

Allgemeine Datenschutzerklärung der Helsana-Gruppe



Allgemeine Personendaten

Wir bearbeiten allgemeine Personendaten über Sie.



Finanzdaten

Wir bearbeiten Ihre Finanzdaten.



Gesundheitsdaten

Wir bearbeiten Ihre Gesundheitsdaten.



Biometrische Daten

Wir bearbeiten Ihre biometrischen Daten.



Privatsphäre

Wir bearbeiten Daten über Ihre Privat- und Intimsphäre.



Überlassene Daten

Wir bearbeiten Personendaten, die Sie uns zur Verfügung stellen.



Erhobene Daten

Wir bearbeiten Personendaten, die wir über Sie erheben.



Erhaltene Daten

Wir bearbeiten Personendaten über Sie, die wir von Dritten erhalten.



Marketing

Wir nutzen Ihre Personendaten für Marketing und Werbung.



Produktentwicklung

Wir nutzen Ihre Personendaten für die Entwicklung und Verbesserung von Versicherungsprodukten und Dienstleistungen.



Weitere Zwecke

Wir nutzen Ihre Personendaten für weitere, nicht mit der Kernleistung zusammenhängende Zwecke.



Profiling

Wir analysieren Ihr Verhalten und treffen Annahmen über Ihre Interessen und Präferenzen.



Automatische Entscheide

Wir treffen gewisse Entscheide vollautomatisch.



Datenweitergabe

Wir geben Ihre Personendaten an andere Unternehmen weiter, die selber entscheiden können, wie sie die Daten nutzen.



Weltweit

Wir bearbeiten Ihre Personendaten teilweise auch ausserhalb der Schweiz und der EU.

Inhalt

1.	Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung?	4
2.	Wer ist für die Bearbeitung Ihrer Daten verantwortlich?	4
3.	Welche Daten bearbeiten wir?	5
4.	Wessen Daten bearbeiten wir?	6
5.	Woher haben wir Ihre Daten?	7
6.	Zu welchen Zwecken bearbeiten wir Ihre Daten?	7
6.1	Bearbeitungszwecke der einzelnen Versicherungsgesellschaften	8
6.2	Bearbeitungszwecke aller Versicherungsgesellschaften zusammen	8
7.	Auf welcher Grundlage bearbeiten wir Ihre Daten?	10
7.1	Datenbearbeitung als Bundesorgan	10
7.2	Datenbearbeitung als Privatperson	10
8.	Was gilt bei Profiling und automatisierten Einzelentscheiden?	11
8.1	Profiling	11
8.2	Automatisierte Einzelentscheide	11
9.	Wem geben wir Ihre Daten bekannt?	12
10.	Gelangen Ihre Personendaten auch ins Ausland?	13
11.	Wie lange bearbeiten wir Ihre Daten?	14
12.	Wie schützen wir Ihre Daten?	14
13.	Welche Rechte haben Sie?	14
14.	Welche Daten bearbeiten wir auf unseren Seiten in sozialen Netzwerken?	15
15.	Kann diese Datenschutzerklärung geändert werden?	16

1. Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung?

Die Versicherungsgesellschaften der Helsana-Gruppe (nachstehend auch «**Helsana**», «**wir**» oder «**uns**») beschaffen und bearbeiten Personendaten, die Sie oder auch andere Personen (sog. «**Dritte**») betreffen. Diese Datenschutzerklärung gilt ausschliesslich für die Versicherungsgesellschaften der Helsana-Gruppe, womit die Helsana Versicherungen AG, die Helsana Zusatzversicherungen AG und die Helsana Unfall AG abschliessend gemeint sind.

Wir verwenden den Begriff «**Daten**» hier gleichbedeutend mit «**Personendaten**». Mit «Personendaten» sind Daten gemeint, die sich auf bestimmte oder bestimmbare Person beziehen, d.h. die Rückschlüsse auf deren Identität anhand der Daten selbst oder mit entsprechenden Zusatzdaten ermöglichen. «**Besonders schützenswerte Personendaten**» sind eine Kategorie von Personendaten, die das geltende Datenschutzrecht besonders schützt. Als besonders schützenswerte Personendaten gelten z.B. Gesundheitsdaten. In Ziff. 3 finden Sie Angaben zu den Daten, die wir im Rahmen dieser Datenschutzerklärung bearbeiten. «**Bearbeiten**» meint jeden Umgang mit Personendaten, z.B. das Beschaffen, Speichern, Verwenden, Anpassen, Bekanntgeben und Löschen.

In dieser Datenschutzerklärung beschreiben wir, was wir mit Ihren Daten tun, wenn Sie unsere **Versicherungsprodukte** oder **Dienstleistungen** beziehen resp. nutzen, das Kundenportal **myHelsana** (inkl. der App) verwenden, **anderweitig mit uns im Rahmen eines Vertrages in Verbindung stehen**, mit uns **kommunizieren** oder sonst **mit uns zu tun haben**. Gegebenenfalls werden wir Sie durch eine rechtzeitige schriftliche Mitteilung über hinzukommende, noch nicht in dieser Datenschutzerklärung erwähnte Bearbeitungsaktivitäten informieren. Zusätzlich können wir Sie über die Bearbeitung Ihrer Daten separat informieren, z.B. in Einwilligungserklärungen, Vertragsbedingungen, zusätzlichen Datenschutzerklärungen, Formularen und Hinweisen.

