

## **Smart-Analytics-FAQ-Bot**

Aufgabe des auf unserer Website verfügbaren Smart-Analytics-FAQ-Bot (im Folgenden FAQ-Bot genannt) ist die Beantwortung allgemeiner Fragen zu unserer Bank und den von uns angebotenen Produkten und Leistungen.

Wir erheben bei der erstmaligen Übermittlung einer Nachricht über den FAQ-Bot Ihre IP-Adresse. Die Erhebung und Verarbeitung der IP-Adresse ist für die technische Lauffähigkeit des FAQ-Bots und somit für die Erfüllung des Nutzungsvertrages erforderlich. Darüber hinaus verarbeiten wir den Inhalt Ihrer Nachricht, um eine passende Antwort für Sie zu generieren.

Sie können den FAQ-Bot auch nutzen, um eine Filiale in Ihrer Nähe zu finden, sofern Sie uns über das Eingabefeld oder die Freigabe-Funktion Ihres Browsers Ihren Standort mitteilen. Informationen dazu, wie Ihr Browser den Standort bestimmt und Sie einer Standortfreigabe zustimmen, erhalten Sie bei Ihrem Browser-Anbieter. Wir nutzen die Informationen zum Standort, um die nächstgelegenen Filialen zu ermitteln und Ihnen mitzuteilen. Darüber hinaus nutzen wir die eingegebenen Fragen und die generierten Antworttexte, um die Qualität des FAQ-Bots zu verbessern.

Im Rahmen des FAQ-Bots erfolgt die Verarbeitung von Daten der IP-Adresse, des Nachrichteninhalts und des Standorts mit dem Zweck, Nutzer zu informieren und ihre Anfragen bestmöglich zu unterstützen. Dadurch soll ein leichter Zugang zu Informationen ermöglicht und die Nutzererfahrung insgesamt verbessert werden.

Die Verarbeitung basiert auf unserem berechtigten Interesse im Sinne des Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO. Dieses berechtigte Interesse ergibt sich aus dem Bedürfnis, den Nutzern einen schnellen Zugriff auf Informationen zu ermöglichen sowie den Kundenservice zu optimieren. Gleichzeitig trägt der FAQ-Bot zur effizienten Nutzung betrieblicher Ressourcen bei, was die unternehmerische Tätigkeit der Bank fördert. Hierdurch steht die Verarbeitung unter dem Schutz der unternehmerischen Freiheit gemäß Art. 16 der Grundrechte Charta (GRCh). Eine Abwägung der Interessen zeigt, dass die schutzwürdigen Interessen oder Grundrechte der Nutzer nicht überwiegen. Die Verarbeitung erfolgt in einem angemessenen und verhältnismäßigen Rahmen, sodass die Rechte der Nutzer gewahrt bleiben.

Im Rahmen der Nutzung des FAQ-Bot werden Ihre eingegebenen Texte in der Azure Cloud von Microsoft Ireland Operations Limited verarbeitet. Ihre eingegebenen Texte werden von Microsoft nicht genutzt, um die Sprachmodelle zu verbessern. Azure erhält dabei, über die von Ihnen eingegebenen Texte hinaus, keine Daten zu ihrer Person. Die Verarbeitung durch Microsoft erfolgt im Rahmen einer Auftragsverarbeitung. Eine Übermittlung Ihrer Daten in ein Land außerhalb der EU erfolgt nicht.