

MERKBLATT ZUR DATENVERARBEITUNG

Um zu sicherzustellen, dass Versicherungen ihre Aufgaben effektiver und sicherer erfüllen können, ist die elektronische Datenverarbeitung (EDV) aus dem heutigen Tagesgeschäft nicht mehr wegzudenken. Mit Hilfe dieser lassen sich Vertragsverhältnisse korrekt, schnell und wirtschaftlich abwickeln. Zudem bietet die EDV im direkten Vergleich zu manuellen Verfahren einen besseren Schutz der Versichertengemeinschaft vor missbräuchlichen Handlungen.

Die Verarbeitung der uns bekannt gegebenen Daten zu Ihrer Person wird durch die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) geregelt. Als Verantwortliche für die Verarbeitung Ihrer Daten erreichen Sie Wetterheld und WAKAM jederzeit unter datenschutz@wetterheld.com.

WOZU WIR IHRE DATEN VERARBEITEN

Bei Abschluss Ihres Versicherungsschutzes haben Sie uns Ihre für die Vertragsausführung erforderlichen personenbezogenen Daten im Rahmen des Antragsverfahrens zur Verfügung gestellt (**Antragsdaten**).

Wir verarbeiten diese Daten, soweit dies für den Abschluss und die Durchführung des Versicherungsvertrages notwendig ist. Daneben werden **versicherungstechnische Daten**, wie Kundennummer (Partnernummer), Versicherungssumme, Versicherungsdauer, Beitrag, Bankverbindung sowie erforderlichenfalls die Angaben eines Dritten, z. B. eines Vermittlers oder eines Sachverständigen geführt (**Vertragsdaten**). Bei

einem Versicherungsfall speichern wir Ihre Angaben zum Schaden und ggf. auch Angaben von Dritten, wie z. B. das Gutachten eines Sachverständigen, Rechnungen oder die Höhe der Auszahlung (**Leistungsdaten**).

Diese Daten werden in unserem System verarbeitet, um Ihnen Ihren Versicherungsschutz nach Maßgabe Ihres Versicherungsscheines gewähren zu können.

RECHTSGRUNDLAGE FÜR DIE VERARBEITUNG

Die Verarbeitung erfolgt zur Anbahnung und Durchführung des Versicherungsverhältnisses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO sowie – im Falle der Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 Abs. 1 DSGVO (insb. Gesundheitsdaten) – aufgrund Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

VERARBEITUNG AUßERHALB DER EUROPÄISCHEN UNION

Bei der Datenverarbeitung greifen wir auf Cloud-Hosting-Dienstleistungen externer Anbieter zurück.

Insofern haben wir uns für die Services von Hetzner entschieden. Dabei nutzen wir ausschließlich deutsche und europäische Serverstandorte, um den besonderen Anforderungen der EU hinsichtlich der Datenverarbeitung gerecht zu werden..

Die Cloudanbieter erfüllen höchste Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit und sind u.a. nach ISO-27001 zertifiziert.

Im Zuge der Verarbeitung bei einem Cloudanbieter kann es teilweise zu Verarbeitungstätigkeiten auf Servern in den USA kommen, wenn hierzu eine konkrete gesetzliche Legitimierung mit extraterritorialer Reichweite (bspw. aufgrund des „Patriot Acts“ in Verbindung mit einem Gerichtbeschluss) besteht. Dabei ist die Übermittlung durch die Privacy-Shield-Zertifizierung der Cloudanbieter abgesichert. Nähere Informationen dazu können Sie bei Hetzner einsehen.

Für die Verwaltung der E-Mail-Kommunikation mit Ihnen setzen wir die Kundensupport-Plattform Zoho ein. Hierbei wird der Inhalt der gesamten elektronischen Kommunikation (z. B. E-Mail-Adressen, Inhalte, Anhänge) verarbeitet. Die Verarbeitung stützt sich auf Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Erfüllung von Verträgen);

im Übrigen bedienen wir uns der Kundensupport-Plattform auf Grundlage des berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, um die schnelle und zusammenhängende Bearbeitung der eingehenden Anfragen zu gewährleisten. Die Verarbeitung erfolgt unter Nutzung von Servern in der EU.

