



## Datenschutzhinweis für den TOBi-Dienst WhatsApp Business

### 1. Ihre Daten – unsere Verantwortung

Ihre Privatsphäre ist uns wichtig. In diesen Datenschutzhinweisen erfahren Sie alles darüber, wie wir, die Vodafone GmbH und die Vodafone West GmbH, beide Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf (zusammen „**Vodafone**“ oder „**wir**“) als Verantwortliche für die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit dem TOBi-Dienst (nachfolgend „**der Dienst**“) via WhatsApp App mit Ihren persönlichen Daten umgehen.

### 2. Was der TOBi-Dienst via WhatsApp ist

Ihre Anliegen und Anfragen werden mit Hilfe von künstlicher Intelligenz (nachfolgend „**KI**“) beantwortet. Vodafone setzt Chatbots ein, die Ihnen in Echtzeit die passende Antwort auf Ihre Frage schicken.

Bei der KI handelt es sich im vorliegenden Fall um das intelligente Dialogsystem „**Vodafone Composer Bot Framework**“ (nachfolgend „**VCBF**“), basierend auf dem „Microsoft Bot Framework“. VCBF liest die von Ihnen in TOBi eingegebenen und hochgeladenen Datensätze aus, identifiziert die Absicht Ihrer Anfrage, findet den richtigen Dialog für die Beantwortung sowie die betroffene Vodafone Gesellschaft (Vodafone GmbH, Vodafone West), navigiert Sie durch Chatflows, definiert Synonyme und verarbeitet die Informationen zur Generierung einer Antwort. Die hierbei verarbeiteten Datensätze werden im Amazon Web Services Cloud-Rechenzentrum in Frankfurt am Main, Deutschland gespeichert und nach 6 oder 12 Monaten gelöscht (siehe **Punkt 7**).

Bei der Bearbeitung der Anfrage ruft das Dialogsystem „Vodafone Composer Bot Framework“ für das Sprachverständnis den API-Service „Conversational Language Understanding“ (nachfolgend „**CLU**“) von Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Industrial Park, Dublin 18, D18 P521, Irland (nachfolgend „**Microsoft**“) auf. CLU nutzt Sprachverständnismodelle, um die allgemeine Absicht einer eingehenden Äußerung zu verstehen und wichtige Informationen daraus zu extrahieren. CLU bietet nur die Intelligenz, den Eingabetext zu verstehen und führt keine Aktionen aus (dies erfolgt über VCBF). CLU wird über eine Schnittstelle (auch API) angespielt. Die im CLU verarbeiteten Datensätze befinden sich in der Microsoft Azure Cloud und werden nach 90 Tagen gelöscht. Zusätzlich verwenden wir zur Generierung von Antworten den Dienst Google Gemini von Google Ireland Limited Gordon House, Barrow Street Dublin 4 Irland (nachfolgend „**Google**“). Google erhält die Kundeneingaben nur anonymisiert.“

Bei weitergehender oder komplexer Fragestellung werden Ansprechpartner:innen aus dem Kundenservice zur Verfügung gestellt, welcher sich des Anliegens via Chat annehmen.

### 3. Persönliche Daten, die wir von Ihnen verarbeiten

Zu den Arten von Informationen, die wir verarbeiten, gehören:

- der Nachrichtenverlauf zwischen Ihnen und Vodafone
- der Grund Ihrer Anfrage
- Zustimmung zur Einwilligung
- für die Authentifizierung relevante Daten wie Kundennummer, Rufnummer/MSISDN, Kundenkennwort, bei Bedarf PLZ, Adresse, Geburtsdatum, letzte 4-Stellen der IBAN, SIM-Kartenummer oder Super-PIN
- Ihre Anmeldeinformationen wie die Session ID und ein dazugehöriger Token, die für die Authentifizierung und den Zugang zur und die Interaktion mit der App verwendet werden
- zum Nachrichtenverlauf dazugehörige Daten (Kommunikationsmetadaten): Start-, End- und Gesamtzeit der Kommunikation, Interaction ID (ID der Kommunikation), Media ID (ID des Kommunikationskanals TOBi), Dienstleister, bei dem Ihr/e Ansprechpartner:in aus dem Kundenservice tätig ist
- die Vodafone Produkte und Dienste, die Sie gebucht haben und Informationen aus unseren Systemen wie zum Beispiel Abrechnungssystemen, um Rechnungsinformationen zu verarbeiten und Fragen zur Rechnung zu beantworten
- das Service-Niveau, das Sie erhalten – zum Beispiel Netzwerk- oder Servicefehler und andere Ereignisse, die den Dienst beeinträchtigen können
- anonyme und aggregierte Analyseinformationen darüber, wie Sie den Dienst verwenden, um Ihre Erfahrung und die Fehlerbehebung im Hinblick auf den Dienst zu verbessern



