

Datenschutzhinweise Schaden

Datenschutzhinweise gemäß EU-Datenschutz-Grundverordnung für „Natürliche Personen“ als Dritte und für Vertretungsberechtigte/Bevollmächtigte

1. Allgemeines

Hiermit informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Mannheimer Versicherung AG und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.mannheimer.de/datenschutz.

2. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung/Kontakt zum Datenschutzbeauftragten

Mannheimer Versicherung AG | Augustaanlage 66 | 68165 Mannheim | Telefon: 06 21 4 57 80 00 | E-Mail: service@mannheimer.de

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – unter der o.g. Anschrift oder per E-Mail unter datenschutz@mannheimer.de

3. Zweck und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze. Darüber hinaus hat sich unser Unternehmen auf die „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ verpflichtet, die die oben genannten Gesetze für die Versicherungswirtschaft präzisieren. Diese können Sie im Internet unter www.mannheimer.de/datenschutz abrufen.

Verlangen Sie zum Beispiel Schadensersatz oder sind Sie Zeuge eines Schadenereignisses, benötigen wir Ihre Angaben z. B. um

- mit Ihnen kommunizieren zu können,
- zu prüfen, ob ein Versicherungsfall eingetreten ist,
- zu bewerten, wie hoch der eingetretene Schaden ist,
- Leistungen erbringen zu können.

Die Bearbeitung des Schadens/Leistungsfalls ist ohne die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht möglich.

Darüber hinaus benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken, z. B. für die Entwicklung neuer Tarife oder zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Die Daten aller bei der Mannheimer Versicherung AG gemeldeten Schäden und Leistungsfälle nutzen wir für eine Betrachtung von Kundenbeziehungen, beispielsweise zur Beratung hinsichtlich einer Vertragsanpassung, -ergänzung oder für umfassende Auskunftserteilungen.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (z. B. aufgrund gesetzlicher Versicherungspflicht, aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten oder unserer Beratungspflicht). Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen i. V. m. Art. 6 Abs. 1 lit. c) DS-GVO. Rechtsgrundlage für die Verarbeitungen personenbezogener Daten ist darüber hinaus Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO und dient der Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten aus einem Vertrag unserer Vertragspartei. Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich in erster Linie nach dem konkreten Vertragsverhältnis und nach dem in diesem Zusammenhang stehenden Schaden/Leistungsfall.

Soweit erforderlich, ist die Verarbeitung personenbezogener Daten auch rechtmäßig, um lebenswichtige Interessen der betroffenen Person oder einer anderen natürlichen Person zu schützen. Gemeint sind Fälle, die das Leben oder die Gesundheit betreffen und die Weitergabe von personenbezogenen Daten erforderlich ist. Die Verarbeitung personenbezogener Daten stützt sich in diesem Fall auf Art. 6 Abs. 1 lit. d) DS-GVO. Soweit für den Schaden/Leistungsfall die Verarbeitung von besonderen Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Ihre Gesundheitsdaten bei einem Verkehrsunfall) erforderlich ist, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 lit. a) i. V. m. Art. 7 DS-GVO ein, wenn hierfür keine gesetzliche Grundlage besteht. Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 lit. j) DS-GVO i. V. m. § 27 BDSG.

Ihre Daten verarbeiten wir auch, um berechnete Interessen von uns oder von Dritten zu wahren (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO).

Dies kann insbesondere erforderlich sein:

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebes,
- zur Aktualisierung von Adressdaten,
- für Markt- und Meinungsumfragen,
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere nutzen wir Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmisbrauch hindeuten können.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen oben nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie darüber zuvor informieren, soweit Sie nicht bereits über diese Informationen verfügen (Art. 13 Abs. 4 DS-GVO) oder eine Information gesetzlich nicht erforderlich ist (Art. 13 Abs. 4 und 14 Abs. 5 DS-GVO).

