

Datenschutz-Informationsblatt

Mit diesen Hinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Gothaer und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte. Bitte beachten Sie, dass die vorliegenden Datenschutzhinweise ergänzend zu weiteren Datenschutzhinweisen gelten, die z. B. im Rahmen der Antragstellung ausgegeben werden.

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortlich im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) für die nachfolgend beschriebene Datenverarbeitung ist jeweils das Unternehmen, mit dem Sie in Kontakt stehen oder mit dem Sie einen Vertrag schließen oder bereits geschlossen haben. Für die jeweiligen Sparten und Produktgruppen sowie Services der Gothaer sind dies:

Gothaer Versicherungsbank VVaG
Arnoldiplatz 1, 50969 Köln
E-Mail: info@gothaer.de

Gothaer Allgemeine Versicherung AG
Gothaer Allee 1, 50969 Köln
E-Mail: info@gothaer.de

Gothaer Pensionskasse AG
Arnoldiplatz 1, 50969 Köln
E-Mail: info@gothaer.de

Gothaer Krankenversicherung AG
Arnoldiplatz 1, 50969 Köln
E-Mail: info@gothaer.de

Gothaer Lebensversicherung AG
Arnoldiplatz 1, 50969 Köln
E-Mail: info@gothaer.de

Das in Ihrem Fall jeweils tätige Unternehmen ist für die Datenverarbeitung grundsätzlich allein verantwortlich und gibt Ihre Daten grundsätzlich nur in den in diesen Datenschutzhinweisen genannten Situationen an andere Unternehmen des Gothaer-Konzerns weiter. Wenn nachfolgend von „wir“ oder „Gothaer“ die Rede ist, ist jeweils das in Ihrem Fall tätige Unternehmen gemeint.

Das Datenschutzteam der Gothaer erreichen Sie per E-Mail unter: datenschutz@gothaer.de. Sie können sich zudem postalisch auch direkt an den **Datenschutzbeauftragten** der Gothaer richten, indem Sie an die o. g. Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – schreiben.

Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der 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.gothaer.de/datenschutz abrufen.

Antragstellung und Durchführung des Vertrages – Im Rahmen der Antragstellung verarbeiten wir Informationen zu Ihrer Person oder ggf. weiteren mitversicherten Personen und dem von Ihnen gewünschten Versicherungsumfang sowie ggf. weitere damit zusammenhängende Angaben. Wir benötigen diese Angaben für den Abschluss des Vertrages und zur Einschätzung des von uns zu übernehmenden Risikos. Kommt der Versicherungsvertrag zustande, verarbeiten wir diese Daten anschließend zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z. B. zur allgemeinen Kunden- und Vertragsverwaltung, um mit Ihnen in Kontakt zu treten oder zur Rechnungsstellung und zur Verwaltung Ihres Beitragskontos. Am Ende einer Vertragsbeziehung werden die Daten zu Ihrer Person auch zur Abwicklung der Beendigung verwendet. **Der Abschluss bzw. die Durchführung des Versicherungsvertrages ist ohne die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht möglich.** Die Daten aller mit einer der genannten Gothaer-Unternehmen bestehenden Verträge nutzen wir für eine Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung, beispielsweise zur Bedarfsermittlung und Beratung hinsichtlich einer Vertragsanpassung, -ergänzung oder für umfassende Auskunftserteilungen. Angaben zu einem Schaden benötigen wir etwa, um prüfen zu können, ob ein Versicherungsfall eingetreten ist, wie hoch der Schaden ist und um die Schadensabwicklung vornehmen oder Regressforderungen und ggf. vertragliche Anpassungen prüfen zu können. Von uns übernommene Risiken versichern wir im Anschluss bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherer). Dafür kann es erforderlich sein, Ihre Vertrags- und ggf. auch Schadensdaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann. Soweit Sie von einem Versicherungsvermittler betreut werden, verarbeitet Ihr Vermittler die zum Abschluss und zur Durchführung des Vertrages benötigten Antrags-, Vertrags- und Schadensdaten. In diesem Zusammenhang erhalten wir diese Daten von Ihrem Vermittler zur Anpassung Ihrer Verträge und wir stellen dem Sie betreuenden Vermittler Daten zur Verfügung, soweit dies zu Ihrer Betreuung und Beratung in Ihren Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangelegenheiten erforderlich ist. Um Ihre bei der Antragstellung (z. B. zur Mitnahme eines Schadensfreiheitsrabattes in der Kfz-Haftpflichtversicherung) oder bei Eintritt eines Versicherungsfalles gemachten Angaben überprüfen und bei Bedarf ergänzen zu können, kann ein Austausch von personenbezogenen Daten mit einem anderen Versicherer erforderlich sein.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke ist Art. 6 Abs. 1 b) DS-GVO. Soweit für diese Verarbeitungen besondere Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Ihre Gesundheitsdaten bei Abschluss eines Lebens-, Kranken- oder Unfallversicherungsvertrages) erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) i. V. m. Art. 7 DS-GVO ein.

