

**Datenschutzhinweis ServiceBot und XUND – der digitale Symptomcheck** (Version Sept. 2021)

gemäß Art. 13 bzw. 14 der Verordnung (EU) 2016/679 – Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Im Folgenden finden Sie nähere Informationen darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Unter "personenbezogenen Daten" sind jegliche Informationen zu verstehen, die sich auf natürliche Personen beziehen (etwa Namen, Adressen, Vertragsdaten).

**Verantwortlicher für die Datenverarbeitung**

Wir, das ist die

WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group  
Schottenring 30, 1010 Wien  
Telefon: +43 (0)50 350-20000 bzw. E-Mail: [kundenservice@wienerstaedtische.at](mailto:kundenservice@wienerstaedtische.at)

Sollten Sie Anliegen oder Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten durch unser Unternehmen haben, ersuchen wir Sie unseren Datenschutzbeauftragten unter [datenschutz@wienerstaedtische.at](mailto:datenschutz@wienerstaedtische.at) zu kontaktieren.

**ServiceBot – ihr digitaler Helfer**

Auf unserer Webseite [www.wienerstaedtische.at](http://www.wienerstaedtische.at) steht Ihnen unserer ServiceBot als digitaler Helfer zur Verfügung. Dieser bietet die in weiter Folge beschriebenen Funktionen.

**I. Live Chat**

**Zweck und Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten**

Wenn Sie den Live Chat nutzen, verarbeiten wir Ihre durch Sie bekanntgegebenen Informationen und Daten zum Zweck der Beantwortung Ihrer Anfrage. Je nach Art der Anfrage erfolgt die diesbezügliche Verarbeitung Ihrer Daten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO zur Vertragserfüllung bzw. gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f zur Wahrung unserer berechtigten Interessen.

**Empfänger Ihrer Daten**

Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig. Daher werden Daten grundsätzlich nur weitergegeben, wenn dazu ein vertragliches oder gesetzliches Erfordernis besteht, dies zur Wahrung unseres überwiegenden berechtigten Interesses erforderlich ist oder Ihre Einwilligung dazu vorliegt. In diesen Fällen werden Ihre Daten nur im absolut erforderlichen Umfang weitergegeben.

Durch die Nutzung unseres Live Chats erfolgt keine automatisierte Weitergabe Ihrer Daten. Sollte basierend auf Ihrem Anliegen eine Weitergabe erforderlich sein, werden wir Sie darüber gesondert, vor Übermittlung Ihrer Daten informieren.

**II. XUND – der digitale Symptomcheck**

**Zweck und Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten**

Eine weiterführende Funktion unseres ServiceBots auf unserer Webseite [www.wienerstaedtische.at](http://www.wienerstaedtische.at) ist XUND, der digitale Symptomcheck. Damit können Sie einen Symptomcheck sowie einen Illnesscheck durchführen.

Sowohl der Symptomcheck als auch der Illnesscheck wird Ihnen durch unseren Partner,

XUND Solutions GmbH  
Webgasse 9/2.8  
1060 Wien

zur Verfügung gestellt. Informationen zum Datenschutz von XUND finden Sie unter:  
[https://www.wienerstaedtische.at/XUND\\_DS](https://www.wienerstaedtische.at/XUND_DS)

Diese Verarbeitung erfolgt entsprechend Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs 1 lit a DSGVO.

### **Empfänger Ihrer Daten**

Wenn Sie diese Funktionen nutzen, geben Sie Ihre Daten direkt an XUND zur weiteren Verarbeitung bekannt. Wir haben keinen Zugriff auf diese Daten und erhalten auch keine Informationen, über das durch XUND an Sie übermittelte Ergebnis der durchgeführten Prüfung.

### **Datensicherheit**

Wir setzen umfangreiche technische und organisatorische Maßnahmen ein, um unsere Datenverarbeitungen zu sichern. Das betrifft insbesondere den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung von bzw. unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten, welche übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden.

Die Schutzmaßnahmen umfassen z.B. den Einsatz moderner Sicherheitssoftware und Verschlüsselungsverfahren, physischer Zutrittskontrollen, Berechtigungskonzepte und sonstige Vorkehrungen zur Abwehr und Verhinderung von Angriffen.

Als konzessioniertes Versicherungsunternehmen ist es für uns selbstverständlich, dass jeglicher Datenverkehr innerhalb unseres Unternehmens verschlüsselt erfolgt. Auch verfügen wir über Verschlüsselungsoptionen im externen Datenverkehr, sofern Sie als Empfänger unserer Kommunikation die technischen Voraussetzungen zur Entschlüsselung unterstützen.

