

## I. Bot der UniCredit Bank Austria AG

Kund:innen und Interessent:innen haben die Möglichkeit über die Internetseite oder die Service Lines der UniCredit Bank Austria AG in einen Dialog mit dem **Digitalen Assistenten** (im Folgenden "**Bot**") der Bank zu treten, um allgemeine Service Informationen zu erhalten. Das Service wird kostenlos zur Verfügung gestellt.

Der Bot ist ein Computersystem, das geschriebene oder gesprochene Texte interpretiert und automatisiert auf die geäußerten Anfragen antwortet.

Die gesprochenen oder geschriebenen Dialoge werden verarbeitet, um Auskünfte zu Dienstleistungen und Services der Bank, Standorten (Adressen, Öffnungszeiten oder Ausstattung einer bestimmten Filiale) oder zur Benutzerführung zum Internetbanking oder Mobilebanking zu geben. Die Verarbeitung erfolgt im Dialog, ähnlich einem Gespräch, und ist auf Seiten des Bots vollautomatisch. Der Zweck zur Aufzeichnung und Verarbeitung des Dialoges besteht in der Analyse der beantworteten Fragen sowie in der kontinuierlichen Verbesserung der Erkennung der Anliegen unserer Kund:innen und der Qualität der Antworten durch den Bot.

Der Bot stellt Informationen zu Themen bereit, die durch Nutzereingaben und dem zugrundeliegenden Algorithmus gefunden bzw. generiert werden. Systembedingt ist die Richtigkeit der Antworten nicht garantiert. Das Service dient der unverbindlichen Erstinformation.

Mit Einsatz des Bots stehen Kund:innen und Interessent:innen ein weiterer Kanal zusätzlich zu der firmeneigenen Website, dem Filialnetz oder durch direkten Kontakt mit der betreuenden Stelle zum Erhalt von Informationen zu Dienstleistungen und Services der UniCredit Bank Austria AG zur Verfügung.

## II. Verarbeitung und Speicherung

Der Bot kann nur allgemeine Auskünfte erteilen.

Bei der Interaktion mit dem Bot wird der geführte Dialog sowie Ihre IP-Adresse bei Nutzung des Chats auf der Webseite bzw. bei Anruf in einer Service Line die gegebenenfalls bei der UniCredit Bank Austria AG hinterlegte Telefonnummer verarbeitet. Darüber hinaus werden keine personenbezogenen Daten gespeichert, ausgewertet oder zu Profiling-Zwecken herangezogen.

Eine Weitergabe der Daten an Dritte oder eine sonstige Auswertung findet nicht statt, es sei denn, es besteht eine gesetzliche Verpflichtung dazu. Eine Zusammenführung der Daten mit anderen Datenquellen wird nicht vorgenommen.

Die telefonischen Service Lines (für den Voice-Bot) sowie die Webseite der UniCredit Bank Austria AG (für den Chat-Bot) verwenden für den Betrieb die [Google Cloud Plattform](#) mit dem Google Speech-To-Text and Text to Speech Service, dem Google Cloud Data Loss Prevention Dienst und Google Dialog Flow, bei welchen es sich um Clouddienste der Google Inc. handelt.

- Bei Nutzung der telefonischen Service Lines der UniCredit Bank Austria AG kommt das Google [Speech-To-Text](#) und [Text-To-Speech](#) Service zum Einsatz, um die gesprochene Sprache in einen geschriebenen Text und umgekehrt, zu konvertieren.
- Der [Google Cloud Data Loss Prevention Dienst \(DLP\)](#) wird eingesetzt, um sensible Daten in Textinhalten zu erkennen und zu anonymisieren.
- Das Natural Language Processing, das die Technik und Methode zur maschinellen Verarbeitung natürlicher Sprache beschreibt wird mittels [Google Dialog Flow](#) durchgeführt.

Die Google Cloud Plattform und ihre Dienste (Dialog Flow, Speech-To-Text, Text-To-Speech und Cloud Data Loss Prevention) sind gemäß [ISO-Standard/IEC 27001](#), [ISO/IEC 27017](#), [ISO/IEC 27018](#), [SOC1](#) und seinen Sicherheitsbestimmungen zertifiziert.

Mit der Nutzung des Bots kommt eine Software zur Anwendung, die einen Algorithmus auf Basis einer „Künstlichen Intelligenz“ verwendet. Diese Software erhält jeweils den in der Interaktion mit dem Bot angegebenen Text oder Sprache. Dazu gehören auch gegebenenfalls im Dialog verwendete personenbezogene Daten. Um den Bot zu trainieren, werden die eingegebenen Daten mittels dem Google Cloud Data Loss Prevention Dienst zunächst anonymisiert, lokal in der UniCredit Bank Austria AG gespeichert und anschließend zu Trainingszwecken verarbeitet. Die bei der Interaktion mit dem Bot erfassten Dialoge werden für 12 Monate durch die Uni Credit Direct Services GmbH (als Auftragsverarbeiter) gespeichert und nach Ablauf der Zeit automatisch gelöscht.

