

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

En matière de protection des données le Groupe Helsana\* (appelé ci-après Helsana) prône une approche ouverte, transparente et conviviale. Il est bien entendu que chez Helsana vos données sont traitées de manière sûre et confidentielle, et qu'elles sont en particulier protégées contre l'accès de tiers non autorisés. Helsana veille soigneusement à ce que toutes les exigences légales en matière de protection des données soient intégralement respectées. Dans la présente déclaration, nous montrons comment Helsana traite les données personnelles dans le cadre des enquêtes auprès de la clientèle.

### **VVÀ qui transmettons-nous les données personnelles?**

Pour la réalisation des sondages, Helsana fait appel aux services du prestataire suivant: Microsoft Customer Voice. Dans ce cadre, Helsana est autorisée à transmettre vos données personnelles telles que votre nom, prénom, préférences linguistiques, numéro(s) de téléphone et adresse(s) e-mail à Microsoft Customer Voice. Notre prestataire de services s'est engagé contractuellement à utiliser les données personnelles aux seules fins de la réalisation du mandat qui lui a été confié et en aucun cas dans son propre intérêt. En outre, il est tenu de prendre des mesures techniques et d'organisation garantissant la protection des données personnelles. L'échange de données entre Helsana et Microsoft Customer Voice se déroule exclusivement par l'intermédiaire de canaux sécurisés.

### **Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles?**

Les enquêtes auprès de la clientèle d'Helsana ne sont pas anonymes. C'est la seule possibilité dont nous disposons pour connaître vos réponses et pouvoir y réagir. Dans le cadre de la participation volontaire aux enquêtes auprès de la clientèle, Helsana traite vos données personnelles dans l'objectif de vous offrir un meilleur service.

En voici quelques exemples:

- vous offrir une assistance concrète et personnelle sous forme de rappels, si votre requête n'a pas encore été résolue. En effet, pour Helsana, il est important non seulement de vous écouter, mais également de vous faire savoir que vous avez été entendu;
- prendre des mesures structurelles et organisationnelles pour que vous puissiez bénéficier de l'aide d'Helsana encore plus rapidement et plus simplement.

Dans le cadre des sondages, évitez de donner des informations relatives à votre santé. Si vous avez des problèmes de santé, nous vous prions de vous adresser directement au Service Clientèle d'Helsana ou de nous contacter via myHelsana.

## **Combien de temps conservons-nous vos données?**

Si vous participez à une enquête auprès de la clientèle d'Helsana, vos données personnelles sont sauvegardées dans un environnement sécurisé pendant cinq ans à partir de leur réception. Nous traitons les données personnelles de nos clients dans l'objectif de leur offrir un meilleur service. Nous sommes convaincus que notre engagement pour des services utiles, des informations pertinentes et un conseil complet et adapté à vos besoins vous facilitera la vie.

## **Quels sont vos droits concernant vos données personnelles?**

Si vous ne souhaitez pas que le prestataire de services Microsoft Customer Voice que nous avons mandaté vous invite à participer à des sondages, vous pouvez vous désinscrire en cliquant sur le lien «Me désinscrire» dans votre invitation, si vous avez reçu celle-ci par e-mail.

Si vous souhaitez faire valoir vos droits (droit d'information, de suppression et de rectification) relatifs à la protection de vos données personnelles, ou si vous avez des questions ou des doutes en ce qui concerne le traitement de vos données, vous pouvez nous contacter par écrit à l'adresse suivante en mentionnant votre numéro de client:

### **Groupe Helsana**

Protection des données  
Case postale  
8081 Zurich

Si vous utilisez plusieurs services d'Helsana, nous vous prions d'indiquer le numéro de client correspondant. Nous mettrons tout en oeuvre pour vous répondre dans les plus brefs délais

Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données dans les déclarations de protection des données correspondantes sur notre site Internet [helsana.ch/protection-des-donnees](https://helsana.ch/protection-des-donnees)