# Datenschutzhinweise - Gesprächsaufzeichnung

Fassung August 2024

Mit diesen Hinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen von Gesprächsaufzeichnungen durch die SV SparkassenVersicherung Holding AG,
SV SparkassenVersicherung Gebäudeversicherung AG und
SV SparkassenVersicherung Lebensversicherung AG
- im Folgenden SV SparkassenVersicherung -
und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

**Verantwortlicher für die Datenverarbeitung**

SV SparkassenVersicherung
Löwentorstraße 65
70376 Stuttgart
Telefon: 0711 898-100
Fax: 0711 898-109
E-Mail-Adresse: service@sparkassenversicherung.de

Unseren **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie per Post unter der oben genannten Adresse mit dem Zusatz –Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter:

E-Mail-Adresse: datenschutz@sparkassenversicherung.de

**Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung**
Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sowie aller
weiteren maßgeblichen Gesetze. Darüber hinaus hat sich unser Unternehmen auf die "Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft" verpflichtet (sogenannte "Code of Conduct"), die die oben genannten Gesetze für die Versicherungswirtschaft präzisieren und welche Sie auf unserer Homepage www.sparkassenversicherung.de - Rubrik "Datenschutz" - abrufen können.

Um unseren Service zu verbessern, zeichnen wir in unserem Kundenservice vereinzelt Gespräche zum Zweck der Qualitätssicherung auf. Bei der Aufzeichnung der Gespräche werden insbesondere folgende Daten verarbeitet:

- Identifizierungsdaten, z. B. Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum
- Kontaktdaten, z. B. Rufnummer
- Vertragsdaten, z. B. Versicherungsnummer oder Schadennummer
- Kommunikationsinhalte sowie Kommunikationsverbindungs- und -metadaten, z. B. Zeitstempel
- ggf. auch sensible (Gesundheits-)Daten, sofern es auf diese Inhalte für die Bearbeitung Ihres Anliegens ankommt

Wir verarbeiten Ihre Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Absatz 1 lit. a, 9 Absatz 2 lit. a DSGVO.

**Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten**
Innerhalb der SV SparkassenVersicherung erhalten, soweit erforderlich, Zugriff auf Ihre Daten

- der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin, der/die mit Ihnen das Gespräch am Telefon führt
- Fachexperten zur Gesprächsbewertung bzw. Coaches
- zuständige Mitarbeiter der IT (Administratoren).

Externe Dienstleister
Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister. Aufgrund einer gesonderten Vereinbarung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag nach Art. 28 DSGVO (Auftragsverarbeitung) werden Ihre personenbezogenen Daten von eingesetzten Dienstleistern verarbeitet. Bei einer Verarbeitung von Daten bleibt die SV SparkassenVersicherung datenschutzrechtlich verantwortlich.
Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, können Sie unserer Dienstleisterliste in der jeweils aktuellen Version auf unserer Homepage www.sparkassenversicherung.de - Rubrik "Datenschutz" - entnehmen.

Eine Weitergabe der Daten an Dritte findet nicht statt.

**Dauer der Datenspeicherung**
Ihre personenbezogenen Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind und keine Aufbewahrungsfristen bestehen. Nach Beendigung des Gesprächs bleiben die Aufzeichnungen zur Qualitätssicherung maximal 62 Tage gespeichert. Danach erfolgt eine automatische Löschung.

**Betroffenenrechte**
Sie können unter der oben genannten Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

**VI. Widerrufsrecht**
**Ihre Einwilligung ist freiwillig und Sie können diese jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.**
**Durch den Widerruf ihrer Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung nicht berührt.**

**Ihren Widerruf können Sie unter den oben genannten Kontaktdaten telefonisch, in Textform oder schriftlich erklären.**

**Beschwerderecht**
Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den oben genannten Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden.

Bei Fragen zu diesen Datenschutzhinweisen können Sie sich gerne unter oben genannten Kontaktdaten an den Verantwortlichen wenden.