

Liste von Empfängern und Empfängerkategorien

Für die Begründung, Verwaltung, Erfüllung und Beendigung eines Versicherungsvertrages ist es unerlässlich, dass Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Aufgrund der hohen Komplexität des Versicherungsgeschäftes sowie der rechtlichen Rahmenbedingungen kann es erforderlich sein, dass Ihre Daten an sehr unterschiedliche Empfänger übermittelt werden. Im Folgenden finden Sie nähere Informationen darüber, an welche Empfänger bzw. Empfängerkategorien wir Ihre personenbezogenen Daten weitergeben können.

Eine Weitergabe erfolgt selbstverständlich nur dann, wenn dies zur Vertragserfüllung notwendig ist oder eine rechtliche Verpflichtung vorliegt, dies zur Wahrung eines überwiegenden berechtigten Interesses von uns oder eines Dritten erforderlich ist oder Ihre Einwilligung dazu vorliegt.

In allen diesen Fällen werden Ihre personenbezogenen Daten nur im absolut erforderlichen Mindestumfang übermittelt oder bereitgestellt, daher keinesfalls sämtliche vorhandenen Daten, sondern immer nur die zur Erfüllung des speziellen Zweckes notwendigen Daten.

In diesem Rahmen können – je nach individuellem Einzelfall – Ihre personenbezogenen Daten insbesondere an folgende Dritte übermittelt werden:

Auftragsverarbeiter aus der Unternehmensgruppe von Zurich

Eines unserer Grundprinzipien besteht darin, die wesentlichen Datenverarbeitungen unseres Geschäftes entweder selbst zu erledigen oder von spezialisierten Unternehmen innerhalb unserer Unternehmensgruppe (Zurich Insurance Group) durchführen zu lassen. Es handelt sich dabei um folgende Unternehmen, die datenschutzrechtlich als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 4 Z. 8 DSGVO anzusehen sind und mit denen selbstverständlich Vereinbarungen gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen wurden:

Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG, Schweiz

Viele unserer IT-Dienstleistungen beziehen wir von unserer Konzernmutter Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG, Schweiz. Die Hauptaufgaben bestehen in der Bereitstellung der notwendigen IT-Strukturen und -dienste.

Zurich Service GmbH

Die Zurich Service GmbH betreibt unser Call Center in Wien kümmert sich um unsere serviceorientierte Kundenkommunikation. Dies ist mit der Rundum-Servicierung unserer Bestandskunden sowie potenzieller Neukunden auf diversen Kommunikationskanälen (v. a. Telefon, E-Mail und Chat) beauftragt.

Auftragsverarbeitung durch spezialisierte Dienstleister außerhalb unserer Unternehmensgruppe

Der Komplexität heutiger Datenverarbeitungsprozesse ist es jedoch geschuldet, dass wir uns für verschiedene Zwecke auch spezialisierter Dienstleister außerhalb unserer Unternehmensgruppe bedienen müssen und diese mit der Verarbeitung Ihrer Daten beauftragen.

Im Rahmen der Auftragsverarbeitung außerhalb unserer Versicherungsgruppe werden unsere Partner von uns sorgfältig ausgewählt und sind uns gegenüber gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Art. 28 DSGVO zum vertrauensvollen Umgang mit Ihren Daten sowie zur Beachtung unserer eigenen Datenschutzstandards verpflichtet. Insbesondere sind unsere Partner verpflichtet, Ihre Daten nur im Rahmen der Leistungserbringung zu verarbeiten. Es ist ihnen keinesfalls gestattet, Ihre Daten für werbliche Zwecke an Dritte weiterzugeben oder selbst kommerziell zu nutzen. Wir verlangen von unseren Auftragsverarbeitern, dass sämtliche Zugriffsberechtigten vertraglich zur Geheimhaltung verpflichtet wurden.

Es kann sich dabei um folgende Unternehmenskategorien handeln:

- **IT-Dienstleister** wie z. B. Rechenzentren oder Software-Provider, IT-Support
- **Scan- und Druckdienstleister** zum professionellen Einscannen von Dokumenten sowie dem Druck unserer Poststücke.
- **Assistance-Dienstleister**, die für Sie die Notfall-, Hilfe-, Problemlösungs- und Serviceleistungen organisieren (wie z. B. Pannenhilfe, Schlüsseldienst, Installateure, Hilfestellung nach einem Einbruch, Such- und Bergedienste sowie Kranken(rück)transport, Dolmetscher und Ersatzunterkunft).
- **Marktforschungsinstitute**, die in unserem Auftrag Marktanalysen bzw. Befragungen zu Verhalten, Bedürfnissen, Einstellungen, Meinungen, Motivation usw. der teilnehmenden Personen durchführen.
- **Werbeagenturen** zur Durchführung von Gewinnspielen, TV- und Radio-Kampagnen, digitalen und analogen Werbeaktionen
- **Bonitätsauskünfte** im Rahmen der Bonitätsprüfung
- **Dienstleister für SMS-Services**, falls Sie diesen Service in Anspruch nehmen
- **Serviceunternehmen zur Steuerung von Kooperationspartnern** wie z. B. Hotels, Fitnesscenter, Ärzte, Trainer und Coaches.
- **Sicherheitsdienstleister** im Rahmen des Schutzes der Gebäude- und Datensicherheit.

