

# Datenschutz-Information

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

Version: November 2023

Der Schutz Ihrer Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Gerne informieren wir Sie 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).

Ihre Betroffenenrechte (z. B. Auskunftsrecht, Löschung) machen Sie unter [datenschutz@at.zurich.com](mailto:datenschutz@at.zurich.com) geltend.

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

## Für die Datenverarbeitung verantwortlich

Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft  
Leopold-Ungar-Platz 2  
1190 Wien  
+43 (0)8000 80 80 80  
[service@at.zurich.com](mailto:service@at.zurich.com)

## 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. Dazu zählen insbesondere die Bearbeitung eines Antrags, die Beurteilung des zu versichernden Risikos, die Erfüllung der Beratungspflichten sowie die Prüfung einer Leistungspflicht. 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 sowie zur Vertragserfüllung ist die Verarbeitung Ihrer Daten unerlässlich. Wir benötigen Ihre Daten, insbesondere um zu prüfen, ob und zu welchen Konditionen Ihr Versicherungsverhältnis zustande kommt bzw. eine Vertragsänderung durchgeführt werden kann, für die Zusendung der Polizze und um im Leistungsfall Ihren Versicherungsanspruch bestimmen zu können und diesen auch abzuwickeln sowie zur Administration des Kfz-Zulassungsgeschäfts. 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.

Der Abschluss und die Erfüllung des jeweiligen Versicherungsvertrages sind nur möglich, wenn wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten können. Geben Sie uns die notwendigen Daten nicht, kann kein Versicherungsvertrag abgeschlossen werden.

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

Wir haben verschiedene gesetzliche Verpflichtungen, z. B. aufsichtsrechtliche Vorgaben, Beratungspflichten, sowie steuer- oder unternehmensrechtliche Vorgaben.

Als Versicherungsunternehmen unterliegen wir der Aufsicht der Finanzmarktaufsichtsbehörde, auf deren Anfrage hin wir Daten unserer Versicherungsnehmer offenlegen müssen. Auch rechtliche Vorschriften können erfordern, dass wir Ihre Daten verarbeiten, z. B. zur Einhaltung von Aufbewahrungsfristen gemäß der Bundesabgabenordnung, zum Nachweis der Erfüllung von Beratungspflichten gemäß den Regelungen des Versicherungsaufsichtsgesetzes 2016 (VAG 2016), aufgrund von Geldwäsche- und Terrorismusbekämpfungsvorschriften oder zur Erteilung von Auskünften an Behörden oder Gerichte. Gemäß § 11a des Versicherungsvertragsgesetzes (VersVG) dürfen wir in Zusammenhang mit Versicherungsverhältnissen Daten über den Gesundheitszustand des Versicherungsnehmers oder eines Geschädigten verarbeiten. Dies kann der Fall sein, wenn wir beurteilen müssen, ob und zu welchen Bedingungen ein Versicherungsvertrag abgeschlossen oder geändert werden kann, zur Verwaltung bestehender Versicherungsverträge oder zur Beurteilung und Erfüllung von Ansprüchen aus einem Versicherungsvertrag.

## 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 können wir Ihre Daten bei berechtigtem Interesse verarbeiten. Dies erfolgt immer im Rahmen der vorgeschriebenen Interessensabwägung.

Insbesondere verarbeiten wir personenbezogene Daten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO für die folgenden Zwecke: Risikobeurteilung und Risikoausgleich, regelmäßige Evaluierung der individuellen Risikosituation des Kunden, um beispielsweise Deckungslücken aufzuzeigen bzw. zu schließen (vgl. aufsichtsrechtliche Beratungspflicht iSd §§ 132, 135a Abs. 3 VAG 2016), Einholung von Bonitätsauskünften (insbesondere bei langfristigen Investitionen), Verbesserung unserer Prozesse, Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch (ZIS, Bonus-Malus), Verfolgung von Rechtsansprüchen und Verteidigung bei Rechtsstreitigkeiten, Zufriedenheitsumfragen zur Verbesserung unserer Servicequalität als Maßnahme im Sinne der aufsichtsrechtlichen Wahrung der Interessen des Kunden und sonstiger Anspruchsteller (vgl. §§ 267, 308 VAG 2016 und § 74 VersVG), Profiling im Rahmen des Direktmarketings für eine zielgerichtete relevante Ansprache, Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs sowie Gewährleistung der Datensicherheit gemäß Art. 32 DSGVO.

