
Informationsblatt zur Datenverarbeitung gemäß Art 13 DSGVO für das Generali Kundenportal der Generali Versicherung AG (Stand: Juli 2020)

Als Versicherungsunternehmen sind wir uns des hohen Stellenwerts bewusst, den Ihre personenbezogenen Daten genießen. Daher werden personenbezogene Daten absolut vertraulich behandelt und sämtliche datenschutzrechtlichen Bestimmungen eingehalten.

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Generali Versicherung AG
Landskroningasse 1-3
A-1010 Wien
Firmenbuchnummer: FN 38641a
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien
T +43 1 534 01-0
F +43 1 532 09 49-11011
office.at@generali.com

Unseren Datenschutzbeauftragten können Sie per E-Mail unter datenschutz.at@generali.com oder per Post unter der Adresse Generali Versicherung AG, 1010 Wien, Landskroningasse 1-3, mit dem Adresszusatz „Datenschutzbeauftragter“ kontaktieren.

2. Personenbezogene Daten

Für die Nutzung des Generali Kundenportals ist es unerlässlich, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Wir benötigen diese Daten, um die im Generali Kundenportal angebotenen Services erbringen zu können. Unter „personenbezogenen Daten“ sind jegliche Informationen zu verstehen, die sich auf natürliche Personen entweder mittelbar oder unmittelbar beziehen.

3. Zweck und Rechtsgrundlagen der Datenverwendung

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht der von uns durchgeführten Datenverarbeitungen, im jeweiligen Kapitel finden Sie die Rechtsgrundlage, die Verarbeitungszwecke sowie die jeweiligen Datenkategorien.

3.1. Registrierung und Login

- Personenstammdaten (z.B. Name, Geschlecht, Geburtsdatum, Telefonnummer);
- Logindaten (z.B. Passwort).

Wir verarbeiten diese Daten als Verantwortliche zu Zwecken der Feststellung Ihrer Berechtigung zur Nutzung des Generali Kundenportals, zur Durchführung Ihres Logins sowie zur Bereitstellung des Generali Kundenportals.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen).

Informationsblatt zur Datenverarbeitung gemäß Art 13 DSGVO für das Generali Kundenportal der Generali Versicherung AG (Stand: Juli 2020)

3.2. Darstellung Ihrer Verträge, Schadens- und Leistungsmeldungen

- Daten zu Ihrer Bankverbindung sowie Finanzdaten (z.B. IBAN, Prämienbeträge, Versicherungssummen);
- Daten zu Ihren Verträgen (z.B. Polizzenummer, versicherte Risiken);
- Daten zu allfälligen Schadens- und Leistungsfällen, Schadens- und Leistungserledigungen und damit in Verbindung stehenden Korrespondenzen (z.B. bei Kfz-Unfällen Daten zu beteiligten Personen, bei Rechnungseinreichungen in der Krankenversicherung Daten zur Art der Behandlung, Datum/Zeitraum der Behandlung, Diagnose);
- Daten zu allfälligen Anfragen und Serviceleistungen und damit in Verbindung stehenden Korrespondenzen;
- je nach abgeschlossener Versicherung: auch Gesundheitsdaten.

Wir verarbeiten diese Daten als Verantwortliche zu Zwecken

- der Verwaltung und Darstellung Ihrer bestehenden Versicherungsverträge;
- der Durchführung von Schadens- und Leistungsmeldungen;
- der Kommunikation zwischen Ihnen und Mitarbeitern der Generali im Rahmen Ihres Vertragsverhältnisses;
- der Beurteilung und Erfüllung von Ansprüchen aus einem Versicherungsvertrag.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen). Soweit besondere Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Ihre Gesundheitsdaten) betroffen sind, verarbeiten wir diese auf Basis von Art 6 Abs 1 lit a iVm Art 9 Abs 2 lit a DSGVO (Ihrer zuvor eingeholten, ausdrücklichen Einwilligung).