- **Archivierungs-/Entsorgungsunternehmen:** Aktenarchivierung und Entsorgung von Akten/Datenträgern.
- **Datenaustauschplattformen:** Austausch von Daten mit Maklern und Agenten, z. B. Together CCA.

Die österreichische Versicherungswirtschaft zieht den Verband der **Versicherungsunternehmen (VVO)**, Schwarzenbergplatz 7, 1030 Wien, als datenschutzrechtlichen Auftragsverarbeiter für den Betrieb mehrerer zentraler Services heran. Nachfolgende technische Dienstleistungen werden vom VVO betrieben und von den Versicherungen als jeweiliger datenschutzrechtlich Verantwortlicher genutzt:

- „LET-Tilgungsträgerdatenbank“ zum Zweck des automatisierten Datenaustausches zwischen Versicherungsunternehmen und Kreditinstituten über Lebensversicherungen, die der Kreditbesicherung dienen. Die Vertragsdaten dieser Lebensversicherungen werden zur Sicherstellung der Werthaltigkeit und ordnungsgemäßen Bedienung (gemäß § 39 BWG) vom Kreditinstitut beim VVO abgefragt und über die Datendrehscheibe elektronisch beauskunftet.
- Mitversicherungsverrechnung (gemäß § 5 Zi. 48 VAG) zum Zweck des standardisierten Datentransfers zwischen Versicherungen zur Durchführung des gegenseitigen Saldoabgleiches bei Mitversicherungen.
- Nutzung der Software FTAPI SecuTransfer als gehostete Software im Rechenzentrum des VVO zum sicheren und verschlüsselten Datenaustausch im Zusammenhang mit Versicherungsverhältnissen.
- Organisatorische Schlichtungsstelle zur Verhandlung über Meinungsverschiedenheiten über die Leistungsverrechnung im Rahmen von Direktverrechnungsverträgen (gemäß § 11c VersVG).

Nachfolgende technische Services werden vom VVO als Auftragsverarbeiter unter einer gemeinsamen datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeit der teilnehmenden Versicherungsunternehmen betrieben:

- Zentrales Informationssystem der österreichischen Versicherungswirtschaft in der Kranken- und Lebensversicherung zur Prüfung von Versicherungsrisiken im Antrags- oder Leistungsfall. Zu diesem Zweck kann im Falle einer dauerhaften oder vorübergehenden Ablehnung eines Versicherungsantrags, der potenziellen Annahme des Antrags unter erschwerten Bedingungen, des Abschlusses einer Berufsunfähigkeitsversicherung mit Rentenbezug bei mehr als EUR 9.000 versicherter Jahresrente und der vorzeitigen Vertragsbeendigung aufgrund einer Verletzung der Anzeigepflicht des Versicherungsnehmers bzw. Antragstellers eine Einmeldung in das System (registriertes Informationsverbundsystem gemäß § 50 DSGVO 2000 iVm § 69 Abs. 9 DSGVO 2018) erfolgen.
- Bonus/Malus-Auskunftssystem zum Zweck des Abrufes der Prämieinstufung in der Kfz-Haftpflichtversicherung. Daten zur Prämienstufe aus Kfz-Haftpflichtversicherungsverträgen werden vom verantwortlichen Versicherer eingemeldet, wenn die Versicherung ohne Nachfolgevertrag beendet und auf den Versicherungsvertrag das Bonus/Malus-System angewendet wurde. Die Daten zur Prämienstufe können vom Nachfolgeversicherer (gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) abgerufen und der Einstufung im Bonus/Malus-System zugrunde gelegt werden.
- Kfz-Zulassungsevidenz zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtung im Zusammenhang mit der Kraftfahrzeugzulassung gemäß § 47 und § 61 KFG sowie § 4 Abs. 3 Zi. 9 VersStG. Jedes verantwortliche Versicherungsunternehmen ist berechtigt bzw. verpflichtet, eine Dateneinspeicherung in das Informationssystem vorzunehmen oder Daten aus diesem System abzurufen.

