

Nutzungsbedingungen für das Kundenportal Meine ÖSA

Meine ÖSA ist das kostenlose, digitale Kundenportal (**Meine ÖSA**) der Öffentlichen Feuerversicherung Sachsen-Anhalt / Öffentlichen Lebensversicherung Sachsen-Anhalt, Am Alten Theater 7, 39104 Magdeburg (kurz **ÖSA**) abrufbar unter <https://meine.oesa.de>.

Meine ÖSA ist ein internetbasiertes, zusätzliches Serviceangebot der ÖSA, das als digitales Kundenkonto neben der elektronischen Vertragsverwaltung auch als zusätzlicher Kommunikationskanal zwischen dem Kunden und der ÖSA dient.

Erforderlich für die Nutzung von Meine ÖSA ist die Einwilligung des Nutzers in den elektronischen Versand von Dokumenten und die Nutzung des in Meine ÖSA integrierten elektronischen Postfachs „Mein Postfach“.

1. Anwendungsbereich

Die ÖSA bietet über Meine ÖSA ihren Kunden („**Nutzer**“) die Möglichkeit, die darauf abrufbaren Online-Dienste gemäß den Vorgaben dieser Nutzungsbedingungen zu nutzen. Sofern Sie zu verschiedenen Unternehmen der ÖSA eine Geschäftsbeziehung führen, können Sie nur insgesamt für alle Verträge auf Meine ÖSA umstellen. Es ist nicht möglich, einzelne Verträge, Schaden- oder Leistungsfälle vom elektronischen Versand über Mein Postfach auszuschließen.

Der Nutzer erklärt durch seine Anmeldung und Anklicken des entsprechenden Feldes sein Einverständnis zur ausschließlichen und verbindlichen Geltung der nachfolgenden Nutzungsbedingungen.

2. Registrierung/Account

2.1 Die Nutzung von Meine ÖSA setzt eine einmalige Registrierung des Nutzers, die Erstellung eines Nutzer-Accounts (**Account**) sowie die Festlegung seines Benutzernamens und Passworts („**Login-Daten**“) voraus.

2.2 Inhaber eines Meine ÖSA Accounts kann ausschließlich ein einzelner Nutzer sein. Der Account ist nicht übertragbar.

2.3 Sämtliche im Rahmen der Registrierung erfragten Daten und sonstigen Angaben sind vollständig und korrekt anzugeben; die ÖSA wird diese ggf. auf Vollständigkeit und Plausibilität überprüfen und den Account freischalten. Die Freischaltung gilt als Annahme des Antrags des Nutzers auf Zulassung zum Portal Meine ÖSA. Die Nutzer haben keinen Anspruch auf Zulassung zu Meine ÖSA

3. Login

3.1 Der Nutzer muss sich für jede Nutzung von Meine ÖSA mit seinen Login-Daten anmelden.

3.2 Die ÖSA setzt zur Absicherung des Login-Vorgangs eine Zwei-Faktor-Authentifizierung ein, da dieses Verfahren ein zusätzliches Sicherheitsniveau bietet. Nutzer müssen zusätzlich zu den Login-Daten einen SMS-Tan als weiteres Sicherheitsmerkmal eingeben, um Zugang zu Meine ÖSA zu erhalten.

4. Geheimhaltung; Sperrung

4.1 Der Nutzer ist für den Schutz und Geheimhaltung seiner Login-Daten einschließlich des weiteren Sicherheitsmerkmals im Rahmen der Zwei-Faktor-Authentifizierung verantwortlich. Der Nutzer sollte der ÖSA unverzüglich anzeigen, wenn seine Login-Daten unberechtigten Dritten bekannt werden. So kann die ÖSA ggf. das Konto sperren. Zusätzlich wird eine sofortige Änderung dieser in Meine ÖSA empfohlen.

4.2 Erfolgt eine Anzeige nach 4.1. durch den Nutzer, sperrt die ÖSA die entsprechenden Login-Daten auf dessen ausdrückliches Verlangen.

4.3 Ebenso ist die ÖSA berechtigt, die Login-Daten zu sperren, wenn ein Verdacht der nichtautorisierten bzw. betrügerischen Verwendung besteht.

4.4 Der Nutzer wird über die Sperre und die jeweiligen Gründe schnellstmöglich per E-Mail an die vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse informiert.