3.3. Services im Zusammenhang mit Ihrem konkreten Versicherungsvertrag

- Personenstammdaten (z.B. Name, Geschlecht, Geburtsdatum, Telefonnummer).
- Daten zu Ihrer Bankverbindung sowie Finanzdaten (z.B. IBAN, Prämienbeträge, Versicherungssummen);
- Daten zu Ihren Verträgen (z.B. Polizzenummer, versicherte Risiken);
- Daten zu allfälligen Schadens- und Leistungsfällen, Schadens- und Leistungserledigungen und damit in Verbindung stehenden Korrespondenzen (z.B. bei Kfz-Unfällen Daten zu beteiligten Personen, bei Rechnungseinreichungen in der Krankenversicherung Daten zur Art der Behandlung, Datum/Zeitraum der Behandlung, Diagnose).

Wir verarbeiten diese Daten zu Zwecken der Zurverfügungstellung von Services im Kundenportal, die Sie abhängig von Ihrem Versicherungsvertrag im Rahmen der Vertragsbeziehung (z.B. IT-Assistance, Abfragen im Zusammenhang mit dem Service Rundumgesund) nutzen können. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen).

3.4. Services unabhängig von Ihrem Versicherungsvertrag

- Personenstammdaten (z.B. Name, Geschlecht, Geburtsdatum, Telefonnummer);
- Daten zu Ihrer Bankverbindung sowie Finanzdaten (z.B. IBAN, Prämienbeträge, Versicherungssummen);
- Daten zu Ihren Verträgen (z.B. Polizzenummer, versicherte Risiken).

Wir verarbeiten diese Daten zu Zwecken der Zurverfügungstellung von Services im Kundenportal, die alle Kunden der Generali über das Kundenportal nutzen können. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen).

3.5. Services „Onlineabschluss“ und „Online Prämienberechnung“

- Personenstammdaten (z.B. Name, Geschlecht, Geburtsdatum, Telefonnummer);
- Daten zu Ihrer Bankverbindung sowie Finanzdaten (z.B. IBAN, Prämienbeträge, Versicherungssummen).

Wir verarbeiten diese Daten zu Zwecken der Zurverfügungstellung der Services „Onlineabschluss“ und „Online Prämienberechnung“. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung oder Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen).

Informationsblatt zur Datenverarbeitung gemäß Art 13 DSGVO für das Generali Kundenportal der Generali Versicherung AG (Stand: Juli 2020)

3.6. Werbung, Qualitäts- und Zufriedenheitsumfragen

- Personenstammdaten (z.B. Name, Geschlecht, Geburtsdatum, Telefonnummer);
- Daten zu Ihren Verträgen (z.B. Polizzenummer, versicherte Risiken).

Wir verarbeiten diese Daten zu Zwecken der Werbung für Produkte der Generali sowie der Durchführung von Qualitäts- und Zufriedenheitsumfragen. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit a DSGVO (Ihrer zuvor eingeholten Einwilligung).

4. Verwendung von Cookies

Cookies sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Rechner gespeichert werden. Sitzungsbezogene "Session-Cookies" werden gelöscht, sobald Sie unsere Website wieder verlassen. Permanente Cookies verbleiben hingegen bis zur Löschung auf der Festplatte Ihres Computers oder Endgerätes gespeichert.

Wir verwenden im Rahmen des Generali Kundenportals technisch notwendige, funktionelle und Marketingcookies.

4.1. Technisch notwendige Cookies

Wir verwenden folgende technisch notwendigen Cookies:

- ein Session Cookie, welches der Kennzeichnung des Logins bzw. der Sitzung dient. Es verliert beim Schließen des Browsers seine Gültigkeit;
- das Cookie „KundenportalFlag“, welches der ordnungsgemäßen Darstellung der Kundenportaloberfläche dient. Es wird für eine Dauer von 12 Monaten gespeichert;
- die Cookies „acceptCookies“, „functionCookieEnable“, „technicalCookieEnable“, „marketingCookieEnable“, welche die von Ihnen gewählten Cookiepräferenzen enthält. Es wird für eine Dauer von 12 Monaten gespeichert;
- zudem verwenden wir ein Cookie des Anbieters Dynatrace Austria GmbH, 4020 Linz, Am Fünfundzwanziger Turm 20, welches der technischen Serverüberwachung (Monitoring, Betriebssicherheit, Ausfallsicherheit) dient. Es wird für eine Dauer von 12 Monaten gespeichert.

