

Hinweise zum Datenschutz bei ERV

Beilage für das Versicherungsgeschäft

Ausgabe August 2023

1 Vorbemerkung

Mit diesen Hinweisen zum Datenschutz informiert ERV Sie, in Ihrer Rolle als Interessent, Antragstellerin, Versicherungsnehmer, Versicherte, Mitversicherter, wirtschaftlich Berechtigte und/oder weitere betroffene Person (z. B. Korrespondenzempfänger, Familienangehörige, Prämienzahler, Fahrzeughalterin, Geschädigter, Begünstigte, an Verträgen Beteiligter, Kontaktperson oder Vertreterin eines anderen Versicherers, einer Kundin, eines Partners oder einer Lieferantin), über die Bearbeitung Ihrer Personendaten.

Sämtliche personenbezogenen Daten, die ERV von Ihnen erhält, werden gemäss der aktuell geltenden Datenschutzgesetzgebung «bearbeitet», d.h. erhoben bzw. beschafft, gespeichert, aufbewahrt, verwendet, übermittelt bzw. bekanntgegeben, angepasst, archiviert oder gelöscht bzw. vernichtet.

Mit dem Begriff «personenbezogene Daten» sind Daten gemeint, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen, d.h. Rückschlüsse auf deren Identität sind anhand der Daten selbst oder mit entsprechenden Zusatzdaten möglich. Im Folgenden werden die Begriffe «personenbezogene Daten» gleichbedeutend mit «Personendaten» oder «Daten» verwendet. «Besonders schützenswerte Personendaten» sind eine Kategorie von Personendaten, für die das Datenschutzrecht erhöhte Anforderungen vorsieht. Als besonders schützenswerte Personendaten gelten z.B. Gesundheitsdaten, Daten, aus denen die rassische und ethnische Herkunft hervorgeht, Angaben über religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen, biometrische Daten zu Identifikationszwecken und Angaben über eine Gewerkschaftszugehörigkeit.

Ergänzend sind allfällige jeweilige Besonderheiten der einzelnen Versicherungszweige massgebend. Es gelten daher stets die gegebenenfalls im Zusammenhang mit dem einzelnen Vorgang (z.B. Antrag, Vertragsabschluss, Bearbeitung eines Leistungsfalls) getätigten Ausführungen zum Datenschutz.

2 ERV als für die Datenbearbeitung Verantwortliche

Für Datenbearbeitungen im Rahmen ihrer Tätigkeiten sind jeweils die folgenden Unternehmen verantwortlich:

- Europäische Reiseversicherung, Zweigniederlassung der Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG

(zusammen «Helvetia»)

Untenstehend sowie in der «Empfänger- und Staatenliste» von ERV unter www.erv.ch/datenschutz sowie den allgemeinen Versicherungs- und Geschäftsbedingungen und den Abschlussdokumenten finden sich Angaben zu Dritten, denen Daten übermittelt werden und die für ihre Bearbeitungen ihrerseits verantwortlich sein können. Bei Fragen oder zur Ausübung von Rechten diesen Dritten gegenüber ist direkt mit ihnen Kontakt aufzunehmen.

Bei Fragen zum Thema Datenschutz und zu den Rechten betroffener Personen können sich betroffene Personen mit dem Stichwort Datenschutz an ERV wenden. Damit erreichen sie den

Datenschutzberater oder die Datenschutzberaterin von ERV.

Europäische Reiseversicherung
Datenschutz
St. Alban Anlage56, Postfach
4002 Basel

Tel.: +41 58 280 27 27

E-Mail: info@erv.ch

3 Rechtsgrundlage für die Bearbeitung von Personendaten

Die vorliegenden Hinweise zum Datenschutz sind auf die Anforderungen des jeweils aktuellen Bundesgesetzes über den Datenschutz der Schweiz («DSG») und der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union («DSGVO») ausgelegt. Ob und inwieweit diese Gesetze anwendbar sind, hängt vom jeweiligen Einzelfall ab.

ERV kann Ihre Personendaten in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Datenschutzrecht bearbeiten.

