Stand: September 2026

# Datenschutzerklärung – Ergänzung für Chat Funktionen

Dieses Dokument gilt als Ergänzungsdokument zu unserer bereits bestehenden Datenschutzerklärung der ING-DiBa AG für Privatkundinnen und -kunden. Diese erreichen Sie unter dem folgenden Link. ing.de/dokumente/datenschutz/

## Chat-Funktionen

Über die Chat-Funktionen „Human Chat“ und „ING Chatbot“ (KI-generiert) (KI = Künstliche Intelligenz) können Sie jederzeit Kontakt zur ING aufnehmen, um beispielsweise Anliegen zu Ihrem Konto oder allgemeine Fragen zu unseren Produkten zu adressieren.

**„Human Chat“**
Bei Verwendung der Chat-Funktion „Human Chat“ kommunizieren Sie mit Mitarbeitern, hierbei werden folgende Daten verarbeitet und gespeichert:

- Chat-Konversation einschließlich Daten zum Konto und zur Kundenbeziehung,
- Name,
- Zeitpunkte der Kontaktaufnahme.

Die vorgenannten Daten werden ausschließlich zum Zwecke des Kundenkontakts und der Bearbeitung entsprechender Anliegen verwendet. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und ING-DiBa AG (Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b) DSGVO).

**„ING Chatbot“ (KI-generiert)**
Über die Chat-Funktion „ING Chatbot“ (KI-generiert) können Sie jederzeit Kontakt zur ING aufnehmen, um allgemeine Fragen zu unseren Produkten und Dienstleistungen zu adressieren, die vom ING Chatbot (KI-generiert) direkt beantwortet oder für kundenspezifische Anliegen in den Human-Chat überstellt werden können.

In diesem Zusammenhang werden neben der Chat-Konversation KI-generiert lediglich die Kundennummer in Verbindung mit dem relevanten Produkt verarbeitet. Durch das KI-Sprachmodell selbst werden lediglich die Inhalte der Konversation mit dem ING-Chatbot verarbeitet. Die Eingabe von personenbezogenen Daten für die Konversation mit dem ING Chatbot (KI-generiert) ist nicht erforderlich. Da jedoch nicht ausgeschlossen werden kann, dass dennoch personenbezogene Daten eingegeben werden, filtert die ING die Daten in Bezug auf personenbezogene Daten, bevor diese an das Sprachmodell übergeben werden. Eine vollumfängliche Filterung der personenbezogenen Daten kann jedoch nicht garantiert werden.

Die vorgenannten Daten werden zum Zwecke des Kundenkontakts und der Bearbeitung entsprechender Anliegen verwendet. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und ING (Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b) DSGVO). Des Weiteren werden die gefilterten Chats für Analyse- und Optimierungszwecke auf Grundlage des berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f) DSGVO verarbeitet.

Jede Konversation über die jeweilige Chat-Funktion samt vorgenannten Daten wird aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten für jeweils sechs Jahre gespeichert und anschließend gelöscht. Die gefilterten Konversationen mit dem ING Chatbot (KI-generiert), die für Analyse- und Optimierungszwecke verwendet werden, werden nach drei Jahren gelöscht.

## „ING-Voicebot“ (KI-generiert)

Über die Voicebot-Funktion „ING-Voicebot“ (KI-generiert) können Sie telefonisch Kontakt zur ING aufnehmen, um Fragen zum Altersvorsorgedepot zu adressieren. Diese Anliegen können vom ING-Voicebot (KI-generiert) direkt beantwortet oder, soweit erforderlich, an Mitarbeitende der ING überstellt werden. Der ING-Voicebot trifft keine verbindlichen Entscheidungen und erteilt keine individuelle Finanz-, Steuer- oder Rechtsberatung

In diesem Zusammenhang werden insbesondere die Inhalte des Telefongesprächs, die Telefonnummer, Zeitpunkte der Kontaktaufnahme sowie technische Verbindungs- und Interaktionsdaten verarbeitet. Die Spracheingabe wird hierfür in Text umgewandelt und durch das KI-Sprachmodell verarbeitet, um eine passende

87.851/09.26/3495/01

Antwort zu erzeugen. Die Eingabe personenbezogener Daten für die Nutzung des ING-Voicebot (KI-generiert) ist grundsätzlich nicht erforderlich. Da jedoch nicht ausgeschlossen werden kann, dass dennoch personenbezogene Daten genannt werden, weist die ING darauf hin, keine personenbezogenen Daten mitzuteilen, soweit diese für das Anliegen nicht erforderlich sind. Eine vollumfängliche Vermeidung oder Filterung personenbezogener Daten kann jedoch nicht garantiert werden.

Die vorgenannten Daten werden zum Zwecke des Kundenkontakts, der Bearbeitung entsprechender Anliegen, der Qualitätssicherung sowie der Analyse und Optimierung der Voicebot-Funktion verwendet. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und ING bzw. die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b) DSGVO). Soweit Daten für Analyse- und Optimierungszwecke verarbeitet werden, erfolgt dies auf Grundlage des berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f) DSGVO.

Die Konversationen bzw. daraus erzeugten Transkripte und die vorgenannten Daten werden für gespeichert und anschließend gelöscht. Daten, die für Analyse- und Optmierungszwecke verwendet werden, werden nach 90 Tagen gelöscht.

Im Rahmen der Nutzung der vorgenannten Chat- und Voice- Funktionen werden die Daten durch Dienstleister im Rahmen einer Auftragsverarbeitung verarbeitet. In diesem Rahmen können die Daten an Dienstleister mit Sitz außerhalb der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt werden. Die ING sorgt dafür, dass die erforderlichen Schutzmaßnahmen ergriffen werden, indem die vertraglichen Regelungen mit solchen Dienstleistern sicherstellen, dass die DSGVO bei der Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer eingehalten wird.