Es handelt sich hierbei um technisch notwendige Cookies im Sinne des § 96 Abs 3 TKG, die diesbezügliche Verarbeitung von personenbezogenen Daten erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit f DSGVO um unser berechtigtes Interesse daran, die technische Funktionsfähigkeit unseres Kundenportals sicherzustellen, zu wahren. Sie haben das Recht, gegen diese Verarbeitung jederzeit Widerspruch einzulegen.

4.2. Funktionelle Cookies

Wir verwenden folgende funktionelle Cookies:

- „agentID“, welches Informationen zu Ihrem Generali Kundenbetreuer sowie Kontaktdaten enthält um Ihnen diese auf einem Banner in Ihrem Browser darstellen zu können. Es wird für eine Dauer von 12 Monaten gespeichert;
- „RememberMe“, welches Ihre Logindaten enthält, sofern sie der Verwendung der Funktion "Benutzer merken" zugestimmt haben. Es wird für eine Dauer von 12 Monaten gespeichert.

Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit f DSGVO um unser berechtigtes Interesse daran, die ordnungsgemäße Bereitstellung der genannten Funktionen gewährleisten zu können, zu wahren. Sie haben das Recht, gegen diese Verarbeitung jederzeit Widerspruch einzulegen.

Informationsblatt zur Datenverarbeitung gemäß Art 13 DSGVO für das Generali Kundenportal der Generali Versicherung AG (Stand: Juli 2020)

4.3. Marketing Cookies

Wir verwenden folgende Marketing Cookies:

- Google Analytics, es handelt sich um ein Cookie der Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA. (Tracking des Userverhaltens). Durch dieses Cookie können wir feststellen, in welchem Umfang unsere Services von Ihnen genutzt werden und welche Seiten Sie im Kundenportal Sie besucht haben;
- Webtrekk, durch dieses Cookie können wir feststellen, in welchem Umfang unsere Services „Onlineabschluss“ und „Online Prämienberechnung“ von Ihnen genutzt werden und welche Seiten Sie im Kundenportal Sie besucht haben;
- Facebook, durch dieses mit diesem Cookie können wir die letzten Facebook-Posts Ihres Kundenbetreuers direkt in Ihrem Kundenportal anzeigen;
- Google Maps, durch dieses Cookie können wir Ihnen Karten von Google Maps direkt im Kundenportal anzeigen, zum Beispiel um Ihnen die Geschäftsstelle Ihres Kundenbetreuers zu zeigen.

Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich auf Basis von Art 6 Abs 1 lit a DSGVO (Ihrer zuvor eingeholten Einwilligung). Vor Ihrer Einwilligung werden die soeben genannten Cookies nicht gesetzt. Die Cookie werden im Falle einer Einwilligung für eine Dauer von 12 Monaten gespeichert. Sie haben jedoch jederzeit (und somit bereits davor) die Möglichkeit durch Aufrufen unseres Cookiebanners Ihre Cookiepräferenzen neu zu wählen.

5. Empfänger der Daten

Der Komplexität heutiger Datenverarbeitungsprozesse ist es geschuldet, dass wir uns mitunter Dienstleister bedienen und diese mit der Verarbeitung Ihrer Daten beauftragen. Auch kann es im Rahmen unserer Geschäftsfallbearbeitungen erforderlich sein, dass wir innerhalb unseres Versicherungsunternehmens oder innerhalb unseres Konzerns Ihre Daten transferieren oder gemeinschaftlich verarbeiten. In allen Fällen der Inanspruchnahme von Dienstleistern tragen wir stets dafür Sorge, dass das europäische Datenschutzniveau und die europäischen Daten-sicherheitsstandards gewahrt bleiben.

