

## Dispositions en matière de protection des données lors d'enquêtes auprès de la clientèle

Dans le domaine de la protection des données, le Groupe Helsana\* (ci-après dénommé Helsana) pratique une communication ouverte, transparente et conviviale. Chez Helsana, vos données sont bien entendu traitées de manière sûre et confidentielle, et sont en particulier protégées contre l'accès de tiers non autorisés. Helsana veille soigneusement à ce que les exigences légales en matière de protection des données soient intégralement respectées. Dans la présente déclaration, nous explicitons comment Helsana traite vos données personnelles dans le cadre de cette enquête auprès de la clientèle.

### Quelles données sont traitées ?

- Dans le cadre des enquêtes auprès de la clientèle, Helsana traite vos données de contact et les réponses aux questions posées, c'est-à-dire vos prénom et nom, préférences linguistiques et adresse(s) e-mail.
- Lors des enquêtes, nous vous prions d'éviter de donner des informations relatives à votre santé. Si vous avez des problèmes de santé, vous pouvez vous adresser directement au Service Clientèle d'Helsana ou nous le signaler via myHelsana.

### À quelles fins les données sont-elles traitées ?

- Vos données de contact sont utilisées pour vous inviter à participer à l'enquête auprès de la clientèle.
- Le traitement et l'évaluation des réponses aux enquêtes servent à l'amélioration structurelle et organisationnelle des services d'Helsana.
- En outre, si vous recevez une rémunération pour votre participation à une enquête Helsana, nous avons besoin de vos données personnelles pour vous la faire parvenir. Si le paiement est effectué sur votre compte bancaire, nous avons besoin de votre IBAN et de votre BIC. Ces derniers sont sauvegardés durablement dans notre système, mais ne sont pas transmis à des tiers.

### Comment les données sont-elles traitées ?

- Pour la réalisation des enquêtes, Helsana fait appel aux services de divers prestataires (notamment Kernwert GmbH). Vos données de contact leur sont communiquées et ce sont eux qui vous invitent à participer à l'enquête auprès de la clientèle. Nos prestataires de services se sont engagés contractuellement à utiliser les données personnelles aux seules fins de la réalisation du mandat qui leur a été confié et en aucun cas dans leur propre intérêt. En outre, ils sont tenus de prendre des mesures techniques et organisationnelles garantissant la protection des données personnelles.
- Nous vous demandons de traiter les informations confidentielles qui sont portées à votre connaissance dans le cadre de l'étude de marché qualitative de manière confidentielle et de ne pas les communiquer à des tiers.
- Helsana demeure responsable du traitement des données. Vous pouvez contacter Helsana comme suit pour faire valoir les droits de la personne concernée (droit d'accès, suppression ou rectification des données personnelles) ou pour toute question :

Groupe Helsana  
Protection des données  
Case postale  
8081 Zurich  
[privacy@helsana.ch](mailto:privacy@helsana.ch)

Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données dans la déclaration sur la protection des données d'Helsana sur notre site Internet [helsana.ch/protection-des-donnees](https://helsana.ch/protection-des-donnees).