

## Datenschutzhinweise für das Kundenportal „Meine Versicherungen“ der ERGO Group AG

Das Kundenportal „Meine Versicherungen“ (nachfolgend „Meine Versicherungen“) ist ein Angebot der ERGO Group AG und der ERGO Direkt AG für Versicherungskunden. Nachfolgend wird ERGO Group AG und ERGO Direkt AG „ERGO“ genannt.

Nach Abschluss der Registrierung stellen wir Ihnen in „Meine Versicherungen“ Informationen zu Ihren Verträgen und Leistungsfällen, sowie Ihre Post in elektronischer Form zur Verfügung. Sie können in „Meine Versicherungen“ Ihre Versicherungen bei den Versicherungsunternehmen der ERGO online verwalten. Besondere Sorgfalt ist hinsichtlich des Umgangs mit Ihren persönlichen Daten, insbesondere mit Gesundheitsdaten, geboten.

Hiermit informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Kundenportal. Weiterhin geben wir Ihnen Hinweise zur Sicherheit Ihrer Daten.

### 1. Hinweise zur Verarbeitung Ihrer Daten im Kundenportal

#### 1.1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

ERGO Group AG	Ergo Direkt AG
ERGO-Platz 1	Karl-Martell-Straße 60
40198 Düsseldorf	90344 Nürnberg
0800 3746 016	0800 444-1000
<a href="mailto:info@ergo.de">info@ergo.de</a>	<a href="mailto:beratung@ergodirekt.de">beratung@ergodirekt.de</a>
<a href="mailto:datenschutz@ergo.de">datenschutz@ergo.de</a>	<a href="mailto:datenschutz.beauftragter@ergo.de">datenschutz.beauftragter@ergo.de</a>

Unsere **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie unter der o.g. Adresse und E-Mail-Adresse.

#### 1.2. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

(1) Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich

relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze. Darüber hinaus hat sich ERGO auf die „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft“ verpflichtet, die die oben genannten Gesetze für die Versicherungswirtschaft präzisieren.

(2) In „Meine Versicherungen“ haben Sie die Möglichkeit Ihre Verträge zu verwalten und zahlreiche Services zu nutzen. Um Ihnen dies zur Verfügung stellen zu können, verarbeiten wir Ihre Daten und leiten diese an die zuständigen Fachbereiche zur Bearbeitung weiter. Dazu gehören

- **Personenbezogene Daten:**  
Zu den personenbezogenen Daten zählen zum Beispiel Stammdaten, Angebots- und Vertragsdaten, Kommunikationsdaten, Kundenportal- und Nutzungsdaten, sowie Schaden- und Leistungsdaten.

Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit in Ihrer Vertragsübersicht, auch Fremdverträge zu speichern. Hierzu legen Sie die Fremdverträge unter Angabe der Versicherungsart, Versicherer, Abschluss der Versicherung, Tarifname selbst an. Die Daten werden nur gespeichert und ohne **Ihre Einwilligung nicht weiterverarbeitet**.

Sofern wir über Dritte Informationen zu Ihrer Person erhalten, zeigen wir diese Daten in „Meine Versicherung“ an.

- **Services:**  
Die erhobenen Daten benötigen wir, um Ihnen den Service bereit zu stellen und die gewünschten Änderungen, Meldungen, Anforderungen etc. durchführen zu können. Ihre Daten geben wir an die zuständige Fachabteilung zur Bearbeitung weiter.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit verschiedene Dokumente in unterschiedlichen Dateiformaten hochzuladen, um

bspw. einen Schaden zu melden, Rechnungen oder Fotos einzureichen oder ähnliches. Wenn Sie einen solchen Selfservice zum Hochladen der Dokumente nutzen, werden die Daten von ERGO verarbeitet. Sie werden automatisch an die jeweilige Fachabteilung der einzelnen zuständigen Versicherungsunternehmen zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.

### 1.3. Ein Kundenportal für alle Verträge

(1) Bestehen für Sie mehrere Verträge bei Versicherern der ERGO Group, können Sie diese jetzt in einem gemeinsamen Kundenportal verwalten.

(2) Es erfolgt keine Änderung an der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten in den jeweiligen Bestandssystemen.

### 1.4. Einsatz von Adobe Analytics

(1) Damit für Sie der Besuch von „Meine Versicherungen“ noch benutzerfreundlicher wird, verwenden wir zu Marketing- und Optimierungszwecken die Software Adobe Analytics der Firma Adobe Systems. Dabei werden Daten zum Nutzungsverhalten – u. a. Herkunft und Seitenaufrufe – gespeichert. Weiterhin werden Daten wie z. B. Geschlecht, Geburtsjahr oder Postleitzahl in anonymisierter Form gesammelt, ohne dass Rückschlüsse auf Sie als Person möglich sind. Eine Zusammenführung der Daten mit Ihren personenbezogenen Daten (Name, Adresse oder Versicherungsnummer) ist nicht möglich. Darüber hinaus wird Ihre IP-Adresse von Adobe Systems nicht verarbeitet, sondern nur in verkürzter Form gespeichert. Die erhobenen Informationen werden von Adobe Systems innerhalb der Europäischen Union gespeichert.