4. Kategorien und Einzelne Stellen von Empfängern der personenbezogenen Daten

4.1 Spezialisierte Unternehmen der Unternehmensgruppe

Spezialisierte Unternehmen oder Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit ein Schaden/Leistungsfall bei einem Unternehmen unserer Gruppe bearbeitet wird, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, zur Leistungsbearbeitung, für In- und Exkasso oder zur gemeinsamen Postbearbeitung zentral oder dezentral durch ein oder mehrere Unternehmen der Gruppe verarbeitet werden. Eine Auflistung der Unternehmen unserer Gruppe, die an einer zentralen Datenverarbeitung teilnehmen, erhalten Sie unter www.mannheimer.de/datenschutz.

4.2 Externe Dienstleister

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister. Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, erhalten Sie wie die Liste der Unternehmen unserer Gruppe, die untereinander auch als Auftragnehmer und Kooperationspartner tätig werden, unter www.mannheimer.de/datenschutz.

4.3 Weitere Empfänger

Darüber hinaus können wir Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger übermitteln, wie etwa an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden, Straßenverkehrsämter, Kraftfahrtbundesamt oder Strafverfolgungsbehörden) oder aufgrund der vorliegenden Sach- und Rechtslage an z. B. Sozialversicherungsträger oder andere Versicherer.

4.4 Vermittler

Wird unser Versicherungsnehmer von einem Vermittler betreut, kann der Vermittler Ihre Schaden-/Leistungsfalldaten zu Regulierungszwecken im Auftrag verarbeiten. Auch übermitteln unser Unternehmen die Schaden/Leistungsfalldaten an Vermittler, soweit diese die Informationen zur Betreuung und Beratung in Versicherungs- und Finanzangelegenheiten sowie zur Schaden-/Leistungsabwicklung benötigen.

4.5 Rückversicherer

Von uns übernommene Risiken versichern wir bei spezialisierten Versicherungsunternehmen (Rückversicherer). Dafür kann es erforderlich sein, Ihre Schaden-/Leistungsfalldaten an die Rückversicherer zu übermitteln, damit diese sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen können.

4.6 Datenaustausch mit dem Hinweis- und Informationssystem (HIS)

Wir übermitteln im Rahmen der Schadenbearbeitung durch eine HIS-Anfrage Objektdaten (Fahrzeugidentifikationsdaten oder Adresse des Gebäudes) sowie Angaben zu Ihrer Person (Name, Vorname, Geburtsdatum, Anschrift, frühere Anschriften) an die informa HIS GmbH (informa HIS GmbH, Kreuzberger Ring 68, 65205 Wiesbaden, www.informa-his.de). Die informa HIS GmbH überprüft anhand dieser Daten, ob zu Ihrer Person und/oder zu Ihrem Objekt im „Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft“ (HIS) Informationen gespeichert sind, die auf ein erhöhtes Risiko oder Unregelmäßigkeiten in einem Versicherungsfall hindeuten können. Solche Informationen können nur aufgrund einer früheren Meldung eines Versicherungsunternehmens an das HIS vorliegen (HIS-Einmeldung), über die Sie ggf. von dem einmeldenden Versicherungsunternehmen gesondert informiert worden sind. Daten, die aufgrund einer HIS-Einmeldung im HIS gespeichert sind, werden von der informa HIS GmbH an uns, das anfragende Versicherungsunternehmen, übermittelt.

4.7 Bonitätsauskunft zur Wahrung berechtigter Interessen

Soweit es zur Wahrung unserer berechtigten Interessen notwendig ist, fragen wir bei Bonitätsdienstleistern Informationen zur Beurteilung Ihres allgemeinen Zahlungsverhaltens ab.

5. Automatisierte Einzelfallentscheidungen

Auf Basis des gemeldeten Schaden/Leistungsfalls und der zur Erstattung vorgelegten Rechnungen entscheiden wir unter Umständen vollautomatisiert über die Höhe der zu zahlenden Erstattung.