Datenweitergabe an eigenständig datenschutzrechtlich Verantwortliche

Bei den folgenden Empfängern steht nicht die Datenverarbeitung im Vordergrund, es handelt sich daher um keine Auftragsverarbeitung im datenschutzrechtlichen Sinn, sondern die Inanspruchnahme fremder Fachleistungen bei einem eigenständig Verantwortlichen bzw. die erforderliche Datenübermittlung an einen eigenständig Verantwortlichen. Anlassbezogen können bzw. müssen wir Ihre personenbezogenen Daten an folgende Empfängerkategorien übermitteln:

- **Versicherungsvermittler:** Falls der Abschluss Ihres Versicherungsverhältnisses mit uns durch einen Agenten oder Makler erfolgt und/oder eine Agentur oder Makler Ihren Versicherungsvertrag betreut, erhebt der Versicherungsvermittler Ihre personenbezogenen Daten und leitet uns die notwendigen Daten zur Prüfung Ihres Versicherungsrisikos bzw. zur Erfüllung des jeweiligen Vertrages weiter. Ebenso übermitteln wir an den Vermittler Ihre personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit Ihrer Betreuung notwendigen Ausmaß auf Basis und im Rahmen Ihrer an den Vermittler erteilten Vollmacht.
- Zur Schadenregulierung kann es erforderlich sein, Ihre Daten auch an andere in den Leistungsfall involvierte Versicherer (z. B. bei Kfz-Schäden) zu übermitteln.
- **Mitversicherer:** Vor allem bei der Abdeckung von großen Risiken können an der Versicherung desselben Risikos mehrere Versicherungsunternehmen beteiligt werden. In solchen Fällen kann es notwendig sein, Ihre Vertrags- wie auch Schadendaten gemäß § 11c Abs. 1 Zi. 2 VersVG an diese zu übermitteln, damit die beteiligten Versicherer die übernommenen Risiken einschätzen und die Erfüllung der Ansprüche sicherstellen können.
- **Rückversicherer:** Die von uns übernommenen Risiken versichern wir gegebenenfalls bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherern). Es kann daher notwendig sein, Ihre Vertrags- wie auch Schadendaten gemäß § 11c Abs. 1 Zi. 2 VersVG an diese zu schicken, damit der Rückversicherer selbstständig das Risiko oder den Versicherungsfall einschätzen kann. Wir übermitteln Ihre Daten an den Rückversicherer nur, soweit dies für die Erfüllung unseres Versicherungsvertrages mit Ihnen erforderlich ist bzw. im zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlichen Umfang.
- **Betriebliche Vorsorgekassen, Pensionskassen:** Im Zusammenhang mit Verträgen der betrieblichen Kollektivversicherung.
- **Schadensregulierung und Schadenabwicklung:** Wir können Ihre personenbezogenen Daten anlassbezogen an mit der Schadenregulierung und Schadenabwicklung beauftragte Unternehmen (z. B. Werkstätten) übermitteln.
- **Beteiligte im Schaden- und Leistungsfall:** Soweit dies rechtlich gedeckt und im Rahmen unserer Schadensabwicklung bzw. zur Leistungserbringung unbedingt erforderlich ist, können wir Ihre Daten in einem Schaden- und Leistungsfall je nach individuellem Einzelfall auch an Beteiligte wie z. B. Bezugsberechtigte, Schädiger und Geschädigte übermitteln.
- **Sachverständige,** soweit dies zur Beurteilung von Leistungsfällen notwendig ist, z. B. Ärzte, Psychologen.
- **Forensikdienstleister** zur Durchführung von notwendigen forensischen Analysen.

