

## **Datenschutzhinweis für unsere Kunden**

gemäß Art. 13 bzw. 14 der Verordnung (EU) 2016/679 – Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)  
(Stand: August 2020)

Im Folgenden finden Sie nähere Informationen darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Unter "personenbezogenen Daten" sind jegliche Informationen zu verstehen, die sich auf natürliche Personen beziehen (etwa Namen, Adressen, Vertragsdaten).

### **Verantwortlicher für die Datenverarbeitung**

Wir, das ist die

DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group  
Schottenring 15, 1010 Wien  
Telefon: +43 (0)50 330-70000 bzw. E-Mail: [donau@donauversicherung.at](mailto:donau@donauversicherung.at)

Sollten Sie Anliegen oder Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten durch unser Unternehmen haben, ersuchen wir Sie unseren Datenschutzbeauftragten unter [datenschutz@donauversicherung.at](mailto:datenschutz@donauversicherung.at) zu kontaktieren.

### **Zweck und Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten**

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt für die Zwecke des Versicherungsgeschäfts grundsätzlich nur, soweit dies zur Begründung, Durchführung und Beendigung von Versicherungsverhältnissen erforderlich ist, insbesondere zur Bearbeitung eines Antrags, zur Beurteilung des zu versichernden Risikos, zur Erfüllung der Beratungspflichten, zur Prüfung einer Leistungspflicht und zur internen Prüfung des fristgerechten Forderungsausgleichs. Sie erfolgt auch zur Prüfung und Regulierung der Ansprüche Geschädigter, zur Prüfung und Abwicklung von Regressforderungen, zum Abschluss und zur Durchführung von Rückversicherungsverträgen, zur Entwicklung von Tarifen, Produkten und Services, zur Erstellung von Statistiken, für versicherungsrelevante Forschungszwecke, z. B. Unfallforschung, zur Missbrauchsbekämpfung, zur Erfüllung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Verpflichtungen oder zu Zwecken der Werbung sowie der Markt- und Meinungsforschung.

#### Verarbeitungen zur Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs 1 lit b der DSGVO

Für die Begründung unseres Versicherungsverhältnisses mit Ihnen ist es unerlässlich, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Wir benötigen diese Daten z.B. um zu prüfen, ob und zu welchen Konditionen Ihr Versicherungsverhältnis zustande kommt und um im Leistungsfall Ihren Versicherungsanspruch bestimmen zu können. Darüber hinaus verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten zu Ihrer sonstigen Betreuung, wie beispielsweise zur Information über Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen, sofern diese für Ihr Versicherungsverhältnis relevant sind.

#### Verarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung gemäß Art. 6 Abs 1 lit c der DSGVO

Als Versicherungsunternehmen unterliegen wir Regulierungsanforderungen und stetiger behördlicher Aufsicht. Dabei kann es dazu kommen, dass wir der Finanzmarktaufsichtsbehörde auf deren Anfrage hin personenbezogene Daten unserer Versicherungsnehmer offen legen müssen. Auch rechtliche Vorschriften können erfordern, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, z.B. zur Einhaltung von Aufbewahrungsfristen gemäß der Bundesabgabenordnung, zum Nachweis der Erfüllung von Beratungspflichten gemäß der EU-Vermittlerrichtlinie, aufgrund von Geldwäsche- und Terrorismusbekämpfungsvorschriften oder zur Erteilung von Auskünften an Behörden oder Gerichte. In all diesen Fällen achten wir jedoch stets darauf, dass die gesetzlichen Grundlagen eingehalten werden und der Schutz Ihrer Daten gewahrt bleibt.

#### Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen nach Art. 6 Abs 1 lit f bzw. Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen nach Art. 9 Abs 2 lit. f DSGVO

Neben der Verarbeitung Ihrer Daten zur Vertragserfüllung oder aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung kann es auch vorkommen, dass wir Ihre Daten in berechtigten Interesse verarbeiten. Dies erfolgt jedoch immer im Rahmen der vorgeschriebenen Interessensabwägung. Beispiele für die Verarbeitung im berechtigten Interesse sind die

Direktwerbung, Durchführung von Bonitätsabfragen, Betrugsbekämpfung oder die Geltendmachung oder Abwehr von Rechtsansprüchen.