5. Aktualisierungspflicht

Der Nutzer ist verpflichtet, seine im Rahmen der Anmeldung angegebenen Daten (einschließlich der Kontaktdaten) und sonstigen Angaben aktuell zu halten. Ändern sich diese, hat der Nutzer diese unverzüglich in Meine ÖSA zu aktualisieren.

6. Nutzerdokumente

In Meine ÖSA kann der Nutzer auch Dokumente hochladen um diese der ÖSA zur Verfügung zu stellen. Muss ein Dokument aus gesetzlichen oder prozessualen Gründen in Schriftform bei der ÖSA eingereicht werden, wird der Nutzer darüber gesondert informiert.

Das Einstellen von Nutzerinhalten oder Dokumenten, die gegen geltende Gesetze, Verordnungen, behördliche Vorschriften, Richtlinien und Bekanntmachungen oder die guten Sitten verstoßen, Rechte Dritter verletzen oder bei denen es sich sonst um verbotene Inhalte handelt, ist den Nutzern untersagt.

7. „Mein Postfach“

- 7.1 Die erfolgreiche Anmeldung zum Portal Meine ÖSA setzt voraus, dass der Nutzer die Einwilligung in den elektronischen Versand von Dokumenten für Meine ÖSA erklärt hat und so der Nutzung von „Mein Postfach“ zustimmt. Über die erfolgreiche Aktivierung benachrichtigt die ÖSA den Nutzer im „Mein Postfach“. Ab dem Datum der Aktivierung erhält der Nutzer die Dokumente im vereinbarten Umfang in elektronischer Form. Auf die Einhaltung der Schriftform wird damit bezüglich der entsprechenden Dokumente beidseitig verzichtet.
- 7.2 Sämtliche Mitteilungen der ÖSA, die in „Mein Postfach“ eingestellt werden, gelten als **„elektronische Post“**. Als solche Post kommt insbesondere in Betracht:
- Versicherungsschein/ Police inklusive Nachträge und Neuordnungen
 - Vertragsgrundlagen samt den Vertragsinformationen und der zugrundeliegenden Bedingungen, Produktinformationsblätter, Beratungsdokumentationen
 - Beitragsübersichten und Rechnungen
 - Schadendokumente
 - der das Vertragsverhältnis betreffende Schriftwechsel
- 7.3 Darüber hinaus ist die ÖSA berechtigt dem Nutzer für den Fall, dass dieser im bestehenden Vertragsverhältnis als Anspruchsteller/in in einen Versicherungsfall involviert sein sollte, auch sämtliche diesbezügliche Korrespondenz ausschließlich in „Mein Postfach“ zuzustellen. Sollte die Mitteilung aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht in „Mein Postfach“ zugestellt werden können, erhält der Nutzer diese Dokumente auch weiterhin per Post.
- 7.4 Die Übermittlung der elektronischen Post erfolgt derzeit im Format "Portable Document Format" (PDF). Die zukünftige Nutzung vergleichbar sicherer und gebräuchlicher Dateiformate behält sich die ÖSA vor und wird den Nutzer rechtzeitig darüber in „Mein Postfach“ informieren.
- 7.5 Sobald neue elektronische Post in „Mein Postfach“ eingestellt wurde, erhält der Nutzer hierüber eine E-Mail-Benachrichtigung an die für das „Mein Postfach“ bekanntgegebene E-Mail-Adresse. Damit die ÖSA den Nutzer jederzeit schnellstmöglich über die Zustellung neuer Dokumente und Mitteilungen in „Mein Postfach“ informieren kann, hat der Nutzer bei Änderungen der E-Mail-Adresse unverzüglich eine Anpassung in „Mein Postfach“ vorzunehmen.
- 7.6 Der Nutzer hat den Inhalt von „Mein Postfach“ regelmäßig, mindestens aber in einem Abstand von 10 Tagen sowie unverzüglich nach Erhalt einer E-Mail-Benachrichtigung zu überprüfen.
- 7.7 Die Verfügbarkeit von „Mein Postfach“ kann aufgrund von Störungen von Netzwerken oder Telekommunikationsverbindungen, aufgrund höherer Gewalt, aufgrund von erforderlichen Wartungsarbeiten oder sonstigen vergleichbaren Umständen eingeschränkt oder zeitweise ausgeschlossen sein. Kann die elektronische Post im Einzelfall aus technischen Gründen nicht in „Mein Postfach“ eingestellt werden, wird Nutzer per Post informiert und die Dokumente auf diesem Weg zugestellt.
- 7.8 Weiter wird die Einstellung von Dokumenten durch die ÖSA bei Beendigung der Geschäftsbeziehung zum Nutzer oder dessen Versterben beendet. Bisher in „Mein Postfach“ eingestellte Dokumente bleiben dabei bis zur Löschung des Accounts erhalten.
- 7.9 Der Nutzer hat die Möglichkeit, im „Mein Postfach“ gespeicherte Dokumente auszudrucken. Die Verantwortung für etwaige dem Nutzer obliegende besondere steuerliche Verpflichtungen, wie beispielsweise das Vorhalten von Dokumenten in bestimmter Form oder die Einhaltung von Aufbewahrungspflichten, verbleibt bei diesem.

