



Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für WhatsApp Messaging

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gilt der [Allgemeine Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH](#). Bei der Nutzung dieser Produkte gelten ergänzend die nachfolgenden Hinweise.

Hier noch ein Hinweis zur Vermeidung von Phishing:

Wenn Sie mit uns, der Telekom, über WhatsApp schreiben, achten Sie auf das „grüne Signal“. Dadurch wissen Sie, dass es sich wirklich um den Kundenservice der Telekom handelt. Mehr dazu hier:

<https://faq.whatsapp.com/general/verified-business-account/?lang=de>



Welche Daten werden erfasst bzw. verarbeitet?

Wir erfassen Ihren Nachrichtenverlauf mit uns über WhatsApp, damit Sie bzw. unsere Kundenberater Ihr Anliegen wieder aufnehmen oder die Informationen nachlesen können. In einigen Fällen brauchen wir spezielle Daten von Ihnen, um Ihr Anliegen bearbeiten zu können.

Wir speichern dazu:

- Kommunikationsmetadaten (wie Message ID; WhatsApp ID; WhatsApp Rufnummer, Zeitstempel der Nachrichten...)
- wenn Sie sich authentifizieren mussten, personenbezogene Daten & Vertragsdaten (wie Anrede und Name, Vertragsnummer, Kundennummer...)
- den Nachrichtenverlauf zwischen Ihnen und der Telekom, sowie zugehörige Nachrichtenanhänge
- Ihre Antwort auf den Datenschutzhinweis

Dafür legen wir den Nachrichteninhalt, sowie personenbezogene Daten und Metadaten auf Telekom internen Servern ab.

Mit Ihrer Einwilligung mit uns über WhatsApp in Kontakt zu treten, gelten weiterhin die Datenschutzbestimmungen von WhatsApp selbst.

Mit Ihrer Zustimmung zu diesen Hinweisen stimmen Sie außerdem zu, dass der Telekom Kundenservice Sie auch nach 24 Stunden nach Ihrer Anfrage über WhatsApp zur Lösung Ihres Anliegens und ggf. zu Serviceanliegen kontaktieren darf.

Bitte achten Sie vor allem wenn Sie sehr sensible Daten mit uns teilen möchten (wie IBAN oder eine Kopie des Personalausweises), dass das o.g. „grüne Signal“ gesetzt ist und Sie somit tatsächlich mit der Telekom kommunizieren.

Möchten Sie diese Daten nicht via WhatsApp transferieren, nutzen wir ergänzende Software, über die Sie sicher Ihre Daten mit uns teilen können.

Die Legitimierung ist dabei wie gewohnt in WhatsApp weiterhin möglich.

Chatbot: Wenn Sie den Chatbot („Frag Magenta“) als Self-Service bzw. für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden während des automatisierten Chats verschiedene Informationen an die Dialogplattform übertragen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO). Hierzu gehören z. B. die von Ihnen eingegebenen Fragen und Antworten (Chatverlauf) oder Ihre Kundendaten, wenn Sie sich vorab mit dem Telekom-Login angemeldet haben. Wir verarbeiten die erhobenen Daten in dem cloudbasierten Dialogsystem des Auftragsverarbeiters IBM Deutschland GmbH („IBM“, Wilhelm-Fay-Straße 30-34, 65936 Frankfurt) oder von AWS Frankfurt, betrieben von einer Tochtergesellschaft, der Deutschen Telekom Labs Pvt. Ltd (15th Floor, DLF Building Nr. 9-B, DLF Cyber City, Gurgaon, Haryana 122002 in Indien). Um Ihnen eine passendere Antwort auf Ihre Fragen zu geben, können wir auch eine neue technische Plattform wie OpenAI ChatGPT verwenden. Ihre personenbezogenen Daten, wie z. B. Ihr Name, Ihre Anschrift, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, werden vor der Übertragung an den Auftragsverarbeiter pseudonymisiert. Im Falle der Nutzung der OpenAI ChatGPT-Plattform werden alle personenbezogenen Daten vor der

Datenübertragung entfernt. Das Datenhosting erfolgt im IBM Cloud-Rechenzentrum in Frankfurt am Main und im Amazon Web Services Cloud-Rechenzentrum in Frankfurt am Main, Deutschland. Darüber hinaus werden die Daten vor der Verwendung zur Verbesserung dieses Services durch einen Anonymisierungsservice um potenzielle personenbezogene Daten bereinigt. Das pseudonymisierte Chatprotokoll wird nach dem Dialogende gelöscht. Es besteht die Möglichkeit, dass der Chatbot bei Bedarf und nach Ihrer Zustimmung an unseren Text Chat des Kundenservices übergibt. Dabei werden der Chatverlauf und vorhandene Kundendaten, sofern sie sich vorab mit dem Telekom-Login eingeloggt haben, an den Text Chat übergeben.