Verarbeitungen zur Versorgung oder Behandlung im Gesundheits- oder Sozialbereich bzw. für die Verwaltung von Systemen und Diensten im Gesundheits- oder Sozialbereich nach Art. 9 Abs 2 lit. h DSGVO iVm § 11a-d VersVG

Für manche unserer Versicherungsprodukte, vornehmlich in der Kranken-, Lebens- oder Unfallversicherung, ist es notwendig, auch besondere Kategorien Ihrer personenbezogenen Daten zu verarbeiten. Dies erfolgt basierend auf Art. 9 Abs 2 lit. h DSGVO iVm § 11a Abs. 1 VersVG. zu den festgelegten Zwecken, dh. zur Beurteilung, ob und zu welchen Bedingungen ein Vertrag abgeschlossen oder geändert wird, zur Verwaltung bestehender Versicherungsverträge oder zur Beurteilung und Erfüllung von Ansprüchen aus einem Versicherungsvertrag. Diese Daten ermitteln wir im Einklang mit den Bestimmungen des § 11a Abs. 2 VersVG.

Verarbeitungen, zu denen Sie uns Ihre Einwilligung nach Art. 6 Abs 1 lit a DSGVO erteilen

Auf Basis gesondert von Ihnen erteilter Zustimmungserklärungen verarbeiten wir Ihre Daten, um Ihnen weitergehende Informationen über Produkte, vertragsergänzende Services, Umfragen zu Markt- und Meinungsforschung, Gewinnspiele und Benefizveranstaltungen telefonisch, per E-Mail, Fax, SMS oder Apps zu unterbreiten.

Ist für die Verarbeitung Ihrer Daten Ihre Zustimmung notwendig, verarbeiten wir diese für den betreffenden Zweck erst nach Ihrer ausdrücklichen Zustimmung. Sofern wir Ihre Daten auf Basis einer von Ihnen erteilten Einwilligung verarbeiten, können Sie diese Zustimmung jederzeit mit der Folge widerrufen, dass wir Ihre Daten ab Erhalt des Zustimmungswiderrufs nicht mehr für die in der Zustimmung ausgewiesenen Zwecke verarbeiten.

### **Empfänger Ihrer Daten**

Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig. Daher werden Daten grundsätzlich nur weitergegeben, wenn dazu ein vertragliches oder gesetzliches Erfordernis besteht, dies zur Wahrung unseres überwiegenden berechtigten Interesses erforderlich ist oder Ihre Einwilligung dazu vorliegt. In diesen Fällen werden Ihre Daten nur im absolut erforderlichen Umfang weitergegeben.

Ihre personenbezogenen Daten erhalten z.B. Ihr Versicherungsmakler oder Versicherungsagent auf Basis und im Rahmen Ihrer an diesen erteilten Vollmacht.

Der Komplexität heutiger Datenverarbeitungsprozesse ist es geschuldet, dass wir uns mitunter Dienstleister bedienen müssen und diese mit der Verarbeitung Ihrer Daten beauftragen. Auch kann es im Rahmen unserer Geschäftsfallbearbeitungen erforderlich sein, dass wir Ihre Daten innerhalb unserer Versicherungsgruppe verarbeiten. In allen Fällen der Inanspruchnahme von Dienstleistern tragen wir jedoch stets dafür Sorge, dass eine entsprechende Auftragsverarbeiter-Vereinbarung gemäß Artikel 28 DSGVO abgeschlossen wurde.

Eine detaillierte Übersicht möglicher Datenempfänger finden Sie im Dokument „Datenempfänger“ auf unserer Homepage unter <https://www.donauversicherung.at/datenschutz/>.

### **Datensicherheit**

Wir setzen umfangreiche technische und organisatorische Maßnahmen ein, um unsere Datenverarbeitungen zu sichern. Das betrifft insbesondere den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung von bzw. unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten, welche übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden.

Die Schutzmaßnahmen umfassen z.B. den Einsatz moderner Sicherheitssoftware und Verschlüsselungsverfahren, physischer Zutrittskontrollen, Berechtigungskonzepte und sonstige Vorkehrungen zur Abwehr und Verhinderung von Angriffen.