(2) Durch die Nutzung dieser Website erklären Sie sich mit der Sammlung und Speicherung der über Sie erhobenen Daten durch Adobe Systems in der zuvor beschriebenen Art und Weise und zu dem zuvor benannten Zweck einverstanden.

(3) Falls Sie der Sammlung und Speicherung dieser Daten durch Adobe Systems nicht zustimmen möchten, widersprechen Sie bitte über den folgenden Link: [https://ergoag.d3.sc.omtrdc.net/optout.html?locale=de\\_DE](https://ergoag.d3.sc.omtrdc.net/optout.html?locale=de_DE)

(4) Nähere Informationen zum Datenschutz bei Adobe Systems sowie die Datenschutzerklärung finden Sie unter <http://www.adobe.com/de/privacy.html>

### 1.5. Einsatz von Cookies im Kundenportal:

(1) Unser Kundenportal verwendet Cookies gemäß Art. 6 Abs. 1 DSGVO. Dabei handelt es sich um kleine Textdateien, welche auf Ihrem Endgerät gespeichert werden. Ihr Browser greift auf diese Dateien zu. Die von uns eingesetzten Cookies sind tech-

nisch erforderlich, um Ihnen den Zugang zum Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Dabei werden keine personenbezogenen Daten verarbeitet. Durch den Einsatz von Cookies erhöhen sich Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit Ihres Kundenportals. Wenn Sie über das Kundenportal auf eine andere Website gelangen, ist deren Betreiber für die Cookies verantwortlich. Sie können das Speichern und Lesen von Cookies über Ihren Browser einstellen. Ohne den Einsatz von Cookies kann das Kundenportal nicht genutzt werden.

### 1.6. Kundenportalspezifischen Statistiken

(1) Weiterhin benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung von kundenportalspezifischen Statistiken, z. B. zur Optimierung / Weiterentwicklung von „Meine Versicherungen“ oder zur Unternehmenssteuerung / Berichterstattung. Ausgewählte Daten aller mit einer Versicherung der ERGO Gruppe bestehenden Verträge nutzen wir für eine Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung, beispielsweise zur Beratung hinsichtlich einer Vertragsanpassung, -ergänzung, für Kulanzentscheidungen oder für umfassenden Kundenservice.

(2) Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke ist Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO. Soweit dafür besondere Kategorien personenbezogener Daten, z. B. Ihre Gesundheitsdaten, erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) i. V. m. Art. 7 DSGVO ein. Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DSGVO i. V. m. § 27 BDSG.

(3) Ihre Daten verarbeiten wir auch, um berechnete Interessen von uns oder von Dritten zu wahren (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO). Dies kann z. B. erforderlich sein:

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs,
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere nutzen wir Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmisbrauch hindeuten können.

(4) 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.

(5) Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen oben nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie darüber zuvor informieren.

## Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen.

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.

(2) Weiterhin haben Sie die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den o.g. Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die für ERGO zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden sind:

Risikoträger	Datenschutzaufsichtsbehörde
ERGO Krankenversicherung AG ERGO Direkt Lebensversicherung AG ERGO Direkt Versicherung AG  MEAG Munich ERGO AssetManagement GmbH	Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht Promenade 27 91522 Ansbach
ERGO Versicherung AG ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG Victoria Lebensversicherung AG DKV Deutsche Krankenversicherung AG	Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen Postfach 20 04 44 40102 Düsseldorf
ERGO Lebensversicherung AG	Der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Ludwig-Erhard-Str 22, 7. OG 20459 Hamburg

## 1.8. Kategorien von Empfängern

(1) Empfänger der erhobenen Daten sind: Vermittler, zuständigen Fachbereiche der ERGO Group AG, Kooperationspartner und Dienstleister.

## 1.9. Automatisierte Einzelfallentscheidungen ein Angebot der ERGO Krankenversicherung AG

(1) Aufgrund Ihrer Angaben zum Versicherungsfall, der zu Ihrem Vertrag gespeicherten Daten [sowie ggf. von Dritten hierzu erhaltenen Informationen] entscheiden wir vollautomatisiert über unsere Leistungspflicht. Die vollautomatisierten Entscheidungen beruhen auf vom Unternehmen vorher festgelegten Regeln zur Gewichtung der Informationen.

(2) Bei Fragen zu Ihrer automatisierten Einzelfallentscheidung haben Sie das Recht Kontakt mit uns aufzunehmen unter 0800 444 1000.

## 1.10. Dauer der Datenspeicherung

(1) Wir speichern Ihre Daten während der Vertragslaufzeit. Darüber hinaus speichern wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung von gesetzlichen Nachweis- und Aufbewahrungspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz ergeben. Diese Speicherfristen betragen in der Regel zehn Jahre.

