

Datenschutzinformation der CompuGroup Medical Deutschland AG für den KI-Sprachassistenten LUKAS

1. Verantwortliche Stelle

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

Wir bedanken uns für Ihr Interesse an unserem KI-Sprachassistenten LUKAS, den wir unseren e-Health Kunden, Interessenten unserer Produkte und Dienstleistungen sowie Webseitenbesuchern (zusammen nachfolgend die „Betroffenen“ oder „Sie“) über die zentrale Telefonnummer +49 (0) 800 5332829 anbieten.

In den nachfolgenden Datenschutzhinweisen informieren wir Sie umfassend über die Art, den Umfang und den Zweck der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten bei Verwendung des KI-Sprachassistenten LUKAS.

2. KI-Sprachassistent LUKAS

Der **KI-Sprachassistent LUKAS** (nachfolgend auch LUKAS) 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 und umgekehrt (Transkription), die Beantwortung und Kategorisierung von Anliegen, sowie die telefonische Weiterleitung der Anrufenden an unsere Hotline-Experten im Kundensupport (für Bestandskunden) oder Vertrieb (für Interessenten bzw. Neukunden).

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling findet durch den KI-Sprachassistenten LUKAS nicht statt; jegliche Entscheidungen zur Bearbeitung Ihres Anliegens werden durch Mitarbeitende getroffen.

Die Nutzung von LUKAS erfolgt auf freiwilliger Basis. Es steht Betroffenen frei, uns auf anderem Wege zu kontaktieren, ohne dass ihnen hierdurch Nachteile entstehen. Insbesondere bieten wir im Bereich des Kundensupports und des Vertriebs unser Kontaktformular www.cgm.com/kontakt und unsere zentrale Rufnummer +49 261 8000-0 an.

3. Welche Daten werden erfasst?

Im Rahmen des Dialogs mit LUKAS werden folgende personenbezogene Daten abgefragt und anschließend verarbeitet:

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

Zudem kann LUKAS gegebenenfalls weitere Kommunikationsinhalte erfassen und verarbeiten, wenn diese im Rahmen des Dialogs geäußert werden. Dies gilt insb. für das genannte Anliegen.

Eine Verarbeitung von Patientendaten aus den Praxen unserer Bestandskunden ist im Bereich des regulären Kundensupports (abseits der Arztsystem-Fernwartung) nicht vorgesehen. Dies gilt auch für den KI-Sprachassistenten LUKAS. Bitte nehmen Sie davon Abstand, Patientenanliegen dem KI-Sprachassistenten oder der Hotline mitzuteilen. Entsprechende Anfragen werden nicht entgegengenommen.

4. Wie und warum werden Ihre Daten genutzt?

Der Dialog mit dem KI-Sprachassistenten LUKAS 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:

- Bearbeitung Ihres Anliegens als Bestandskunde durch die Hotline-Mitarbeiter des CGM Kundensupports
- Bearbeitung einer Anfrage zu einem CGM Produkt als Interessenten durch Mitarbeiter der Vertriebsteams

5. Auf welcher rechtlichen Grundlage beruht die Datenverarbeitung?

Wir verarbeiten Ihre Daten aus Ihrem Dialog mit LUKAS auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), die Sie uns gegenüber im Gespräch mit LUKAS erklären. Diese Einwilligung können Sie jederzeit ohne Angabe von Gründen, auch nach dem Dialog mit LUKAS, widerrufen, indem Sie uns über die in Punkt 1 dieser ergänzenden Datenschutzhinweise 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.

Sollten Sie in die Verarbeitung nicht einwilligen, können Sie LUKAS für Ihr Anliegen nicht nutzen. In diesem Falle stehen Ihnen zahlreiche alternative Kontaktmöglichkeiten im Bereich des Kundensupports und des Vertriebs zur Verfügung, insbesondere über unser Kontaktformular www.cgm.com/kontakt und unsere zentrale Rufnummer +49 261 8000-0 an.