Persönliche Daten, die wir nicht erheben und verarbeiten:

- Rufnummern, die Sie anrufen oder von denen Sie angerufen werden
- Sender und Empfänger Ihrer SMS-Nachrichten, WhatsApp-Nachrichten, E-Mails oder Internet-Chats
- Gesprächs- oder Nachrichteninhalte oder Ihr Browser-Verlauf
- Inhalte, welche Ihre Apps senden, empfangen oder anderweitig konsumieren

#### 4. Wann wir Ihre persönlichen Daten erfassen

Wir sammeln persönliche Informationen, sobald Sie unseren Kundendienst via TOBi über WhatsApp kontaktieren oder einer Kontaktaufnahme über WhatsApp zustimmen.

#### 5. Grundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre persönlichen Daten auf folgenden Grundlagen:

- Zur **Erfüllung Ihres Vertrages oder um mit Ihnen einen Vertrag abzuschließen** und auf Ihre Wünsche einzugehen.
- Bei Vorliegen **legitimer Geschäftsinteressen von Vodafone**: Wann immer wir uns bei der Verarbeitung Ihrer Daten auf diese Grundlagen stützen, bewerten wir unsere Geschäftsinteressen, um sicherzustellen, dass sie Ihre Rechte nicht außer Kraft setzen. Zusätzlich haben Sie in einigen Fällen das Recht, dieser Verarbeitung zu widersprechen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Ihre Rechte“.
- Die **Einwilligung** in die Analyse des Nachrichtenverlaufs zwischen Ihnen und Vodafone in TOBi (inklusive Kommunikationsmetadaten), um die Gründe für Ihre Anfrage per Software zu identifizieren. Hierbei setzen wir auch KI-gestützte Sprachanalyse-Tools sog. Large Language Models (LLM) ein, die uns helfen, komplexe Muster in Ihren Nachrichten zu erkennen, Ihre Anliegen besser zu verstehen und Trends vorherzusagen. Die Verarbeitung erfolgt pseudonymisiert. Ziel ist es, den Kundenservice von Vodafone zu verbessern, indem Vodafone etwaige Störungen oder Gründe für Unzufriedenheit früh erkennen und schnell beheben kann. Dieser Verarbeitung Ihrer Daten können Sie jederzeit ohne Angaben von Gründen für die Zukunft hier widerrufen. Dies ist zum einen per Chatnachricht via TOBi möglich und zum anderen über die Kundenhotline.

#### 6. Wie wir Ihre persönlichen Daten nutzen

Wir nutzen Ihre persönlichen Daten wie folgt:

- a) Für den **Kundensupport** und die Verbesserung dessen, d.h.:
  - Verweise auf andere Selfservices, wie zum Beispiel der MeinVodafone-App oder dem Netzassistenten
  - Übergabe an eine/n Mitarbeiter:in
  - Mitteilung von Informationen über gebuchte Produkte, wie zum Beispiel der aktuelle Rechnungsbetrag, Informationen über vorliegende Störungen, Lieferstatus der Hardware
  - Bearbeitung von komplexen technischen Störmeldungen durch Anbindung an unsere Störmeldesysteme, wie zum Beispiel Leitungsmessungen, Aufnahme von Tickets oder Stornierung von Techniker-Terminen
  - Durchführung oder Buchung von Diensten, wie zum Beispiel Roaming-Optionen im Mobilfunk, die Aktivierung einer neuen SIM-Karte beim Kartentausch oder die Einrichtung einer Ratenzahlung
  - Authentifizierung des Kunden durch automatisierte Prüfung des Kundenkennworts bzw. alternativen Legitimationsdaten
  - Prüfung, Änderungen und Aktualisierung von persönlichen als auch von Vertragsdaten, wie bspw.
    - Kundenkennwort
    - Vertragslaufzeit
    - Bankdaten
    - Adressdaten



