

Informationen zur Verwendung Ihrer Daten

Der Gesetzgeber verpflichtet uns, Sie umfassend und über alle Eventualitäten im Zusammenhang mit dem Datenschutz zu informieren. Mit diesen Hinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die VHV Allgemeine Versicherung AG und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

VHV Allgemeine Versicherung AG
VHV-Platz 1
30177 Hannover
Telefon: +49 (0)511 / 907 - 0
E-Mail-Adresse: service@vhv.de

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den vorgenannten Kontaktdaten oder unter datschutzbeauftragter@vhv.de

2. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Im Rahmen der Schadenbearbeitung haben wir Ihre personenbezogenen Daten direkt von Ihnen oder von einem Schadenbeteiligten erhalten. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten und ggf. die Ihrer Beauftragten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze. Diese Angaben zum Schaden werden bei uns verarbeitet.

Dies ist z. B. erforderlich, um prüfen zu können, ob ein Versicherungsfall eingetreten und wie hoch der Schaden ist. 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.vhv.de unter der Rubrik Datenschutz abrufen.

Die Bearbeitung des Schadenfalls ist ohne die Verarbeitung Ihrer Daten nicht möglich. Darüber hinaus benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten ggf. zur Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken, z. B. für die Entwicklung neuer Tarife oder zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Alle bei einer VHV Gesellschaft verarbeiteten Daten nutzen wir für eine umfassende Auskunftserteilung.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung Ihrer Daten ist Art. 6 Abs. 1 b) und c) DSGVO. Soweit dafür besondere Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Gesundheitsdaten zur Bearbeitung eines Personenschadens) erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) i. V. m. Art. 7 DSGVO ein oder verarbeiten diese Daten auf der Grundlage von Art. 9 Abs. 2 f) DSGVO.

Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DSGVO i. V. m. § 27 BDSG.

Die genannten Zwecke und Rechtsgrundlagen erstrecken sich auch auf Testverfahren zur Entwicklung, Implementierung und Kontrolle der hierzu eingesetzten automatisierten Datenverarbeitungsverfahren.

Ihre Daten verarbeiten wir auch, wenn es nach Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO erforderlich ist, um unsere berechtigten Interessen oder die von Dritten zu wahren. Dies kann insbesondere erforderlich sein:

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs einschließlich Tests,
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere von Datenanalysen und Recherchen (auch in öffentlich zugänglichen Quellen)
- zur Erkennung von Unstimmigkeiten, die auf Versicherungsmissbrauch hindeuten können,
- zur Risikosteuerung innerhalb des Unternehmens des VHV Konzerns insgesamt und
- zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Prozessen, Dienstleistungen und Produkten.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z. B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten.

Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen i. V. m. Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für andere, oben nicht genannte Zwecke verarbeiten wollen, werden wir Sie darüber zuvor informieren.

3. Nutzung Ihrer E-Mail-Adresse

Wenn Sie uns im Rahmen der Schadenbearbeitung Ihre E-Mail-Adresse zur Kenntnis bringen, speichern wir diese und nutzen sie ggf. für die weitere Kommunikation zu dem betreffenden Schaden, sofern Sie dieser Nutzung nicht widersprechen.

4. Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Rückversicherer:

Von uns übernommene Risiken versichern wir bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherer).

Dafür kann es erforderlich sein, Ihre Schadendaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild von dem Risiko oder dem Versicherungsfall machen kann. Darüber hinaus ist es möglich, dass der Rückversicherer unser Unternehmen aufgrund seiner besonderen Sachkunde bei der Risiko- oder Leistungsprüfung sowie bei der Bewertung von Verfahrensabläufen unterstützt.

Wir übermitteln Ihre Daten an den Rückversicherer nur, soweit dies für die Erfüllung unseres Versicherungsvertrags erforderlich ist bzw. im zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlichen Umfang.