### **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 Lebens- oder Unfall-Versicherung, ist es notwendig, auch besondere Kategorien Ihrer Daten zu verarbeiten. Dies erfolgt basierend auf Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO iVm § 11a Abs. 1 VersVG zu den festgelegten Zwecken. Zu diesen Zwecken gehört die Beurteilung, ob und zu welchen Bedingungen ein Vertrag abgeschlossen oder geändert wird, die Verwaltung bestehender Versicherungsverträge oder die 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 bzw. Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO erteilen**

Auf Basis gesondert von Ihnen erteilter Zustimmungserklärungen verarbeiten wir Ihre Daten, um Ihnen weitergehende Informationen über Produkte, vertragsergänzende Services, Umfragen zur Marktforschung, Gewinnspiele und Benefizveranstaltungen telefonisch, per E-Mail, SMS oder Apps zu unterbreiten. Weitere Einwilligungen werden bei Bedarf gesondert eingeholt.

Ihre Zustimmung können Sie jederzeit mit der Folge widerrufen, dass wir Ihre Daten ab Erhalt des Zustimmungswiderrufs nicht mehr für die in der Zustimmung ausgewiesenen Zwecke verarbeiten. Die davor erfolgte Datenverarbeitung ist vom Widerruf nicht erfasst.

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

Die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten sowie gegebenenfalls von Dritten, die Sie namhaft machen, ist zur Prüfung Ihres Versicherungsrisikos, zur Begründung unseres Versicherungsverhältnisses und zur Erfüllung Ihrer Leistungsansprüche erforderlich. Sollten Sie uns diese Daten nicht oder nicht im benötigten Umfang bereitstellen, so können wir das von Ihnen gewünschte Versicherungsverhältnis unter Umständen nicht begründen oder Ihren Leistungsfall nicht erfüllen. Bitte beachten Sie, dass dies nicht als vertragliche Nichterfüllung unsererseits gelten würde.

### **Empfänger Ihrer Daten**

Ihre Daten werden nur weitergegeben, wenn

- dazu ein vertragliches oder gesetzliches Erfordernis besteht,
- dies zur Wahrung unseres überwiegenden berechtigten Interesses erforderlich ist oder
- Ihre Einwilligung dazu vorliegt.

Ihre Daten werden nur im erforderlichen Umfang weitergegeben. Ihre Daten erhalten z. B. Ihr Versicherungsmakler oder Versicherungsagent auf Basis und im Rahmen Ihrer erteilten Vollmacht.

Aufgrund der hohen Komplexität des Versicherungsgeschäftes sowie der rechtlichen Rahmenbedingungen beauftragen wir mitunter Dienstleister mit der Verarbeitung Ihrer Daten. Auch kann es im Rahmen von Geschäftsfallbearbeitungen erforderlich sein, dass wir Ihre Daten innerhalb unserer Versicherungsgruppe verarbeiten. In allen Fällen der Inanspruchnahme von Dienstleistern werden entsprechende Auftragsverarbeiter-Vereinbarungen gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen.

Es kann vorkommen, dass wir Ihre Daten an Empfänger in Drittländer übermitteln. Dies tun wir aber nur, wenn die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt hat oder andere geeignete Datenschutzgarantien vorhanden sind und somit die Anforderungen der DSGVO erfüllt sind (z. B. Vereinbarung der EU-Standarddatenschutzklauseln).

Eine detaillierte Übersicht möglicher Datenempfänger finden Sie im Dokument „Liste der Empfänger und Empfängerkategorien“ unter <https://www.zurich.at/datenschutz>.

### **Datensicherheit**

Der Schutz Ihrer Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung von bzw. unbefugten Zugang zu Daten, welche übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden, ist durch technische und organisatorische Maßnahmen gewährleistet.

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

Jeglicher Datenverkehr innerhalb unseres Unternehmens erfolgt verschlüsselt. Auch verfügen wir über Verschlüsselungsoptionen im externen Datenverkehr, sofern Sie als Empfänger unserer Kommunikation die technischen Voraussetzungen zur Entschlüsselung unterstützen.

