Datenschutzerklärung für die Schadenfallbearbeitung

Der verantwortungsvolle Umgang mit Ihren Personendaten ist der Appenzeller Versicherungen (Appenzeller) ein zentrales Anliegen. In dieser Datenschutzerklärung beschreiben wir, wie und wozu wir Personendaten im Schadenfall bearbeiten.

Im Folgenden wird unter "Bearbeiten" (damit ist auch der Begriff "Verarbeiten" einbezogen) von Personendaten z. B. das Beschaffen, Speichern, Aufbewahren, Verwenden, Verändern, Bekanntgeben, Archivieren, Löschen oder Vernichten von Personendaten verstanden.

Unter "Personendaten" (damit ist auch der Begriff "personenbezogene Daten" umfasst) werden im Folgenden sämtliche Informationen verstanden, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen (z. B. Name, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse).

Wenn Sie Personendaten anderer Personen (z. B. Daten von Familienmitgliedern oder Angestellten) der Appenzeller bekannt geben, weisen Sie diese Personen bitte auf diese "Datenschutzerklärung für die Schadenabwicklung" hin oder händigen ihnen diese aus. Teilen Sie Personendaten Dritter nur mit, wenn Sie dies dürfen und die Angaben korrekt sind.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.

1. Geltungsbereich dieser Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung gilt bei jeder Bearbeitung von Personendaten der im Folgenden umschriebenen Tätigkeiten. Für diese Daten-bearbeitung als "Verantwortliche" gemäss Daten-schutzgesetzgebung gelten:

- im Zusammenhang mit Nichtlebensversicherungen der Appenzeller:
  Appenzeller Versicherungen Genossenschaft,
  Eggerstandenstrasse 2a, 9050 Appenzell
- im Zusammenhang mit Privathaftpflicht-, Gebäude-haftpflicht- und Assistanceversicherungen über die Appenzeller:
  Helvetia Versicherungen AG,
  Duforstrasse 40, 9000 St. Gallen

Die aufgeführten Unternehmen werden im Folgenden zusammen auch als "Appenzeller, "wir" oder "uns" bezeichnet.

Bitte beachten Sie, dass zusätzlich spezifische Datenschutz-erklärungen gelten können. Entsprechende Hinweise finden Sie unter appvers.ch/datenschutz.

2. Kontakt

Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an folgende Adresse:

Appenzeller Versicherungen Genossenschaft,
Eggerstandenstrasse 2a, 9050 Appenzell
E-Mail: info@appvers.ch

3. Datenbereitstellung

Die Bereitstellung bestimmter Personendaten ist für die Erfüllung der vertraglichen Leistungen oder gesetzlichen Pflichten der Appenzeller unverzichtbar. Sollten Sie uns Personendaten nicht bereitstellen wollen, können wir daher unter Umständen unsere vertraglichen Leistungen nicht erbringen. Beachten Sie ferner Ihre Rechte nach Ziff. 14.

4. Kategorien von Personendaten

4.1 Generell

Insbesondere können folgende Kategorien von Personendaten, die von Ihnen oder Dritten bekannt gegeben worden sind, die wir aus öffentlichen Quellen beziehen oder die sich aus der Schaden-abwicklung ergeben, durch die Appenzeller bearbeitet werden:

- Angaben zu Drittpersonen, z.B. Angaben zur Person des Halters eines Fahrzeuges und des Lenkers;
- Daten aus Anträgen und Fragebögen (wie Angaben des Antragstellers zum versicherten Risiko, Antworten auf Fragen wie Haushaltsgrösse, Sachverständigenberichte, Angaben zum Vorversicherer und dem bisherigen Schaden- verlauf, Angaben zu Ihrer familiären Situation);
- Daten aus Verträgen, wie Vertragsparteien und mitversicherte Personen, Vertragsdauer, Deckungen, versicherte Risiken, Versicherungs-summen und Selbstbehalte, Prämienhöhe, Leistungen, Daten aus bestehenden und früheren Verträgen;
- Finanz- und Inkassodaten, wie insbesondere Angaben zur Bankverbindung für die Abwicklung der späteren Zahlungen (z. B. Kontonummer), Datum und Höhe der Prämienzahlungen, Prämienausstände, deckungsfreie Zeiträume, Mahnungen;

5. Bearbeitungszwecke

5.1 Übersicht

Die Appenzeller bearbeitet Ihre Personendaten, sofern diese zur Erfüllung des konkreten Schadenfalles nötig sind. Ihre Personendaten werden dabei unter Einhaltung der jeweils geltenden rechtlichen Voraussetzungen nur zu jenen Zwecken bearbeitet, die Ihnen angegeben worden sind oder aus den Umständen ersichtlich sind.