Die vollautomatisierten Entscheidungen beruhen auf von uns vorher festgelegten Regeln und Gewichtung der Informationen. Die Regeln richten sich unter anderem nach unseren Leistungsgrundsätzen, gesetzlichen und vertraglichen Regelungen sowie den vereinbarten Tarifen. Des Weiteren kommen versicherungsmathematische Kriterien und Kalkulationen je nach Entscheidung zur Anwendung.

Aufgrund Ihrer Angaben zum Versicherungsfall und der zum Vertrag gespeicherten Daten (z. B. zum Versicherungsumfang, Selbstbehaltsvereinbarungen, Prämienzahlung) sowie ggf. von Dritten hierzu erhaltenen Informationen entscheiden wir unter Umständen vollautomatisiert über unsere Leistungspflicht sowie die Höhe der Leistungspflicht. Die vollautomatisierten Entscheidungen beruhen auf den zuvor beschriebenen Regeln.

Soweit wir eine vollautomatisierte Einzelfallentscheidung in den zuvor beschriebenen Fällen ohne menschliche Einflussnahme abschließend durchgeführt haben, werden Sie mit unserer Mitteilung der Entscheidung darauf hingewiesen. Sie haben das Recht, zum Beispiel über unsere Service-Hotline, weitere Informationen sowie eine Erklärung zu dieser Entscheidung zu erhalten und sie durch einen Mitarbeiter überprüfen zu lassen. Dieses Recht besteht nicht, wenn Ihrem Begehren vollumfänglich stattgegeben wurde. Vollautomatisierte Einzelfallentscheidungen, die ein Mitarbeiter für seine abschließende Entscheidung nur zu einem untergeordneten Teil berücksichtigt hat, sind ebenfalls nicht betroffen.

6. Datenübermittlung in ein Drittland

Zur Prüfung und Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtung im Versicherungsfall kann es erforderlich sein, Ihre personenbezogenen Daten an Dienstleister weiterzugeben. Bei einem Versicherungsfall außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) kann es zu diesem Zweck erforderlich sein, dass wir oder unsere Dienstleister in Ihrem Interesse Ihre Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geben müssen. Gleiches gilt, wenn der Wohnort eines Schadenbeteiligten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums liegt. Wir und unsere Dienstleister übermitteln Ihre Daten planmäßig nur, wenn diesem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften oder EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind, oder die Übermittlung auf einer Einwilligung von Ihnen beruht.

7. Dauer der Speicherung Ihrer Daten

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Dabei kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei oder bis zu dreißig Jahren). Zudem speichern wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit wir dazu gesetzlich verpflichtet sind. Entsprechende Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahren.

8. Betroffenenrechte

Sie können unter der o.g. Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen. Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können Sie dieser Verarbeitung widersprechen, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die gegen die Datenverarbeitung sprechen.

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den oben genannten Datenschutzbeauftragten oder an die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit
Postfach 102932
70025 Stuttgart

Telefon: 07 11. 61 5541-0
Telefax: 07 11. 61 5541-15
poststelle@fdi.bwl.de

9. Verpflichtung der betroffenen Person, personenbezogenen Daten bereitzustellen; mögliche Folgen der Nichtbereitstellung