Wir bedienen uns insbesondere der Europ Assistance Gesellschaft m.b.H., Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien, FN 140778b, als Auftragsverarbeiterin, welche für uns tätig wird im Rahmen von Assistenzleistungen; Dienstleistungen in Zusammenhang mit der Schadensbegutachtung, –beurteilung und –bewertung; der Auskunftserteilung gegenüber Kunden; Entgegennahme von telefonischen Anfragen; der Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen zur Verhinderung der Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung sowie sanktionsrechtlichen Vorgaben.

6. Automatisierte Datenverarbeitungsprozesse

Wir verwenden im Rahmen unseres Kundenportals keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art 22 DSGVO.

7. Unsere Datensicherheit

7.1. Grundsätze der Datensicherheit

Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie entsprechend den schutzwürdigen Interessen der betroffenen Personen und jenen von uns. Unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der diesbezüglichen Implementierungskosten, des Risikos für die Rechte und Freiheiten betroffener Personen, sowie des Schutzbedarfs des Unternehmens, treffen wir geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (inklusive personeller Maßnahmen), um ein dem jeweiligen Risiko, sowie dessen Eintrittswahrscheinlichkeit, angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Zur Erreichung des Schutzniveaus werden Maßnahmen getroffen, welche insbesondere gewährleisten, dass

Informationsblatt zur Datenverarbeitung gemäß Art 13 DSGVO für das Generali Kundenportal der Generali Versicherung AG (Stand: Juli 2020)

- personenbezogene Daten nur von befugten Personen eingesehen und verarbeitet werden (Vertraulichkeit). Wir stellen dies insbesondere mit angemessenen technischen und organisatorischen Maßnahmen wie Verwaltung von Zutritts-, Zugangs- und Zugriffsberechtigungen, sowie unternehmensspezifischen Vertraulichkeitsvorschriften sicher. Dem jeweiligen Risiko entsprechend setzen wir auch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Verschlüsselungsverfahren für die sichere Übermittlung von personenbezogenen Daten ein.
- personenbezogene Daten im Zuge der Verarbeitung richtig, aktuell und unversehrt bleiben (Integrität). Sobald uns Änderungen von personenbezogenen Daten bekannt gegeben werden, stellen wir sicher, dass diese Daten dem jeweiligen Zweck entsprechend unverzüglich aktualisiert werden. Dies umfasst auch die unverzügliche Berichtigung oder auch Löschung von unrichtigen Daten.
- personenbezogene Daten den definierten Zwecken entsprechend verarbeitet und in der erforderlichen Geschwindigkeit zur Verfügung stehen (Verfügbarkeit und Belastbarkeit). Wir setzen diesbezüglich angemessene Maßnahmen zur Einhaltung der jeweiligen gesetzlichen sowie unternehmensinternen Vorgaben. Dies umfasst insbesondere auch die fristgerechte Erfüllung der Rechte betroffener Personen.
- die Verarbeitungsprozesse personenbezogener Daten vollständig und in einer angemessenen Weise dokumentiert und aktuell sind, dass sie in zumutbarer Zeit nachvollzogen werden können (Nachvollziehbarkeit und Transparenz).

Wir dokumentieren die diesbezüglich getroffenen Maßnahmen gemäß seiner internen Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben und überprüft diese regelmäßig auf Wirksamkeit.

7.2. Sichere E-Mail Kommunikation

Wir setzen zur Erfüllung der Datenschutzvorschriften betreffend Datensicherheit im Zuge der E-Mail Kommunikation auf Transportverschlüsselung (TLS-Version entsprechend dem Stand der Technik). Daten, die wir mit anderen Kommunikationspartnern per E-Mail austauschen, werden somit nach Stand der Technik verpflichtend verschlüsselt übertragen, dies inkludiert sensible Daten (z.B. Gesundheitsdaten). Sofern der E-Mailprovider des Kommunikationspartners ebenfalls TLS unterstützt, erfolgt jegliche Kommunikation per E-Mail, auch mit Kunden und anderen Dritten, verschlüsselt.