Vermittler:

Soweit Sie hinsichtlich Ihrer Versicherungsverträge von einem Vermittler betreut werden, verarbeitet Ihr Vermittler die zum Abschluss und zur Durchführung des Vertrages benötigten Antrags-, Vertrags- und Schadendaten.

Auch übermittelt unser Unternehmen diese Daten an die Sie betreuenden Vermittler, soweit diese die Informationen zu Ihrer Betreuung und Beratung in ihren Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangelegenheiten benötigen.

Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit wir Ihre Daten in Verbindung mit einem Schadenfall verarbeiten, können diese etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für den telefonischen Schadenservice, zur Schadenbearbeitung, für In- und Exkasso oder zur gemeinsamen Postbearbeitung zentral durch ein Unternehmen der Gruppe verarbeitet werden.

In unserer Dienstleisterliste finden Sie die Unternehmen, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen.

Externe Dienstleister:

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Auftragnehmer und Dienstleister.

Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister nebst, sofern erforderlich, die Fundstelle ihrer Datenschutzhinweise im Internet, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, sowie der Unternehmen unserer Gruppe, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen, finden Sie in der Übersicht im Anhang sowie auf unserer Internetseite unter www.vhv.de unter der Rubrik Datenschutz.

Weitere Empfänger:

Darüber hinaus können wir Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger übermitteln, z. B. an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten. Hierzu zählen u. a. die Zentralstelle für Finanztransaktionsuntersuchungen im Rahmen der Geldwäscheprävention und die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Im Falle von Sanktionslistentreffern erfolgen Meldungen an die Bundesbank.

5. Dauer der Datenspeicherung

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, solange wir dazu gesetzlich verpflichtet sind.

Dies ergibt sich regelmäßig durch rechtliche Nachweis- und Aufbewahrungspflichten, die unter anderem im Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz geregelt sind. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahre.

6. Betroffenenrechte

Sie können unter der unter 1. genannten 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.

Beschwerderecht

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den unter 1. genannten Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden.

Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist: Die Landesbeauftragte für den Datenschutz in Niedersachsen, Prinzenstr. 5, 30159 Hannover.

7. Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft

Die Versicherungswirtschaft nutzt das Hinweis- und Informationssystem (HIS) der informa HIS GmbH, Krenzberger Ring 68, 65205 Wiesbaden zur Unterstützung der Risikobeurteilung im Antragsfall, zur Sachverhaltsaufklärung bei der Leistungsprüfung sowie bei der Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch.

Dafür ist ein Austausch bestimmter personenbezogener Daten mit dem HIS erforderlich. Der Betrieb des HIS beruht auf den berechtigten Interessen der Versicherungswirtschaft gem. Art 6 Abs.1 f DSGVO, die wir gerne erläutern:

Einmeldung:

An das HIS melden wir – ebenso wie andere Versicherungsunternehmen – erhöhte Risiken sowie Auffälligkeiten, die auf Versicherungsmissbrauch hindeuten und daher einer näheren Prüfung bedürfen.

Die Meldung ist bei Antragstellung oder im Schadenfall möglich und kann eine Person oder eine Sache, z. B. ein Kfz, betreffen.

Eine Meldung zur Person ist möglich, wenn ungewöhnlich oft Schäden gemeldet werden oder z. B. das Schadenbild mit der Schadensschilderung nicht in Einklang zu bringen ist. Die Versicherer müssen im Schadenfall wissen, ob ein Fahrzeug schwerwiegende oder unreparierte Vorschäden hatte oder schon einmal als gestohlen gemeldet wurde. Aus diesem Grunde melden wir Fahrzeuge an das HIS, wenn diese einen Totalschaden haben, gestohlen worden sind sowie im Falle von Abrechnungen ohne Reparaturnachweis.

Immobilien melden wir an das HIS, wenn wir eine ungewöhnlich hohe Schadenhäufigkeit feststellen.

