

## Disposizioni in materia di protezione dei dati per i sondaggi tra i clienti

**Il gruppo Helsana\* (di seguito: Helsana) utilizza per la protezione dei dati una procedura aperta, trasparente e orientata al cliente. Helsana garantisce ovviamente che i vostri dati saranno trattati in modo sicuro e confidenziale e soprattutto saranno protetti dall'accesso da parte di terzi non autorizzati. Helsana presta particolare attenzione alla piena osservanza dei requisiti legali in materia di protezione dei dati.**

**Con la presente informativa illustriamo il modo in cui Helsana elabora i dati personali ottenuti da sondaggi condotti fra i clienti.**

### **A chi trasmettiamo i dati personali?**

Per la conduzione di sondaggi Helsana si avvale del seguente fornitore di servizi: Microsoft Customer Voice. A tale scopo Helsana può trasmettere a Microsoft Customer Voice i seguenti dati personali: cognome e nome, preferenze linguistiche, numero(i) di telefono e indirizzo(i) e-mail. Il nostro fornitore di servizi è tenuto per contratto a utilizzare i dati personali esclusivamente per l'esecuzione dell'incarico conferitogli e mai per altri scopi. Il fornitore di servizi è inoltre tenuto ad adottare misure di carattere tecnico e organizzativo volte ad assicurare la protezione dei dati personali. Lo scambio di dati fra Helsana e Microsoft Customer Voice avviene esclusivamente tramite connessioni dati sicure.

### **A che scopo utilizziamo i vostri dati personali?**

I sondaggi di Helsana non sono condotti in modalità anonima. Solo in questo modo abbiamo la possibilità di conoscere le vostre risposte e reagire di conseguenza. Nel quadro della partecipazione volontaria ai sondaggi tra i clienti, Helsana elabora dati personali al fine di offrirvi un servizio migliore. Un servizio migliore può significare:

- offrirvi un sostegno concreto e personale tramite una telefonata, ad esempio nel caso in cui non sia stata ancora evasa la vostra richiesta. Perché Helsana ritiene importante non solo ascoltarvi, ma anche farvi sapere che siete stati ascoltati;
- avviare migliorie strutturali e organizzative affinché possiate ottenere da Helsana un'assistenza ancora più rapida e immediata.

Nei sondaggi ai clienti non dovete fornire dati sulla vostra salute. Se la vostra richiesta è di natura sanitaria, vi preghiamo di rivolgervi direttamente al Servizio clienti di Helsana o prendere contatto tramite myHelsana.

### **Per quanto tempo conserviamo i vostri dati?**

Se partecipate al sondaggio di Helsana i vostri dati personali saranno memorizzati e conservati in un ambiente sicuro per 5 anni a decorrere dal momento in cui sono stati ottenuti.

Elaboriamo i vostri dati personali per offrire a voi, in quanto clienti, un servizio migliore. Siamo persuasi che il nostro impegno a favore di servizi e informazioni utili, nonché di una consulenza completa e vicina ai vostri bisogni vi renderà la vita più facile.

## **Che diritti abbiamo sui vostri dati personali?**

Se non desiderate partecipare ai sondaggi condotti dal nostro fornitore di prestazioni Microsoft Customer Voice potete cancellarvi tramite il link di rimozione presente sull'invito nel caso in cui siate stati invitati via e-mail.

Se desiderate avvalervi dei vostri diritti relativamente ai dati personali (diritto di informazione, cancellazione e correzione) o avete domande o dubbi circa l'elaborazione dei vostri dati personali, potete contattarci per iscritto indicando il vostro numero cliente:

## **Gruppo Helsana**

Protezione dati  
Casella postale  
8081 Zurigo

Se fruito di più servizi di Helsana, vi preghiamo di comunicarci il numero cliente pertinente. Faremo il possibile per offrire una risposta immediata alle vostre domande o ai vostri dubbi.

Ulteriori informazioni in materia di protezione dei dati sono riportate nelle rispettive Dichiarazioni sulla protezione dei dati disponibili sul nostro sito web [helsana.ch/protezione-dei-dati](https://helsana.ch/protezione-dei-dati)