

## Datenschutzbestimmungen bei Kundenumfragen

Im Bereich des Datenschutzes setzt die Helsana-Gruppe\* (nachfolgend Helsana) auf eine offene, transparente und kundenfreundliche Kommunikation. Selbstverständlich werden bei Helsana Ihre Daten sicher und vertraulich behandelt und insbesondere vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte geschützt. Helsana achtet sorgfältig darauf, dass die gesetzlichen Anforderungen des Datenschutzes vollumfänglich erfüllt werden.

Mit der vorliegenden Erklärung machen wir deutlich, wie Helsana im Rahmen dieser Kundenumfrage Ihre personenbezogenen Daten bearbeitet.

### Welche Daten werden bearbeitet?

- Helsana bearbeitet für die Kundenumfrage Ihre Kontaktdaten und die Antworten der Umfragen. Dies sind namentlich Ihr Vor- und Nachname, die Sprachpräferenzen und E-Mail-Adresse(n).
- In den Kundenumfragen bitten wir Sie, Angaben über Ihre Gesundheit zu vermeiden. Wenn Sie gesundheitliche Anliegen haben, können Sie direkt das Helsana-Kundenservicecenter kontaktieren oder sich über myHelsana bei uns melden.

### Wofür werden die Daten bearbeitet?

- Ihre Kontaktdaten werden dazu verwendet, um Sie zur Kundenumfrage einzuladen.
- Die Bearbeitung und die Auswertung der Umfrageantworten erfolgt für die strukturelle und organisatorische Serviceverbesserung von Helsana.
- Sollten wir Ihnen für die Teilnahme an der Helsana-Kundenumfrage eine Entlohnung anbieten, brauchen wir Ihre Personendaten zudem, um Ihnen diese zu übermitteln. Falls die Auszahlung auf Ihr Bankkonto erfolgt, brauchen wir Ihre IBAN und BIC. Diese werden in unserem System dauerhaft gespeichert, aber nicht an Dritte weitergeleitet.

### Wie werden die Daten bearbeitet?

- Helsana bedient sich für die Erhebung der Umfrage verschiedener Dienstleister (u. a. Kernwert GmbH). Ihre Kontaktdaten werden den Dienstleistern mitgeteilt, die Sie zur Kundenumfrage einladen. Unsere Dienstleister sind vertraglich verpflichtet, die Personendaten einzig zur Durchführung des erteilten Auftrages zu verwenden und keinesfalls für eigene Zwecke. Zudem verpflichten wir die Dienstleister zur Einhaltung von technischen und organisatorischen Massnahmen, die den Schutz der Personendaten sicherstellen.
- Vertrauliche Informationen, von denen Sie im Rahmen der Qualitativen Marktforschungsstudie Kenntnis erhalten, behandeln Sie bitte vertraulich und geben diese nicht an Dritte weiter.
- Verantwortlich für die Datenbearbeitung bleibt Helsana, die Sie zur Geltendmachung der Betroffenenrechte (Auskunft, Löschung oder Berichtigung der Personendaten) oder bei Fragen wie folgt erreichen:

Helsana-Gruppe  
Datenschutz  
Postfach  
8081 Zürich  
privacy@helsana.ch

Weitere Informationen über den Datenschutz finden Sie in der Datenschutzerklärung von Helsana auf unserer Webseite [helsana.ch/datenschutz](https://helsana.ch/datenschutz).