Unsere unternehmensinternen Rechenzentren erfüllen sämtliche ISO-27001-Sicherheitsstandards. Unser Sicherheitsverständnis überbinden wir auch den von uns in Anspruch genommenen Dienstleistern.

### **Herkunft der Daten, die wir verarbeiten**

Wir verarbeiten Ihre Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von Ihnen direkt erhalten haben, etwa bei Vertragsabschluss, einer Schadenmeldung, einem Beratungsgespräch, einer Anfrage usw.

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 (VVO) 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 – Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Grundbuch, Firmenbuch, Zentrales Melderegister, Vereinsregister, wirtschaftliches Eigentümerregister, Insolvenzdatei, ECG-Liste) zulässigerweise gewinnen oder die uns von sonstigen Dritten (Kreditauskunfteien) oder aus vom VVO zentral betriebenen Systemen der Versicherungswirtschaft berechtigt übermittelt werden.

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

### **Aufbewahrungsdauer Ihrer Daten**

Wir bewahren Ihre Daten nur so lange und in dem Umfang auf, wie dies von einem der nachstehenden Zwecke gedeckt ist, und löschen die Daten umgehend nach Wegfall des Zwecks.

Wir verarbeiten Ihre Daten zur Erstellung eines Versicherungsantrages, um beurteilen zu können, ob und zu welchen Bedingungen ein Versicherungsvertrag geschlossen werden kann. Diese Daten bewahren wir zum Nachweis der geschuldeten Informations- und Beratungspflichten (§§ 130 bis 133 sowie § 135a bis 135c VAG 2016) für fünf Jahre auf.

Sobald ein Versicherungsvertrag zustande kommt, bewahren wir Ihre Daten jedenfalls für die Dauer unserer Versicherungsbeziehung mit Ihnen auf. Neben den gesetzlichen nachvertraglichen Aufbewahrungspflichten von sieben Jahren (§ 212 UGB oder § 132 BAO), bewahren wir Ihre Daten so lange auf, wie die Geltendmachung von Rechtsansprüchen aus unserem Versicherungsverhältnis mit Ihnen möglich ist. Nach § 12 VersVG beträgt die Verjährungsfrist für Ansprüche aus Versicherungsverträgen bis zu zehn Jahre.

Wir bewahren daher Ihre Daten aus beendeten Versicherungsverträgen oder abgeschlossenen Leistungsfällen für jedenfalls zehn Jahre auf.

In bestimmten Fällen können Ansprüche gegen uns 30 Jahre lang geltend gemacht werden, weswegen es zur Beurteilung vertraglicher oder nachvertraglicher Ansprüche notwendig sein kann, Ihre dafür erforderlichen Daten für diesen Zeitraum aufzubewahren.

Wenn eine unbegrenzte Nachhaftung vereinbart wurde, heben wir die Daten für eine unbegrenzte Dauer auf, um eine Beurteilung vertraglicher oder nachvertraglicher Ansprüche zu gewährleisten.

### **Automatisierte Einzelfallentscheidungen**

Im Zuge der Vertragsbegründung für ausgewählte Produkte und der damit verbundenen Prüfung Ihrer Angaben zum Risiko können in Einzelfällen IT-Systeme über mögliche Risikoausschlüsse oder auch das generelle Zustandekommen eines Vertrages selbstständig entscheiden. Diese vollautomatisierten Entscheidungen basieren auf unternehmensintern festgelegten Regeln zur Gewichtung und Bewertung der vorliegenden Informationen beruhend auf versicherungsmathematischen Verfahren. Durch geeignete Maßnahmen stellen wir Ihr Recht auf Eingreifen einer Person, Darlegung des eigenen Standpunktes und auf Anfechtung einer derartigen Entscheidung sicher.

### **Ihre Rechte**

Sie haben das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob wir 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, können Sie deren Berichtigung oder Vervollständigung verlangen. Sie können auch die Löschung unrechtmäßig verarbeiteter Daten verlangen. Bitte beachten Sie, 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, 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 lit. f DSGVO) 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 entgegenstehen.

Bei all Ihren Anliegen ersuchen wir Sie, sich an die ausgewiesenen Kontaktdaten zu wenden. Wir bitten 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 (Barichgasse 40–42, 1030 Wien) offen.

#### **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 getrennt nach Unternehmen unter: <https://www.zurich.at/datenschutz>.

#### **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.