

Datenschutzhinweise für den KI-Voicebot „Dana“ der DA Deutsche Allgemeine Versicherung Aktiengesellschaft

In dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der telefonischen Nutzung. Zusätzlich gelten die allgemeinen Datenschutzhinweise der DA Direkt, die Sie auf [da-direkt.de](https://www.da-direkt.de) finden.

Unser telefonischer Kundenservice, einschließlich des KI gestützten Sprachdialogsystems („Voicebot“), verarbeitet personenbezogene Daten, um Ihre Anfragen schnell und zuverlässig bearbeiten zu können.

Welche Daten werden verarbeitet?

Während eines Anrufs können – je nach Gesprächsverlauf – folgende Daten verarbeitet werden:

- **Verbindungsdaten:** Telefonnummer (falls übermittelt), Datum, Uhrzeit und Dauer des Anrufs
- **Gesprächsdaten:** gesprochene Inhalte, transkribierte Texte, ausgewählte Optionen, Anliegenkennung
- **Identifikationsdaten** (falls zur Bearbeitung von Services notwendig): z. B. Versicherungsschein-Nr., Geburtsdatum, Postleitzahl, IBAN

Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nicht.

Zweck der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um den Zugang zum telefonischen Service zu ermöglichen, Ihr Anliegen persönlich zu bearbeiten. Die Daten werden zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- **Bereitstellung des telefonischen Kundenservice** (bspw.: Herstellung der Verbindung, Identifikation/Authentifizierung, Erkennung und Bearbeitung des Anliegens)
- **Qualitätssicherung** (bspw.: Überprüfung der Servicequalität, Sicherstellung gesetzlicher Verpflichtungen)
- **Voicebot-Entwicklung und technische Optimierung** (bspw.: Identifikation technischer Fehler, Last- und Kapazitätssteuerung, statistische Analyse)

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt auf Basis von:

- **Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO** (Vertrag/Anliegenbearbeitung)
- **Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO** (berechtigtes Interesse an effizientem Kundenservice)

Dauer der Speicherung

Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Bearbeitung Ihres Anliegens oder aufgrund gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

Gesprächsdaten für Qualitäts- und Optimierungszwecke werden pseudonymisiert verarbeitet und nach spätestens 2 Jahren gelöscht.

Stand der Datenschutzhinweise

Bei neuen technischen Verfahren oder Services können diese Hinweise aktualisiert werden. Die jeweils gültige Version finden Sie jederzeit auf www.da-direkt.de

Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich gerne an unser DA Direkt Service-Team

Stand: September 2026