

## Datenschutzhinweise für Kundenumfragen

Mit diesen Hinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Hannoversche Lebensversicherung AG und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

### 1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Hannoversche Lebensversicherung AG  
 VHV-Platz 1  
 30177 Hannover  
 Telefon: +49 (0) 511.670 58 300  
 E-Mail-Adresse: [keinewerbung@hannoversche.de](mailto:keinewerbung@hannoversche.de)

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den vorgenannten Kontaktdaten oder unter [datenschutz@hannoversche-leben.de](mailto:datenschutz@hannoversche-leben.de)

### 2. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) 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.hannoversche.de](http://www.hannoversche.de) unter der Rubrik Datenschutz abrufen.

Nach Einwilligung zu einer Online-Kundenumfrage verarbeiten wir ggfs. Ihre angegebenen personenbezogenen Daten zu Werbezwecken. Dabei werden Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich anonymisiert. Werbezwecke meint, dass wir Sie durch unseren Dienstleister, die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH zeitnah kontaktieren und Sie zum Thema Kundenzufriedenheit befragen lassen. Dies ist nach stetiger Rechtsprechung als Werbung im Sinne des § 7 Abs. 2 UWG anzusehen. Für weitere Werbezwecke werden wir Ihre im Rahmen dieses Prozesses verarbeiteten personenbezogenen Daten nicht verwenden. Die Durchführung der Gesprächsanalyse oder der Kundenumfrage ist ohne die Verarbeitung Ihrer Daten nicht möglich. Rechtsgrundlage dieser Verarbeitungen personenbezogener Daten für Werbezwecke ist Art. 6 Abs. 1 a) in Verbindung mit Art. 7 Abs. 1 bis 4 DSGVO.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für andere oben nicht genannte Zwecke verarbeiten wollen, werden wir Sie darüber zuvor informieren.

### 3. Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

#### Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit bspw. ein Versicherungsvertrag zwischen Ihnen und einem oder mehreren Unternehmen unserer Gruppe besteht, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für den telefonischen Kundenservice, zur Vertrags- und Leistungsbearbeitung, für In- und Exkasso oder zur gemeinsamen Postbearbeitung zentral durch ein Unternehmen der Gruppe verarbeitet werden. In unserer Dienstleisterliste finden Sie die Unternehmen, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen.

#### Externe Dienstleister:

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister.

Im Rahmen der Verarbeitung zum Zwecke der Kundenzufriedenheitsumfragen nutzen wir exklusiv den externen Dienstleister ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH.

Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, sowie der Unternehmen unserer Gruppe, die an einer zentralisierten Datenverarbeitung teilnehmen, können Sie der Übersicht im Anhang sowie unserer Internetseite unter [www.hannoversche.de](http://www.hannoversche.de) unter der Rubrik Datenschutz entnehmen.

### 4. Dauer der Datenspeicherung

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Dabei kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei oder bis zu dreißig Jahren). Zudem speichern wir Ihre personenbezogenen Daten, solange wir dazu gesetzlich verpflichtet sind. Dies ergibt sich regelmäßig durch rechtliche Nachweis- und Aufbewahrungspflichten, die unter anderem im Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz geregelt sind. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahre.

### 5. Betroffenenrechte

Sie können unter der o.g. Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

#### Widerspruchsrechte

**Sie haben ferner das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Werbung jederzeit widersprechen. Ihren Werbewiderspruch richten Sie bitte an [keinewerbung@hannoversche.de](mailto:keinewerbung@hannoversche.de).**

**Sie können der telefonischen Kundenbefragung widersprechen. Dies ist auch während des Telefongesprächs möglich.**

**Nach Widerspruch zur telefonischen Kundenbefragung werden wir Sie zu unserer Werbeverweigererliste hinzufügen.**

**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. Dieses Recht können Sie ebenfalls unter der o.g. Adresse geltend machen.**

#### Beschwerderecht

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den oben genannten Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist: Die Landesbeauftragte für den Datenschutz in Niedersachsen, Prinzenstr. 5, 30159 Hannover anzusprechen.

### 6. Der VHV-Gruppe gehören derzeit folgende Unternehmen an:

VHV Vereinigte Hannoversche Versicherung a. G.	Pensionskasse der VHV Versicherungen
VHV Holding AG	Hannoversche Direktvertriebs-GmbH
VHV Allgemeine Versicherung AG	HANNO-CONSULT Beratungs- und Vermittlungs-GmbH
Hannoversche Lebensversicherung AG	HANNO-PENSION-Versorgungs-Management e.V.
Hannoversche Direktversicherung AG	Rhein-Ruhr- Vermögensverwaltungsgesellschaft mbH
VHV solutions GmbH	VAV Versicherungen-AG, Wien
VHV Dienstleistungen GmbH	VVH Versicherungsvermittlung Hannover GmbH
VHV Vermögensanlage AG	WAVE Management AG

#### Stellen, bei denen die Datenverarbeitung Hauptgegenstand des Auftrags ist:

Auftraggeber	Stellen/Dienstleister	Aufgaben
Alle Konzerngesellschaften	VHV solutions GmbH	Angebotsbearbeitung/Vertragsverwaltung, Schadenmanagement und Leistungsbearbeitung, IT-Dienstleistungen
	VHV Holding AG	Vertrieb, Controlling, Revision
	VHV Vereinigte Hannoversche Versicherung a.G.	Inkasso/ Mahnwesen, Compliance, Konzernrecht, Personal
	HANNO-CONSULT Beratungs- und Vermittlungs-GmbH	Pensionsgutachten
Hannoversche Lebensversicherung AG	ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH	Online-Kundenbefragungen