- **Gesundheitsdiensteanbieter:** Basierend auf § 11c VersVG können wir, z. B. zur Risikoprüfung oder zur Beurteilung von Leistungsfällen, Ihre personen-bezogenen Gesundheitsdaten an Gesundheitsdiensteanbieter wie Ärzte und Krankenanstalten, Sozialversicherungsträger, Rückversicherer, Mitversicherer, sowie andere Versicherer, die bei der Abwicklung des Leistungsfalles mitwirken, aber auch an befugte Sachverständige, übermitteln.
- **Gesetzliche und gewillkürte Vertreter:** z. B. Eltern für ein minderjähriges Kind, Erwachsenenvertreter oder aufgrund einer Vollmacht bevollmächtigte Personen. In diesen Fällen geben wir personenbezogene Daten nur im Rahmen der Vertretungsvollmacht weiter.
- **Schadendienstleister/Sanierer/Werkstätten:** Dienstleister zur Erbringung von vertraglich geschuldeten Versicherungsleistungen (z. B. Pannenhilfe, Schlüsseldienst, Installateure, zur Hilfestellung nach einem Einbruch, Such- und Bergedienste, Krankentransporteure, Dolmetscher).
- **Gläubiger, Vinkulargläubiger und Hypothekargläubiger** im Falle einer Sicherstellung des Versicherungsvertrags gemäß Ihrer vertraglichen Vereinbarung.
- **Banken und Kreditinstitute** zur Durchführung des Zahlungsverkehrs (z. B. zur Nachverfolgung, Stornierung oder Korrektur von falsch getätigten Zahlungen).
- **Inkassobüros und Dienstleister im Zuge der Betrugsbekämpfung** (z. B. Detekteien) zur Durchsetzung unserer berechtigten Ansprüche.
- **Rechtsanwälte** zur Geltendmachung oder Abwehr von Rechtsansprüchen.
- **Diverse Kammern** wie Rechtsanwaltskammer, Ärztekammer und Wirtschaftskammer zur Versicherungsbestätigung über Pflichtversicherungen.
- **Logistikdienstleister** für den Versand von Poststücken.
- **Einrichtungen der Streitbeilegung (Interessenvertretungen, Schlichtungsstellen):** Eine Weitergabe Ihrer Daten an eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle kann basierend auf Ihrer (vertraglichen) Zustimmung oder einer gesetzlichen Verpflichtung erfolgen.
- **Übersetzer und Dolmetscher** für Übersetzungen und ähnliche Unterstützungsleistungen.
- **Externe Berater**, wie z. B. Unternehmensberater, Marketingagenturen, Marktforschungsunternehmen.

Es kann zu einer Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an gemeinsame Verantwortliche kommen:

- **GDH-Datenbank:** Gemeinsam mit anderen teilnehmenden Versicherungen wird beim Auftragsverarbeiter Audatex Österreich GesmbH die „Gutachten Damage History“-Datenbank betrieben. Diese wird in Schadenfällen vom Sachverständigen abgefragt, um etwaige Vorschäden korrekt berücksichtigen zu können. Zurich kann daher auch Vorschäden einsehen, die von anderen teilnehmenden Versicherern eingetragen wurden und vice versa. Betroffenenrechte für Schäden, die von Zurich abgewickelt wurden, können auch gegenüber dieser geltend gemacht werden.

Es kann zu einer Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung an folgende Empfänger kommen:

- **Gesetzliche oder aufsichtsrechtliche Verpflichtung:** Sollte eine gesetzliche oder aufsichtsrechtliche Verpflichtung vorliegen, können öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. Europäische Versicherungsaufsichtsbehörde, Österreichische Finanzmarktaufsicht, in- und ausländische Finanzbehörden etc.) sowie die Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG als unsere Muttergesellschaft Ihre personenbezogenen Daten empfangen.
- **Gerichte und Staatsanwaltschaft:** Es gibt gesetzliche Verpflichtungen, die wir nur erfüllen können, wenn wir Ihre personenbezogenen Daten an Gerichte und/oder die Staatsanwaltschaft übermitteln, wobei dies nur im unbedingt erforderlichen Ausmaß und rechtlich verpflichtenden Rahmen geschieht.
- **Gerichtskommissär (Notar):** im Rahmen der Abwicklung einer Verlassenschaft.
- **Insolvenzverwalter:** im Rahmen seiner vom Gericht bestellten Tätigkeit.
- **Finanzbehörden:** gemäß § 114 iVm § 143 Bundesabgabenordnung (BAO) oder im Rahmen von staatlichen Förderungen (z. B. prämiengeförderte Zukunftsvorsorge).
- **Wirtschaftsprüfer, Steuerberater:** im Rahmen der Erstellung unseres Jahresabschlusses.
- **Sonstige Behörden und andere öffentlich-rechtliche Unternehmen:** Es kann sich aus gesetzlichen Verpflichtungen ergeben, dass wir Ihre personenbezogenen Daten auch an andere als die explizit genannten Empfänger übermitteln müssen. Eine solche Datenweitergabe geschieht nur im unbedingt erforderlichen Ausmaß und rechtlich verpflichtenden Rahmen.

Anpassung dieser Information

Diese Information ersetzt alle früheren Versionen. Wir behalten uns vor, sie bei Bedarf anzupassen.

Gleiche Ansprache für alle

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir in unseren Texten die männliche Form. Selbstverständlich bezieht sich die Ansprache auf Personen aller Geschlechter.