- Zurverfügungstellung individualisierter Angebote durch Zugriff auf unsere Sales-Systeme oder Benachrichtigung von Vertragsverlängerung falls gewünscht
- Direkter Versand von Dokumenten innerhalb des Kanals

**b) Für die Erbringung des Dienstes, d.h.:**

- um uns zu helfen, Sie und Ihre Konten bei uns zu identifizieren

**c) Für die Verbesserung des Dienstes**

Wir sammeln aggregierte Informationen, um den Service, den wir Ihnen anbieten, zu verbessern. Um unsere Netze und System zu schützen und das Volumen der Anrufe, Texte und andere Nutzungen unserer Netze und Systeme zu verwalten, identifizieren wir z.B. Spitzenzeiten der Nutzung, damit wir versuchen können, sicherzustellen, dass die Netze das Volumen zu diesen Zeiten bewältigen können; und um zu verstehen, wie Sie unsere Netzwerke, Produkte und Dienstleistungen nutzen. Auf diese Weise können wir diese überprüfen, weiterentwickeln und verbessern, interessantere und relevantere Produkte und Dienstleistungen entwickeln sowie unsere Produkte und Dienstleistungen personalisieren.

**d) Für die frühe Erkennung von Störungen und Gründe für Unzufriedenheit**

Wir analysieren den Nachrichtenverlauf zwischen Ihnen und Vodafone in TOBi (inklusive Kommunikationsmetadaten), um die Gründe für Ihre Anfrage per Software zu identifizieren. Hierbei setzen wir KI-gestützte LLMs ein, die automatisiert und vertieft Ihre Nachrichteninhalte auswerten. Durch die Analyse Ihrer Anfragegründe soll der Kundenservice von Vodafone verbessert werden, indem Vodafone etwaige Störungen oder Gründe für Unzufriedenheit früh erkennen und schnell beheben kann.

## 7. Löschen und Sperren Ihrer Daten

- Ihre Vertragsdaten löschen wir nach Vertragsende, aber nicht sofort. Das Gesetz verlangt, dass wir sie z. B. für Wirtschaftsprüfungen noch aufbewahren. Die Archivierungsfrist beträgt bis zu 10 Jahre. Danach löschen wir Ihre Daten endgültig.
- Ihre persönlichen Daten für die Authentifizierung werden lediglich bis zur Erfüllung des Zwecks gespeichert und danach umgehend gelöscht.
- Daten, welche wir für die Erfassung, Bearbeitung und Lösung von Störungen und Ihrer Kundenanliegen speichern, werden nach 6 Monaten gelöscht.
- Für die Löschung des Chatverlaufs können Sie jederzeit „Ich möchte meine Daten löschen“ in den WhatsApp- Chat schreiben und wir kümmern uns um die umgehende Löschung des Verlaufs und der dazugehörigen Daten.
- Daten für persönliche Empfehlungen löschen wir ebenfalls nach 3 Monaten.
- Bei Einwilligung speichern wir die Nachrichtenverläufe, die Kommunikationsmetadaten, die identifizierten Anfragegründe und die Analyseergebnis (auch aus der LLM-gestützten Sprachanalyse) für die Verbesserung unseres Kundenservice für 12 Monate, soweit Sie Ihre Einwilligung nicht für die Zukunft widerrufen.