«Bearbeiten» oder «verarbeiten» bedeutet jeder Umgang mit Personendaten, unabhängig von den angewandten Mitteln und Verfahren, insbesondere das Beschaffen, Speichern, Aufbewahren, Verwenden, Verändern (inkl. Pseudonymisierung und Anonymisierung), Bekanntgeben, Archivieren, Löschen oder Vernichten von Daten.

Dabei darf die Bearbeitung die Persönlichkeit der betroffenen Personen nicht widerrechtlich verletzen bzw. kann sich eine Bearbeitung auf folgende datenschutzrechtliche Grundlage stützen:

- Bestehen eines Vertrags mit ERV
- Berechtigte Interessen von ERV
- Gesetz
- Einwilligung durch Sie oder eine durch Sie bevollmächtigte Person

Berechtigte Interessen dienen dazu, die mit den im folgenden Kapitel aufgeführten Zwecken verbundenen Ziele zu erreichen.

4 Zwecke der Datenbearbeitung

Die Bearbeitung Ihrer Personendaten ist für den Geschäftszweck von ERV bzw. die Erbringungen von Dienstleistungen und die Erfüllung von Verträgen unverzichtbar.

ERV bearbeitet Daten insbesondere für folgende Zwecke:

- Aufnahme, Verwaltung und Abwicklung von Vertragsbeziehungen
- Marketingzwecke und zur bedarfsgerechten Beratung, Betreuung und Beziehungspflege
- Einhaltung von Gesetzen, Weisungen und Empfehlungen von Behörden im In- und Ausland und interner Regularien («Compliance»)
- Marktforschung, zur Verbesserung der Dienstleistungen, des Betriebs, der Produkte, zum Nachvollzug von Verhalten, Aktivitäten, Vorlieben und Bedürfnissen inkl. Analyse- und Auswertung der Nutzung von ERV Internetseiten

- Produkt- und Unternehmensentwicklung inkl. Erstellen von versicherungsspezifischen Statistiken, z.B. für die Entwicklung neuer Tarife
- Kundenmanagement und Profilerstellung sowie Kontaktpflege auch ausserhalb der Vertragsabwicklung
- Risikomanagement im Rahmen einer umsichtigen Unternehmensführung, einschliesslich Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung
- Prävention und Schutz vor Versicherungsmissbrauch
- Gewährung des Schutzes von Daten, Geheimnissen, Vermögenswerten, Personen, Systemen und Gebäuden (z.B. Videoüberwachung)
- Informationsaustausch zwischen Gruppengesellschaften
- Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern
- Sicherheitszwecke und für die Zugangskontrolle
- Portfoliomodellierung
- Weitere Zwecke

5 Profiling und automatisierte Einzelentscheidung

Profiling ist jede Art der automatisierten Bearbeitung von Personendaten, die darin besteht, persönliche Aspekte wie wirtschaftliche Lage, Gesundheit, Interessen, Zuverlässigkeit, Verhalten oder Ortswechsel zu analysieren.

Mittels Profiling kann ERV bestimmte persönliche Aspekte (wie z.B. Interessen, Präferenzen, Alter, Dauer der Geschäftsbeziehung, demographische Komponenten, Inkassoverhalten, Bonitätsdaten, Kaufkraft, Kundenwert, Loyalitätskomponenten, Margeninformationen, Prämien, Schaden- und Leistungsdaten, allg. Vertragsinformationen, Vertragslaufzeiten, Zivilstandinformationen) von betroffenen Personen analysieren, damit ERV individualisierte Produktempfehlungen oder andere Angebote unterbreiten kann sowie um das Kundenerlebnis zu steigern, aber auch um Missbrauchs- und Sicherheitsrisiken festzustellen. Durch den Einsatz von Datenanalyseverfahren anhand von Daten aus Kundenverwaltungssystemen gewinnt ERV zusätzlich statistische Informationen für die Bewertung der Abgangsfahr und zur Beurteilung der Prognose der Vertragsbeziehung.