Sollten wir Sie, Ihre Immobilie oder Ihr Fahrzeug an das HIS melden, werden Sie in jedem Fall über die Einmeldung benachrichtigt.

Anfragen:

Bei der Regulierung eines Schadens richten wir Anfragen zur Person oder Sache (z. B. Kfz) an das HIS und speichern die Ergebnisse.

Im Schadensfall kann es nach einem Hinweis durch das HIS erforderlich sein, genauere Angaben zum Sachverhalt von den Versicherern, die Daten an das HIS gemeldet haben, zu erfragen.

Auch diese Ergebnisse speichern wir, soweit sie für die Prüfung des Versicherungsfalls relevant sind.

Es kann auch dazu kommen, dass wir Anfragen anderer Versicherer (als Folge einer HIS-Auskunft) in einem späteren Leistungsfall beantworten und daher Auskunft über Ihren Schadenfall geben müssen.

Diese Formen der HIS-Nutzung basieren sowohl auf dem berechtigten Interesse des Versicherers als auch auf dem Erlaubnistatbestand der Vertragsdurchführung (Art. 6 Abs.1 b) und f) DSGVO).

Eine detaillierte Beschreibung des HIS finden Sie im Internet unter www.informa-irfp.de.

In begründeten Fällen können Sie der HIS-Einmeldung und Abfrage widersprechen.

Einen Widerspruch richten Sie bitte an die unter 1. genannte Adresse.

8. Datenübermittlung in ein Drittland

Sollten wir personenbezogene Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessener Datenschutzgarantien (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften oder EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind.

Detaillierte Information dazu sowie über das Datenschutzniveau bei unseren Dienstleistern in Drittländern finden Sie ggf. in unserer Dienstleisterliste.

Sie können die Informationen auch unter den unter 1. genannten Kontaktinformationen anfordern.

Konzerngesellschaften innerhalb der VHV-Gruppe, die an der gemeinsamen Stammdatenverwaltung teilnehmen:

VHV Vereinigte Hannoversche Versicherung a. G.
 VHV Holding AG
 VHV Allgemeine Versicherung AG
 Hannoversche Lebensversicherung AG
 VHV solutions GmbH
 VHV Dienstleistungen GmbH

Hannoversche Direktvertriebs-GmbH
 Hannoversche-Consult GmbH
 Pensionskasse der VHV Versicherungen
 VVH Versicherungsvermittlung Hannover GmbH
 WAVE Management AG

Stellen, bei denen die Datenverarbeitung Hauptgegenstand des Auftrags ist:

Auftraggeber	Stellen/Dienstleister	Aufgaben
Alle Konzerngesellschaften	VHV solutions GmbH	Angebotsbearbeitung/Vertragsverwaltung, Schadenmanagement und Leistungsbearbeitung, IT-Dienstleistungen
	VHV Holding AG	Vertrieb, Controlling, Revision
	VHV Vereinigte Hannoversche Versicherung a.G.	Inkasso/ Mahnwesen, Compliance, Konzernrecht, Personal
	Hannoversche-Consult GmbH	Pensionsgutachten
	Rhenus Document Services GmbH	Posteingangs- und Datenerfassung, Archivierungsleistungen, Indizieren von Dokumenten
	Rhenus Mailroom Services GmbH	Bearbeitung von Brieffrückläufern
	Rhenus Archiv Services GmbH	Einlagerung und Anlieferung von archivierten Akten
	Deutsche Post E-Post Solutions GmbH	Scannen und Druck von Dokumenten
VHV solutions GmbH	Bechtle GmbH IT Systemhaus Hannover	Unterstützung im Bereich Service-Desk und Client-Support
	Canon Deutschland Business Services GmbH	Druck von Dokumenten
VHV Allgemeine Versicherung AG, VHV Vereinigte Hannoversche Versicherung a.G.	Roland Assistance GmbH	Telefonischer Kundenservice
VHV Allgemeine Versicherung AG, Hannoversche Lebensversicherung AG	T.D.M. Telefon-Direkt- Marketing GmbH	In- und Outboundtelefonie
	ReIntra GmbH	Unterstützung bei der Leistungsbearbeitung und Risikoprüfung
VHV Allgemeine Versicherung AG	Actineo GmbH	Unterstützung bei der Leistungsbearbeitung
	Allyscya Assistance GmbH	Telefonischer Kundenservice
	audatex Deutschland GmbH	Rechnungsprüfung bei Glasschäden, Überprüfung Abschlepprechnungen
	ControlExpert GmbH	Rechnungsprüfung, Unterstützung bei der Schadenbearbeitung
	Eucon GmbH	Fachdatenextraktion, Rechnungsprüfung bei Glasschäden
	Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e. V., Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO)	Unterstützung bei der Kfz-Schadenanalyse
VHV Allgemeine Versicherung AG	Deutsche Bank AG Auskunftei	Bankauskünfte dt. Geldinstitute

