

## 1. Allgemeines

Die CompuGroup Medical Deutschland AG (nachfolgend auch CGM DE), Maria Trost 21, 56070 Koblenz, ist Teil der CompuGroup Medical SE & Co. KGaA, einem weltweit führenden E-Health-Unternehmen.

Im Zusammenhang mit dem E-Health-Geschäft verarbeiten wir Daten von unseren Kunden oder weiteren Personen (nachfolgend „betroffene Person“ oder Betroffener“). Wir sind daher datenschutzrechtlich „Verantwortlicher“ für die Verarbeitung der Daten der Betroffenen.

Sollten Sie über diese ergänzende Datenschutzinformation hinaus Fragen zum Datenschutz im Zusammenhang mit der CompuGroup Medical Deutschland AG haben, kontaktieren Sie unseren Datenschutzbefragten:

Hans Josef Gerlitz  
CompuGroup Medical Deutschland AG  
Maria Trost 21  
D-56070 Koblenz  
[HansJosef.Gerlitz@CGM.com](mailto:HansJosef.Gerlitz@CGM.com)

## 2. KI-Sprachassistent EMMA

Der **KI-Sprachassistent EMMA** (nachfolgend auch EMMA) ist ein KI-gestützter virtueller Telefonassistent, der Anliegen von Kunden oder Interessenten automatisch bearbeitet. Der Dienst umfasst die Erfassung und die Umwandlung von Wort in Text, sowie Text in Wort (Transkription), die Beantwortung und Kategorisierung von Anliegen, sowie die telefonische Weiterleitung der Anrufer an die Hotline-Experten der CGM DE.

EMMA nimmt sowohl Bestandskunden als auch Interessenten telefonisch in Empfang.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling findet durch den KI-Sprachassistenten EMMA nicht statt.

Die Nutzung von EMMA erfolgt auf freiwilliger Basis. Es steht Bestandskunden und Interessenten frei, uns auf anderem Wege zu kontaktieren, ohne dass ihnen hierdurch Nachteile entstehen

## 3. Welche Daten werden erfasst?

Im Rahmen des Dialogs mit EMMA werden keine Patientendaten, insb. keine Sozial- und Gesundheitsdaten abgefragt. Folgende Daten werden abgefragt und anschließend erfasst und verarbeitet:

- Bestandskunden
  - Name
  - Kundennummer
  - Genutztes CGM Produkt
  - Postleitzahl
- Interessenten
  - Name
  - Postleitzahl

Zudem kann der KI-Sprachassistent EMMA gegebenenfalls weitere Kommunikationsinhalte erfassen und verarbeiten, wenn diese im Rahmen des Dialogs geäußert werden. Dies gilt insb. für das genannte Anliegen des Bestandskunden bzw. Interessenten.

## 4. Wie und warum werden Ihre Daten genutzt?

Der Dialog mit dem KI-Sprachassistenten EMMA umfasst zunächst die akustische Aufzeichnung des Gesprächs, sowie die aus dieser Audioaufnahme generierten Transkripte und die aus diesen Transkripten mit Hilfe von Methoden der Künstlichen Intelligenz (KI) generierten Zusammenfassungen.

Ihre zusammengefassten Daten werden in der Folge zu diesen Zwecken genutzt:

- Information des Hotline-Experten der CGM DE vor Übernahme des Telefongesprächs von EMMA
- Dokumentationshilfe für den Hotline-Experten der CGM DE zur Dokumentation des telefonischen Kontakts

## 5. Auf welcher rechtlichen Grundlage beruht die Datenverarbeitung?

Wir verarbeiten Ihre Daten aus Ihrem Dialog mit EMMA auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Diese Einwilligung können Sie jederzeit ohne Angabe von Gründen, auch nach dem Dialog mit EMMA, widerrufen, indem Sie uns über die in Punkt 1 dieser ergänzenden Datenschutzinformation genannten Kontaktdaten kontaktieren. Wir verpflichten uns auch in diesem Fall, sämtliche über Sie erhobenen Daten zu löschen, soweit wir nicht verpflichtet sind, bestimmte gesetzliche Aufbewahrungsfristen zu beachten, die ein sofortiges Löschen der Daten verhindern können. Der Widerruf Ihrer Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund Ihrer Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung.

