuch erforderlich sind. Für diese richtet sich die Aufbewahrungsfrist nach dem jeweiligen [Verarbeitungszweck](#). Die dem Chat zugeordneten Logdateien (siehe Ziffer 10.1. dieser Datenschutzerklärung) werden automatisch nach 7 Tagen gelöscht.

Gerne können Sie uns unter [Willkommen@bkk-technoform.de](mailto:Willkommen@bkk-technoform.de) ein Feedback zu unserem neuen Service geben.