



Datenschutzhinweise und Nutzungsbedingungen

Mit diesen Hinweisen erläutern wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise und Nutzungsbedingungen im Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten, wenn Sie den Voicebot des Vermittler- und Kundenservice der DekaBank nutzen.

Datenschutzhinweise

1. Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher im Sinne der DSGVO für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem Voicebot:

DekaBank Deutsche Girozentrale
Große Gallusstraße 14
60315 Frankfurt am Main
Telefon (0 69) 71 47 – 652
E-Mail: service@deka.de

Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten lauten:

DekaBank Deutsche Girozentrale
Datenschutzbeauftragter
Große Gallusstraße 14
60315 Frankfurt am Main
E-Mail: datenschutz@deka.de

2. Allgemeine Informationen zum Voicebot

Bei dem hier beschriebenen Voicebot handelt es sich um ein Sprachdialogsystem, welches Spracherkennung, Sprachverständigen, Dialogsteuerung und Sprachausgabe umfasst und in der Telefonie des Vermittler- und Kundenservice der DekaBank zum Einsatz kommt. Mittels eines KI-basierten Sprachmodells ist das Sprachdialogsystem in der Lage, Serviceanfragen sowohl zu verstehen als auch zu interpretieren und zu beantworten. Der Voicebot steht 24 Stunden und 7 Tage die Woche für Anrufende zur Verfügung.

Zu den Services können zum Beispiel folgende telefonischen Vorgänge zählen:

- Allgemeine Informationen zur AGB-Änderung 2026

Für komplexere Anliegen oder auf ausdrücklichen Wunsch wird das Gespräch nahtlos an einen Mitarbeiter übergeben.

3. Verarbeitung personenbezogener Daten

Bei der Nutzung des Voicebots kommt es lediglich zur technischen Verarbeitung ihrer Telefonnummer. Weitere personenbezogene Daten werden nicht verarbeitet.

Datenschutzhinweise und Nutzungsbedingungen **Voicebot im Vermittler- und Kundenservice**

Stand: 01.01.2026



Wir bitten Sie ausdrücklich, keine personenbezogenen Daten (wie zum Beispiel Name, Adresse, Kontodaten, Depot- oder Vertragsdetails) oder sensible Daten nach Artikel 9 DSGVO in den Voicebot einzugeben. Die Verantwortung für die Eingabe personenbezogener Daten liegt beim Nutzer.

4. Zweck der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre Telefonnummer im Rahmen der Nutzung des Voicebots lediglich zur Sicherstellung des fehlerfreien Betriebs der Anwendung. Dies erlaubt Ihren Anruf entgegenzunehmen, an den Voicebot weiterzuleiten und Ihre Gesprächssession zu verwalten. Des Weiteren kommt es zur Protokollierung der Telefonnummer und technischer Metadaten zur Analyse und Behebung etwaiger technischer Störungen im Rahmen von Log Files. Diese werden spätestens nach 14 Tagen gelöscht.

5. Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei Nutzung des Voicebots erfolgt gemäß den Vorgaben der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie anderer einschlägiger gesetzlicher Bestimmungen, die für den elektronischen Geschäftsverkehr gelten. Dabei werden auch die Vorgaben der zuständigen Aufsichtsbehörden berücksichtigt.

Bitte beachten Sie, dass die Nutzung des Voicebots nur möglich ist, wenn Sie Ihre Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit a) DSGVO zur beschriebenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilen. Falls Sie der Verarbeitung Ihrer Daten ganz oder teilweise widersprechen, können Sie den Voicebot nicht nutzen. In diesem Fall können Sie sich jedoch jederzeit an unsere Mitarbeitenden im Kundenservice wenden, die Ihnen gerne weiterhelfen.

6. Empfänger und Auftragsverarbeiter

Innerhalb unserer Organisation erhalten nur Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung von vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten benötigen.

Zur Bereitstellung des Voicebot-Services setzen wir folgende Dienstleister als Auftragsverarbeiter gemäß Art 28 DSGVO ein

- Cognigy GmbH, Speditionstraße 1, 40221 Düsseldorf zum Betrieb der Voicebot-Plattform

Mit dem Dienstleister besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag, der den Schutz Ihrer Daten gemäß den Anforderungen der DSGVO sicherstellt.

Es findet keine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an Drittländer statt.

7. Speicherung und Löschung

Bei der Nutzung des Voicebots wird die Telefonnummer, Sprachaufnahmen und daraus generierte Texttranskripte für die Dauer der laufenden Kommunikation verarbeitet.

Datenschutzhinweise und Nutzungsbedingungen **Voicebot im Vermittler- und Kundenservice**

Stand: 01.01.2026



Darüber hinaus werden Gesprächsinhalte gespeichert, um nicht personenbezogene Analysen über Anrufgründe, Servicequalität und technische Optimierung des Voicebots durchzuführen. Eine Identifizierung einzelner Personen ist hierbei in der Regel ausgeschlossen. Sollte im Einzelfall dennoch ein Personenbezug erkennbar sein (z.B.: durch freiwillige Nutzung von Namen oder Kontaktdaten im Gespräch) werden diese Daten nicht weiterverarbeitet und spätestens nach 30 Tagen automatisch gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

Die vom Voicebot empfangenen Sprachdaten werden nur temporär für die Spracherkennung verarbeitet.

