



# Datenschutz- und Cookiebestimmungen zu myUNIQA

Stand: 6. Februar 2020

## Einleitung

Der UNIQA Österreich Versicherungen AG, Untere Donaustraße 21, 1029 Wien, Telefon: +43 50677 670, E-Mail Adresse: info@uniqa.at („wir“, „uns“) ist es ein wichtiges Anliegen Ihre personenbezogenen Daten zu schützen. Wir beachten deshalb die anwendbaren Rechtsvorschriften zum Schutz, rechtmäßigem Umgang und zur Geheimhaltung personenbezogener Daten sowie zur Datensicherheit, insbesondere das Datenschutzgesetz idGF („DSG“) und die Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“). Im Folgenden erfahren Sie, welche Informationen wir gegebenenfalls erheben, verarbeiten und nutzen, wenn Sie das Website-gestützte Kundenportal myUNIQA.at als auch die myUNIQA Apps (im Weiteren zusammenfassend bezeichnet als „myUNIQA“) besuchen und nutzen.

Diese Datenschutz- und Cookiebestimmungen gelten neben unseren Nutzungsbedingungen. Diese Nutzungsbedingungen sind im Allgemeinen maßgeblich für Ihre Nutzung von myUNIQA.

## Was sind personenbezogene Daten?

Personenbezogene Daten sind Informationen über Betroffene, deren Identität bestimmt oder zumindest bestimmbar ist. Darunter fallen etwa Ihr Name, Ihre E-Mail-Adresse sowie Ihre IP Adresse.

## Welche personenbezogenen Daten verwenden wir für welche Zwecke?

**Registrierung:** Zur Erstellung eines myUNIQA Kundenkontos werden Versicherungsnehmer gebeten Daten zur Legitimierung zur Verfügung zu stellen, um die Identität zu überprüfen und die Freischaltung für myUNIQA zu ermöglichen. Wenn Sie sich registrieren, können Sie folgende Daten eingeben:

- Angaben zu Ihrer Person wie Geschlecht, Titel, Name, Geburtsdatum oder Wohnadresse
- Angaben zu Ihrer Erreichbarkeit wie Telefonnummer und/oder E-Mail Adresse
- Polizzenummer eines aufrechten UNIQA Vertrags
- Gegebenenfalls Firmenbuchnummer

Diese Angaben verwenden wir auf Basis Ihrer Einwilligung gemäß Art 6 Abs 1 lit a DSGVO dazu, um Ihre Identität zu verifizieren und Ihnen Benachrichtigungen bzw. Sicherheitscodes per E-Mail und/oder SMS zuzusenden und so Ihre Registrierung zu ermöglichen. Sollten Sie die Identifizierung per e-ID ausgewählt haben, übermitteln wir Name, Geburtsdatum und Postleitzahl an Ihre Online-Bank. Die Bank übernimmt die Identifizierung. Hierbei entstehen Ihnen keine Kosten. Nach der Registrierung verwenden wir die angegebene E-Mail Adresse, um Ihnen die Möglichkeit

zu bieten, das myUNIQA Passwort zurückzusetzen. Diese Daten speichern wir maximal drei Jahre nach Ihrer letzten Kontaktaufnahme zu uns bzw. bis zu Ihrem Widerruf.

**Kontaktformulare:** Auf myUNIQA gibt es Kontaktformulare für Datenänderungen, sowie allgemeine Anfragen und Beschwerden. Wenn Sie diese verwenden, können Sie folgende Daten eingeben:

- Art des Interesses bzw. Angaben zum Anliegen
- Angaben zu Ihrer Person wie Geschlecht, Titel, Name, Geburtsdatum oder Wohnadresse
- Angaben zu Ihrer Erreichbarkeit wie Telefonnummer und/oder E-Mail Adresse
- Weitere Informationen zur leichteren Verarbeitung Ihres Anliegens wie Polizzenummer, Schadennummer oder Dateien und Bilder zum Anliegen

Diese Angaben verwenden wir gemäß Art 6 Abs 1 lit b bzw f DSGVO dazu, Ihre Anfrage rasch zu erledigen und zu beantworten.

Diese Daten speichern wir maximal sechs Monate nach Erledigung Ihrer Anfrage, sofern die Daten nicht im Rahmen eines aufrechten Versicherungsvertrags gemäß unserer Datenschutzhinweise für Versicherungsverträge für diesen Zweck weiter benötigt werden oder andere gesetzliche Aufbewahrungsfristen greifen.