Darüber hinaus benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken, z. B. für die Entwicklung neuer Tarife oder zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Soweit hierzu Ihre personenbezogene Daten verarbeitet werden, werden diese soweit möglich zunächst anonymisiert, d. h. sie werden so verändert, dass diese Daten nicht mehr Ihrer Person zugeordnet werden können. Alle Versicherungs-

unternehmen müssen an die Versicherungsaufsicht versicherungsspezifischen Statistiken liefern, die daraus wiederum verschiedene Gesamtstatistiken erstellt. Wir nutzen versicherungsspezifischen Statistiken auch zur Planung und Umsetzung strategischer Maßnahmen. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO beruhend auf unserem Interesse an einer sachgerechten Steuerung unserer internen Geschäftsprozesse sowie der Entwicklung bedarfsgerechter Tarife. Soweit wir versicherungsspezifischen Statistiken an die Versicherungsaufsicht weitergeben müssen ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 c) DS-GVO i.V.m. den versicherungsrechtlichen Vorgaben.

Erstellen wir Statistiken auf Grundlage von besonderen Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Gesundheitsdaten), erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DS-GVO i. V. m. § 27 BDSG.

IT-Sicherheit und IT-Betrieb – Wir verarbeiten Ihre Daten auch zum Zweck der Gewährleistung der IT-Sicherheit und des störungsfreien IT-Betriebs. Wir erfassen z. B. Zugriffe auf unsere Datenbankstrukturen, analysieren diese im Hinblick auf Auffälligkeiten und untersuchen Dateien um ggf. Maßnahmen zur Abwehr von IT-Sicherheitsrisiken und zum Schutz vor Schadsoftware ergreifen zu können. Wir überwachen die datenverarbeitenden Systeme zudem, um deren Verfügbarkeit sicherstellen zu können und dokumentieren Fehler der Systeme, um diese analysieren und korrigieren zu können. Soweit es bei diesen Maßnahmen auch zu einer Verarbeitung Ihrer Daten kommt, beruht diese Verarbeitung auf unseren berechtigten Interessen an einem störungsfreien und sicheren Betrieb unserer Systeme gem. Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO.

Kommunikations- und Kollaborationssoftware – Um einen ortsungebundenen Austausch via Chat und Audio- und Videokonferenzen zu gewährleisten, setzen wir Kommunikations- und Kollaborationssoftware, wie z. B. Microsoft Teams ein. Im Zuge dessen verarbeiten wir Kontaktinformationen, insbesondere Vor- und Nachname, ggf. Titel, (geschäftliche) Telefonnummer, (geschäftliche) E-Mail-Adresse, Angaben zur geschäftlichen bzw. beruflichen Tätigkeit, Audio- und/oder Videodaten von Teilnehmern der Audio- bzw. Video-Konferenzen, technische Daten sowie sonstige im Zusammenhang mit der Kommunikation oder Zusammenarbeit stehende Angaben, sofern sie für die Bereitstellung der in Anspruch genommenen Dienste und Funktionen erforderlich sind. Audio- und Videodaten, die während einer Audio- bzw. Videokonferenz oder eines Screen-Sharings entstehen, werden für die Dauer der Konferenz verarbeitet und anschließend gelöscht. Eine weitergehende Aufbewahrung der Aufzeichnungen erfolgt nicht ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung. Textnachrichten (Chats) sowie Dateien die im Zuge des Einsatzes einer Kollaborationssoftware ausgetauscht werden, werden gelöscht oder anonymisiert, sobald ihre Kenntnis nicht mehr erforderlich ist. Rechtsgrundlage dieser Verarbeitungen ist Art. 6 Abs. 1 b) DS-GVO soweit sie der Beratung eines Interessenten oder Kunden dienen, sowie Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO, sofern sie den störungsfreien und sicheren Betrieb der Software betreffen.