Darüber hinaus werden bei jedem Anruf technische Metadaten und Logdateien erfasst, die unter anderem die Telefonnummer der anrufenden Person beinhaltet. Wir ordnen diese jedoch keiner Person zu. Diese Log-File-Daten werden von uns ausschließlich zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit unseres Systems verwendet (z.B. Fehleranalyse, Gewährleistung der Systemsicherheit und Schutz vor Missbrauch) und nach spätestens 14 Tagen gelöscht.

8. Ihre Rechte

Die DSGVO räumt Ihnen bestimmte Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten ein. Eine Erläuterung [finden Sie hier](#).

9. Sicherheit

Der Betrieb des Voicebots erfolgt auf der Grundlage aktueller und höchster Sicherheitsstandards. Es werden dem Stand der Technik entsprechende technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen eingesetzt, um den Voicebot und die darin verarbeiteten personenbezogenen Daten gegen zufällige sowie vorsätzliche Manipulationen, Verlust, Zerstörung und gegen den Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Außerdem werden die eingesetzten Sicherheitsmaßnahmen entsprechend der technischen Entwicklung fortlaufend überwacht und verbessert.

10. Aktualität und Änderung dieser Datenschutzhinweise

Diese Datenschutzhinweise sind aktuell gültig und haben den Stand 01.01.2026.

Durch die Weiterentwicklung unserer Prozesse und Leistungen, aufgrund geänderter gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben kann es notwendig werden, diese Datenschutzhinweise anzupassen. Die jeweils aktuellen Datenschutzhinweise können von Ihnen jederzeit unter <https://www.deka.de/datenschutz> abgerufen werden.



Nutzungsbedingungen

1. Leistungsgegenstand und Vorrang der Vertragsunterlagen

(1) Der Voicebot „DE.KI“ ist ein KI-basiertes Assistenzsystem, das Kundinnen und Kunden (nachfolgende „Nutzende“) der DekaBank Deutsche Girozentrale (nachfolgend „DekaBank“) als interaktive Orientierungshilfe speziell zu den aktuellen Änderungen der Bedingungen für die Depotführung zur Verfügung gestellt wird. Das System nutzt ein generatives Sprachmodell, das über Retrieval Augmented Generation (RAG) Informationskontext aus spezifisch für den Anwendungsfall bereitgestellten Inhalten bekommt, die dann für die Generierung der passenden Antwort genutzt werden.

(2) Vorrang der Vertragsunterlagen: Die vom Voicebot generierten Antworten dienen ausschließlich der allgemeinen Erläuterung. Sie sind nicht rechtsverbindlich. Maßgeblich für das Vertragsverhältnis und die Konditionen sind ausschließlich die dem Kunden schriftlich oder in Textform (z. B. per Post oder im Postfach des Online-Bankings) zugegangenen Änderungsmitteilungen und Preisverzeichnisse. Im Falle von Abweichungen zwischen einer Aussage des Voicebots und den schriftlichen Vertragsunterlagen haben stets die schriftlichen Unterlagen Vorrang.

2. Keine Anlage- oder Rechtsberatung

(1) Der Voicebot erbringt keine Anlageberatung und spricht insbesondere keine Empfehlungen zum Kauf, Verkauf oder Halten von Wertpapieren aus.

(2) Der Voicebot erbringt keine Rechtsberatung. Er kann individuelle juristische Fragen zur Wirksamkeit oder Auslegung der AGB im Einzelfall nicht abschließend beantworten.

3. Grenzen der verwendeten Technologie

Nutzende werden darauf hingewiesen, dass der Voicebot auf künstlicher Intelligenz basiert. Trotz sorgfältiger Programmierung und Wartung können Missverständnisse oder inhaltlich unzutreffende Antworten („Halluzinationen“) nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Der Voicebot kann komplexe, vom Standard abweichende Einzelfälle ggf. nicht korrekt erfassen.

4. Haftung

(1) Die DekaBank haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Bank oder ihrer Erfüllungsgehilfen beruhen.

(2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet die DekaBank nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht). Kardinalpflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut.

(3) Im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(4) Eine weitergehende Haftung für die inhaltliche Richtigkeit der durch den Voicebot erteilten, unverbindlichen Auskünfte ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen, insbesondere unter Verweis auf den Vorrang der schriftlichen Vertragsunterlagen gemäß Ziffer 1.



5. Untersagte Nutzungsarten

Eine von der Zweckbestimmung abweichende Nutzung des Voicebots wird Nutzenden ausdrücklich untersagt. Insbesondere sind Nutzende nicht berechtigt, das System so zu manipulieren, dass es andere als die nach diesem Vertrag vorgesehene Aufgaben erfüllt oder Nutzende Informationen erhalten, die für den hier maßgeblichen bestimmungsgemäßen Gebrauch des Voicebots nicht erforderlich sind. Untersagt ist insbesondere die Vornahme von Eingabemanipulationen, indem die Eingabe bewusst so gestaltet wird, dass das System unerwünschte oder schädliche Ausgaben erzeugt.

6. Verfügbarkeit

Ein Anspruch auf jederzeitige Verfügbarkeit des Voicebots besteht nicht. Die DekaBank behält sich vor, den Dienst jederzeit zu Wartungszwecken, bei technischen Störungen oder dauerhaft einzustellen.

7. Änderungen der Nutzungsbedingungen

Die DekaBank behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen jederzeit zu ändern. Die fortgesetzte Nutzung des Voicebots nach Bekanntgabe der Änderungen gilt als Zustimmung zu den geänderten Nutzungsbedingungen.