Die Bereitstellung personenbezogener Daten ist zum Teil gesetzlich vorgeschrieben (z. B. Pflichtversicherungsgesetz) oder ergibt sich im Schaden-/Leistungsfall aus dem Umstand, dass wir die Prüfung, von Schadenersatzansprüchen, die Abwehr unbegründeter und Entschädigung begründeter Ansprüche für unseren Versicherungsnehmer übernommen haben. Es kann bei einem Schaden/Leistungsfall daher erforderlich sein, dass eine betroffene Person uns personenbezogene Daten zur Verfügung stellt, die in der Folge durch uns verarbeitet werden müssen. Die betroffene Person ist beispielsweise verpflichtet uns personenbezogene Daten bereitzustellen, wenn unser Unternehmen ihren Schaden/Leistungsfall bearbeitet. Eine Nichtbereitstellung der personenbezogenen Daten hätte zur Folge, dass der Schaden/Leistungsfall nicht bearbeitet werden könnte. Vor einer Bereitstellung personenbezogener Daten durch den Betroffenen kann sich der Betroffene an unseren oben genannten Datenschutzbeauftragten wenden. Unser Datenschutzbeauftragter klärt den Betroffenen einzelfallbezogen darüber auf, ob die Bereitstellung der personenbezogenen Daten gesetzlich oder vertraglich vorgeschrieben oder für den Schaden/Leistungsfall erforderlich ist, ob eine Verpflichtung besteht, die personenbezogenen Daten bereitzustellen, und welche Folgen die Nichtbereitstellung der personenbezogenen Daten hätte.

10. Aktualisierung der Datenschutzhinweise

Diese Datenschutzhinweise können aufgrund von Änderungen, z. B. der gesetzlichen Bestimmungen, zu einem späteren Zeitpunkt angepasst werden. Eine jeweils aktuelle Fassung dieser Hinweise sowie der Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, erhalten Sie unter www.mannheimer.de/datenschutz.

Anhang: Unternehmen des Continentale Versicherungsverbundes auf Gegenseitigkeit, die untereinander auch als Auftragnehmer und Kooperationspartner tätig werden und eine zentrale Datenverarbeitung vornehmen sowie Dienstleister und Auftragnehmer der Mannheimer Versicherung AG

Die folgende Liste nennt die Unternehmen des Continentale Versicherungsverbundes auf Gegenseitigkeit, die untereinander auch als Auftragnehmer und Kooperationspartner tätig werden und eine zentrale Datenverarbeitung vornehmen sowie mögliche Dienstleister und Auftragnehmer der Mannheimer Versicherung AG.

Für jede Datenverarbeitung, Datenerhebung und Datenübermittlung wird im Einzelfall geprüft, ob und wenn ja, welcher Dienstleister/Auftragnehmer beauftragt wird. Keinesfalls erfolgt eine automatische Datenübermittlung an jeden der in der Liste genannten Dienstleister.

Die Liste wird laufend aktualisiert und Sie erhalten diese unter www.mannheimer.de/datenschutz.

Anhang

Unternehmen des Continentale Versicherungsverbundes auf Gegenseitigkeit, die untereinander auch als Auftragnehmer und Kooperationspartner tätig werden und eine zentrale Datenverarbeitung vornehmen

Unternehmen des Continentale Versicherungsverbundes auf Gegenseitigkeit	Übertragene Aufgaben, Funktionen
Continentale Krankenversicherung a.G.	Rechenzentrum, Rechnungswesen, Inkasso, Exkasso, Forderungseinzug, Recht, Kommunikation, Beschwerdebearbeitung, Qualitätsmanagement, Statistiken, Medizinischer Beratungsdienst, Revision, Betriebsorganisation, Empfang/Telefonservice, Postservice inklusive Scannen und Zuordnung von Eingangspost, Antrags-, Vertrags- und Schaden-/Leistungsbearbeitung, Aktenentsorgung, Druck- und Versanddienstleistungen, zentrale Datenverarbeitung
Continentale Sachversicherung AG	Antrags-, Vertrags- und Schaden-/Leistungsbearbeitung, Interner Service (Empfang, Telefonservice, Postservice inklusive Scannen und Zuordnen von Eingangspost), zentrale Datenverarbeitung
Continentale Lebensversicherung AG	Antrags-, Vertrags- und Schaden-/Leistungsbearbeitung, Interner Service (Empfang, Telefonservice, Postservice inklusive Scannen und Zuordnen von Eingangspost), Darlehensverwaltung, zentrale Datenverarbeitung
EUROPA Versicherung AG	Antrags-, Vertrags- und Schaden-/Leistungsbearbeitung, Interner Service (Empfang, Telefonservice, Postservice inklusive Scannen und Zuordnen von Eingangspost), zentrale Datenverarbeitung
EUROPA Lebensversicherung AG	Antrags-, Vertrags- und Schaden-/Leistungsbearbeitung, Interner Service (Empfang, Telefonservice, Postservice inklusive Scannen und Zuordnen von Eingangspost), zentrale Datenverarbeitung
Mannheimer Versicherung AG	Antrags-, Vertrags- und Schaden-/Leistungsbearbeitung, Interner Service (Empfang, Telefonservice, Postservice inklusive Scannen und Zuordnen von Eingangspost), zentrale Datenverarbeitung