Risikobeurteilung, Missbrauchsprävention und Aufklärung von Straftaten – Insbesondere im Zusammenhang mit Vertragsschlüssen, Risikobeurteilungen, Missbrauchsprävention und Aufklärung von Straftaten nutzen wir Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmissbrauch oder sonstige Straftaten hindeuten können. Wir nutzen hierbei auch das gemeinsame Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft (HIS) der informa HIS GmbH 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. Sofern die o. g. Unternehmen am Informationsaustausch mit dem HIS teilnehmen, ist dies in den jeweiligen Versicherungsunterlagen kenntlich gemacht. Im Falle eines begründeten Verdachts werden Angaben zum Sachverhalt und den beteiligten Personen auch zur Aufklärung von etwaigen Straftaten genutzt. Darüber hinaus unterstützen uns auch Rückversicherer aufgrund ihrer besonderen Sachkunde bei der Risiko- oder Leistungsprüfung sowie bei der Bewertung von Verfahrensabläufen. In diesem Zusammenhang übermitteln wir Ihre Daten an Rückversicherer jedoch stets nur soweit dies zur Wahrung unserer berechtigten Interessen an einer sachgerechten Risikoeinschätzung erforderlich ist. Sofern infolge der Risikobeurteilung Hinweise auf erhöhte Risiken deuten, werden wir Sie hierzu kontaktieren und ggf. vor der weiteren Bearbeitung des Vorgangs weitere Nachfragen erbitten. Sofern sodann besondere oder erhöhte Risiken festgestellt werden, können diese im Rahmen einer Angebots- oder Vertragsanpassung berücksichtigt werden. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO beruhend auf unserem Interesse an einer effizienten Missbrauchsprävention und Risikobewertung sowie der Eindämmung der Risiken und Schäden.

Werbung und Kundenzufriedenheit – Wir verwenden die Daten, die wir von Ihnen erhalten haben, um Sie z. B. postalisch oder – sofern Sie dem zugestimmt haben – auch telefonisch, per E-Mail oder Textnachrichten auf unsere Produkte und Leistungen sowie für andere Produkte der Unternehmen des Gothaer-Konzerns und deren Kooperationspartner hinzuweisen oder um Sie zu Ihrer Kundenzufriedenheit zu befragen. Wenn wir Ihre E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit einem Vertragsschluss erhalten haben, verwenden wir diese auch für werbliche E-Mails zu Produkten und Leistungsangeboten, die zu Ihrem Bedarf passen. Diese Mitteilungen können Sie jederzeit abbestellen oder Sie können der werblichen Ansprache insgesamt widersprechen. Hinweise hierzu finden Sie in jeder werblichen Mitteilung. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO beruhend auf unserem Interesse an einer Bewerbung unserer Produkte und Leistungen. Soweit Sie eine Einwilligung zum Erhalt von werblichen Mitteilungen abgegeben haben, ist diese gem. Art. 6 Abs. 1 a) DS-GVO Rechtsgrundlage für die werbliche Kontaktaufnahme.

Bonitätsauskünfte – Im Rahmen der Antragstellung bei der Lebensversicherung, der Kfz-Haftpflichtversicherung, der Krankenvollversicherung außerhalb des Basistarifs sowie im Fall von nicht gezahlten Versicherungsbeiträgen fragen wir bei einer Auskunft (z. B. SCHUFA Holding AG, infoscore Consumer Data GmbH) Informationen zur Beurteilung Ihres allgemeinen Zahlungsverhaltens ab. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dieser Daten ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO beruhend auf unserem Interesse an einer sachgerechten Einschätzung des Zahlungsausfallsrisikos. Sofern darüber hinaus in anderen Situationen Informationen von Auskunftfeien eingeholt werden sollen, wird hierfür gesondert ihre Einwilligung erbeten.

Einsatz digitaler Assistenzsysteme und Weiterentwicklung unserer Abläufe und Systeme – Im Rahmen unserer internen Abläufe, z. B. bei der Bearbeitung eingehender Kundennachrichten und sonstiger Mitteilungen, nutzen wir auch digitale Assistenzsysteme. Bei der Eingangsbearbeitung können wir so nachvollziehen, welche Arten von Dokumenten und Mitteilungen uns erreichen. Wir analysieren diese mit dem Ziel die weitere Bearbeitung zu beschleunigen, Angaben aus den Dokumenten in unsere digitalen Systeme zu überführen und die interne Zuteilung von Vorgängen effizient zu gestalten. Der Einsatz der digitalen Assistenzsysteme erfolgt, um die anfallenden

