



# Datenschutzhinweise zur Verarbeitung personenbezogener Daten in der Schadensabwicklung

Die korrekte Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist für unser Unternehmen sehr wichtig und ihr Schutz ist für uns selbstverständlich. Daher möchten wir Sie ausführlich darüber informieren, warum wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, zu welchem Zweck wir dies tun, welche Rechte Sie im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung haben, und Ihnen auch noch weitere Informationen geben, die für Sie im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten von Bedeutung sein könnten.

Wir versichern Ihnen, dass wir uns bei der AXA-Gruppe an strenge Regeln halten, die festlegen, welche Mitarbeiter Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten haben und welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden können. Lesen Sie bitte nachstehende Informationen, die wir für Sie im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten so zusammengestellt haben, dass dieses Dokument für Sie weitestgehend verständlich und nützlich ist.

## Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

1. Verantwortlicher für personenbezogene Daten
2. Datenschutzbeauftragter
3. Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten
4. Kategorien der erhobenen personenbezogenen Daten
5. Empfänger oder Empfängerkategorien personenbezogener Daten
6. Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland
7. Speicherfrist Ihrer personenbezogenen Daten
8. Rechte der betroffenen Person
9. Bereitstellung personenbezogener Daten aus gesetzlichen oder vertraglichen Gründen
10. Vorhandensein automatisierter Entscheidungsfindung
11. Quellen der personenbezogenen Daten

### 1. Verantwortlicher für personenbezogene Daten

Der Verantwortliche für personenbezogenen Daten ist die Einrichtung, die alleine oder zusammen mit anderen den Zweck und die Mittel der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten festlegt. In der Regel ist es jene Einrichtung, der Sie Ihre personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen.

In diesem Fall ist der Verantwortliche für Ihre personenbezogenen Daten die Gesellschaft INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., Mitglied der AXA-Gruppe, mit Sitz in Avenue Louise 166, 1050 Brüssel, Belgien (im Folgenden „AXA Assistance“). AXA Assistance ist Teil der weltweiten AXA-Gruppe. Unsere Website finden Sie unter [www.axa-assistance.at](http://www.axa-assistance.at).

Wir bieten eine breite Palette von Assistance-Produkten an: Autofahrer-Assistance, Home-Assistance, medizinische Assistance inklusive ärztliche Zweitmeinung oder LKW-Assistance.

### 2. Datenschutzbeauftragter

AXA Assistance hat ferner einen Datenschutzbeauftragten, der die ordnungsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten überwacht (sog. DPO).

Sie finden alle notwendigen Vorlagen für eventuelle Anfragen oder Anträge auf unserer Webseite [www.axa-assistance.at/Datenschutz](http://www.axa-assistance.at/Datenschutz).

Je nach Ihren Präferenzen und Möglichkeiten können Sie uns auf folgende Art und Weise kontaktieren:

- per E-Mail [datenschutz@axa-assistance.at](mailto:datenschutz@axa-assistance.at),
- mittels Kontaktformular auf [www.axa-assistance.at/Datenschutz](http://www.axa-assistance.at/Datenschutz).

Sie können sich bezüglich Fragen im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns oder zur Ausübung Ihrer nachfolgend erläuterten Datenschutzrechte mit dem Datenschutzbeauftragten in Verbindung setzen.

### 3. Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten

Der Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen einer Versicherung ist:

- Schadensabwicklung, einschließlich der Berechnung der Schadenshöhe, Schadensklassifizierung und -vergütung. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist die Erfüllung von vertraglichen und rechtlichen Verpflichtungen.
- Im Rahmen der Schadensabwicklung sind wir dazu berechtigt, Ihren bisherigen Gesundheitszustand zu überprüfen. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist die Erfüllung von vertraglichen und rechtlichen Verpflichtungen und, falls gesetzlich erforderlich, die von Ihnen erteilte Einwilligungserklärung.
- Zur Erfüllung der Verpflichtung des Datenverantwortlichen in Bezug auf Berichtspflichten. Rechtsgrundlage ist die Erfüllung von rechtlichen Verpflichtungen.
- Überprüfung von Sanktionslisten und CRS<sup>1</sup>. Rechtsgrundlage dieser Verarbeitung ist die Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, die dem Verantwortlichen aufgrund von Vorschriften wie z. B. die Einhaltung internationaler Geldwäschevorschriften und Regelungen über automatisierten Austausch von Steuerinformationen mit anderen Ländern auferlegt werden;
- Buchhaltungs-, Steuer- und Abrechnungszwecke. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist die Erfüllung von rechtlichen Verpflichtungen des Verantwortlichen;
- Mittel zur Bekämpfung von Versicherungskriminalität – die Rechtsgrundlage für die notwendige Verarbeitung ist das berechnete Interesse des Verantwortlichen für personenbezogene Daten, das berechnete Interesse des Verantwortlichen ist seine Fähigkeit zum Nachteil des Versicherungsunternehmens begangenen Delikte zu bekämpfen und zu ahnden;
- Überprüfung der Mehrfachversicherung, Schadenshistorie und Regressagenda. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist das berechnete Interesse des Verantwortlichen, unnötige Kosten der Schadensabwicklung zu reduzieren;
- Rückversicherung von Risiken - die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist die Notwendigkeit zur Verarbeitung, um das berechnete Interesse des Verantwortlichen zu erfüllen, das berechnete Interesse des Verantwortlichen ist die Minderung des mit dem abgeschlossenen Vertrag zusammenhängenden Versicherungsrisikos;
- Ablage von Unterlagen während ihrer Speicherfrist – die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist die Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung und das berechnete Interesse des Verantwortlichen, das berechnete Interesse des Verantwortlichen ist die Aufbewahrung von Dokumenten während der Verjährungsfrist, zum Beweis gewisser Tatsachen, z. B. im Falle eines Rechtsstreits;
- Statistikzwecke – die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist die Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung und Erfüllung des berechtigten Interesses des Verantwortlichen; das berechnete Interesse des Verantwortlichen besteht darin, Risiko- und Rentabilitätsparameter des Versicherungsportfolios zu evaluieren und dadurch die darauf wirkenden Risiken zu verringern und die Effizienz der Vertriebswege zu bewerten und die Geschäftsstrategien zu optimieren;
- Verkauf von Autowracks. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist die Erfüllung des Vertrags mit Ihnen.

Sollten besondere Kategorien Ihrer personenbezogenen Daten verarbeitet werden (in der Regel Daten zur Gesundheit), wird deren Anzahl für die Erfüllung eines bestimmten Zwecks immer minimal sein und auf einem der folgenden Rechtstitel beruhen:

- die Verarbeitung ist notwendig für die Feststellung, Geltendmachung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen;
- die Verarbeitung ist für Statistikzwecke erforderlich;
- die Verarbeitung ist notwendig zum Schutz der wesentlichen Interessen der betroffenen Person;
- die Verarbeitung beruht auf einer Einwilligung, die Sie uns erteilen können.

### 4. Kategorien der erhobenen personenbezogenen Daten

Der folgende Abschnitt beschreibt die Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten, einschließlich Beispiele und Zwecke der Verarbeitung:

- **Grundlegende Identifikationsdaten**

---

<sup>1</sup> CRS (Common Reporting Standard) - eine Verordnung, die den automatisierten Austausch von Informationen in einem globalen Rahmen ermöglicht.

Ihr Vor- und Nachname, Geburtsdatum und bei Unternehmen den Firmennamen, die Unternehmens-Identifikationsnummer und den Sitz, damit wir Sie richtig identifizieren können.

- **Kontaktdaten**

Die Postanschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, damit wir mit Ihnen kommunizieren können.

- **Besondere Kategorien personenbezogener Daten**

Verarbeitung personenbezogener Daten zum Zweck der eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, z.B. Gesundheitsdaten, sind für eine ordnungsgemäße Schadensbeurteilung und -abwicklung erforderlich.

- **Informationen zu Ihrer Versicherung**

Wir bewahren Informationen über das gewählte Produkt und seine Beschreibung, eine Altersschätzung, den Zielort bei der Reiseversicherung und die Dauer des Vertrags auf.

- **Informationen zu Versicherungsfällen**

Wir verarbeiten Informationen über Versicherungsfälle und deren Folgen, am Versicherungsfall beteiligte Personen, Zeugen, einschließlich Polizeiprotokolle und die darin enthaltenen Informationen usw.

- **Geolokalisierungsdaten**

Wir können Daten zum Ort eines Versicherungsfalls abrufen und verarbeiten.

- **Andere personenbezogene Daten, die Sie uns in Verbindung mit der Versicherung zur Verfügung stellen**

Es kann sich um Daten handeln, die bei dem Versicherungsvertragsabschluss zur Verfügung gestellt wurden, Daten aus Aufzeichnungen von Telefongesprächen oder anderen Interaktionen zwischen Ihnen und uns sowie um weitere Angaben, die zur Erfüllung unserer rechtlichen Verpflichtung oder für die Wahrung unserer berechtigten Interessen von uns verarbeitet werden.