## 8. Nutzung von WhatsApp Business

Wir setzen zu Zwecken der Kundenkommunikation den WhatsApp-Business Messenger ein. Der verantwortliche Anbieter des Messenger Dienstes ist die WhatsApp, Inc. Willow Road, Menlo Park, California 94025, USA; die Datenschutzerklärung ist abrufbar unter

- <https://www.whatsapp.com/legal> (allgemeine Datenschutzerklärung)
- <https://www.whatsapp.com/legal/business-policy> (Datenschutzerklärung zum Business-Dienst)

Die Kommunikation über den Messenger unterliegt einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, d.h. dass die Kommunikationsinhalte (wie bspw. Nachrichteninhalte, Anhänge und Bilder) nicht einsehbar sind. Wir weisen hier jedoch darauf hin, dass die Anbieter des Messengers zwar nicht den Inhalt einsehen können, aber durch die Versendung von Nachrichten jedes Mal sog. Metadaten an WhatsApp zugeliefert werden und diese an den Mutterkonzern Facebook weitergegeben werden. Das heißt, dass der Anbieter in Erfahrung bringen kann, ob und wann eine Kommunikation stattgefunden hat, welche technischen Informationen zum verwendeten Endgerät des



Nutzers vorliegen und je nach Einstellung ihres Geräts auch Standortinformationen verarbeitet.

In seinen „[FAQ zum Datenschutz](#)“ bestätigt WhatsApp, dass Informationen wie Telefonnummer, Informationen zu den genutzten Geräten sowie Art und Häufigkeit der Nutzung an Facebook weitergegeben werden. Weitere Details und Informationen zu dem Thema können dem folgenden Link zum „FAQ zum Datenschutz“ von WhatsApp entnommen werden: <https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-we-work-with-the-facebook-companies>

## 9. Sicherheit Ihrer Daten

Der Austausch von sensiblen persönlichen Daten (bspw. Informationen zur Authentifizierung) findet über eine verschlüsselte und gesicherte Übertragung („Secure Forms“) außerhalb des WhatsApp Dienstes statt. Die Kommunikation über „Secure Forms“, also sicheren Web-Formularen, und Übertragung der Daten erfolgt ausschließlich zwischen den Servern von Vodafone und ihrem Endgerät.

## 10. Ihre Datenschutzrechte

### a) Auskunft, Datenberichtigung, Datenlöschung, Datenportabilität

Sie wollen wissen, welche Daten wir über Sie speichern? Sie fragen sich, wofür wir Ihre persönlichen Daten nutzen oder woher wir sie haben? Sprechen Sie uns an. Ihre Fragen beantworten wir gern. Ihre Daten haben sich geändert? Geben Sie uns Bescheid. Oder es hat sich ein Fehler in Ihre Kundendaten eingeschlichen? Wir ändern das für Sie. Sie wollen persönliche Daten löschen lassen? Sagen Sie uns, um welche Angaben es genau geht. Wir löschen dann alle Daten, für die wir keinen Speichergrund mehr haben. Wollen Sie Ihre Daten mitnehmen, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben? Kein Problem, wir stellen sie Ihnen in Textform zur Verfügung.

### b) Widerspruch zur Datenverarbeitung

Sie können der Speicherung und Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten jederzeit widersprechen. Entweder nutzen Sie dafür unseren Datenschutzservice unter **Punkt 11.** oder teilen Sie einem Mitarbeiter im WhatsApp- Chat mit, dass sie der Datenverarbeitung widersprechen und dass Sie die Löschung der Daten wünschen.

## 11. Ihr Datenschutzservice

Ob Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Widerspruch – unsere Spezialisten für Datenschutz sind für Sie da. Nutzen Sie bei allen Fragen rund um Ihre Datenschutz-Rechte unseren Online-Datenschutz-Service unter: [www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz)  
Oder schreiben Sie an:

Dr. Anastasia Meletiadou, Datenschutzbeauftragte Vodafone GmbH und Vodafone West GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf.

Sollten wir Ihr Datenschutz-Anliegen nicht klären können, können Sie sich an die für uns zuständige Aufsichtsbehörde wenden.

Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Graurheindorfer Str. 153, 53117 Bonn

## 12. Allgemeine Datenschutzhinweise

Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren persönlichen Daten bei Vodafone finden Sie jederzeit unter [www.vodafone.de/datenschutz](http://www.vodafone.de/datenschutz)