

# Datenschutzhinweise zur Eingangskommunikation

Diese Datenschutzhinweise informieren Sie darüber, wie die VR Bank in Holstein eG (nachfolgend "Verantwortliche") personenbezogene Daten verarbeitet, die im Rahmen der Eingangskommunikation anfallen. Die Eingangskommunikation umfasst den Eingang und die Bearbeitung von Briefpost, Telefonanrufen sowie E-Mails. Die nachfolgenden Abschnitte erläutern für jede Verarbeitungstätigkeit die verarbeiteten Datenkategorien, die Zwecke und die Rechtsgrundlagen der Verarbeitung, die Speicherdauer sowie Ihre Rechte als betroffene Person.

## 1. Verantwortliche und Kontakt

Verantwortliche im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist die VR Bank in Holstein eG, Bismarckstraße 11-13, 25421 Pinneberg. Sie erreichen die Verantwortliche auch über das Kontaktformular auf dieser Webseite sowie per E-Mail unter folgender E-Mail-Adresse: [service@vrbank-ih.de](mailto:service@vrbank-ih.de).

## 2. Datenschutzbeauftragte

Die Kontaktdaten unseres externen betrieblichen Datenschutzbeauftragten lauten:

Pascal Ritz, Justo Unternehmensberatung GmbH, Eresburgstr. 24 – 29, 12103 Berlin, [datenschutz@vrbank-ih.de](mailto:datenschutz@vrbank-ih.de)

## 3. Verarbeitungstätigkeiten

### 3.1 Eingangspost (Briefpost): Entgegennahme, Digitalisierung und Klassifikation

Datenkategorien	Zwecke	Rechtsgrundlage	Berechtigte Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)
Name und Anschrift des Absenders, Inhalt des Schreibens, ggf. Kundennummer oder Vertragsnummer, ggf. weitere im Schreiben enthaltene personenbezogene Daten (z. B. Kontonummer, Geburtsdatum, Unterschrift)	Entgegennahme und Erfassung eingehender Briefpost, Digitalisierung zur elektronischen Weiterverarbeitung, Inhaltsprüfung und Klassifikation mittels KI-gestützter Texterkennung, Routing an den zuständigen Fachbereich, Bearbeitung des Anliegens, Dokumentation und Archivierung	Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung oder vorvertragliche Maßnahmen), soweit das Schreiben einen Vertrag mit der betroffenen Person betrifft, Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO i. V. m. gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (z. B. §§ 147 AO, 257 HGB), soweit eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht, im Übrigen Art.	Effiziente und fehlerfreie Bearbeitung eingehender Korrespondenz, Sicherstellung der internen Kommunikation und Aufgabenverteilung, Qualitätssicherung und Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung

**Speicherdauer:**

Soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen, beträgt die Aufbewahrungsdauer bis zu zehn Jahre (§ 147 AO, § 257 HGB), beginnend mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem das Dokument erstellt wurde. Im Übrigen werden die Daten nach Erfüllung des jeweiligen Anliegens und Ablauf etwaiger Verjährungsfristen (regelmäßig drei Jahre nach § 195 BGB, beginnend mit Ende des Jahres der Entstehung des Anspruchs) gelöscht.

**Bereitstellung der personenbezogenen Daten:**

Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten ist weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben, soweit die betroffene Person von sich aus Briefpost an die Verantwortliche richtet. Entscheidet sich die betroffene Person, kein Schreiben einzusenden, kann ihr Anliegen von der Verantwortlichen nicht bearbeitet werden.

**Empfänger der personenbezogenen Daten:**

Die in den eingehenden Schreiben enthaltenen personenbezogenen Daten werden intern an die jeweils zuständigen Fachabteilungen der Verantwortlichen weitergeleitet. Im Rahmen der Verarbeitung werden die Daten an die Atruvia AG als Auftragsverarbeiterin im Sinne von Art. 28 DSGVO übermittelt. Mit der Atruvia AG besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO.

**Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 DSGVO:**

Sie haben für diese Verarbeitungstätigkeit, soweit sie auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO beruht, das Recht auf Widerspruch gemäß Artikel 21 DSGVO. Ihren Widerspruch senden Sie uns am besten per E-Mail an: [service@vrbank-ih.de](mailto:service@vrbank-ih.de). Sie können uns den Widerspruch jedoch auch auf anderem Wege mitteilen.

**Hinweis zur KI-gestützten Verarbeitung eingehender Kommunikation:**

Im Rahmen der Bearbeitung eingehender schriftlicher Kommunikation kann ein textbasiertes Dialog- und Analysesystem eingesetzt werden, das Inhalte automatisiert analysiert, um Anliegen zu erkennen, standardisierte Serviceanfragen zu unterstützen und eine thematische Zuordnung vorzunehmen. Hierbei werden insbesondere Kommunikationsinhalte, erkannte Schlüsselwörter sowie bereitgestellte Angaben verarbeitet, um eine sachgerechte Bearbeitung und Weiterleitung an zuständige Stellen zu ermöglichen.