## 5. Empfänger oder Empfängergruppen personenbezogener Daten

Der Schutz und die ordnungsgemäße Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten sind eine rechtliche Verpflichtung des Verantwortlichen für diese Daten. Der Verantwortliche oder die gemeinsam Verantwortlichen können sich zur Verarbeitung der Daten eines Auftragsverarbeiters bedienen. Der Auftragsverarbeiter personenbezogener Daten ist eine natürliche oder juristische Person, öffentliche Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag oder mit Bevollmächtigung des Verantwortlichen oder der gemeinsam Verantwortlichen verarbeitet. In solchen Fällen besteht vertraglich wie auch rechtlich der Schutz Ihrer Daten in jenem Ausmaß, in dem er auch bei Verarbeitung durch den Verantwortlichen gewährleistet wäre. Diese Einrichtungen verarbeiten personenbezogenen Daten auf Grund eines mit uns abgeschlossenen Vertrags und nach unseren Anweisungen.

Ihre personenbezogenen Daten können an folgende Empfängergruppen übertragen werden:

- Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen;
- Unternehmen, die auf unsere Anforderung personenbezogene Daten verarbeiten, unter anderem IT-Dienstleister und Unternehmen, die Daten für Zwecke des Forderungseinkassos verarbeiten;
- Servicedienstleister für die Schadensabwicklung, Assistance- oder Unfalls-Dienstleister in Übereinstimmung mit Ihrem Versicherungsvertrag;
- Krankenhäuser und medizinische Einrichtungen, falls zur Abwicklung des Versicherungsfalls erforderlich;
- Versicherungsvermittler.

Die Hauptempfänger Ihrer Daten nach Kategorien sind:

- **Versicherer und Rückversicherer**

AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, Frankreich; SIREN: 451392724

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., Belgien; ID-Nr.: 0415591055

- **IT- und Service-Provider**

call us Assistance International GmbH; ID-Nr.: FN 57503p

STRATOS.INF.CZ s.r.o.; ID-Nr.: 28250222

STRATOS Informatic spol. s r.o.; ID-Nr.: 14888840

Sprinx systems a.s.; IdNr.: 26770211

Mobile Internet s.r.o.; ID-Nr.: 29021251

PayU S.A., Polen (Zahlungen); NIP: 779-23-08-495

Cebia, spol. s r.o.; ID-Nr.: 18628443

Audatex Systems s.r.o.; ID-Nr.: 27384110

Wir können einige Ihrer personenbezogenen Daten an andere Unternehmen innerhalb der weltweiten AXA-Gruppe weitergeben, die uns bei bestimmten Dienstleistungen unterstützen, einschließlich der nächtlichen Bearbeitung von Schadensfällen, Gesprächsaufzeichnungen und Überprüfung von Sanktionen. Diese Gruppenunternehmen handeln in unserem Auftrag und wir bleiben dafür verantwortlich, wie diese Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten für diese Zwecke verwenden.

Wir können Ihre Daten auch zum Zweck des Schadenskostenmanagements, der Produktverbesserung, Personalisierung des Produktangebots sowie Betrugsprävention und -aufdeckung an andere Unternehmen innerhalb der weltweiten AXA-Gruppe weitergeben. Wir können die Daten auch für Statistikzwecke verwenden. Diese Unternehmen sind nicht in der Lage, eine einzelne betroffene Person anhand der von uns bereitgestellten Informationen zu identifizieren.

Wir können Ihre persönlichen Daten auch an folgende Parteien weitergeben:

- öffentliche Verwaltungsbehörden und staatliche Behörden, wenn dies im Gesetz vorgesehen ist;
- Parteien, die an laufenden oder absehbaren Gerichtsverfahren beteiligt sind, oder uns bei der Durchsetzung oder Verteidigung unserer Rechtsansprüche unterstützen. Wir können zum Beispiel Informationen an unsere rechtlichen oder andere professionellen Berater weitergeben;
- andere Unternehmen der AXA-Gruppe, soweit Sie uns Ihre Einwilligung gewährt haben, oder wir gesetzlich dazu verpflichtet oder befugt sind.

## **6. Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland**

Ihre Daten können in ein Drittland übermittelt werden, insbesondere wenn dies für die Erbringung einer konkreten Leistung im Rahmen Ihrer Versicherung notwendig ist (insbesondere bei der Reiseversicherung).

Bei Übermittlung außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums und der Schweiz werden wir geeignete Maßnahmen zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ergreifen.

In Fällen, in denen wir Ihre Daten an einen Ort außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermitteln sollten, stellen wir sicher, dass Ihre Daten in einem vergleichbaren Maß wie jenem im österreichischen Datenschutzgesetz gefordert geschützt werden.