Ebenso selbstverständlich ist es für uns zu gewährleisten, dass unsere unternehmensinternen Rechenzentren sämtliche ISO 27001 Sicherheitsstandards erfüllen. Unser Sicherheitsverständnis überbinden wir auch den von uns in Anspruch genommenen Dienstleistern, welche wir zur Einhaltung gleichartiger oder ebenbürtiger Sicherheitsvorkehrungen verpflichtet haben.

### **Woher stammen die personenbezogenen Daten, die wir verarbeiten?**

Im Regelfall verarbeiten wir nur jene personenbezogenen Daten, die Sie uns im Zuge Ihrer Anfrage bekannt geben. Wir erheben grundsätzlich nur die Daten, welche zur Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich sind.

### **Aufbewahrungsdauer Ihrer Daten**

Grundsätzlich bewahren wir Ihre Daten für die Dauer unserer Versicherungsbeziehung mit Ihnen auf. Wir bewahren Ihre Daten zudem solange auf, wie die Geltendmachung von Rechtsansprüchen aus unserem Versicherungsverhältnis mit Ihnen möglich ist. Die Verjährungsregeln für Versicherungsverträge finden sich in §12 VersVG. Darüber hinaus sind wir vielfältigen Aufbewahrungspflichten unterworfen, gemäß welchen wir Daten zu Ihrer Person, zu Drittpersonen (etwa Mitversicherten), zu Ihren Leistungsfällen und zu Ihrem Versicherungsverhältnis über Beendigung des Versicherungsverhältnisses hinaus oder auch nach Abschluss eines Leistungsfalls aufzubewahren haben. Diese Aufbewahrungspflichten können auch noch dann bestehen, wenn Sie nicht mehr unsere Kundin oder unser Kunde sind. Eine Übersicht über die in Österreich geltenden gesetzlichen Aufbewahrungspflichten finden Sie z. B. hier: <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/eu-dsgvo-speicher-und-aufbewahrungsfristen.html>.

### **Ihre Rechte**

Sie haben das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten. Wenn dies der Fall ist, können Sie Auskunft über die Daten selbst, den Zweck, die Kategorien, die Empfänger, die Herkunft und die Speicherdauer der zu Ihrer Person von uns verarbeiteten Daten 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. Es ist jederzeit möglich, dass Sie aus Gründen die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben einen

Widerspruch gegen Ihre zur Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 f) verarbeiteten Daten einlegen. Auch können Sie Ihre Einwilligung jederzeit und ohne Grund widerrufen, um die Weiterverwendung Ihrer personenbezogenen Daten, die auf Grundlage einer Einwilligungserklärung oder für Zwecke der Direktwerbung erhoben und verwendet werden, zu verhindern.

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, sich an die untenstehend ausgewiesenen Kontaktdaten zu wenden. Um sicherzugehen, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht in falsche Hände geraten, ersuchen wir Sie bei Übermittlung Ihres Anliegens einen Identitätsnachweis, z.B. eine Ausweiskopie, beizufügen.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, so steht Ihnen das Recht auf Beschwerdeerhebung bei der österreichischen Datenschutzbehörde offen.

### **Die Erforderlichkeit der Verarbeitung Ihrer Daten**

Wir fragen Sie ausschließlich nach personenbezogenen Daten, welche wir zur Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigen. Sollten Sie uns die dafür erforderlichen Daten nicht oder nicht im benötigten Umfang bereitstellen, können wir die von Ihnen an uns gerichtete Anfrage unter Umständen nicht beantworten.

### **Verwendung einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Art. 22 Abs 1 und 4 DSGVO**

Wir verwenden keine automatisierte Entscheidungsfindung oder Profiling.

### **Anpassung dieser Erklärung**

Dieser Hinweis ersetzt alle früheren Versionen. Wir behalten uns vor, diesen Hinweis bei Bedarf anzupassen. Die jeweils aktuelle Version finden Sie auf unserer Homepage unter <https://www.wienerstaedtische.at/datenschutz-informationen.html>.

### **Kontakt**

Bitte kontaktieren Sie uns zu Ihren datenschutzrechtlichen Fragen und Anliegen unter [datenschutz@wienerstaedtische.at](mailto:datenschutz@wienerstaedtische.at) oder postalisch an

WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group  
z.H. des Datenschutzbeauftragten  
Schottenring 30  
1010 Wien