**UNIQA Messenger:** Auf myUNIQA haben Sie die Möglichkeit mittels Messenger (zeitversetzter Chat) Kontakt zum Kundenservice bzw. zu Ihrem Berater aufzunehmen. Wenn Sie dieses Tool verwenden, können Sie folgende Daten eingeben:

- Art des Interesses bzw. Angaben zum Anliegen
- Angaben zu Ihrer Person oder Wohnadresse
- Angaben zu Ihrer Erreichbarkeit wie Telefonnummer und/oder E-Mail Adresse
- Weitere Informationen zur leichteren Bearbeitung Ihres Anliegens wie Polizzenummer, Schadennummer oder Dateien und Bilder zum Anliegen

Ihre Eingaben im UNIQA Messenger verwenden wir gemäß Art 6 Abs 1 lit b bzw f DSGVO dazu, Ihre Anfrage rasch zu erledigen und zu beantworten.

Die schriftliche Konversation speichern wir drei Monate nach Erledigung Ihrer Anfrage, sofern die Daten nicht im Rahmen eines aufrechten Versicherungsvertrags gemäß unserer Datenschutzhinweise für Versicherungsverträge für diesen Zweck weiter benötigt werden oder andere gesetzliche Aufbewahrungsfristen greifen.

MitarbeiterInnen des UNIQA Kundenservice können im Bedarfsfall eine Co-Browsing Sitzung anfragen, wobei ausschließlich myUNIQA Bildschirmhalte jeweils erst nach Bestätigung und Freigabe durch Sie als Nutzer übertragen werden. Die Sitzungen werden nicht aufgezeichnet.

Ein Dokument kann während eines Gesprächs gemeinsam mit der Funktion Document Co-Browsing betrachtet werden. Dabei werden nur Inhalte des Dokuments übertragen. Diese Funktion kann durch Sie oder Ihre Beraterin bzw. Ihrem Berater initiiert und nach Ihrer Freigabe gestartet werden.

Für die Anzeige Ihres Namens im UNIQA Messenger werden funktionale Cookies verarbeitet und für den Zeitraum von bis zu 6 Monaten nach dem letzten Login aufbewahrt.

**Formulare für Schadensmeldungen:** Wenn Sie auf myUNIQA unsere Formulare für Schadensmeldungen KFZ oder Haushalt/Eigenheim verwenden, können Sie unter anderem folgende Daten eingeben:

- Art des Vertragsverhältnisses wie Versicherungsnehmer, Anspruchsteller, Vertretung des Versicherungsnehmers, Vertretung des Anspruchstellers
- Angaben zur Art, Ort, Zeitpunkt und Ausmaß des Schadens
- Polizzenummer (optional)
- Angaben zu Ihrer Person wie Geschlecht, Titel, Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Wohnadresse und Staat
- Angaben zu Ihrer Erreichbarkeit wie Telefonnummer und/oder E-Mail
- Daten des Lenkers wie Versicherungsnehmer ja/nein, Lenkerberechtigung ja/nein, behördliche Aufnahme ja/nein, Kennzeichen, Marke und Type (optional)
- Weitere Angaben zum Schaden wie eine Beschreibung, geschätzte Schadenhöhe, weitere Anspruchsteller und Beteiligte, Unfallhergang und Zeugen, Dateien oder Bilder zum Schaden
- Bankverbindung des Geschädigten (optional)

Diese Angaben verwenden wir gemäß Art 6 Abs 1 lit b DSGVO dazu, Ihre Schadensmeldung rasch zu erledigen und zu beantworten. Diese Daten speichern wir im Rahmen des aufrechten Versicherungsvertrags gemäß unserer Datenschutzhinweise für Versicherungsverträge.

**Formulare für Einreichung von Privatarzt- und Medikamentenrechnungen:** Wenn Sie auf myUNIQA unsere Formulare für die Einreichung von Privatarzt- und Medikamentenrechnungen verwenden, können Sie unter anderem folgende Daten eingeben:

- Polizzenummer
- Dokumente und Bilder zur Leistung
- Weitere Angaben zur Leistung wie ein Titel und eine Beschreibung
- Bankverbindung zur Auszahlung (optional)

Diese Angaben verwenden wir gemäß Art 6 Abs 1 lit b DSGVO dazu, Ihre Einreichung rasch zu erledigen und zu beantworten.

Diese Daten speichern wir im Rahmen des aufrechten Versicherungsvertrags gemäß unserer Datenschutzhinweise für Versicherungsverträge.

