



## Erklärung zum Datenschutz

Nachfolgend erhalten Sie von uns die gesetzlichen Informationen und weitere Antworten auf Ihre Fragen zum Datenschutz. Wir bitten Sie diese Erklärung sorgfältig zu lesen.

Die vorliegende Erklärung beschreibt, wie wir personenbezogene Daten, die Sie uns im Rahmen Ihrer Teilnahme an der vorliegenden Kundenzufriedenheitsbefragung bereitstellen, verarbeiten.

Die Erklärung findet keine Anwendung auf andere Kundenbefragungen, Dienste, Websites oder Produkte, welche von uns oder Dritten in unserem Auftrag durchgeführt bzw. bereitgestellt werden.

### 1. Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) 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.nuernberger.de/kundeninformation/umgang-mit-kundendaten](http://www.nuernberger.de/kundeninformation/umgang-mit-kundendaten) abrufen.

### 2. Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Daten

Verantwortlich für die Durchführung der Kundenzufriedenheitsbefragung und die Verarbeitung Ihrer Daten ist die NÜRNBERGER Versicherung\*, Ostendstr.100, 90334 Nürnberg.

### 3. Zweck der Studie

Die NÜRNBERGER Versicherung möchte mit Hilfe Ihrer Angaben ihre Dienstleistungsqualität und ihre Betriebsprozesse kontinuierlich verbessern. Darüber hinaus bieten ihre Angaben ihrem Versicherungsbetreuer und den Mitarbeitern im Kundenservice die Möglichkeit Sie ggf. noch einmal zu kontaktieren, sollten Sie mit Ihrem Versicherungsabschluss, dem Kundenservice oder dem Leistungs- oder Schadenservice nicht zu 100 % zufrieden gewesen sein. Zudem ist die NÜRNBERGER Versicherung und ihre Vertriebs- und Agenturpartner im Außendienst immer daran interessiert, weitere Verbesserungen und Erweiterungen des Produkt- und Serviceangebotes umzusetzen – auch hierbei liefern ihre Angaben wichtige Informationen.

### 4. Herkunft der Adressen

Wir haben Sie für die Studie ausgewählt und kontaktiert, da Sie der NÜRNBERGER Versicherung bzw. ihren Vertriebs- und Agenturpartnern im Außendienst hierzu Ihre Einwilligung gegeben haben. Wir nutzen ausschließlich Daten, die für die Befragung und Analyse relevant sind. Hierzu zählen:

- Kundenstammdaten (Name, Anschrift, Klassifizierung Privatkunde)
- Vertragsstammdaten (VSNR, Schaden- bzw. Leistungsnummer, Agenturnummer Vertriebs- oder Agenturpartner im Außendienst)  
Sie haben jederzeit das Recht, Ihre Einwilligung für weitere Verarbeitungen zu widerrufen.

### 5. Freiwilligkeit der Teilnahme

Ihre Teilnahme erfolgt auf Basis Ihrer freiwilligen Einwilligung. Bei Nicht-Teilnahme entstehen Ihnen keine Nachteile. Falls Sie teilnehmen, können Sie auch später noch Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, wobei die bis zum Zeitpunkt Ihres Widerrufs erfolgte Datenverarbeitung rechtmäßig bleibt.

### 6. Empfänger Ihrer Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden außerhalb der NÜRNBERGER Versicherung von den für uns im Auftrag tätigen Dienstleistern verarbeitet. Im Detail sind das:

Unterauftragnehmer	Firmierung/Adresse	Leistungsbeschreibung
Qualtrics GmbH & Co. KG	Qualtrics GmbH & Co. KG Oskar-von-Miller-Ring 24 80333 München	Projektbezogene IT-Unterstützung

Wir setzen im Bedarfsfall weitere Dienstleister ein (z. B. IT), bei denen wir jedoch wirksame Maßnahmen getroffen haben, um die Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten.

**Wir leiten Ihre personenbezogenen Befragungsdaten außerdem an Ihren NÜRNBERGER Versicherungsbetreuer im Außendienst weiter, sofern Sie am Ende der Befragung explizit zustimmen.**

### 7. Dauer der Speicherung Ihrer Daten

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten bis maximal 3 Jahre nach Durchführung der Befragung. Sollte die Kundenzufriedenheitsbefragung durch die NÜRNBERGER Versicherung eher beendet werden, löschen wir alle personenbezogenen Daten nach Abschluss aller Prüfungs- und Qualitätssicherungsarbeiten.

Wie von gesetzlichen Bestimmungen und von den Normen DIN-ISO 27001, ISO 9001, ISO 20252 gefordert, werden für unsere elektronischen Systeme Backups durchgeführt und archiviert. Diese werden für einen festgelegten Zeitraum sicher aufbewahrt und vor unberechtigtem Zugriff geschützt. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen werden diese Daten endgültig gelöscht und die Speichermedien zerstört.



#### 8. Ihre Rechte

Sie können **im Hinblick auf Ihre personenbezogenen Daten** gegenüber der NÜRNBERGER Versicherung die folgenden Rechte geltend machen:

- Auskunftsrecht
- Recht auf Berichtigung
- Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“)
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- Recht auf Datenübertragbarkeit

Außerdem haben Sie ein Beschwerderecht bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde. Sie können Ihre Beschwerde sowohl bei der Aufsichtsbehörde im Bundesland Ihres Wohnsitzes oder Arbeitsplatzes als auch bei der für den Verantwortlichen (siehe Ziffer 1) im jeweiligen Bundesland zuständigen Aufsichtsbehörde erheben.

#### Kontaktdaten

Bei allen Fragen und Ersuchen zum Datenschutz können Sie sich direkt an den Datenschutzbeauftragten der NÜRNBERGER

Versicherung wenden:

NÜRNBERGER Versicherung\*

Datenschutzbeauftragter

Ostendstr. 100

90334 Nürnberg

E-Mail: [datenschutzbeauftragter@nuernberger.de](mailto:datenschutzbeauftragter@nuernberger.de)

Tel.: +49 (0)911 531 5