Sollte eine vollständig automatisierte Einzelentscheidung (z.B. nach der Eingabe von Personendaten bei einer Antragstellung) erfolgen, die mit einer negativen Rechtsfolge verbunden ist oder die betroffene Person erheblich beeinträchtigt, informiert ERV entsprechend und die betroffene Person hat die Möglichkeit, mit ERV Kontakt aufzunehmen, sodass entsprechende Entscheidungen von einem Menschen überprüft werden. Beispiele für derartige Entscheide sind das automatisierte Zustandekommen unter Auflagen oder die automatisierte Kündigung eines Vertrages oder die automatisierte Definition von Leistungsausschlüssen. Aufgrund von Angaben zu einem Versicherungsfall könnte ERV z.B. vollautomatisiert über die Ablehnung einer Leistungspflicht entscheiden. Dabei beruhen etwaige vollautomatisierte Entscheidungen aber immer auf von ERV vorher festgelegten Regeln zur Gewichtung der Informationen.

6 Kategorien von Personendaten

Die von ERV bearbeiteten Personendaten umfassen Daten, die von betroffenen Personen mitgeteilt, über diese erhoben wurden oder öffentlich zugänglich sind. Datenkategorien sind:

- Kommunikationsdaten
- Vertragsdaten
- Stammdaten
- Bank-, Finanz- und Vermögensdaten
- Schadendaten
- Gesundheitsdaten

- Registrierungsdaten
- Technische Daten
- Verhaltens- und Präferenzdaten
- Sicherheits-, Gewährs- und Compliance-Daten
- Sonstige Daten (z.B. Vollmachten, amtliche Bescheinigungen etc.)

Sie umfassen auch aus ihnen abgeleitete Daten.

7 Austausch von Personendaten mit Dritten

Zur optimalen Abwicklung der Geschäftsprozesse und des Vertragsabschlusses oder der Vertragsabwicklung bzw. Leistungserbringung können ERV oder durch sie Beauftragte sachdienliche Personendaten bei Dritten (z.B. Rückversicherern, Vermittlerinnen, Arbeitgebern, Auskunftgebern, Datenlieferanten, Adresshändlerinnen, anderen Versicherern, Banken, Ärztinnen und medizinischen Leistungserbringern, Amtsstellen, Behörden, Sachverständigen, externen Anwältinnen, Detekteien) erheben, sofern dies notwendig ist. Dabei können folgende Datenkategorien eingeholt werden:

- Kommunikationsdaten
- Vertragsdaten
- Stammdaten
- Bank-, Finanz- und Vermögensdaten
- Verhaltens- und Präferenzdaten
- Schadendaten
- Gesundheitsdaten
- Sicherheits-, Gewährs- und Compliance-Daten
- Sonstige Daten (z.B. Vollmachten, amtliche Bescheinigungen)

Die Dritten sind gestützt auf die Übermittlung des Versicherungsantrags oder Anmeldung eines Schaden- bzw. Leistungsfalls ausdrücklich von ihrer Geheimhaltungspflicht gegenüber ERV und den durch sie beauftragten Dritten entbunden.

Neben dem Einholen sachdienlicher Informationen kann die Abwicklung des Vertragsabschlusses oder der Leistungserbringung die Übermittlung von Personendaten an Dritte notwendig machen. Dabei unterstehen die Daten jedoch auch nach einer Bekanntgabe den Vorgaben der anwendbaren Datenschutzgesetzgebung. Zusätzlich verpflichtet ERV diese Dritten der Sensibilität der Daten und anderen Umständen entsprechend, angemessen mit den Daten umzugehen.

Die Daten können an Empfängerinnen und Empfänger im In- und Ausland weitergegeben werden, sofern dies die Umstände der Datenbearbeitung verlangen. Detaillierte Angaben finden sich in der «Empfänger- und Staatenliste» von ERV unter www.erv.ch/datenschutz

ERV oder der bzw. die Dritte informieren Sie jeweils angemessen über die Beschaffung von Personendaten.

8 Bekanntgabe von Personendaten ins Ausland

Die Weitergabe Ihrer Personendaten an Empfänger:innen im Ausland erfolgt nur, wenn diese angemessenen Datenschutzgesetzen unterliegen. Sofern Daten in ein Land ohne angemessenen Datenschutz übermittelt werden, gewährleistet ERV einen angemessenen Schutz mittels Einsatzes der EU-Standardvertragsklausel oder stützt sich auf die Ausnahme der Einwilligung, der Vertragsabwicklung oder der Feststellung, Ausübung sowie Durchsetzung von Rechtsansprüchen.

Die Beilage «Verzeichnis der Empfänger und Staaten» enthält weitere Informationen zu den Empfängerinnen und Empfängern von Personendaten und listet die Länder auf, in welche ERV Daten übermittelt.

