

Datenschutzbestimmungen bei Kundenumfragen

Im Bereich des Datenschutzes setzt die Helsana-Gruppe* (nachfolgend Helsana) auf eine offene, transparente und kundenfreundliche Vorgehensweise. 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 von Kundenumfragen personenbezogene Daten bearbeitet.

An wen geben wir Personendaten weiter?

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, ausserhalb der Helsana weitergeben. Unser Dienstleister ist vertraglich verpflichtet, die Personendaten einzig zur Durchführung des erteilten Auftrages zu verwenden und keinesfalls für eigene Zwecke. Zudem verpflichten wir den Dienstleister zur Einhaltung von technischen und organisatorischen Massnahmen, welche den Schutz der Personendaten sicherstellen. Der Datenaustausch zwischen Helsana und Microsoft Customer Voice erfolgt ausschliesslich über sichere Datenverbindungen.

Wozu benutzen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Die Helsana Kundenumfragen werden nicht anonym durchgeführt. Nur so bekommen wir die Möglichkeit, Ihre Antworten zu sehen und darauf zu reagieren. Im Rahmen der freiwilligen Teilnahme an Kundenumfragen bearbeitet Helsana personenbezogene Daten, um Ihnen einen besseren Service zu bieten.

Bessere Services können sein:

- Ihnen konkrete und persönliche Unterstützung in Form von Rückrufen anzubieten bspw. falls Ihr Anliegen noch nicht gelöst wurde. Denn es ist Helsana nicht nur wichtig Ihnen zuzuhören, sondern auch Sie wissen zu lassen, dass Sie gehört wurden;
- Strukturelle und organisatorische Verbesserungen einzuleiten, damit Sie noch schneller und einfacher bei Helsana Hilfe erhalten;

In den Kundenumfragen sind Angaben über Ihre Gesundheit zu vermeiden. Wenn Sie gesundheitliche Anliegen haben, bitten wir Sie direkt das Helsana Kundenservicecenter zu kontaktieren oder sich über myHelsana zu melden.

Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Nehmen Sie an der Helsana Kundenumfrage teil, werden Ihre personenbezogenen Daten 5 Jahre ab Beschaffung in einer sicheren Umgebung gespeichert.

Wir bearbeiten Personendaten, um Ihnen als Kunden/als Kundin einen besseren Service zu bieten. Wir sind überzeugt, dass unser Engagement für nützliche Dienstleistungen, Informationen sowie eine umfassende und bedürfnisgerechte Beratung Ihnen als Kunde/Kundin das Leben einfacher macht.

Welche Rechte haben Sie mit Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten?

Wenn Sie nicht möchten, dass der von uns beauftragte Dienstleister Microsoft Customer Voice Sie zur Teilnahme an Kundenumfragen einlädt, dann können Sie sich mit dem Link «Abmelden» in Ihrer Einladung abmelden, falls Sie via E-Mail eingeladen wurden.

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 mit Vermerk Ihrer Kundennummer kontaktieren:

Helsana-Gruppe

Datenschutz
Postfach
8081 Zürich

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