

Datenschutzhinweise für Kundenumfragen und Gesprächsaufzeichnungen

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

Unsere Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den vorgenannten Kontaktdaten oder unter datenschutzbeauftragter@vhv.de

2. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) 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.vhv.de unter der Rubrik Datenschutz abrufen.

Nach Einwilligung zu einer Kundenumfrage oder einer Gesprächsaufzeichnung verarbeiten wir ggfs. Ihre angegebenen personenbezogenen Daten zum Zweck der Gesprächsanalyse oder zu Werbezwecken. Werbezwecke meint hier, dass wir Sie durch unseren Dienstleister, die S.W.I. Schad GmbH & Co. KG, ggfs. zeitnah telefonisch kontaktieren und Sie zum Thema Kundenzufriedenheit befragen lassen. Dies ist nach stetiger Rechtsprechung als Werbung im Sinne des § 7 Abs. 2 UWG anzusehen. Für weitere Werbezwecke werden Ihre im Rahmen dieses Prozesses erhobenen personenbezogenen Daten nicht verwendet. **Die Durchführung der Gesprächsanalyse oder der Kundenumfrage ist ohne die Verarbeitung Ihrer Daten nicht möglich.**

Rechtsgrundlage dieser Verarbeitungen personenbezogener Daten für Werbezwecke ist Art. 6 Abs. 1 a) in Verbindung mit Art. 7 Abs. 1 bis 4 DSGVO.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z. B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten oder unserer Beratungspflicht. 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. Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit bspw. ein Versicherungsvertrag zwischen Ihnen und einem oder mehreren Unternehmen unserer Gruppe besteht, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für den telefonischen Kundenservice, zur Vertrags- und Leistungsbearbeitung, 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 Dienstleister.

Im Rahmen der Verarbeitung zum Zwecke der Kundenzufriedenheitsumfragen und Gesprächsaufzeichnungen nutzen wir exklusiv den externen Dienstleister **S.W.I. Schad GmbH & Co. KG**.

Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, sowie der Unternehmen unserer Gruppe, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen, können Sie der Übersicht im Anhang sowie unserer Internetseite unter www.vhv.de unter der Rubrik Datenschutz entnehmen.

4. 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.

5. Betroffenenrechte

Sie können unter der o.g. 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.

Widerspruchsrechte

Sie haben ferner das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Werbung jederzeit widersprechen. Ihren Werbewiderspruch richten Sie bitte an service@vhv.de.

Sie können der telefonischen Kundenbefragung und der Gesprächsaufzeichnung widersprechen. Dies ist auch während des Telefongesprächs möglich.

Nach Widerspruch zur telefonischen Kundenbefragung werden wir Sie zu unserer Werbeverweigererliste hinzufügen.

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. Dieses Recht können Sie ebenfalls unter der o.g. Adresse geltend machen.

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: Die Landesbeauftragte für den Datenschutz in Niedersachsen, Prinzenstr. 5, 30159 Hannover anzusprechen.

6. Der VHV-Gruppe gehören derzeit folgende Unternehmen an:

VHV Vereinigte Hannoversche Versicherung a. G.	Pensionskasse der VHV Versicherungen
VHV Holding AG	Hannoversche Direktvertriebs-GmbH
VHV Allgemeine Versicherung AG	HANNO-CONSULT Beratungs- und Vermittlungs-GmbH
Hannoversche Lebensversicherung AG	HANNO-PENSION-Versorgungs-Management e.V.
Hannoversche Direktversicherung AG	Rhein-Ruhr-Vermögensverwaltungsgesellschaft mbH
VHV solutions GmbH	VAV Versicherungen-AG, Wien
VHV Dienstleistungen GmbH	VVH Versicherungsvermittlung Hannover GmbH
VHV Vermögensanlage AG	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 Lebensversicherung AG, VHV Allgemeine Versicherung AG, VHV Holding AG, VHV solutions GmbH	HANNO-CONSULT Beratungs- und Vermittlungs-GmbH	Pensionsgutachten
	S.W.I. Sozialwissenschaftliches Institut Schad GmbH & Co. KG	Telefonische Kundenbefragung und Gesprächsaufzeichnungen