

Datenschutzbestimmungen bei Kundenumfragen

Im Bereich des Datenschutzes setzt die Helsana-Gruppe, womit die Helsana Versicherungen AG, die Helsana Zusatzversicherungen AG und die Helsana Unfall AG abschliessend gemeint sind (nachstehend auch «Helsana», «wir» oder «uns»), auf eine offene, transparente und kundenfreundliche Vorgehensweise. Mit der vorliegenden Erklärung machen wir deutlich, wie Helsana im Rahmen von Kundenumfragen personenbezogene Daten bearbeitet.

Was ist der Zweck dieser Umfrage?

Helsana befragt Kundinnen und Kunden nach einem Kontakt mit Mitarbeitenden hinsichtlich ihrer Kundenzufriedenheit rund um den angebotenen Service.

Wozu benutzen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Im Rahmen der freiwilligen Teilnahme an dieser Kundenumfrage bearbeitet Helsana personenbezogene Daten. Helsana führt diese Umfrage nicht anonym durch, denn nur so bekommen wir die Möglichkeit, Ihre Antworten zu sehen und individuell darauf zu reagieren.

An wen geben wir Personendaten weiter?

Verantwortliche für diese Datenbearbeitung bleibt Helsana (Kontaktinformationen siehe unten). Helsana bedient sich für die Erhebung der Umfrage des folgenden Dienstleisters: Microsoft Customer Voice. Hierzu kann Helsana Ihre Personendaten Name und Vorname, Sprachpräferenzen, Telefonnummer(n) und E-Mail-Adresse(n) an Microsoft Customer Voice weitergeben. Unser Dienstleister ist vertraglich verpflichtet, die Personendaten einzig zur Durchführung des erteilten Auftrages zu verwenden und keinesfalls für eigene Zwecke. Empfänger dieser Daten ist:

Microsoft Ireland Operations Limited

One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18
D18 P521
Ireland

Welche Rechte haben Sie mit Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten?

Wenn Sie nicht möchten, dass Sie zu einer Kundenumfrage eingeladen werden, dann können Sie sich mit dem Link «Abmelden» in Ihrer Einladung abmelden. Falls Sie Ihre Rechte (Auskunfts-, Löschungs- und Berichtigungsrecht) mit Bezug auf Ihre Personendaten geltend machen möchten oder Fragen bzw. Bedenken haben hinsichtlich der Bearbeitung Ihrer Personendaten, können Sie uns schriftlich kontaktieren:

Helsana-Gruppe

Datenschutz
Postfach
8081 Zürich
privacy@helsana.ch

Benutzen Sie mehrere Helsana-Dienstleistungen, so bitten wir Sie um Mitteilung der jeweils entsprechenden Kundennummer. Wir werden uns bemühen, Ihre Fragen oder Bedenken nach Erhalt umgehend zu beantworten.

Weitere Informationen über den Datenschutz finden Sie in den jeweiligen Datenschutzerklärungen auf unserer Webseite helsana.ch/datenschutz