Sollte eine Transportverschlüsselung technisch nicht möglich sein, nutzen wir andere sichere Technologien (wie z.B. verschlüsselte Datenplattformen oder Portallösungen) um den erhöhten Anforderungen gerecht zu werden. Sollte in Ausnahmefällen keine elektronische Kommunikation möglich oder nicht erwünscht sein, nutzen wir den postalischen Kommunikationsweg.

8. Ihre Rechte

Sie können Auskunft zur Herkunft, zu den Kategorien, zur Speicherdauer, zu den Empfängern, zum Zweck der zu Ihrer Person und zu Ihrem Geschäftsfall von uns verarbeiteten Daten und zur Art dieser Verarbeitung verlangen. Falls wir Daten zu Ihrer Person verarbeiten, die unrichtig oder unvollständig sind, so können Sie deren Berichtigung oder Vervollständigung verlangen. Sie können auch die Löschung unrechtmäßig verarbeiteter Daten verlangen. Bitte beachten Sie aber, 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, so können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten bis zur endgültigen Klärung dieser Frage verlangen.

Auch wenn die Daten zu Ihrer Person richtig und vollständig sind und von uns rechtmäßig verarbeitet werden, können Sie der Verarbeitung dieser Daten in besonderen, von Ihnen begründeten Einzelfällen gemäß Art 21 DSGVO widersprechen. Sie können Ihren Widerspruch an betroffenenrechte.at@generali.com richten.

Sofern wir Ihre Daten auf Basis einer von Ihnen erteilten Einwilligung erhalten haben und verarbeiten, können Sie diese Einwilligung jederzeit mit der Folge widerrufen, dass wir Ihre Daten ab Erhalt des Einwilligungswiderrufs nicht mehr für die in der Einwilligung ausgewiesenen Zwecke verarbeiten. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Informationsblatt zur Datenverarbeitung gemäß Art 13 DSGVO für das Generali Kundenportal der Generali Versicherung AG (Stand: Juli 2020)

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 entgegen stehen.

Bei all Ihren Anliegen ersuchen wir Sie, uns unter oben ausgewiesenen Kontaktadressen zu kontaktieren.

Auch wenn wir uns bestmöglich um den Schutz und die Integrität Ihrer Daten bemühen, können Meinungsverschiedenheiten über die Art, wie wir Ihre Daten verwenden nicht ausgeschlossen werden. Sind Sie der Ansicht, dass wir Ihre Daten in nicht zulässiger Weise verwenden, so steht Ihnen das Recht auf Beschwerdeerhebung bei der Österreichischen Datenschutzbehörde offen.

9. Unsere Datenaufbewahrung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, soweit erforderlich, für die Dauer der gesamten Geschäftsbeziehung (von der Anmeldung, bis zum Widerruf oder der Löschung Ihres Kundenportalaccounts) sowie darüber hinaus gemäß den gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich u.a. aus dem Unternehmensgesetzbuch (UGB), der Bundesabgabenordnung (BAO) und dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GwG) ergeben:

- gemäß § 212 UGB und § 132 BAO sind wir verpflichtet, sämtliche Aufzeichnungen zumindest 7 Jahre aufzubewahren;
- zudem sind die gesetzlichen Verjährungsfristen, z.B. nach dem Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB), zu berücksichtigen.

10. Die Erforderlichkeit der Verarbeitung Ihrer Daten

Die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist zur Bereitstellung des Kundenportals erforderlich. Sollten Sie uns diese Daten nicht oder nicht im benötigten Umfang bereitstellen, so können wir Ihnen das Kundenportal unter Umständen nicht zur Verfügung stellen. Bitte beachten Sie, dass dies nicht als vertragliche Nichterfüllung unsererseits gelten würde.