9 Informationssysteme der Versicherungswirtschaft

Zur Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs ist ERV den zentralen Informationssystemen Car Claims Info und Hinweis- und Informationssystem (HIS) angeschlossen, welche von der SVV SOLUTION AG betrieben werden.

In der Datenbank Car Claims Info werden Daten von Fahrzeugen gespeichert, die von einem Schadenfall betroffen sind. Durch diesen Datenaustausch zwischen den involvierten Versicherern kann festgestellt werden, ob ein angemeldeter Fahrzeugschaden in der Vergangenheit bereits von einer anderen Versicherung bezahlt worden ist. Die Prüfung der Schadenhistorie erfolgt automatisiert. Dabei wird eine Messung des Missbrauchspotenzials vorgenommen, um Missbrauchsszenarien zu bewerten.

Eine Einmeldung ins HIS erfolgt im Zusammenhang mit vordefinierten Einmeldegründen versicherungsrechtlicher Natur, mit Ausnahme von Fällen aus der Personenversicherung. Jede Person wird schriftlich über ihre Einmeldung informiert.

Diese Datensammlungen sind beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) angemeldet, und die Einträge erfolgen gestützt auf ein ihm bekanntes Reglement.

Inhaberin der Datenbanken ist die SVV Solution AG. Weitere Informationen zum HIS finden Sie unter www.svv.ch/his und zum Car Claims Info finden Sie unter www.svv.ch/cc-info.

ERV ist weiter dem Informationssystem CLS-Info angeschlossen. In dieser Datenbank werden die von den Strassenverkehrsämtern von Gesetzes wegen verlangten Halter- und Fahrzeugdaten von ERV Kunden gespeichert.

10 Speicherdauer

ERV bearbeitet Personendaten, solange dies für die Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich ist. Grundsätzlich werden Ihre Daten gelöscht, sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Darüber hinaus speichert ERV Ihre Daten zum Beispiel aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten. Dabei liegen die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten in der Regel bei mindestens 10 Jahren.

Zudem bewahrt ERV Ihre Daten für die Zeit auf, in welcher Ansprüche gegen ERV geltend gemacht werden können. Dabei liegen die gesetzlichen Verjährungsfristen zwischen 5 und 20 Jahren.

11 Datenbereitstellung

Der Versicherungsnehmer bzw. die Versicherungsnehmerin oder die anspruchsberechtigte Person hat die für die Risikoprüfung, Vertrags- und Schadenabwicklung notwendigen Daten bereitzustellen. Kommt er bzw. sie dieser Pflicht nicht nach, so kann der Vertragsschluss oder die Auszahlung des Schadens ganz oder teilweise verweigert werden.

12 Datensicherheit

ERV trifft im Rahmen der Bearbeitung von Personendaten angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um unerlaubte Zugriffe und sonst unbefugte Bearbeitungen zu verhindern. Diese orientieren sich an den internationalen Standards in diesem Bereich und werden entsprechend regelmässig überprüft und wenn nötig angepasst.

13 Rechte der betroffenen Person

Das jeweils anwendbare Datenschutzrecht gewährt betroffenen Personen bei gegebenen Voraussetzungen bestimmte Rechte:

Recht auf Auskunft

Das Recht, Auskunft zu verlangen, ob und welche Daten ERV bearbeitet, und eine Kopie dieser Personendaten zu erhalten;

Recht auf Berichtigung

Das Recht, unrichtige Daten zu korrigieren, vervollständigen und berichtigen;

Recht auf Löschung

Das Recht, die Löschung von Personendaten zu verlangen, sofern ERV aufgrund der geltenden Gesetze und Vorschriften nicht mehr verpflichtet oder berechtigt ist, diese Personendaten aufzubewahren;

Recht auf Widerspruch gegen die Datenbearbeitung und Widerruf der Einwilligung

Das Recht, einer Bearbeitung Ihrer Personendaten zu widersprechen, insbesondere soweit sich eine Bearbeitung auf berechtigte Interessen stützt oder der Direktwerbung dient, sowie das Recht, eine Einwilligung zu widerrufen, soweit eine Datenbearbeitung auf einer Einwilligung beruht;