Tätigkeiten zu unterstützen und die Abläufe zu optimieren. Die Assistenzsysteme werden dabei auch angeleitet und weiter verbessert. Wir verarbeiten Ihre Daten aus dem Vertragsverhältnis einschließlich den bei der Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice verarbeiteten Daten dabei daher sowohl zu den Zwecken, über die wir Sie bei der Erhebung informiert haben als auch darüber hinaus für weitere, damit vereinbarte Zwecke im Rahmen der gesetzlichen Regelungen und unter konsequenter Einhaltung unserer auch sonst gewährleisteten Sicherheitsstandards. So werden z. B. Eingangs-Dokumente nicht nur verarbeitet, um den jeweiligen Vorgang zu bearbeiten, sondern zugleich, um unsere internen digitalen Assistenzsysteme weiter zu optimieren. Rechtsgrundlage für die Nutzung der Daten zur Weiterentwicklung unserer Abläufe und Systeme ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO beruhend auf unserem Interesse an deren stetiger Optimierung.

Gesetzliche Verpflichtungen – Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z. B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungs- und Mitteilungspflichten, geldwäscherechtlicher Identifikationspflichten oder unserer Beratungspflicht. Im Rahmen von Vertragsbeziehungen mit gewerblichen Kunden verarbeiten wir auch öffentlich verfügbare Informationen (z. B. aus dem Handelsregister), um unserer geldwäscherechtlichen Pflicht zur Identifikation der wirtschaftlich Berechtigten nachzukommen. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 c) DS-GVO i.V.m. den jeweiligen gesetzlichen Regelungen.

Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre Daten werden grundsätzlich nur dann an Dritte gegeben, soweit dies im Zusammenhang mit Ihrem Versicherungsvertrag oder einer Schadensregulierung erforderlich ist, ein berechtigtes Interesse an der Weitergabe besteht oder Ihre Einwilligung hierfür vorliegt. Darüber hinaus können Ihre Daten an Dritte übermittelt werden, soweit wir aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder vollstreckbarer behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen hierzu verpflichtet sind.

Rückversicherer – Eine Datenweitergabe erfolgt potentiell im Rahmen der Rückversicherung unserer Risiken oder zur Risikobewertung.

Vermittler – Eine Datenweitergabe erfolgt, sofern Ihr Vermittler Angaben zur sachgerechten Beratung und Betreuung in den Sie betreffenden Versicherungsangelegenheiten benötigt.

Frühere oder weitere Versicherer – Eine Weitergabe der Daten zu einem Vertrag erfolgt im Rahmen eines Antrags oder auch bei der Schadensabwicklung, um die Daten mit dem von Ihnen angegebenen vorherigen Versicherer oder weiteren Versicherern abzugleichen.

Hinweis- und Informationssystem der Versicherungswirtschaft (HIS) – In der gemeinsamen Hinweisdatenbank der Versicherungswirtschaft werden in bestimmten Konstellationen Angaben zu Versicherungsfällen, versicherten Personen und Gegenständen gespeichert, um besondere Schadensfolgen, Auffälligkeiten und erschwerte Risiken wie z. B. gefahrenträchtige Berufe identifizieren und im Rahmen der Risikobewertung berücksichtigen zu können.

Datenverarbeitung in Konzernunternehmen – Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unseres Konzerns nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für Unternehmen im Konzern zentral wahr. Soweit ein Versicherungsvertrag zwischen Ihnen und einem oder mehreren Unternehmen unseres Konzerns besteht, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für das gemeinsame Kundenservice-Center und den telefonischen Kundenservice, zur Vertrags- und Leistungsbearbeitung, für die zentrale Bearbeitung steuerlicher oder rechtlicher Sachverhalte, für das Forderungsmanagement, Auszahlungen von Versicherungsleistungen oder zur gemeinsamen Postbearbeitung zentral durch ein Unternehmen des Konzerns verarbeitet werden. In unserer Dienstleisterliste finden Sie die Unternehmen, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen. Die Dienstleisterliste finden Sie in der jeweils aktuellen Version auf unserer Internetseite unter www.gothaer.de/datenschutz.

Externe Dienstleister – Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister. Eine Auflistung der von uns eingesetzten Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, können Sie in der jeweils aktuellen Version auf unserer Internetseite unter www.gothaer.de/datenschutz einsehen.