**Newsletteranmeldung:** Auf myUNIQA gibt es eine Option zur Anmeldung zum UNIQA E-Mail Newsletter. Wenn Sie diese verwenden, können Sie folgende Daten eingeben:

- Angaben zu Ihrer Erreichbarkeit wie E-Mail Adresse
- Diese Angaben verwenden wir auf Basis Ihrer Einwilligung gemäß Art 6 Abs 1 lit a DSGVO dazu, Ihnen im Zuge des UNIQA Newsletters Tipps rund um Ihre Sicherheit und Gesundheit sowie Informationen zu Angeboten, Aktionen und Gewinnspielen von UNIQA per E-Mail zuzusenden. Sie können diese Einwilligung jederzeit ohne Angaben von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Diese Daten speichern wir maximal drei Jahre nach Ihrer letzten Kontaktaufnahme zu uns bzw. bis zu Ihrem Widerruf.

**Benachrichtigungen zur Schadensabwicklung per E-Mail / SMS:** Auf myUNIQA gibt es eine Option zur

Anmeldung für Benachrichtigungen per E-Mail und/oder SMS in Bezug auf eine Schadensmeldung. Wenn Sie diese aktivieren, können Sie folgende Daten eingeben:

- Angaben zu Ihrer Erreichbarkeit wie E-Mail Adresse oder Mobiltelefonnummer

Diese Angaben verwenden wir auf Basis Ihrer Einwilligung gemäß Art 6 Abs 1 lit a DSGVO dazu, Ihnen Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS zuzusenden. Sie können diese Einwilligung jederzeit ohne Angaben von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Diese Daten speichern wir maximal drei Jahre nach Ihrer letzten Kontaktaufnahme zu uns bzw bis zu Ihrem Widerruf.

**Benachrichtigungen zur elektronischen Kommunikation („Elektronisches Postfach“):** Auf myUNIQA gibt es eine Option zur Anmeldung für Benachrichtigungen per E-Mail in Bezug auf die Bereitstellung neuer Dokumente im elektronischen Postfach. Wenn Sie diese aktivieren, können Sie folgende Daten eingeben:

- Angaben zu Ihrer Erreichbarkeit wie E-Mail Adresse
- Diese Angaben verwenden wir auf Basis Ihrer Einwilligung gemäß Art 6 Abs 1 lit a DSGVO dazu, Ihnen Benachrichtigungen per E-Mail zuzusenden, wenn ein neues Dokument zur Verfügung steht. Sie können diese Einwilligung jederzeit ohne Angaben von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Diese Daten speichern wir maximal drei Jahre nach Ihrer letzten Kontaktaufnahme zu uns bzw. bis zu Ihrem Widerruf.

**PartnerConto Shop Bestellung:** Auf myUNIQA gibt es für berechnete Kunden eine Option zur Bestellung eines Gutscheins, der optional an eine Postanschrift geschickt wird. Wenn Sie diese Option verwenden, können Sie folgende Daten eingeben:

- Angaben zu Ihrer persönlichen Postanschrift (Lieferadresse)
- Diese Angaben verwenden wir auf Basis Ihrer Einwilligung gemäß Art 6 Abs 1 lit a DSGVO einmalig dazu, Ihnen den gewählten Gutschein zuzusenden.
- Diese Daten speichern wir maximal drei Jahre nach Ihrer letzten Kontaktaufnahme zu uns bzw bis zu Ihrem Widerruf.

**UNIQA Servicebot:** Wenn Sie den UNIQA Servicebot auf myUNIQA verwenden, können Sie unter anderem folgende Daten eingeben:

- Angaben zu Schäden
- Polizzennummern
- Angaben zu Ihrer Person, wie Geburtstag, Vor- und Nachnamen, Wohnadresse
- Angaben zur Kontaktaufnahme wie Telefonnummer und/oder E-Mail Adresse

Diese Angaben verwenden wir gemäß Art 6 Abs 1 lit b bzw f DSGVO dazu, Ihre Anfragen rasch zu erledigen und zu beantworten.

Diese Daten speichern wir maximal sechs Monate, sofern die Daten nicht im Rahmen eines aufrechten Versicherungsvertrags gemäß unserer Datenschutzhinweise für Versicherungsverträge für diesen Zweck weiter benötigt werden oder andere gesetzliche Aufbewahrungsfristen greifen.