Ihre Personendaten können insbesondere zu folgenden Zwecken bearbeitet werden:

- generell Kommunikation mit betroffenen Personen und Dritten
- Produkt- und Unternehmensentwicklung
- Auswerten von Daten und Führen von Statistiken
- Datenübermittlung an interne und externe Stellen (z.B. Dienstleister)
- Austausch von Daten mit Dienstleistern und Dritten (z.B. Expertisen)
- Austausch mit Behörden (z.B. bei der Einholung von amtlichen Akten)
- Sicherstellen der Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer und interner Regeln
- Bekämpfung von Fehlverhalten, Missbrauch, Vergehen und Verbrechen
- Schutz vor Versicherungsmissbrauch
- Teilnahme und Mitwirkung bei gerichtlichen oder behördlichen Verfahren
- Sicherheit und Schutz sämtlicher Daten, Geheimnisse und Vermögenswerte
- Aufrechterhalten der Organisation des Geschäftsbetriebs
- Allgemeines Anbieten und Erbringen von Versicherungs-dienstleistungen (z.B. Schadenabwicklung)
- Rechnungsstellung und Abwicklung
- Prüfung des Versicherungsschutzes
- Bearbeitung von Versicherungs- und Leistungsfällen, Durchsetzung und Abwehr von Regress- und anderen Forderungen
- Beratungstätigkeiten in der Schadenabwicklung

6. Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch

Aus verschiedenen Gründen kann es dazu kommen, dass Leistungen zugesprochen werden, auf welche der Empfänger

grundsätzlich keinen Anspruch hat. Liegen konkrete Hinweise auf Versicherungsmissbrauch vor, werden diese geprüft. Die Betrugsbekämpfung dient dem Schutz des Versicherungskollektivs sowie zur Sicherung der Prämienhöhe.

Dazu können Personendaten bearbeitet werden, die sich aus dem Versicherungsvertrag ergeben.

Weiter kann die Appenzeller zu diesem Zweck personenbezogene Informationen bei Dritten beschaffen oder an Dritte weitergeben.

Die Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch erfolgt gestützt auf das berechtigte Interesse des Versicherungskollektivs und der Appenzeller.

7. Grundlagen für die Bearbeitung von Personendaten

Ihre Personendaten können gestützt auf folgende Grundlagen bearbeitet werden:
- der Durchführung eines Vertrags,
- bei Vorliegen einer gesetzlichen Grundlage,
- mit Einwilligung durch Sie oder einer durch Sie bevollmächtigten Person oder
- bei einem überwiegenden bzw. berechtigten Interesse der Appenzeller an der Datenbearbeitung, d.h. insbesondere um die vorstehend unter Ziff. 5 beschriebenen Zwecke und damit verbundenen Ziele zu verfolgen und entsprechende Massnahmen durchführen zu können.

8. Kundenportal

Als Versicherungsnehmer bietet Ihnen das Kundenportal die Möglichkeit, Schadenmeldungen zu erfassen und den Schadenstatus zu verfolgen.

Bitte beachten Sie bei der Nutzung des Kundenportals die dort aufgeschaltete Datenschutzerklärung für Internetseiten.