Stand: Mai 2018

Anhang

Einzelne Stellen als Auftragnehmer und Kooperationspartner	Übertragene Aufgaben, Funktionen	Gesundheitsdaten
Actineo GmbH	Medizinische Regulierungsunterstützung	Ja
GDV Dienstleistungs-GmbH	Notruf und Zentralruf der Autoversicherer, Führung der Schadenklassen-datei, Verfahren zur elektronischen Versicherungsbestätigung und zur Versichererwechselbescheinigung	Nein
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)	Datenübermittlung zwischen Versicherer und Dienstleister	Nein
informa HIS GmbH	Hinweis- und Informationssystem (HIS)	Nein
Seghorn Inkasso GmbH	Realisierung titulierter Forderungen	Nein

Kategorien von Auftragnehmern und Kooperationspartnern	Übertragene Aufgaben, Funktionen	Gesundheitsdaten
Adressermittler	Adressprüfung	Nein
Auskunfteien	Wirtschaftsauskünfte	Nein
Assisteure	Telefonservice, Durchführung und Vermittlung von Assistance-Leistungen	Ja, teilweise
Autovermieter	Fahrzeugvermietung	Nein
Cloud-Dienstleister	Hosten von Servern/Web-Diensten	Nein
Akten- und Datenvernichter	Vernichtung von vertraulichen Unterlagen auf Papier und elektronischen Datenträgern	Nein
Gutachter, Sachverständige und Ärzte	Belegprüfung; Erstellung von Gutachten; Gebäudewertermittlung, Beratungsdienstleistungen, Belegprüfung, Schadenfeststellung, Schadenbehebung	Ja, teilweise
Handwerker	Schadenfeststellung, Schadenbehebung, Sanierung	Nein
Inkassounternehmen, Rechtsanwaltskanzleien	Forderungseinzug, Prozessführung	Ja, teilweise
IT-Dienstleister	Wartungs- und Servicearbeiten	Ja, teilweise
IT-Druckdienstleister	Druck- und Versanddienstleistungen	Nein
Kfz-Dienstleister	Schadenfeststellung, Schadenbehebung, Restwertermittlung, Fahrzeugvermietung	Nein
Kreditinstitute	Einzug der Versicherungsprämien, Leistungs- und Schadenauszahlungen	Nein
Marktforschungsunternehmen	Marktforschung	Nein
Regulierer und Ermittler	Schadenbearbeitung	Ja, teilweise
Regulierungsbüros im Ausland	Schadenbearbeitung	Ja, teilweise
Rehabilitationsdienste	Hilfs- und Pflegeleistungen	Ja
Rückversicherer	Risikoprüfung, Schaden-/Leistungsprüfung, Ausfall-/Rückversicherung	Ja
Übersetzer	Übersetzung	Ja, teilweise
Vermittler	Angebotserstellung, Antrags- und Risikoprüfung, Postservice inklusive Scannen und Zuordnung von Eingangspost; Bestandsverwaltung, Schaden-/Leistungsbearbeitung	Ja, teilweise

Stand: Mai 2018