**Trackingdaten – Websiteoptimierung und Marketingoptimierung:** Auf myUNIQA verwenden wir Trackingtools wie Adobe Analytics zur Optimierung Ihres Erlebnisses auf der Website/App und zur Optimierung von Marketingaktivitäten. Diese Tools messen unter anderem:

- Verhalten auf der Website/App, z.B.: Welche Seiten werden aufgerufen? Wo wird geklickt? Wonach wird gesucht?
- Technische Informationen über den Besucher, z.B.: Desktop oder mobiles Gerät, Größe des Bildschirms, Betriebssystem
- Quelle des Besuchs auf der Website/App, z.B.: Hat der Besucher eine von uns ausgesteuerte Marketingaktivität benutzt, um auf unsere Website/App zu gelangen? Von welcher Website/App wurde der Besucher auf unsere Website/App verwiesen?
- Tracking IDs, durch die der Besucher nicht persönlich identifizierbar ist, die es uns aber ermöglichen, Besucher zu unterscheiden. Dadurch können z.B. Analysen erstellt werden, wie oft ein Besucher in einem bestimmten Zeitraum wiederkehrt.
- IDs, durch die der Besucher indirekt identifizierbar ist. Etwa eine maschinell veränderte Kundennummer, durch die automatisiert eine Verbindung zu Kundendaten hergestellt werden kann.

- NICHT durch Trackingtools gespeichert werden Informationen, durch die Benutzer direkt persönlich identifizierbar sind, wie z.B. Angaben in Formular-Feldern auf der Website.

Diese Angaben verwenden wir gemäß Art 6 Abs 1 lit f DSGVO sowohl dazu, aggregierte Auswertungen über die Benutzung der myUNIQA zu erstellen als auch um unsere Website und Marketingaktivitäten zu optimieren. Diese Daten speichern wir maximal sechs Monate nach Setzung des Cookies.

**Sonstige Daten:** Daneben erfassen wir allfällige sonstige Daten, die Sie uns freiwillig zur Verfügung stellen, z.B. wenn Sie uns mit einer Anfrage kontaktieren.

### Wie erheben wir Ihre Daten?

Ihre Nutzerdaten werden von Ihnen selbst im Zuge der Registrierung, in den auf myUNIQA verwendeten Formularen oder dem UNIQA Servicebot angegeben. Die Trackingdaten, die bei Ihrem Besuch unserer Webseite anfallen, erheben wir automatisiert und in der Regel entweder auf Basis Ihrer Eingabe oder über Cookies (dazu im Detail unten).

### Cookies

Wie die meisten Websites verwenden auch wir Cookies. Cookies sind kleine Textdateien, die unser Server bei Ihrem Besuch myUNIQA an Ihren Browser schickt und auf Ihrem Gerät speichert, um die Nutzung von myUNIQA zu ermöglichen, komfortabler zu gestalten und zu analysieren. Wir verwenden (i) funktionale Cookies, die für den Betrieb und die Zurverfügungstellung von myUNIQA erforderlich sind, und (ii) Analyse-Cookies, die uns beim Sammeln allgemeiner Daten über die Website-Nutzung und -Interaktion unterstützen, um den Gebrauch von myUNIQA zu analysieren und in weiterer Folge zu erleichtern und zu verbessern.

Sie können dem Setzen von Cookies über die Einstellungen Ihres Browsers widersprechen. Sollten Sie Cookies vollständig deaktivieren oder ablehnen, ist es möglich, dass Sie gewisse Funktionen von myUNIQA nicht verwenden können, zum Beispiel den Online Produkt-Kauf.

Wenn Sie die Cookie-Nutzung in Ihren Browsereinstellungen unterbinden, erfassen wir lediglich anonyme Daten, um z.B. die Gesamtanzahl der Aufrufe von myUNIQA feststellen zu können.

### Adobe

Sofern Sie der Cookie-Nutzung zugestimmt haben, verwenden wir Adobe Analytics, einen Webanalysedienst der Adobe Systems Software Ireland Limited („Adobe“). Dieses Analysetool verwendet Cookies, um Standard-Protokollierungsinformationen sowie das Besucherverhalten von myUNIQA in aggregierter Form zu erfassen. Die durch die Adobe Analytics Cookies erfassten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website einschließlich Ihrer IP Adresse

werden an Server von Adobe mit dem dezidierten Standort London übertragen und dort verarbeitet. Die IP Adressen werden verwendet um automatisierte Aufrufe im Reporting auszuschließen und geographische Auswertungen durchzuführen. Vor der Speicherung der Daten wird die IP-Adresse durch generische IP-Adressen ersetzt, dieser Vorgang lässt sich nicht rückgängig machen. Zur Erkennung von wiederkehrenden Websitebesuchern verwendet Adobe eine vom Adobe Marketing Cloud ID Service generierte ID. Mit jedem Löschen von Cookies und Websiteinformationen wird diese ID zurück gesetzt.