## 6. Datenübermittlung

Der KI-Sprachassistent EMMA übermittelt Daten nur nach Einwilligung durch den Anrufer zu Beginn des Dialogs. Die CGM DE wird Daten nicht an Dritte, sondern lediglich an die durch CGM DE zum Zwecke der Bereitstellung des KI-Sprachassistenten beauftragten Sub-Dienstleister weitergeben. Die Verarbeitung der Daten erfolgt dabei primär innerhalb Europas. Für die technische Bereitstellung des KI-Dienstes werden Sub-Dienstleister eingesetzt, bei denen in engen Grenzen auch eine Datenverarbeitung außerhalb Europas, insbesondere in den USA stattfindet. Hierbei wird jedoch durch geeignete und wirksame Datentransfermechanismen, einschließlich sog. Binding Corporate Rules (Art. 46 DSGVO), sog. EU-Standardvertragsklauseln (Art. 46 DSGVO) sowie einer Zertifizierung gemäß dem sogenannten Data Privacy Framework (Art. 45 DSGVO) sichergestellt, dass auch für diese Datenverarbeitung im Ausland die strengen europäischen Datenschutzstandards zur Anwendung kommen. Alle involvierten Dienstleister erfüllen die Datenschutzstandards der EU und gewährleistet somit die Sicherheit und Verfügbarkeit der Daten. Ein Nachweis dieser Transfermechanismen kann jederzeit über die in Punkt 1 dieser ergänzenden Datenschutzinformation genannten Kontaktdaten angefordert werden.

## 7. Sicherheitsmaßnahmen / Vermeidung von Risiken

Die CGM DE trifft alle notwendigen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre Daten vor unerlaubtem Zugriff, unerlaubten Änderungen, Offenlegung, Verlust, Vernichtung und sonstigen Missbrauch zu schützen. Hierzu gehören interne Prüfungen unserer Vorgehensweise bei der Datenerhebung, -speicherung und -verarbei-

tung, weiterhin Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Systeme, auf denen wir Vertragsdaten oder Daten zum technischen Betrieb speichern.

## 8. Technische und organisatorische Maßnahmen

Um die Datensicherheit zu gewährleisten, überprüft CGM DE regelmäßig den Stand der Technik. Hierzu werden unter anderem typische Schadensszenarien ermittelt und anschließend der Schutzbedarf für einzelne personenbezogene Daten abgeleitet und in Schadenskategorien eingeteilt. Zudem wird eine Risikobewertung durchgeführt. Weiterhin dienen differenzierte Penetrationstest zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit dieser technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Zur Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen werden folgende Grundsätze normiert:

- **Privacy by design**  
CGM DE achtet darauf, dass Datenschutz und Datensicherheit bereits in der Planung und Entwicklung von IT-Systemen berücksichtigt werden. Somit wird dem Umstand vorgebeugt, dass die Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit erst nach dem Bereitstellen von IT-Systemen durch teure und zeitaufwendige Zusatzprogrammierungen umgesetzt werden müssen. Bereits bei der Herstellung werden Möglichkeiten wie Deaktivierung von Funktionalitäten, Authentifizierung oder Verschlüsselungen berücksichtigt.
- **Privacy by default**  
Weiterhin sind die Produkte der CGM DE im Grundzustand bereits datenschutzfreundlich voreingestellt, so dass nur die personenbezogenen Daten verarbeitet werden, die für den verfolgten Zweck erforderlich sind.

## 9. Rechte der Betroffenen

Betroffene Personen haben das Recht auf Auskunft über zu Ihrer Person durch CGM DE oder ein CGM-Unternehmen gespeicherten Daten sowie Rechte auf Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch, Sperrung oder Löschung dieser Daten, soweit CGM DE oder ein CGM-Unternehmen diese in eigener Verantwortung (etwa für Abrechnungs- oder Marketingzwecke) verarbeitet. Bei etwaigen der CGM DE insoweit erteilten Einwilligungen haben Betroffene Personen das Recht, diese jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

Darüber hinaus haben Betroffene Personen das Recht, sich bei einer für sie zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn sie der Meinung sind, dass CGM DE oder ein CGM-Unternehmen ihre personenbezogenen Daten nicht richtig verarbeiten.

## 10. Durchsetzung

Die CGM DE überprüft regelmäßig und durchgängig die Einhaltung dieser ergänzenden Datenschutzinformation. Erhält CGM DE formale Beschwerdeschriften, wird sie mit dem Verfasser bezüglich seiner Bedenken Kontakt aufnehmen, um eventuelle Beschwerden hinsichtlich der Verwendung von persönlichen Daten zu lösen. CGM DE verpflichtet sich, dazu kooperativ mit den entsprechenden Behörden, einschließlich Datenschutzaufsichtsbehörden, zusammenzuarbeiten.

## 11. Änderungen an dieser Datenschutzerklärung

Beachten Sie, dass diese ergänzende Datenschutzinformation von Zeit zu Zeit ergänzt und geändert werden kann. Jede Version dieser ergänzenden Datenschutzinformation ist anhand ihres Datums- und Versionsstandes in der Fußzeile dieser Datenschutzerklärung (Stand) zu identifizieren. Außerdem archivieren wir alle früheren Versionen dieser ergänzenden Datenschutzinformation zu Ihrer Einsicht auf Nachfrage beim Datenschutzbeauftragten der CGM DE

## 12. Zuständige Aufsichtsbehörde

Für den KI-Sprachassistent EMMA ist in Ansehung der CGM DE Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz  
Hintere Bleiche 34  
55116 Mainz  
als Aufsichtsbehörde zuständig.