Als konzessioniertes Versicherungsunternehmen ist es für uns selbstverständlich, dass jeglicher Datenverkehr innerhalb unseres Unternehmens verschlüsselt erfolgt. Auch verfügen wir über Verschlüsselungsoptionen im externen Datenverkehr, sofern Sie als Empfänger unserer Kommunikation die technischen Voraussetzungen zur Entschlüsselung unterstützen.

Ebenso selbstverständlich ist es für uns, zu gewährleisten, dass unsere unternehmensinternen Rechenzentren sämtliche ISO 27001 Sicherheitsstandards erfüllen. Unser Sicherheitsverständnis überbinden wir auch den von uns in Anspruch genommenen Dienstleistern, welche wir zur Einhaltung gleichartiger oder ebenbürtiger Sicherheitsvorkehrungen verpflichtet haben.

## **Woher stammen die personenbezogenen Daten, die wir verarbeiten?**

Im Regelfall verarbeiten wir vor allem Ihre personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von Ihnen direkt erhalten haben, etwa bei Vertragsabschluss, einer Schadenmeldung, einem Beratungsgespräch, einer Anfrage usw. Wir erheben grundsätzlich nur die Daten, welche unbedingt erforderlich sind.

Im Zuge der Regulierung von Schaden- und Leistungsfällen können wir Ihre Daten auch von Dritten erhalten, wie z.B. durch den Schädiger, den Geschädigten, von Zeugen, Behörden, Gesundheitsdiensteanbietern, Sozialversicherungsträgern, vom Fachverband der Versicherungsunternehmen oder von Vertragspartnern der Versicherungsbeziehung (z.B. Werkstätten).

Zudem verarbeiten wir - soweit es für die Erbringung unserer Dienstleistung oder zur Geltendmachung oder Abwehr von Rechtsansprüchen erforderlich ist – personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. Grundbuch, Firmenbuch, Zentrales Melderegister, Vereinsregister, wirtschaftliches Eigentümer-Register, Insolvenzdatei, ECG-Liste) zulässigerweise gewinnen oder die uns von sonstigen Dritten (Kreditauskunfteien wie z.B. Kreditschutzverband von 1870 und CRIF GmbH) oder aus vom VVO zentral betriebenen Systemen der Versicherungswirtschaft berechtigt übermittelt werden.

Zusätzlich können wir personenbezogene Daten von staatlichen Behörden oder von Personen im hoheitlichen Auftrag erhalten, wie z. B. Pflugschafts- oder Strafgerichten, Staatsanwaltschaften, Gerichtskommissären.

Für eine detaillierte, Sie betreffende Aufstellung haben Sie das Recht auf Auskunft.

## **Aufbewahrungsdauer Ihrer Daten**

Grundsätzlich bewahren wir Ihre Daten für die Dauer unserer Versicherungsbeziehung mit Ihnen auf. Wir bewahren Ihre Daten zudem solange auf, wie die Geltendmachung von Rechtsansprüchen aus unserem Versicherungsverhältnis mit Ihnen möglich ist. Die Verjährungsregeln für Versicherungsverträge finden sich in §12 VersVG. Darüber hinaus sind wir vielfältigen Aufbewahrungspflichten unterworfen, gemäß welchen wir Daten zu Ihrer Person, zu Drittpersonen (etwa Mitversicherten), zu Ihren Leistungsfällen und zu Ihrem Versicherungsverhältnis über Beendigung des Versicherungsverhältnisses hinaus oder auch nach Abschluss eines Leistungsfalls aufzubewahren haben. Diese Aufbewahrungspflichten können auch noch dann bestehen, wenn Sie nicht mehr unsere Kundin oder unser Kunde sind. Eine Übersicht über die in Österreich geltenden gesetzlichen Aufbewahrungspflichten finden Sie z. B. hier: <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/eu-dsgvo-speicher-und-aufbewahrungsfristen.html>.

## **Ihre Rechte**

Sie haben das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten. Wenn dies der Fall ist, können Sie Auskunft über die Daten selbst, den Zweck, die Kategorien, die Empfänger, die Herkunft und die Speicherdauer der zu Ihrer Person von uns verarbeiteten Daten verlangen.