9. Elektronische Kommunikation

Bei der elektronischen Kommunikation (z. B. via E-Mail, SMS, Messenger, Social Media) beachten Sie bitte, dass diese allgemein nicht verschlüsselt erfolgt. Daten können von Dritten abgefangen und manipuliert werden oder verloren gehen. Die Appenzeller trifft zwar geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen, um dies innerhalb der Appenzeller Systeme zu verhindern. Ihr Endgerät (Computer, Smartphone etc.) sowie der genutzte Dienst befinden sich aber ausserhalb des durch die Appenzeller kontrollierbaren Sicherheitsbereichs. Es obliegt Ihnen als Nutzer des Internets, sich über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen zu informieren und geeignete Massnahmen (z. B. aktueller Virenschutz etc.) zu treffen. Soweit Sie mit der Appenzeller nicht via gesicherte Kommunikationsmittel kommunizieren, sind Sie sich bewusst, die mit diesem Kommunikationsmittel verbundenen Risiken zu tragen. ***Die Haftung der Appenzeller wird in diesem Rahmen, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.***

10. Daten von Dritten

Die von der Appenzeller bearbeiteten Personendaten stammen primär von Ihnen persönlich (z. B. beim Abschluss eines Vertrags). Personendaten können jedoch mit personenbezogenen und nicht personen-bezogenen Informationen aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. dem Internet), von Amtsstellen, Finanzinstituten, Wirtschafts- und Kreditauskunfteien, Privat-, Kranken- und Sozialversicherern sowie von SVV Solution AG (einer Gesellschaft des schweizerischen Versicherungsverbands SVV) ergänzt oder abgestimmt werden. Für gewisse Zwecke (z. B. zur Schadenregulierung) können Personendaten und weitere Angaben auch von anderen Beteiligten und deren Versicherungen erhoben werden. Weiter können Personendaten unter Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Voraussetzungen auch durch, Beteiligungsgesellschaften und Kooperationspartnern erhoben und mit bestehenden Daten abgeglichen werden. Darunter fallen auch Daten über die Nutzung derer Internetseiten.

Zweck davon ist etwa, dass bestehende Daten auf deren Richtigkeit überprüft werden, um die optimale Datenqualität sicherzustellen, vertragliche Leistungen zu erbringen (insbesondere zur Abwicklung von Schadenfällen), mögliche Versicherungsmissbräuche aufzudecken und zu verhindern sowie allgemein Prozesse zu optimieren. Dazu können etwa die im Abschnitt hiervor erwähnten Kategorien von Personendaten beschafft werden.

Unter Umständen ist es auch erforderlich, dass die Appenzeller oder ihre Dienstleister z. B. zur Prüfung der Versicherungsdeckung sowie im Rahmen der Schadenbearbeitung mit Dritten Rücksprache halten (z. B. Ihrem Arzt, Therapeuten, Spital, Sozial- und Krankenversicherungen, Vor-, Mit- und Rückversicherer, weiteren Privatversicherern oder mit den zuständigen Behörden). Sofern erforderlich werden diese Dritten durch den Betroffenen von ihrer Geheimhaltungspflicht gegenüber der Appenzeller entbunden. Die Entbindung von der Geheimhaltungspflicht erteilen Sie in der Regel im Rahmen des Schadenbearbeitungsprozesses oder des Vertragsabschlusses. Diese Befreiung ist für die Erbringung der vertraglichen Leistungen im Schadenfall zwingend erforderlich.

11. Empfänger von Daten

Ein Empfänger von Daten ist jeder, dem Personendaten übermittelt oder zugänglich gemacht werden. Dabei kann es sich um Dienstleister handeln, die im Auftrag der Appenzeller Daten bearbeiten, oder Dritte, welche Personendaten zu eigenen bzw. gemein-samen Zwecken bearbeiten.

II.I Dritte

Personendaten können an Dritte weitergegeben werden, welche die Daten zu eigenen Zwecken bearbeiten können. Wir behalten uns die nachfolgenden Datenbekanntgaben vor. Soweit Datenbearbeitungen gestützt auf die vorliegende Datenschutzerklärung erfolgen, anerkennen Sie, dass diesen Bekanntgaben keine Geheimhaltungsvorschriften entgegenstehen.

Es handelt sich dabei um folgende Kategorien von Dritten im Inland:
- Versicherungsvermittler und andere Vertragspartner
- Wirtschaftsauskunfteien und andere Informationsstellen
- Vor-, Mit- und Rückversicherer
- Weitere Privatversicherer
- Andere an einem Vorfall Beteiligte (z. B. bei mehreren Geschädigten)
- Behörden und Amtsstellen
- Andere Parteien in möglichen oder tatsächlichen Rechtsverfahren

Eine Weitergabe von Personendaten an Dritte, wie Kooperationspartner, zur Verwendung für deren eigenen Zwecke (z. B. Marketing) erfolgt nur nach einem entsprechenden Hinweis und gestützt auf Ihre Einwilligung, sofern gesetzlich vorgeschrieben. Es handelt sich dabei um Kooperationspartner der Appenzeller (diese finden Sie unter appvers.ch/kooperationen).