Behördliche Empfänger – Zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten oder im Rahmen der Aufklärung von Straftaten können personenbezogene Daten auch an Behörden weitergegeben werden (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanz- oder Strafverfolgungsbehörden). Im Zusammenhang mit Abkommen zum internationalen Informationsaustausch der Finanzbehörden (z. B. CRS, FATCA-Abkommen) kann das Bundeszentralamt für Steuern von uns Daten anfordern.

Empfänger in Drittländern – 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 angemessene Datenschutzgarantien (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften oder EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind.

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 noch für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (z. B. 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.

Betroffenenrechte

Sie können unter den o. g. Adressen Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Falls gespeicherte Daten falsch oder nicht mehr aktuell sein sollten, haben Sie das Recht diese Daten berichtigen zu lassen. Sie können außerdem die Löschung Ihrer Daten verlangen. Sollte die Löschung aufgrund entgegenstehender gesetzlicher Pflichten nicht möglich sein (z. B. wegen der Aufbewahrungspflichten nach dem Geldwäschegesetz oder der Abgabenordnung), werden die Daten gesperrt, so dass sie nur noch für diesen gesetzlichen Zweck verfügbar sind. Sie können die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten außerdem einschränken lassen, wenn z. B. die Richtigkeit der Daten von Ihrer Seite angezweifelt wird. Ihnen steht weiterhin ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu.

Widerspruchsrecht

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.

Erteilte Einwilligungen können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Auf die Folgen eines Widerrufs wird im Rahmen der Einwilligungserklärungen stets hingewiesen. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich an die o. g. Kontaktdaten.

Profiling und automatisierte Einzelfallentscheidungen

Soweit wir automatisierte Abläufe, digitale Assistenzsysteme und künstliche Intelligenz einsetzen, erfolgt dies grundsätzlich zur Verbesserung unserer Angebote und internen Abläufe, zur Kundengewinnung und Kundenbindung, zur Betrugsbekämpfung und zur Optimierung unseres Marketings.

Dabei ist üblicherweise ein menschlicher Mitarbeiter in die Vorgänge und Entscheidungen involviert. In einigen Konstellationen erfolgen aber Abläufe zur schnellen und effizienten Abwicklung auch automatisiert. Dies betrifft insbesondere die Automatisierung des Gesundheitsfragebogens, die automatische Rechnungsprüfung sowie das automatisierte Inputmanagement für Anliegen-Priorisierung bzw. Routing.

Wir verarbeiten Ihre Angaben und Informationen zu Ihren Versicherungsverträgen, um bestimmte Aspekte unserer Kunden- und Vertragsbeziehungen zu analysieren und Wahrscheinlichkeiten im Hinblick auf bestimmte Konstellationen abzuschätzen (sog. Profiling). So können wir beispielsweise bei der Antrags-, Vertrags- sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung schnelle Entscheidungen auf der Grundlage Ihrer Angaben zu persönlichen Risikomeerkmalen treffen (sog. automatisierte Einzelfallentscheidung).

Die Berechnung der hierfür zugrunde gelegten Wahrscheinlichkeitswerte erfolgt nach mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren. Soweit Entscheidungsprozesse mithilfe künstlicher Intelligenz erfolgen, beruhen diese allein auf mathematisch-statistischen Auswertungen. Andere Modelle künstlicher Intelligenz sind derzeit nicht vorgesehen. Technische und organisatorische Maßnahmen sowie interne Prüfmechanismen stellen die Richtigkeit der Berechnungen sicher. Die automatisierten Entscheidungen basieren insbesondere auf den vertraglichen Bedingungswerken zu unseren Versicherungsprodukten und den daraus abgeleiteten Regeln und Grenzwerten.

Sollte aufgrund einer automatisierten Prüfung ein Antrag abgelehnt werden, werden wir Sie hierüber informieren. Soweit wir automatisierte Einzelfallentscheidungen durchführen, haben Sie das Recht auf Erwirkung des Eingreifens einer Person seitens des Verantwortlichen, auf Darlegung des eigenen Standpunkts und Anfechtung der Entscheidung. So können Sie das Ergebnis der automatisierten Entscheidung durch unsere Mitarbeiter nachprüfen lassen. Diese Rechte bestehen indes nicht, wenn Ihrem Begehren, also z. B. Ihrem Antrag, vollumfänglich stattgegeben wurde.

Beschwerderecht

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

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen
Postfach 20 04 44
40102 Düsseldorf