Falls wir Daten zu Ihrer Person verarbeiten, die unrichtig oder unvollständig sind, so können Sie deren Berichtigung oder Vervollständigung verlangen. Sie können auch die Löschung unrechtmäßig verarbeiteter Daten verlangen. Bitte beachten Sie aber, dass dies nur auf unrichtige, unvollständige oder unrechtmäßig verarbeitete Daten zutrifft. Ist unklar, ob die zu Ihrer Person verarbeiteten Daten unrichtig oder unvollständig sind oder unrechtmäßig verarbeitet werden, so können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten bis zur endgültigen Klärung dieser Frage verlangen. Es ist jederzeit möglich, dass Sie aus Gründen die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben einen Widerspruch gegen Ihre zur Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 f) verarbeiteten Daten einlegen. Auch können Sie Ihre Einwilligung jederzeit und ohne Grund widerrufen, um die Weiterverwendung Ihrer personenbezogenen Daten, die auf Grundlage einer Einwilligungserklärung oder für Zwecke der Direktwerbung erhoben und verwendet werden, zu verhindern.

Sie können die von uns zu Ihrer Person verarbeiteten Daten, sofern wir diese von Ihnen selbst erhalten haben, in einem von uns bestimmten, maschinenlesbaren Format erhalten oder uns mit der direkten Übermittlung dieser Daten an einen von Ihnen gewählten Dritten beauftragen, sofern dieser Empfänger uns dies aus technischer Sicht ermöglicht und der Datenübertragung weder ein unvertretbarer Aufwand, noch gesetzliche oder sonstige Verschwiegenheitspflichten oder Vertraulichkeitserwägungen von unserer Seite oder von dritten Personen entgegen stehen.

Bei all Ihren Anliegen ersuchen wir Sie, sich an die untenstehend ausgewiesenen Kontaktdaten zu wenden. Um sicherzugehen, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht in falsche Hände geraten, ersuchen wir Sie bei Übermittlung Ihres Anliegens einen Identitätsnachweis, z.B. eine Ausweiskopie, beizufügen.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, so steht Ihnen das Recht auf Beschwerdeerhebung bei der österreichischen Datenschutzbehörde offen.

#### **Die Erforderlichkeit der Verarbeitung Ihrer Daten**

Wir fragen Sie ausschließlich nach personenbezogenen Daten, welche wir zum Abschluss und zur Erfüllung des Versicherungsvertrages mit Ihnen benötigen. Ohne Ihren Namen und Ihrer Adresse können wir Ihnen z. B. keine Versicherung anbieten. Sollten Sie uns diese Daten nicht oder nicht im benötigten Umfang bereitstellen, können wir das von Ihnen gewünschte Versicherungsverhältnis unter Umständen nicht begründen oder Ihren Leistungsfall nicht erfüllen. Dürfen wir Ihre Daten ausschließlich aufgrund Ihrer Einwilligung verarbeiten, sind Sie nicht verpflichtet, diese Einwilligung zu erteilen und die Daten bereitzustellen, allerdings können wir dann ebenfalls das von Ihnen gewünschte Versicherungsverhältnis unter Umständen nicht begründen oder Ihren Leistungsfall nicht erfüllen.

#### **Verwendung einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Art. 22 Abs 1 und 4 DSGVO**

Wir verwenden keine automatisierte Entscheidungsfindung oder Profiling.

#### **Anpassung dieser Erklärung**

Dieser Hinweis ersetzt alle früheren Versionen. Wir behalten uns vor, diesen Hinweis bei Bedarf anzupassen. Die jeweils aktuelle Version finden Sie auf unserer Homepage unter <https://www.donauversicherung.at/datenschutz/>.

#### **Kontakt**

Bitte kontaktieren Sie uns zu Ihren datenschutzrechtlichen Fragen und Anliegen unter [datenschutz@donauversicherung.at](mailto:datenschutz@donauversicherung.at) oder postalisch an

DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group  
z.H. des Datenschutzbeauftragten  
Schottenring 15  
1010 Wien