In der Folge verarbeiten wir die durch LUKAS erfassten Informationen zu Ihrem Anliegen – im Falle des Kundensupports – im Rahmen der Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) sowie – im Bereich des Vertriebs – im Rahmen der Vertragsanbahnung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) sowie in unserem berechtigten Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

6. Datenübermittlung

Der KI-Sprachassistent LUKAS übermittelt Daten nur nach Einwilligung durch den Anrufenden zu Beginn des Dialogs. Die Verarbeitung der Daten erfolgt dabei grundsätzlich innerhalb Europas. 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. Insbesondere sind zwei weitere durch CGM DE beauftragte Dienstleister in die technische Bereitstellung involviert 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

Datenschutzinformation der CompuGroup Medical Deutschland AG für den KI-Sprachassistenten LUKAS

die in Punkt 12 dieser ergänzenden Datenschutzinformation genannten Kontaktdaten angefordert werden.

7. Sicherheitsmaßnahmen

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

8. Rechte der Betroffenen

Betroffene haben gegenüber der CGM DE folgende Rechte hinsichtlich der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten:

- **Recht auf Auskunft** (Art. 15 DSGVO): Betroffene können umfassend Auskunft über ihre personenbezogenen Daten und deren Verarbeitung durch CGM DE verlangen; dieses Auskunftsrecht umfasst insbesondere Informationen über Art, Inhalt und Herkunft der Daten, die Zwecke und Mittel der Verarbeitung, die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden sowie die geplante Dauer, für die die Daten gespeichert werden bzw. die Kriterien für die Festlegung der Speicherdauer.
- **Recht auf Berichtigung** (Art. 16 DSGVO): Betroffene können unverzüglich die Berichtigung von personenbezogenen Daten verlangen; dieses Recht umfasst die Berichtigung unrichtiger bzw. die Aktualisierung unrichtig gewordener personenbezogener Daten sowie unter Berücksichtigung der Zwecke der Verarbeitung die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten.
- **Recht auf Löschung** (Art. 17 DSGVO): Betroffene können unverzüglich die Löschung von personenbezogenen Daten verlangen, insbesondere wenn die Daten für die Zwecke, für die sie erhoben oder verarbeitet wurden, nicht mehr notwendig sind oder Sie Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung widerrufen.
- **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung** (Art. 18 DSGVO): Betroffene können die Einschränkung der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten aus bestimmten Gründen verlangen, z. B. wenn sie die Richtigkeit der Daten angefochten haben für die Dauer, die CGM DE zur Überprüfung benötigen.
- **Recht auf Datenübertragbarkeit** (Art. 20 DSGVO): Betroffene können ihre personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen verlangen.
- **Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung** (Art. 21 DSGVO): Betroffene können Widerspruch gegen die Datenverarbeitung durch uns einlegen aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, oder uns auffordern, diese einzustellen (einschließlich zum Zweck der Direktwerbung).
- **Recht auf Widerruf der Einwilligung** (Art. 7 DSGVO): Betroffene können jederzeit und ohne Angabe von Gründen den Widerruf einer zuvor erteilten Einwilligung gegenüber CGM DE erklären mit der Folge, dass die hierauf beruhende Datenverarbeitung für die Zukunft nicht mehr fortgeführt

werden darf. Die Wirksamkeit der bis zum Widerruf der Einwilligung getätigten Datenverarbeitung bleibt unberührt.

Für die Geltendmachung dieser Rechte können sich Betroffene an den unter Punkt 12 dieser Datenschutzerklärung genannten Datenschutzbeauftragten wenden.

Darüber hinaus haben Betroffene 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.

9. 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.

10. 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

11. Zuständige Aufsichtsbehörde

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

12. Datenschutzbeauftragter

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

Hans Josef Gerlitz
CompuGroup Medical Deutschland AG
Maria Trost 21
D-56070 Koblenz
HansJosef.Gerlitz@CGM.com