Recht auf Übertragung

Das Recht, von ERV die Herausgabe bestimmter Personendaten in einem gängigen elektronischen Format oder ihre Übertragung an eine andere verantwortliche Person zu verlangen;

Rechte bei automatisierten Einzelentscheidungen

Das Recht der betroffenen Person, bei ausschliesslich automatisierten Entscheidungen den eigenen Standpunkt darzulegen und zu verlangen, dass die Entscheidung von einer natürlichen Person überprüft wird;

Recht auf Beschwerde

Betroffene Personen haben die Möglichkeit, bei der zuständigen Datenschutzbehörde eine Beschwerde einzureichen.

Falls Sie die oben genannten Rechte ausüben wollen, kann dies unter Kontaktaufnahme mit der jeweils verantwortlichen Person für die Datenbearbeitung erfolgen.

Das anwendbare Recht gewährt Ihnen das Recht, auf Nachfrage weitere Informationen zu erhalten, die für die Ausübung dieser Rechte erforderlich sind.

Für diese Rechte gelten nach dem anwendbaren Datenschutzrecht Voraussetzungen, Ausnahmen oder Einschränkungen (z.B. zum Schutz von Dritten oder von Geschäftsgeheimnissen).

Sie haben bei einer Verletzung Ihrer Rechte die Möglichkeit, bei der zuständigen Datenschutzbehörde (in der Schweiz beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten EDÖB [www.edoeb.admin.ch], in der EU bei der jeweiligen nationalen Datenschutzbehörde) eine Beschwerde einzureichen.

14 Kommunikation mit ERV

ERV weist betroffene Personen darauf hin, dass das Internet ein weltweites, offenes und jedermann zugängliches Netz ist. Die Kommunikation mittels E-Mail ist in der Regel nicht verschlüsselt und erfolgt ausschliesslich während der gewohnten Bürozeiten. Es besteht die Möglichkeit, dass Daten verloren gehen oder von Dritten abgefangen und/oder manipuliert werden können, um zum Beispiel damit die Echtheit vorzutäuschen. ERV trifft geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen, um dies innerhalb des ERV Systems zu verhindern. Dennoch kann die Vertraulichkeit von Daten bei der Übertragung jeglicher Daten per E-Mail nicht gewährleistet werden. Dieser Hinweis gilt insbesondere in Bezug auf die Übertragung von besonders schützenswerten Personendaten (wie z.B. Gesundheitsdaten). E-Mails können bei der Übertragung aufgrund von Übermittlungsfehlern, technischen Mängeln oder sonstigen Störungen verzögert, gelöscht, fehlgeleitet oder verkürzt werden. Externe Zugriffsgeräte (PC, Smartphone etc. von Endnutzerinnen und Endnutzern) und Teile der zwischen dem Absender oder der Absenderin und ERV an der Übermittlung beteiligten Infrastruktur befinden sich ausserhalb des von ERV kontrollierbaren Sicherheitsbereichs. Es obliegt dem Endnutzer oder der Endnutzerin des Internets, sich über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen zu informieren und geeignete Massnahmen (z.B. aktueller Virenschutz etc.) zu treffen. ERV haftet nicht für Konsequenzen und Schäden, die sich aus dem elektronischen Informationsaustausch und insbesondere aus einer missbräuchlichen Verwendung des E-Mail-Systems ergeben können, die sie nicht verschuldet hat. ERV behält sich vor, für jeglichen vorsätzlichen Schaden, der ihr aus dem Geschäftsverkehr mit der betroffenen Person über den elektronischen Informationsaustausch entsteht, sich bei dieser schadlos zu halten. ERV behält sich vor, im Einzelfall nicht per E-Mail zu antworten oder für die per E-Mail erhaltene Auftragserteilung oder Information zusätzlich eine andere Form zu verlangen (z.B. Formular mit Unterschrift).

15 Änderungsvorbehalt

ERV behält sich vor, diese Datenschutzhinweise jederzeit ohne Vorankündigung anzupassen. Es gilt jeweils die unter www.erv.ch/datenschutz veröffentlichte Version.

Die Hinweise zum Datenschutz wurden in mehreren Sprachen verfasst. Bei inhaltlichen Unterschieden geht die deutsche Version vor.