

## Datenschutz (EUPI Chatbot)

Wir nehmen den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sehr ernst. Wir möchten, dass Sie wissen, wann wir welche Daten erheben und wie wir sie verwenden. Es wurden technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die sicherstellen, dass die Vorschriften über den Datenschutz einschließlich der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und des Landesdatenschutzgesetzes (LDSG) von allen beteiligten Stellen beachtet werden.

### I. Der Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten und Ihre Rechte; Informationen nach Artikel 13 DS-GVO

Nachfolgend informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte.

#### 1 | Welche Daten werden gesammelt und warum?

Grundsätzlich kann der Chatbot vom Nutzer ohne die vorgelagerte Eingabe von personenbezogenen Daten wie z.B. die Eingabe Ihres Namens genutzt werden. Der Chatbot hat dann lediglich Kenntnis über den jeweiligen Chatverlauf. Es unterliegt Ihrer freien Entscheidung, ob und welche Daten Sie in den Chatbot eingeben.

Die Daten werden verschlüsselt gespeichert.

Die Speicherung der Chatverläufe erfolgt für maximal 90 Tage, wobei die IP-Adresse des Nutzers explizit nicht gespeichert wird. Somit ist keine direkte Zuordnung Ihres Chatverlaufs zu Ihrer Person möglich, es sei denn, die von Ihnen im Chatverlauf preisgegebenen Daten, ermöglichen eine solche Zuordnung. Alle Gesprächsinteraktionen (Nutzereingaben und Chatbot-Antworten) werden anhand einer zufällig erzeugten Zeichenkette (Chat-ID) zusammengefasst.

Eine Zuordnung bzw. Zusammenführung zwischen IP-Adresse und Chat-ID findet nicht statt, sodass grundsätzlich durch die Nutzung des Chatbots keine personenbezogenen Daten erhoben werden.

Zur Verbesserung des Chatbots werden Chatverläufe auszugsweise analysiert. Daher sollten Sie die Eingabe persönlicher Daten, wie Kfz-Kennzeichen, Kontonummer, Rentenversicherungsnummer und besonders sensible Daten zur Gesundheit, Informationen über die ethnische Herkunft, politische, religiöse, gewerkschaftliche oder sexuelle Orientierung, in den Chat vermeiden und Ihre Frage/Ihr Anliegen verallgemeinern.

#### 2 | Datensicherheit

Um Ihre Daten vor unerwünschten Zugriffen möglichst umfassend zu schützen, treffen wir technische und organisatorische Maßnahmen. Wir setzen auf unseren Webseiten ein Verschlüsselungsverfahren ein. Ihre Angaben werden von Ihrem Rechner zu unserem Server und umgekehrt über das Internet mittels einer TLS-Verschlüsselung übertragen. Sie erkennen dies in der Regel daran, dass in der Statusleiste Ihres Browsers das Schloss-Symbol geschlossen ist und die Adresszeile mit https:// beginnt.

#### 3 | Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?

Verantwortliche Stellen sind:

AFD Eupen AG  
Hütte 79  
4700 Eupen  
E-Mail: [info@as-eupen.be](mailto:info@as-eupen.be)

## 4 | Wofür verarbeiten wir Ihre Daten und auf welcher Rechtsgrundlage?

Ihre Daten werden verarbeitet, um einen Dialog mit dem Chatbot zu ermöglichen. In diesem Dialog soll der Chatbot Ihre Fragen beantworten. Darüber hinaus verbessern Betreiber und Dienstleister den Chatbot durch Analyse der Chatverläufe stetig.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen dieser Öffentlichkeitsarbeit ist Art. 6 Abs. 1 lit. e) DSGVO und § 52c LVwG.

## 5 | Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Die Chatverläufe werden zur Qualitätssicherung und Optimierung des Services maximal 90 Tage gespeichert und dann automatisiert gelöscht.

Sollten Sie die entsprechenden Stellen kontaktieren und um Löschung Ihres Chatverlaufs vor Ablauf dieser Frist bitten, werden wir diesem Wunsch unverzüglich nachkommen. Halten Sie hierfür bitte Ihre zuvor notierte Chat ID bereit.

## 6 | Wer bekommt meine Daten?

Wir geben Ihre Daten im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO an Dienstleister weiter, die uns beim Betrieb des Chatbots und der damit zusammenhängenden Prozesse unterstützen. Unsere Dienstleister sind uns gegenüber streng weisungsgebunden und entsprechend vertraglich verpflichtet.

Nachfolgend nennen wir Ihnen die Auftragsverarbeiter, mit denen wir zusammenarbeiten, sofern wir dies im vorstehenden Text der Datenschutzerklärung noch nicht getan haben. Sollten in diesem Rahmen Daten nach außerhalb der EU bzw. des EWR übertragen werden, machen wir Angaben zum angemessenen Datenschutzniveau.