8. Haftung

Die ÖSA übernimmt keine Haftung für den Inhalt, die Richtigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit von Informationen, auf die mittels eines Links aus Meine ÖSA verwiesen wird. Die ÖSA ist nicht für etwaige Inhalte von Dritten verantwortlich, ein solcher Hyperlink impliziert nicht, dass die ÖSA die Inhalte der extern verlinkten Webseite oder die Produkte oder Dienstleistungen, die dort beschrieben werden, billigt oder für richtig befindet.

Darüber hinaus übernimmt die ÖSA keine Haftung für technische Schäden und Störungen an den Geräten des Nutzers im Zusammenhang mit der Nutzung von Meine ÖSA.

Die ÖSA haftet jedoch unbeschränkt, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht. Die ÖSA haftet nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei arglistig verschwiegenen Mängeln.

Soweit die Haftung der ÖSA ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen der ÖSA.

9. Laufzeit und Beendigung der Nutzung von Meine ÖSA

Der Nutzer kann seinen Account für Meine ÖSA jederzeit löschen. Entsprechend wird „Mein Postfach“ als Zugangsweg für digitale Post nach 6 Wochen eingestellt und auf den Postversand umgestellt. Setzt ein Tarif die Nutzung von Meine ÖSA voraus, kann dies eine Umstellung des Tarifs zur Folge haben. Es gelten die im Vertrag getroffenen Vereinbarungen. Mit der Löschung des Accounts widerruft der Nutzer gleichzeitig seine Einwilligungserklärung in den elektronischen Versand und die Nutzung von Mein Postfach.

Die ÖSA kann dem Account des Nutzers für Meine ÖSA ordentlich mit einer Frist von sechs Wochen nach entsprechender Mitteilung löschen. Nach Ablauf der Frist darf die ÖSA den Account einschließlich aller hierzu gespeicherten Daten in Meine ÖSA löschen.

Ab dem Zugang der Benachrichtigung über die bevorstehende Löschung, werden sämtliche Mitteilung und Dokumente der ÖSA nach der Ziffer 7.2 auf den Postversand umgestellt.

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

Im Rahmen der Vertragsbeziehung mit der ÖSA gibt es noch weitere Geschäftsvorfälle, die unabhängig von einer Kündigung dazu führen, dass zukünftig keine Dokumente mehr in „Mein Postfach“ eingestellt werden, so z. B.:

- Beendigung der Geschäftsbeziehung
- Todesfall

10. Datenschutz

Hiermit informiert die ÖSA den Nutzer über die Datenschutzaspekte bei Nutzung des Kundenportals:

10.1 Verantwortlicher für diese Datenverarbeitung ist das jeweils mit dem Nutzer vertraglich verbundene Versicherungsunternehmen der ÖSA (vertreten jeweils durch den Vorstand), erreichbar unter Am Alten Theater 7, 39104 Magdeburg, Telefon: 0391 7367-367, Fax: 0391 7367-169, E-Mail: service.magdeburg@oesa.de. Der Datenschutzbeauftragte der ÖSA ist unter der o.g. postalischen Adresse mit dem Zusatz - Datenschutzbeauftragter – oder unter datenschutz@oesa.de erreichbar.