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt, da die weitere Bearbeitung stets durch Mitarbeitende erfolgt.

Die technische Bereitstellung und Verarbeitung erfolgt unter Einbindung der Atruvia AG als Auftragsverarbeiterin gemäß Art. 28 DSGVO.

**3.2 Eingehende Telefonanrufe inkl. KI-gestützte Echtzeit-Analyse und Routing**

Datenkategorien	Zwecke	Rechtsgrundlage	Berechtigte Interessen (Art. 6
-----------------	--------	-----------------	--------------------------------

			<b>Abs. 1 lit. f DSGVO)</b>
Rufnummer des Anrufers (sofern übermittelt), ggf. Name des Anrufers (sofern im Gespräch genannt), gesprochene Inhalte des Anrufs, insbesondere genannte Schlagworte und das geäußerte Anliegen, ggf. Kunden- oder Vertragsnummer (sofern genannt)	Entgegennahme eingehender Kundenanrufe, Echtzeit-Analyse des Gesprächs mittels KI-Agent zur Erkennung von Schlagworten und des Anliegens, Routing des Anrufs an den zuständigen Spezialisten, Bearbeitung des Anliegens	Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung oder vorvertragliche Maßnahmen), soweit der Anruf einen bestehenden Vertrag betrifft, im Übrigen Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO	Effiziente Bearbeitung eingehender Kundenanrufe, Vermeidung von Fehlweiterleitungen und Wartezeiten, Verbesserung der Servicequalität durch zielgerichtetes Routing an kompetente Ansprechpartner

### **Speicherdauer:**

Da Kundenanrufe nicht aufgezeichnet werden, erfolgt die Verarbeitung durch den KI-Agenten ausschließlich in Echtzeit während des Gesprächs. Nach Abschluss des Gesprächs und Übergabe an den zuständigen Spezialisten werden keine durch den KI-Agenten verarbeiteten Gesprächsdaten dauerhaft gespeichert. Soweit im Rahmen der anschließenden Bearbeitung des Anliegens personenbezogene Daten dokumentiert werden, gelten die Speicherfristen des jeweiligen Vorgangs (siehe 3.1 bzw. 3.3).

### **Bereitstellung der personenbezogenen Daten:**

Die Bereitstellung der im Gespräch genannten personenbezogenen Daten ist weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben. Ohne Angabe der zur Bearbeitung notwendigen Informationen (insbesondere Schlagworte zum Anliegen) ist eine Weiterleitung an den zuständigen Spezialisten und damit eine sachgerechte Bearbeitung des Anliegens nicht möglich.

### **Empfänger der personenbezogenen Daten:**

Die im Rahmen des Anrufs verarbeiteten Daten können an intern zuständige Stellen der Verantwortlichen weitergeleitet werden. Soweit für die technische Durchführung und Unterstützung der Verarbeitung erforderlich, erfolgt eine Verarbeitung durch die Atruvia AG als Auftragsverarbeiterin im Sinne des Art. 28 DSGVO. Mit der Atruvia AG wurde ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen.

### **Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 DSGVO:**

Sie haben für diese Verarbeitungstätigkeit, soweit sie auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO beruht, das Recht auf Widerspruch gemäß Artikel 21 DSGVO. Ihren Widerspruch senden Sie uns am besten per E-Mail an: [service@vrbank-ih.de](mailto:service@vrbank-ih.de). Sie können uns den Widerspruch jedoch auch auf anderem Wege mitteilen.

### **Hinweis zur KI-gestützten Gesprächsanalyse:**

Im Rahmen der Telefonanrufbearbeitung wird ein sprachbasiertes Dialogsystem eingesetzt, das Gesprächsinhalte automatisiert analysiert, um Anliegen zu erkennen, standardisierte Serviceanfragen zu bearbeiten und Anrufe thematisch zuzuordnen. Hierbei werden

insbesondere Spracheingaben, erkannte Schlüsselwörter und Gesprächsinhalte verarbeitet, um eine sachgerechte Bearbeitung sowie eine zielgerichtete Weiterleitung an zuständige Stellen zu ermöglichen. Das System kann dabei insbesondere wiederkehrende oder standardisierte Anliegen unterstützen und bearbeiten.

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidung mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt, da die weitere Bearbeitung stets durch Mitarbeitende erfolgt.

Die technische Bereitstellung und Verarbeitung erfolgt unter Einbindung der Atruvia AG als Auftragsverarbeiterin gemäß Art. 28 DSGVO.