Zendesk verfügt über Zertifizierungen auf Grundlage des Privacy-Shields sowie nach ISO 27001. Nähere Informationen dazu können Sie unter Zendesk EU-Datenschutz einsehen.

Für die Zahlungsabwicklung setzen wir sorgfältig ausgesuchte, vertrauenswürdige und PSD-II zertifizierte Zahlungsdienstleister ein. Die für die Verarbeitung erforderlichen Daten – wie z. B. Kreditkartennummer, CVV, Gültigkeit, IBAN oder Zahlbetrag – (**Zahlungsdaten**) werden hierbei direkt durch den Zahlungsdienstleister verarbeitet. Eine Speicherung der eingegebenen Kreditkarteninformationen bei Wetterheld und WAKAM erfolgt nicht. Wetterheld speichert lediglich einen anonymisierten Zahlungstoken für Kreditkartenzahlungen. Die Verarbeitung stützt sich auf Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Erfüllung von Verträgen); im Übrigen bedient sich Wetterheld der Zahlungsdienstleister auf Grundlage des berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, um die Sicherheit der Zahlungsabwicklung zu gewährleisten. Die Verarbeitung kann unter Nutzung von Servern außerhalb der Europäischen Union, insbesondere in den USA, erfolgen.

DATENÜBERMITTLUNG AN RÜCKVERSICHERER

Im Interesse unserer Versicherungsnehmer werden wir stets auf einen Ausgleich der von uns übernommenen Risiken achten. Deshalb geben wir in vielen Fällen einen Teil der Risiken an Rückversicherer im In- und Ausland ab. Diese Rückversicherer benötigen ebenfalls entsprechende versicherungstechnische Angaben von uns, wie Versicherungsnummer, Beitrag, Art des Versicherungsschutzes und des Risikos und Risikozuschlags sowie im Einzelfall auch Ihre Personalien.

Soweit Rückversicherer bei der Risiko- und Schadenbeurteilung mitwirken, werden ihnen auch die dafür erforderlichen Unterlagen zur Verfügung gestellt. In einigen Fällen bedienen sich die Rückversicherer weiterer Rückversicherer, denen sie ebenfalls entsprechende Daten übergeben.

DATENÜBERMITTLUNG AN ANDERE VERSICHERER

Nach dem Versicherungsvertragsgesetz haben Sie uns bei Antragstellung jede Vertragsänderung und im Schadenfall alle für die Einschätzung des Wagnisses und die Schadenabwicklung wichtigen Umstände anzugeben. Hierzu gehören z. B. frühere Versicherungsfälle oder Mitteilungen über gleichartige andere Versicherungen (beantragte, bestehende, abgelehnte oder gekündigte). Um Versicherungsmissbrauch zu verhindern, eventuelle Widersprüche in den Angaben des Versicherten aufzuklären oder um Lücken bei

den Feststellungen zum entstandenen Schaden zu schließen, kann es erforderlich sein, andere Versicherer um Auskunft zu bitten oder entsprechende Auskünfte auf Anfragen zu erteilen.

Auch sonst bedarf es in bestimmten Fällen (Doppelversicherungen, gesetzlicher Forderungsübergang sowie bei Teilungsabkommen) eines Austausches von personenbezogenen Daten unter den Versicherern. Dabei werden Daten des Betroffenen weitergegeben, wie Name und Anschrift, Art des Versicherungsschutzes und des Risikos oder Angaben zum Schaden, wie Schadenhöhe und Schadentag.

KOMMUNIKATION

Es besteht grundsätzlich Einverständnis, dass die Kommunikation auch über die bekannt gegebenen E-Mail-Adressen in Textform erfolgt, soweit nicht für einzelne Vorgänge die Schriftform vorgeschrieben oder vereinbart ist. Anhänge sind in den üblichen Formaten (z. B. Word, PDF, JPEG, Text) beizufügen. Eine Veränderung der mitgeteilten E-Mail- oder Webadressen wird unverzüglich bekannt gegeben, ebenso werden Störungen der Kommunikation jeweils mitgeteilt.