## 2. Hinweise zur Sicherheit Ihrer Daten

(1) Sie haben die Möglichkeit die Registrierung und die Anmeldung mittels Benutzername und Passwort vorzunehmen.

(2) Weiterhin haben wir folgende sicherheitstechnische Vorkehrungen getroffen:

- Zusätzliche Authentifizierung bei bestimmten Geschäftsvorfällen mittels mobiler Transaktionsnummer (mTan).
- TLS Verschlüsselung bei der Kommunikation über „Meine Versicherungen“.
- Automatische Prüfung der Passwortsicherheit (Einhaltung von Passwortrestriktionen).

(3) Die Sicherheit lässt sich vor allem auch durch den verantwortlichen Umgang mit den Zugangsdaten erhöhen. Auf Folgendes möchten wir diesbezüglich hinweisen:

- Ändern Sie regelmäßig Ihr Passwort.
- Nutzen Sie keine unbekanntes Systeme z.B. im Hotel oder in einem Internetcafé zur Abwicklung von Transaktionen in „Meine Versicherungen“.
- Beenden Sie „Meine Versicherungen“ immer mit dem Logout-Button.
- Achten Sie auf Auffälligkeiten bzgl. des Erscheinungsbildes unserer Website.
- Wir werden Sie zu keinem Zeitpunkt nach vertraulichen Informationen wie z. B. dem Passwort fragen.

Wenden Sie sich im Falle des Auftretens von Auffälligkeiten an unser Kundenservicecenter.

Dieses erreichen Sie unter 0800 3746 016.

Wenn Sie weitere Fragen zum Datenschutz haben, kontaktieren Sie uns über [datenschutz@ergo.de](mailto:datenschutz@ergo.de) bzw. [datenschutz.beauftragter@ergo.de](mailto:datenschutz.beauftragter@ergo.de).

## Zusätzliche Datenschutzhinweise bei Nutzung der Kundenportal-Apps

Die folgenden Datenschutzhinweise ergänzen die vorherigen in Bezug auf die Nutzung der Kundenportal-Apps.

### 1. Vereinfachte Anmeldung (PIN und Fingerprint)

(1) Sie haben in der App die Möglichkeit sich einfacher und trotzdem sicher für „Meine Versicherungen“ anzumelden. Dafür können Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort durch eine PIN oder einen Fingerprint ersetzen. Dadurch hinterlegen Sie Ihre Anmeldedaten dauerhaft auf Ihrem Gerät. Ihre PIN bzw. Fingerprint wird verschlüsselt auf dem Gerät gespeichert bis Sie die Funktion deaktivieren.

(2) Sie können den gespeicherten PIN und Fingerprint löschen, indem Sie die Funktion ausschalten oder die App löschen.

### 2. Vermittlersuche

(1) Sie können über die Kundenportal-App einen Vermittler in Ihrer Nähe suchen. Dafür können Sie Ihre Postleitzahl eingeben oder wir fragen Ihren aktuellen Standort über GPS ab. Bevor wir auf den Standort Ihres Gerätes zugreifen, holen wir gesondert Ihre Einwilligung ein. Ihre Daten zum Standort werden nur für die Bearbeitung Ihrer Anfrage genutzt. Die Übertragung Ihrer Standortdaten erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung.

(2) Sie können die Einwilligung für den Standortzugriff in den Einstellungen Ihres Betriebssystems jederzeit widerrufen.

### 3. D.A.S. Rückrufformular

(1) Wir nutzen Ihre eingegebenen Daten in dem Rückrufformular um Ihnen den Service zur Verfügung stellen und

diesen durchführen zu können. Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten wir unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze.

### 4. Tracking / Adobe & Cookies

(1) Einsatz von Adobe Analytics in den Kundenportal-Apps: Die in unsere Kundenportal-App erhobenen Informationen (Daten zum Nutzungsverhalten – u. a. Herkunft und Seitenaufrufe) speichert Adobe Systems innerhalb der Europäischen Union. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, können Sie natürlich der Sammlung und Speicherung Ihrer Daten widersprechen in den Einstellungen der App.

(2) Einsatz von Cookies in den Kundenportal-Apps: Unser Kundenportal verwendet Cookies gemäß Art. 6 Abs. 1 DSGVO. Dabei handelt es sich um kleine Textdateien, welche auf Ihrem Endgerät gespeichert werden. Ihr Browser greift auf diese Dateien zu. Die von uns eingesetzten Cookies sind technisch erforderlich, um Ihnen den Zugang zum Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Dabei werden keine personenbezogenen Daten verarbeitet. Durch den Einsatz von Cookies erhöhen sich Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit Ihres Kundenportals. Wenn Sie über das Kundenportal auf eine andere Website gelangen, ist deren Betreiber für die Cookies verantwortlich.

Wenn Sie weitere Fragen zum Datenschutz haben, kontaktieren Sie uns über [datenschutz@ergo.de](mailto:datenschutz@ergo.de).