Stellen, bei denen die Datenverarbeitung Hauptgegenstand des Auftrags ist:

Auftraggeber	Stellen/Dienstleister	Aufgaben
VHV Allgemeine Versicherung AG	Bisnode Deutschland GmbH https://www.bisnode.de/suche/?q=dsgvo	Bonitätsauskünfte
	CRIF Bürgel GmbH https://www.crifbuergel.de/de/datenschutz	Bonitätsauskünfte
	Creditreform Hannover-Celle Bissel KG www.creditreform-hannover.de/eu-dsgvo	Bonitätsauskünfte
	Infoscore Consumer Data GmbH https://finance.arvato.com/icdinfoblatt	Bonitätsauskünfte
	Prof. Schumann Analyse GmbH	Jahresabschlüsse aus dem E-Bundesanzeiger
	AON Benfield Deutschland GmbH	Beratung und Platzierung von Rückversicherungsgeschäft
	Willis Re GmbH & Co. KG	Beratung und Platzierung von Rückversicherungsgeschäft
	König & Reeker GmbH	Beratung und Platzierung von Rückversicherungsgeschäft

Kategorien von Stellen, bei denen die Datenverarbeitung nicht der Hauptgegenstand des Auftrages ist oder die nur gelegentlich tätig werden:

Auftraggeber	Stellen/ Dienstleister	Aufgaben
Alle Konzerngesellschaften	Gutachter, Sachverständige (Ärzte, Psychologen, Psychiater)	Erstellung von Gutachten, Beratungsleistungen zu Rehabilitationsmaßnahmen/ Behandlungsmöglichkeiten, Unterstützung bei der Leistungsbearbeitung und Risikoprüfung
	IT-Dienstleister	IT-Dienstleistungen
	Adressermittler	Adressprüfung
	Call-Center	Telefondienstleistungen (Inboundtelefonie)
	Rechtsanwälte	Juristische Beratung
	Übersetzungsbüros	Übersetzungen
	Inkassounternehmen	Realisierung von Forderungen
	Marktforschungsunternehmen	Marktforschung
	Marketingagenturen	Marketingaktionen
	Aktenlager	Aktenlagerung, -archivierung
	Entsorgungsunternehmen	Vernichtung von Akten
	Lettershops/Druckereien	Postsendungen/ Newsletter
	Banken	Finanzdienstleistungen
VHV Allgemeine Versicherung AG, Hannoversche Lebensversicherung AG	Rückversicherer GenRe de.genre.com/Datenschutz/HinweiseArt14DSGVO/ Swiss Re http://www.swissre.com/privacy_policy.html E+S Rück https://www.es-rueck.de/datenschutz-es Deutsche Rück Schweiz SCOR Deutschland www.scor.com CCR Re Münchner Rück Partner Re Zurich Assurances Mutuelles de France Liberty Syndicates Köln ITAS Mutua Helvetia Gruppe	Rückversicherungsgeschäft