### 3.3 Eingehende E-Mails: Entgegennahme, Bearbeitung und Speicherung

Datenkategorien	Zwecke	Rechtsgrundlage	Berechtigte Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)
E-Mail-Adresse des Absenders, Name des Absenders (sofern angegeben), Betreff und Inhalt der E-Mail, ggf. Anlagen, Datum und Uhrzeit des Eingangs, ggf. weitere im Text enthaltene personenbezogene Daten	Entgegennahme und Erfassung eingehender E-Mails, Inhaltsprüfung und Klassifikation, Zuordnung und Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich, Bearbeitung des Anliegens und Kommunikation mit dem Absender, Dokumentation und Archivierung	Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung oder vorvertragliche Maßnahmen), soweit die E-Mail einen bestehenden Vertrag betrifft, Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO i. V. m. §§ 147 AO, 257 HGB, soweit eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht, im Übrigen Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO	Effiziente und nachvollziehbare Bearbeitung der Eingangskommunikation, Sicherstellung einer ordnungsgemäßen und vollständigen Dokumentation, Qualitätssicherung der Kommunikation

#### Speicherdauer:

E-Mails mit geschäftlichem Inhalt werden entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bis zu zehn Jahre aufbewahrt (§ 147 AO, § 257 HGB), beginnend mit Ende des Kalenderjahres, in dem die E-Mail eingegangen ist. E-Mails ohne steuer- oder handelsrechtliche Relevanz werden nach Erledigung des jeweiligen Anliegens und Ablauf etwaiger Verjährungsfristen (regelmäßig drei Jahre nach § 195 BGB, beginnend mit Ende des Jahres der Entstehung des Anspruchs) gelöscht.

#### Bereitstellung der personenbezogenen Daten:

Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten ist weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben, soweit die betroffene Person von sich aus eine E-Mail an die Verantwortliche richtet. Entscheidet sich die betroffene Person, keine E-Mail zu senden, kann ihr Anliegen über diesen Kommunikationsweg nicht bearbeitet werden.

#### Empfänger der personenbezogenen Daten:

Eingehende E-Mails werden intern an die jeweils zuständigen Fachabteilungen der Verantwortlichen weitergeleitet. Für die technische Verarbeitung eingehender E-Mails wird die Atruvia AG als Auftragsverarbeiterin im Sinne von Art. 28 DSGVO eingesetzt. Mit der Atruvia AG besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO.

#### **Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 DSGVO:**

Sie haben für diese Verarbeitungstätigkeit, soweit sie auf Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO beruht, das Recht auf Widerspruch gemäß Artikel 21 DSGVO. Ihren Widerspruch senden Sie uns am besten per E-Mail an: [service@vrbank-ih.de](mailto:service@vrbank-ih.de). Sie können uns den Widerspruch jedoch auch auf anderem Wege mitteilen.

#### **4. Automatisierte Entscheidungsfindung und Profiling**

Eine automatisierte Entscheidungsfindung mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung für die betroffene Person gemäß Art. 22 Abs. 1 und 4 DSGVO findet im Rahmen der beschriebenen Verarbeitungstätigkeiten nicht statt. Das eingesetzte sprachbasierte Dialogsystem dient ausschließlich der automatisierten Erkennung, thematischen Zuordnung und Unterstützung bei der Bearbeitung eingehender Kommunikation sowie der Weiterleitung an zuständige Stellen. Die endgültige Bearbeitung und Entscheidung über ein Anliegen erfolgt stets durch Mitarbeitende. Ergänzend wird auf den Hinweis zur KI-gestützten Gesprächsanalyse in Ziffer 3.2 verwiesen.

#### **5. Internationale Datenübermittlung**

Eine Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums oder an eine internationale Organisation findet nicht statt.

#### **6. Ihre Rechte als betroffene Person**

Ihnen stehen im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten die nachfolgend beschriebenen Rechte zu, soweit die jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

##### **Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO):**

Sie haben das Recht, von der Verantwortlichen eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden. Ist dies der Fall, so haben Sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten sowie auf weitere Informationen gemäß Art. 15 DSGVO.

##### **Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO):**

Sie haben das Recht, unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten sowie die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen.

##### **Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO):**

Sie haben das Recht, zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern die Voraussetzungen des Art. 17 DSGVO vorliegen und keine Ausnahme (z. B. gesetzliche Aufbewahrungspflicht) entgegensteht.

##### **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO):**

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn eine der Voraussetzungen des Art. 18 DSGVO gegeben ist.

**Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO):**

Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie der Verantwortlichen bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und diese Daten einem anderen Verantwortlichen zu übermitteln, soweit die Verarbeitung auf einer Einwilligung oder einem Vertrag beruht und mithilfe automatisierter Verfahren erfolgt.

## **7. Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde**

Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, z. B. beim Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein, Holstenstraße 98, 24103 Kiel, <https://www.datenschutzzentrum.de>.