Der Schutz personenbezogener Daten wird in diesen Fällen sichergestellt durch Einhaltung:

- genehmigter verbindlicher interner Datenschutzvorschriften der AXA-Gruppe;
- durch die Europäische Kommission verabschiedeter Standard-Datenschutzklauseln;
- durch die Datenschutzaufsichtsbehörde verabschiedeter Standardvertragsklauseln;
- des Verhaltenscodex der AXA-Gruppe;
- genehmigter Zertifizierungsmechanismen;
- der Angemessenheitsbeschlüsse (Länder mit angemessenem Schutz personenbezogener Daten).

Wir können Ihre personenbezogenen Daten auch rechtmäßig in speziellen Situationen übertragen, in denen eine Übertragung für die Erfüllung des Versicherungsvertrags zwischen Ihnen und uns notwendig ist, oder die Übertragung zum Schutz wesentlicher Interessen der versicherten Person erforderlich ist, insbesondere im Reiseversicherungsvertrag, wenn wir zum Schutz Ihrer Gesundheit oder Ihres Lebens handeln.

## **7. Speicherfrist Ihrer personenbezogenen Daten**

Ihre personenbezogenen Daten werden bis zur Erlöschung der Ansprüche aus Ihren Versicherungsverträgen oder dem Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht, insbesondere der Pflicht zur Aufbewahrung von Buchungsunterlagen im Zusammenhang mit Versicherungsverträgen, sowie internationalen Steuervorschriften, aufbewahrt.

Die Aufbewahrungsfrist der Schadenabwicklungsakten ist von verschiedenen Kriterien abhängig, die den Ansprüchen zugrunde liegen (z. B. ein Haftungsrisiko oder Ereignisse wie Annuität, Regress oder Rechtsstreitigkeiten, die auf einen

bestimmten Anspruch zurückzuführen sind). Die oben genannte Aufbewahrungsfrist enthält stets die Verjährungsfrist. Daraus resultiert, dass die Aufbewahrungsfristen für einzelne Schadensfälle unterschiedlich festgelegt werden.

Beim Umgang mit personenbezogenen Daten wenden wir den Grundsatz der Datenminimierung an. Das bedeutet, dass, sobald die Speicherfrist abläuft, Ihre personenbezogenen Daten in unseren Datenbanken und Informationssystemen anonymisiert werden. Innerhalb der AXA-Gruppe haben wir strenge interne Datenschutzregeln, die sicherstellen, dass wir Daten nicht länger speichern, als wir dazu berechtigt oder verpflichtet sind.

## **8. Rechte der betroffenen Person**

Sie sind berechtigt, von uns Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten zu verlangen, diese zu ändern, zu löschen oder deren Verarbeitung und Weitergabe zu beschränken.

Im Fall der Verarbeitung Ihrer Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung sind Sie dazu berechtigt, Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung im Umfang, in dem sie erteilt wurde, jederzeit zu widerrufen, ohne die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung zu beeinflussen, die gültig vor dem Widerruf erfolgt ist.

Sie sind berechtigt, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen:

- wenn die Verarbeitung zur Erfüllung einer im öffentlichen Interesse liegenden Aufgabe oder im Rahmen der dem Verantwortlichen übertragenen Ausübung öffentlicher Gewalt notwendig ist;
- wenn die Verarbeitung für Zwecke erforderlich ist, die sich aus rechtmäßig begründeten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten ergeben.

Sie haben das Recht, eine Erklärung zu verlangen oder Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen, sollten Sie vermuten, dass die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch uns gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind.

Sie finden alle notwendigen Vorlagen für eventuelle Anfragen oder Anträge auf unserer Webseite [www.axa-assistance.at/Datenschutz](http://www.axa-assistance.at/Datenschutz).

## **9. Bereitstellung personenbezogener Daten aus gesetzlichen oder vertraglichen Gründen**

Die Bereitstellung personenbezogener Daten ist nicht verpflichtend, ohne deren Bereitstellung ist jedoch die Erfüllung des Versicherungsvertrags oder eine Schadensabwicklung nicht möglich.

## **10. Vorhandensein automatisierter Entscheidungsfindung**

Bei der Durchführung von Schadenbearbeitungsverfahren verwenden wir keine automatisationsunterstützte Entscheidungsfindung zur Profilerstellung.

## **11. Quellen der personenbezogenen Daten**

Im Rahmen der Schadensabwicklung können Ihre personenbezogenen Daten mit Hilfe verschiedener Quellen wie andere Versicherungsgesellschaften, Polizei, Zeugen, usw. bezogen werden.

Im Rahmen des Kampfs gegen Versicherungskriminalität können Ihre persönlichen Daten über verschiedene externe Quellen bezogen werden. Die Offenlegung dieser Ressourcen wäre ein unverhältnismäßiger Aufwand und könnte die Erreichung der Ziele einer solchen Verarbeitung verhindern oder ernsthaft behindern.