10.2 Für die Nutzung des Kundenportals erhebt die ÖSA mit der E-Mail-Adresse und Ihrer Mobilfunknummer zusätzliche personenbezogene Daten des Nutzers. Diese Daten verarbeitet die ÖSA auf Basis der Einwilligungserklärung gemäß Art. 6 (1) a) der EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO). Ohne diese Daten ist die Registrierung und anschließende Nutzung des Kundenportals nicht möglich.

Im Rahmen der Nutzung des Kundenportals werden weitere personenbezogene Daten des Nutzers wie bei der ÖSA vorhandenen Stamm- und Vertrags-/ Schaden-/ Leistungsdaten im Kundenportal sowie vermittelte Verträge anderer Unternehmen und gemeinsame Verträge mit mehreren Versicherungsnehmern angezeigt. Von der ÖSA zugestellte und empfangene Dokumente (wie die Vertrags- oder Schaden-/ Leistungskorrespondenz) und die darin befindlichen personenbezogenen Daten werden dabei ebenfalls verarbeitet. Die Nutzung von Services zur Änderung der Angaben des Nutzers hat eine zweckgebundene Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten im Kundenportal und eine Weiterverarbeitung in unseren Bestandssystemen zur Folge. Zudem können personenbezogene Daten in ausgetauschten Mitteilungen zwischen dem Nutzer und der ÖSA oder dem als Ansprechpartner für das Kundenportal von dem Nutzer ausgewählten ÖSA-Vermittler (z.B. Nachfragen zu eigenen Verträgen) enthalten sein. Diese Verarbeitungen dienen nach Art. 6 (1) b) DS-GVO der vertraglichen Erfüllung zur Bereitstellung des Kundenportals und der angebotenen Services.

In bestimmten Fällen können die o.g. Dokumente oder Mitteilungen auch besondere Kategorien personenbezogener Daten (wie v.a. Gesundheitsdaten) beinhalten. Für die Verarbeitung dieser Datenarten im Kundenportal holt die ÖSA eine zusätzliche Einwilligungserklärung nach Art. 9 (2) a) DS-GVO ein. Sofern Einwilligungs- und Schweigepflichtentbindungserklärungen für die Verarbeitung von Informationen und personenbezogenen Daten aus ggf. bestehenden Lebens-/Unfall-/Krankenversicherungen notwendig sind, werden diese Erklärungen ebenfalls zusätzlich eingeholt.

Soweit Verarbeitungen zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich sind, werden diese abweichend hiervon auf gesetzlicher Grundlage nach Art. 9 (2) f) DS-GVO vorgenommen.

Zudem verarbeitet die ÖSA personenbezogene Daten, soweit sie nach Art. 6 (1) c) DS-GVO dazu gesetzlich verpflichtet ist – hierzu gehört die weitergehende Speicherung personenbezogener Daten, falls Ansprüche gegen die ÖSA geltend gemacht werden können oder Nachweis- und Aufbewahrungspflichten bestehen sollten.

Soweit wir für die Services des Kundenportals Funktionen anbieten, die die Nutzung ÖSA-Services technisch ermöglichen oder erleichtern, erfolgt die Datenverarbeitung auf Basis von Art. 6 (1) b) DS-GVO (das gilt auch für sog. funktionale Cookies: Cookies sind kleine Informationseinheiten, die der Web-Server beim (Erst-)Zugriff auf eine Internetseite an den lokalen Browser sendet und abspeichert. Funktionale Cookies sind solche, die zwingend erforderlich sind, um wesentliche Funktionen der Website zu gewährleisten - ohne diese kann die Website nicht wie beabsichtigt genutzt werden).

Sollte die ÖSA darüberhinausgehend ein optionales Tracking in Bezug auf die Nutzung der Kundenportal -Services verwenden, holt sie hierzu gesondert die Einwilligung des Nutzers nach Art. 6 (1) a) DS-GVO ein.

Sofern der Nutzer sich mit elektronischer Werbung in sein elektronisches Postfach im Kundenportal einverstanden erklärt hat, erfolgt die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu diesen Zwecken datenschutzrechtlich auf der Grundlage Ihrer Einwilligung nach Art. 6 (1) a) DS-GVO.