Auftragsverarbeiter	Zweck	Datenschutzniveau
CHOOSE Hub UG	Chatbot Weiterentwicklung & Verbesserung der Ausgabequalität	Verarbeitung nur innerhalb EU/EWR

Darüber hinaus werden Daten, die beim Zugriff auf den Chatbot protokolliert wurden, an Dritte nur übermittelt, soweit wir gesetzlich oder durch Gerichtsentscheidung dazu verpflichtet sind oder die Weitergabe im Falle von Angriffen auf die Internetinfrastruktur der Betreiber zur Rechts- oder Strafverfolgung erforderlich ist.

Eine Weitergabe zu anderen nichtkommerziellen oder zu kommerziellen Zwecken erfolgt nicht.

Die von Ihnen eingegebenen persönlichen Informationen verwenden wir nur zu dem von Ihnen vorgetragenen Anliegen und nur innerhalb der AFD Eupen AG. Wir, der AFD Eupen AG, werden gemeinsam mit den Nutzern, für die der Chatbot Auskunftsleistungen erbringt, die von Ihnen eingegebenen Informationen in anonymisierter Form auswerten, um eventuelle Verbesserungsnotwendigkeiten des Chatbot Angebots daraus abzuleiten.

## 7 | Werden Daten in ein Drittland oder an internationale Organisationen übermittelt?

Eine Datenverarbeitung außerhalb der Europäischen Union (EU) bzw. des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) erfolgt grundsätzlich nicht, da wir unseren Speicherort auf Rechenzentren in der Europäischen Union beschränkt haben. Es kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass aufgrund von rechtlich begründeten Anforderungen (Gerichtsbeschlüsse etc.) Ihre Daten auch an Stellen außerhalb der EU bzw. des EWR übermittelt werden müssen. Die Datenübermittlung in die USA erfolgt vorbehaltlich geeigneter Garantien im Sinne des Art. 46 DSGVO durch die Verwendung von Standarddatenschutzklauseln und zusätzlich getroffenen Maßnahmen.

## 8 | Werden Daten in ein Drittland oder an internationale Organisationen übermittelt?

Werden personenbezogene Daten von Ihnen verarbeitet, sind Sie Betroffener im Sinne der DSGVO und es stehen Ihnen folgende Rechte gegenüber dem Verantwortlichen zu:

### **Auskunftsrecht – Art. 15 DSGVO**

Sie können eine Bestätigung darüber verlangen, ob personenbezogene Daten, die Sie betreffen, verarbeitet werden. Liegt eine solche Verarbeitung vor, können Sie über folgende Informationen Auskunft verlangen:

- die Verarbeitungszwecke,
- die Kategorie der personenbezogenen Daten, die verarbeitet werden,
- die Empfänger bzw. die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder noch werden,
- die geplante Speicherdauer,
- das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung oder Löschung,
- das Bestehen eines Rechts auf Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch gegen diese Verarbeitung,
- das Bestehen eines Beschwerderechts bei einer Aufsichtsbehörde,
- alle Informationen über die Herkunft ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie
- das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten.

### **Recht auf Berichtigung – Art. 16 DSGVO**

Sie haben ein Recht auf unverzügliche Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen.

### **Recht auf Löschung – Art. 17 DSGVO**

Sie können verlangen, dass Ihre bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist, unverzüglich gelöscht werden.

### **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung – Art. 18 DSGVO**

Sie können die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen und wir die Daten

nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben.

### **Recht auf Datenübertragbarkeit – Art. 20 DSGVO**

Sie haben das Recht, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format vom Verantwortlichen zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen.

### **Widerrufsrecht - (Art. 7 DSGVO)**

Sofern die Verarbeitung von Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung erfolgt, sind Sie nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO berechtigt, die Einwilligung in die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit zu widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

### **Widerspruchsrecht – Art. 21 DSGVO**

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. e oder f DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen. Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, es

liegen nachweisbar zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung vor, die gegenüber Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

**Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde – Art. 77 DSGVO**

Unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs haben Sie das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes wenden oder an die

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen

Kavalleriestr. 2-4

40213 Düsseldorf

Telefon: 0211/38424-0

Fax: 0211/38424-999

E-Mail: [poststelle@ldi.nrw.de](mailto:poststelle@ldi.nrw.de)Geltendmachung Ihrer Rechte

Sofern vorstehend nichts anderes beschrieben wurde, wenden Sie sich zur Geltendmachung Ihrer Betroffenenrechte bitte an [info@as-eupen.be](mailto:info@as-eupen.be).