Nicht erhobene Informationen

Wir bekommen und erheben keine Informationen über:

- Die Rufnummern, die Sie anrufen oder von denen Sie angerufen werden.
- Die Sender oder Empfänger Ihrer SMS-Nachrichten, WhatsApp-Nachrichten, E-Mails oder Internet-Chats.
- Ihre Gesprächs- oder Nachrichteninhalte außerhalb des WhatsApp Chats mit der Telekom oder Ihren Browser-Verlauf.
- Die Inhalte, die Ihre Apps senden, empfangen oder anderweitig konsumieren.

Wie bzw. für welchen Zweck werden meine Daten verwendet?

Aus Abrechnungsgründen (Rechnungsstellung durch WhatsApp an die Telekom) und zur Fehlerbehebung bei technischen Komplikationen werden Kommunikationsmetadaten (wie Zeitstempel, Message ID etc.) gespeichert und ggf. verwendet.

Ansonsten erfassen wir Ihre Daten zu Servicezwecken und zur Qualitätsverbesserung. Zum Beispiel dafür, um Sie als Privat- oder Geschäftskunde zu identifizieren und Sie mit Ihrem Anliegen an den richtigen Kundenberater zu routen. Außerdem erfassen wir Ihren Nachrichtenverlauf mit uns über WhatsApp, damit Sie aber auch der Kundenberater Ihr Anliegen wieder aufnehmen oder die Informationen nachlesen können

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1a / 1b Datenschutz Grundverordnung (DSGVO).

Wo werden meine Daten verarbeitet bzw. gespeichert?

- Die Datenübertragung zwischen Ihrem Telefon und der Telekom Systemwelt ist Ende zu Ende via HTTPS und SSL verschlüsselt und wird erst auf einem durch die Telekom gehosteten Cloud Server zur Zwischenspeicherung für den Fall von möglichen Systemausfällen / -unerreichbarkeiten entschlüsselt. Liegt ein derartiger Fall nicht vor, werden die Daten innerhalb kürzester Zeit von dem Cloud Server wieder gelöscht. Der Serverstandort liegt in Deutschland. Auch das Rückfalldatencenter im Falle eines Serverausfalls liegen in Deutschland. Das Datencenter entspricht den DSGVO Europäischen Regelungen.
- Im Regelfall werden die Datenpakete (inklusive Kommunikationsmetadaten und Nachrichteninhalten) sofort verschlüsselt von dem Cloud Server weiter zur Kontaktdokumentation an unsere Datenbank, sowie zur Anliegen-Bearbeitung an unsere Kundenberater gegeben und dort sicher gespeichert, entsprechend der u.g. Fristen.
- WhatsApp-Seitig: Übermittlung und Verarbeitung der von WhatsApp gemäß der Business Bedingungen erfassten, gespeicherten und verwendeten Informationen in den/die USA und andere/n Länder/n weltweit, in denen WhatsApp Einrichtungen, Dienstleister oder Partner hat oder einsetzt, und zwar unabhängig davon, wo die Business Services genutzt werden.

Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Die Kommunikationsmetadaten und die Nachrichteninhalte werden für lediglich 3 Monate gespeichert. Wenn Sie bei der Telekom als Kunde

legitimiert sind, werden vertragsrelevante Gespräche und Anhänge gemäß den gesetzlichen Vorgaben archiviert.

Die Pseudonymisierungsschlüssel welche im Rahmen des Chats mit Frag Magenta erzeugt werden, werden auf internen Systemen der Telekom nur für die Dauer der Session gespeichert und nach Ende der Session (spätestens nach 24 Stunden) gelöscht.

Sollten Sie uns auffordern, Ihre Daten zu löschen, bzw. Ihr Widerrufsrecht in Anspruch nehmen und Sie sind kein Kunde der Telekom, so erfolgt die Löschung Ihres WhatsApp Chat Verlaufs und Kontaktes innerhalb von 5 Werktagen. Darüber hinaus werden die Chats anonymisiert bis auf Weiteres gespeichert. Liegt eine Vertragsgrundlage vor, das heißt Sie sind Kunde der Telekom, speichern wir die Protokolle und Kommunikationsmetadaten

entsprechend § 257 HGB in der Regel als Handelsbriefe und darüber hinaus die anonymisierten Protokolle und die pseudonymisierten Metadaten für die Kundenbetreuung bei Folgekontakten und für Qualitätsverbesserung sowie Trainingszwecke.

Da wir ggf. den Kontakt zu Ihnen via WhatsApp in unseren Systemen löschen, erhalten Sie keine Bestätigung zur erfolgreichen Löschung von uns.

WhatsApp-Seitig gilt: Solange Sie den Chat mit uns nicht löschen, sind die Daten für Sie verfügbar & gespeichert.

Stand der Datenschutzhinweise: September 2023