Die folgenden Informationen werden von Adobe Analytics gesammelt: Quellen der Besuche, Browser, Gerätetyp, Gerätemodell, Land, Bundesland und Stadt, Service-Provider, Bildschirmauflösung, Verweildauer auf der Website, Sprache, Betriebssystem, besuchte Seiten auf der Website, Klicks auf den Seiten, Scrolltiefe, eingegebene Suchen und Anzahl von wiederkehrenden Besuchen. Adobe wird diese Informationen insbesondere benutzen, um die Nutzung der Website durch die Nutzer auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen. Auch wird Adobe diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder Dritte diese Daten im Auftrag von Adobe verarbeiten. Alle Tracking Informationen werden von Adobe automatisiert nach 25 Monaten gelöscht. Aggregierte Auswertungen, wie Anzahl der Besucher auf myUNIQA in einem bestimmten Zeitraum, werden eventuell länger aufbewahrt. Adobe Analytics beachtet die „Do Not Track“ Einstellung Ihres Browsers. Wenn Sie in Ihrem Browser die „Do Not Track“ Aufforderung aktivieren, wird Adobe Analytics nicht ausgeführt. Weiters verwenden wir Adobe Target zur Optimierung und Personalisierung Ihres Websitebesuchs. Adobe Target ermöglicht es uns Tests zur besseren Gestaltung der Website durchzuführen. Personalisierung bedeutet, dass aufgrund von Trackingdaten (siehe oben) unterschiedliche Versionen von myUNIQA angesteuert werden. Beispielsweise könnte anhand des Gerätemodells erkannt werden, dass es aus Performancegründen besser ist, auf die Darstellung von Bildern zu verzichten.

#### **Einsatz von Usabilla**

Sie haben die Möglichkeit Feedback zu geben über das Service „Usabilla for Websites“ und „Usabilla for Apps“. Wie funktioniert das? Wenn Sie den Feedback-Button drücken oder an einer Online Befragung teilnehmen, kommen Sie auf den Server von Usabilla. Das wird von einem Cookie gesteuert. Durch die Verbindung zwischen Usabilla und Ihrem Computer werden endgerätebezogene Daten übermittelt. Wie Usabilla mit diesen Daten umgeht und schützt finden Sie unter: <https://usabilla.com/privacy/>

#### **Tracking- und Optimierungstools von Drittanbietern**

Sofern Sie der Cookie-Nutzung zugestimmt haben, kommen auf myUNIQA Tracking- und Optimierungstools von unserem Marketing Partner Mindshare GmbH & Co KG zum Einsatz. Siehe dazu <http://www.mindshareworld.com/austria/about/privacy-policy>. Diese Tracking- und Optimierungstools dienen dazu Marketingmaßnahmen zu optimieren und ihren Erfolg zu messen.

#### **Wie werden Ihre Daten geschützt?**

Wir treffen angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Löschung, Veränderung oder gegen Verlust und gegen unberechtigte Weitergabe oder unberechtigten Zugriff zu schützen. Darüber hinaus sind wir und unsere Mitarbeiter zur Einhaltung des Datengeheimnisses und zur Verschwiegenheit verpflichtet. Wir weisen Sie darauf hin, dass wir in Hinblick auf die bestehenden Risiken im Internet keine vollständige Sicherheit für die Vertraulichkeit Ihrer online erhobenen Daten und allfällige unrechtmäßige Zugriffe durch Dritte gewährleisten können.

#### **Welche Rechte haben Sie?**

Gemäß §§ 26 ff Datenschutzgesetz 2000 (DSG) sowie Art 14 ff EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) haben Sie ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit sowie ein Widerrufsrecht.

Außerdem können Sie Ihre Einwilligung jederzeit und ohne Grund widerrufen, um die Weiterverwendung Ihrer personenbezogenen Daten, die auf Grundlage einer Einwilligungserklärung erhoben und verwendet wurden, zu verhindern. Bei Fragen können Sie sich jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten unter [datenschutz@uniqa.at](mailto:datenschutz@uniqa.at) melden. Sie können sich auch mit einer Beschwerde an die österreichische Datenschutzbehörde (Barichgasse 40-42, 1030 Wien) wenden.

#### **Fragen und weitere Informationen**

Für Fragen und weitere Informationen über die Datenverarbeitung über unsere Website verwenden Sie bitte folgende E-Mail Adresse: [datenschutz@uniqa.at](mailto:datenschutz@uniqa.at).