12. Speicherdauer

Die Appenzeller bearbeitet Ihre Personendaten, solange dies für die Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich ist.
Danach werden Ihre Personendaten grundsätzlich gelöscht oder anonymisiert. Ihre Personendaten können jedoch darüber hinaus weiterbearbeitet werden, etwa wegen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder für die Zeit, in der Ansprüche gegen die Appenzeller geltend gemacht werden können. Die Speicherdauer richtet sich dabei massgeblich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen bzw. nach der Dauer, in welcher Ansprüche gegen die Appenzeller geltend gemacht werden können.

13. Datensicherheit

Die Appenzeller trifft angemessene technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen, um Ihre Personen-

daten gegen Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Diese Massnahmen orientieren sich an den internationalen Standards und werden entsprechend regelmässig überprüft und wenn nötig angepasst.

14. Rechte der betroffenen Personen

Werden Ihre Personendaten durch die Appenzeller bearbeitet, können Sie im Rahmen des geltenden Datenschutzrechts jederzeit und grundsätzlich kostenlos die nachfolgenden Rechte geltend machen.

14.1 Recht auf Auskunft

Sie haben das Recht, über Ihre von der Appenzeller bearbeiteten Personendaten Auskunft zu erhalten. Ihr Auskunftsbegehren können Sie schriftlich und unter Beilage einer Kopie Ihrer Identitätskarte oder Ihres Passes an die unter „Kontakt" aufgeführte Adresse einreichen.

14.2 Recht auf Berichtigung

Die Appenzeller ist bemüht, Ihre Daten möglichst aktuell und richtig zu halten. Sollten wir trotzdem falsche Personendaten über Sie gespeichert haben, werden wir diese auf Ihre Aufforderung hin gerne berichtigen.

14.3 Recht auf Widerspruch

Sie haben das Recht, einer Bearbeitung Ihrer Personendaten, die nicht zwingend für die Vertrags-durchführung notwendig ist, nicht auf Grund einer gesetzlichen Grundlage zu erfolgen hat oder ohne Vorliegen eines überwiegenden bzw. berechtigten Interessens der Appenzeller erfolgt, mit sofortiger Wirkung für die Zukunft zu widersprechen.

14.4 Recht auf Löschung und Einschränkung

Sie haben das Recht auf Löschung Ihrer Personen-daten oder Einschränkung derer Bearbeitung, die nicht zwingend für die Vertragsdurchführung notwendig sind, nicht auf Grund einer gesetzlichen Grundlage (z. B. Aufbewahrungspflichten) oder ohne Vorliegen eines berechtigten Interessens der Appenzeller bearbeitet werden.

14.5 Recht auf Datenübertragung

Sie haben unter Umständen das Recht, Ihre Personendaten in einem gängigen elektronischen Format zu verlangen oder an einen anderen Verantwortlichen (z. B. ein anderes Versicherungs-unternehmen) übertragen und/oder herausgeben zu lassen.

14.6 Weitere Rechte

Bei einer möglichen Verletzung Ihrer Datenschutzrechte können Sie sich an die zuständige Datenschutzbehörde wenden. Die zuständige Aufsichtsbehörde in der Schweiz ist:
Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter Feldeggweg 1
3005 Bern, Schweiz

Die zuständige Aufsichtsbehörde im Fürstentum Liechtenstein ist: Datenschutzstelle Fürstentum Liechtenstein Städtle 38, Postfach 684, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein

15. Änderungsvorbehalt

Diese Datenschutzerklärung ist nicht Vertragsbestandteil und kann den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und der konkreten Datenbearbeitung angepasst werden. Bitte beachten Sie die jeweils aktuell geltenden Datenschutzerklärungen unter appvers.ch/datenschutz oder fragen Sie Ihren Versicherungs-berater nach der aktuellen Version.

Letztmals aktualisiert am 01. September 2023