Kann der Bot eine Anfrage nicht beantworten, werden die Nutzer:innen an Service-Team Mitarbeiter:innen der jeweiligen Fachabteilungen weitergeleitet. Die Übergabe wird dem Nutzer klar angezeigt. Gegebenenfalls werden notwendige, zuvor erhobene Daten der Interaktion, die der Erfüllung der Aufgabe dienen, an die Fachabteilung weitergegeben.

### III. Auftragsverarbeiter

<b>Google Ireland Limited</b> Gordon House, Barrow Street Dublin 4/Ireland  Tel: +353 1 543 1000 Fax: +353 1 686 5660 E-Mail: <a href="mailto:support-at@google.com">support-at@google.com</a> USt-Nr.: IE 6388047V	<b>UniCredit Direct Services GmbH</b> Arabellastraße 12 81925 München/Deutschland  Vorsitzender des Aufsichtsrates: Daniel Leiber Geschäftsführer: Winfried Roithmeier, Pierre Karl Registergericht München HRB 93471 Ust-IdNr.: DE 811468897	<b>infinet.cx GmbH</b> Ganghoferstraße 66e, 80339 München/Deutschland  Geschäftsführung: Stefan Grünzner, Sven Stoecker, Dr. Jörg Winkler Amtsgericht München HRB 208877, USt-ID-Nr.: DE294228808
--	--	--

### IV. Speicherort

Sämtliche Server, die für den Betrieb des Bots verwendet werden, befinden sich in der Europäischen Union. Sämtliche erhobenen, bearbeiteten und gespeicherten Informationen werden durch die Auftragsverarbeiter und deren Mitarbeiter:innen streng vertraulich behandelt. Die von den Nutzer:innen übermittelten elektronischen Daten werden bei Google Cloud Irland auf den Servern in der Region Western Europe in Belgien und lokal bei der UniCredit Direct Services GmbH in Wien bzw. München gespeichert.

### V. Sicherheit der Datenübertragung

Die Übertragung der Daten an den Bot erfolgt ausschließlich über eine sichere Verbindung (SSL-Transportverschlüsselung). Eine Inhaltsdatenverschlüsselung erfolgt nicht. Der Zugriff auf die Systeme des Bot ist durch Firewalls geschützt, die unberechtigte Zugriffe von Dritten verhindern.

### VI. Cookies

Damit der Bot auf der Webseite der UniCredit Bank Austria AG genutzt werden kann, werden sogenannte Cookies verwendet. Sie dienen dazu die Unterhaltung auch über die einzelnen Seitenaufrufe innerhalb von [www.bankaustria.at](http://www.bankaustria.at) aufrecht zu erhalten und eine bereits begonnene Unterhaltung auch nach einer Pause wieder zu erkennen. So kann sichergestellt werden, dass die Unterhaltung ohne Verlust weitergeführt werden kann. Die vom Bot verwendete Cookies speichern keine persönlichen Daten ab. Cookies sind kleine Textdateien, die lokal im Zwischenspeicher des Internet-Browsers des Seitenbesuchers gespeichert werden. Cookies sind nur für die Zeitdauer des aktuellen Besuchs auf der Internetseite abgelegt und werden gelöscht, wenn die Nutzung beendet und das Chat Fenster bzw. das Browserfenster geschlossen wurde.

### VII. Haftung

Die durch den Bot erteilten Auskünfte sind weder verbindlich, noch besteht durch die UniCredit Bank Austria AG eine Zusage der Richtigkeit dieser Informationen. Die UniCredit Bank Austria AG übernimmt keine Gewähr oder Garantie für Aktualität, Richtigkeit oder Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen.

Auf die Nutzung des Bot besteht kein Anspruch. Die UniCredit Bank Austria AG sichert keinesfalls die Erreichbarkeit des Dienstes zu, noch ist sie verpflichtet, die Nutzung des Bots für einen gewissen Zeitraum anzubieten.

Die UniCredit Bank Austria AG behält sich ausdrücklich vor, einzelne oder sämtliche Dienste ohne gesonderte Ankündigung zu verändern, zu ergänzen, zu löschen oder die Veröffentlichung zeitweise oder endgültig einzustellen. Eine Beendigung des Bot ist zu jedem Zeitpunkt der UniCredit Bank Austria AG vorbehalten. Die UniCredit Bank Austria AG haftet für keine Verlinkungen, die durch den Bot auf der Webseite der UniCredit Bank Austria AG erzeugt, bereitgestellt oder in sonstiger Weise dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden.

### VIII. Verhaltensregeln

Es ist verboten, Informationen, Software oder anderes Material zu übermitteln, welches schädigende Elemente enthält.

Im Falle eines Verstoßes gegen diese Verhaltensregeln bewirkt - soweit technisch möglich - einen Ausschluss von der Nutzung. Weitere rechtliche Schritte behält sich die UniCredit Bank Austria AG vor.

Weiters werden Informationen, Inhalte oder anderes Material gelöscht, wenn damit gegen die Verhaltensregeln verstoßen wird.