10.3 Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Kundenportal kann auch zur Wahrung der berechtigten Interessen nach Art. 6 (1) f) DS-GVO der ÖSA erforderlich sein. Zu diesen berechtigten Interessen gehören die Gewährleistung der Sicherheit und des Betriebs unserer IT-Systeme, die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder die Verhinderung bzw. Aufklärung von Straftaten.

10.4 Bei der Bereitstellung des Kundenportals nimmt die ÖSA die Leistungen anderer Unternehmen in Anspruch. Hierzu gehört die ivv GmbH für die Anbindung an das Kundenportal und die Amazon Web Services EMEA sarl (Luxemburg) für die Bereitstellung der Services im Kundenportal. Beide sind als Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DS-GVO tätig, vertraglich auf die Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet und verwenden personenbezogene Daten nur im Rahmen der beschriebenen Leistungen und nicht für eigene Zwecke.

Der von dem Nutzer ausgewählte ÖSA-Vermittler ist dessen Ansprechpartner für das Kundenportal – dieser ist somit auch Adressat der von ihm versendeten Mitteilungen. Ansonsten ändert die Nutzung des Kundenportals nichts an der bestehenden Betreuung Versicherungsangelegenheiten des Nutzes durch den/die ihm bekannten ÖSA-Vermittler.

10.5 Der Nutzer kann Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus kann dieser unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Dem Nutzer kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von ihm bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

Soweit eine Einwilligung die rechtliche Grundlage für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Nutzers ist, haben dieser das Recht, diese Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Die bis zu diesem Zeitpunkt erfolgten Verarbeitungen bleiben von diesem Widerruf unberührt.

Sofern der Nutzer der Auffassung ist, dass gegen geltendes Datenschutzrecht verstoßen wird, hat dieser die Möglichkeit, sich bei der für die ÖSA zuständigen Landesdatenschutzbehörde zu beschweren – das ist die Aufsichtsbehörde, in deren Bundesland die ÖSA ihren Sitz hat.

Verarbeitet die ÖSA Daten zur Wahrung berechtigter Interessen nach Art. 6 (1) f) DS-GVO, kann der Nutzer dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen, wenn sich aus seiner besonderen Situation Gründe ergeben, die dieser Verarbeitung entgegenstehen (Art. 21 Abs. 1 DSGVO).

Zur Geltendmachung der Betroffenenrechte des Nutzers sind die unter Ziffer 11.1. genannten Kontaktdaten zu beachten.

10.6 Die ÖSA löscht die personenbezogenen Daten, sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Die für die Vertragsdurchführung, Beratung oder Schadenregulierung relevanten Dokumente und Informationen werden in den Bestandssystemen der ÖSA verarbeitet – auf diese Verarbeitung hat die Nutzung des Kundenportals keinen Einfluss. Sofern die Nutzung des Kundenportals beendet wird, werden die im Kundenportal befindlichen Informationen, Dokumente und Mitteilungen einschließlich der darin enthaltenen personenbezogenen Daten nach Ablauf einer Übergangszeit (im Regelfall sechs Wochen) aus dem Kundenportal gelöscht. Ausnahmen können auftreten, wenn in Bezug auf die Nutzung des Kundenportals Ansprüche gegen die ÖSA-Unternehmen geltend gemacht werden (gesetzliche Verjährungsfrist von drei oder bis zu dreißig Jahren möglich) oder sonstige rechtliche Gründe einer Löschung entgegenstehen.

10.7 Sofern die ÖSA die personenbezogenen Daten des Nutzers zu anderen Zwecken als den ursprünglich dargestellten Zwecken verarbeitet, wird dieser hierüber im Vorfeld informiert.

10.8 Das Kundenportal steht möglichen Neukunden längstens ein Jahr nach Einrichtung zur Verfügung. Besteht nach Ablauf dieses Zeitraums kein aktiver Vertrag, wird ein Löschrprozess von 6 Wochen angestoßen, um die Kundendaten zu entfernen und den Zugang zu löschen.

Im Übrigen gelten für die Vertragsdurchführung und Schadenbearbeitung die Informationen zum Datenschutz in der Datenschutzerklärung unter <https://www.oesa.de>.

11. Anwendbares Recht; Gerichtsstand; salvatorische Klausel

Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Gerichtsstand ist in Deutschland.

Sollte eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die ÖSA und der Nutzer sind in einem solchen Fall verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.