DATENÜBERMITTLUNG AN SACHVERSTÄNDIGE (SCHÄTZER)

Im Rahmen der Schadenermittlung ist es notwendig, versicherungstechnische Daten, Angaben über Art und Umfang des Versicherungsschutzes sowie Ihre Angaben zum Schaden an die mit der Schadenermittlung beauftragten Personen (Schätzer) zu übermitteln, damit diese die Schadenhöhe ermitteln können.

ZENTRALE HINWEISSYSTEME

Bei Prüfung eines Antrags oder eines Schadens kann es notwendig sein, zur Risikobeurteilung, zur weiteren Aufklärung des Sachverhalts oder zur Verhinderung von Versicherungsmissbrauch Anfragen an den zuständigen Fachverband bzw. an andere Versicherer zu richten oder auch entsprechende Anfragen anderer Versicherer zu beantworten. Dazu bestehen zentrale Hinweissysteme, die mit dem jeweiligen System verfolgt werden dürfen, also nur soweit bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind.

DATENVERARBEITUNG INNER- UND AUSSERHALB DER UNTERNEHMENSGRUPPE

Einzelne Versicherungsbranchen (z. B. Lebens-, Kranken-, Sachversicherung) werden durch rechtlich selbständige Unternehmen betrieben. Um den Kunden einen umfassenden Versicherungsschutz anbieten zu können, arbeiten die Unternehmen häufig in Unternehmensgruppen zusammen. Zur Kostenersparnis werden dabei einzelne Bereiche zentralisiert, wie das Inkasso oder die Datenverarbeitung. So wird z. B. Ihre Adresse nur einmal gespeichert, auch wenn Sie Verträge mit verschiedenen Unternehmen der Gruppe abschließen; und auch Ihre Versicherungsnummer, die Art der Verträge, ggf. Ihr Geburtsdatum, Ihre Kontonummer und Bankleitzahl, d. h., Ihre allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten werden in einer zentralen Datensammlung geführt.

Dabei sind sog. Partnerdaten (z. B. Name, Adresse, Kundennummer, Kontonummer, Bankleitzahl, bestehende Verträge) von allen Unternehmen der Gruppe abfragbar. Auf diese Weise kann eingehende Post immer richtig zugeordnet und bei telefonischen Anfragen sofort der zuständige Partner genannt werden. Auch Geldeingänge können so in Zweifelsfällen ohne Rückfragen korrekt verbucht werden. Die übrigen allgemeinen Antrags-, Vertrags- und Leistungsdaten sind dagegen nur von den Versicherungsunternehmen der Gruppe abfragbar.

Besonders sensible Daten – wie z. B. Gesundheits- oder Bonitätsdaten – bleiben dagegen unter ausschließlicher Verfügung der jeweiligen Unternehmen.

WEITERE AUSKÜNFTEN UND ERLÄUTERUNGEN ÜBER IHRE RECHTE

Sie haben als Betroffener das Recht, Auskunft über die Verarbeitung durch uns zu verlangen. Wir erläutern Ihnen im Rahmen der Auskunftserteilung die Datenverarbeitung bzw. stellen eine Übersicht der verarbeiteten Daten zur Verfügung. Falls bei uns gespeicherte Daten falsch oder nicht mehr aktuell sein sollten, haben Sie das Recht, diese Daten berichtigen zu lassen. Sie können außerdem die Löschung der Daten verlangen. Sollte die Löschung aufgrund anderer Rechtsvorschriften ausnahmsweise nicht möglich sein, werden die Daten gesperrt, sodass sie nur noch für diesen gesetzlichen Zweck verfügbar sind. Sie können die Verarbeitung Ihrer Daten außerdem einschränken lassen, z. B. wenn Sie der Auffassung sind, dass die von uns gespeicherten Daten nicht korrekt sind. Ihnen steht auch das Recht auf Datenübertragbarkeit zu, d. h., dass wir Ihnen auf Wunsch eine digitale Kopie der von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten zukommen lassen.

Um Ihre hier beschriebenen Rechte geltend zu machen, können Sie sich jederzeit an die oben genannten Kontaktdaten wenden.

Sie haben auch das Recht, sich bei der für uns zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.