Keine Anwendung findet diese Datenschutzerklärung auf unsere Apps Helsana+, Helsana Coach und Helsana Trails sowie die Helsana Gesundheitsberatung, da hierfür separate Datenschutzerklärungen bestehen. Wenn Sie sich auf unserer Webseite www.helsana.ch bewegen, ist die separate Privacy und [Cookie Policy](#) anwendbar.

Auf die Datenbearbeitungen im Rekrutierungsprozess sowie für die Mitarbeitenden der Helsana Versicherungen AG bestehen ebenfalls separate Datenschutzerklärungen, welche die vorliegende allgemeine Datenschutzerklärung **ergänzen**.

Diese Datenschutzerklärung ist auf die Anforderungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz («**DSG**») inkl. der Verordnung über den Datenschutz («**DSV**») sowie der EU-Datenschutz-Grundverordnung («**DSGVO**») ausgelegt. Ob und inwieweit diese Regularien anwendbar sind, hängt jedoch vom Einzelfall ab.

2. Wer ist für die Bearbeitung Ihrer Daten verantwortlich?

Für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Datenbearbeitungen der Versicherungsgesellschaften der Helsana-Gruppe sind datenschutzrechtlich die folgenden Gesellschaften verantwortlich, soweit im Einzelfall (z.B. in weiteren Datenschutzerklärungen, auf Formularen oder in Verträgen) nichts Anderes kommuniziert wird:

- **Helsana Versicherungen AG**, Dübendorf, (die «**HVAG**») für alle Datenbearbeitungen im Rahmen der sozialen Krankenversicherung nach dem Bundesgesetz über die Krankenversicherung («**KVG**») sowie für alle Datenbearbeitungen ausserhalb des Versicherungsgeschäfts (z.B. Dienstleistungsverträge, Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern, Mietverträge etc.);
- **Helsana Zusatzversicherungen AG**, Dübendorf, (die «**HZAG**») für alle Datenbearbeitungen im Rahmen der Zusatzversicherung nach dem Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag («**VVG**»);

- **Helsana Unfall AG**, Dübendorf, (die «**HUAG**») für alle Datenbearbeitungen im Rahmen der obligatorischen und freiwilligen Unfallversicherung nach dem Bundesgesetz über die Unfallversicherung («UVG»).

Die HZAG und die HUAG haben gewisse Tätigkeiten an die HVAG ausgelagert und ihre Mitarbeitenden sind arbeitsrechtlich bei der HVAG angestellt. Die Angestellten der HVAG arbeiten somit in Personalunion für die HVAG, die HZAG und die HUAG, die je als Versicherungsträger auftreten.

Sie können sich für Ihre Datenschutzanliegen und die Ausübung Ihrer Rechte gemäss Ziff. 13 an unseren Datenschutzberater (Art. 10 Abs. 1 und Abs. 4 DSG i. V. m. Art. 23 und Art. 25 DSV) wenden:

Helsana-Gruppe
Datenschutzberater
Postfach
8081 Zürich
privacy@helsana.ch

Soweit Helsana in den Anwendungsbereich der DSGVO fällt, ist die Active Assets A2 GmbH sowohl ihre Datenschutzbeauftragte im Sinne von Art. 37 DSGVO als auch ihre Vertreterin nach Art. 27 DSGVO. Ihre Kontaktdaten sind:

Active Assets A2 GmbH
Gottlieb-Daimler-Str. 5
DE-78467 Konstanz
privacy@helsana.ch

3. Welche Daten bearbeiten wir?

Wir bearbeiten verschiedene Kategorien von Daten über Sie, mit den aktuellen und ggf. auch mit den früheren Informationen, falls sich Angaben ändern. Die wichtigsten Kategorien sind folgende:

- **Personenstammdaten:** Sämtliche Kontaktdaten von Kunden (Individual- und Unternehmenskunden), Leistungserbringer, Mitarbeitenden (inkl. Bewerbende und Personalversicherte), Potenzialen, Vertriebspartnern und übrigen Vertragspartnern sowie weiteren natürlichen und juristischen Personen.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend: Vor- und Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum, Zivilstand, AHV- und Versichertennummer, Sprachen, Nationalität, Kantons- und Gemeindezugehörigkeit, (E-Mail-)Adressen, Telefonnummer, biometrische Daten, Familienangehörige, ZSR-Nummer, Firma, Cicero-Nummer und HK-Nummer.
- **Kommunikationsdaten (inkl. Rechtsstreitigkeiten):** Sämtliche Daten, in denen die Kommunikation von Mitarbeitenden untereinander, aber auch von Helsana mit Kunden (Individual- und Unternehmenskunden) und externen Partnern, gespeichert ist. Die Inhalte dieser Daten sind im Allgemeinen unstrukturiert.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend: bevorzugter Kommunikationskanal, Journal-Einträge, E-Mails, Schriftverkehr, aufgenommene Telefongespräche, Kundenfeedback, Umfragen, Newsletter. Bei Rechtsstreitigkeiten fallen insbesondere, aber nicht abschliessend, Daten betreffend Beschwerden und Differenzen zu Leistungen bzw. den dazu geschlossenen Verträgen wie etwa Regresse und Streitigkeiten sowie Daten aus Verfahrensakten von Behörden und Gerichten darunter.
- **Marketing-Daten:** Daten, die Helsana für die Gewinnung von Neukunden und Neu-Abschlüssen verwendet.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Angaben wie persönliche Präferenzen und Interessen, Leads (Kontakt-/Verkaufschancen), Kampagnendaten, Opt-In-/Opt-Out-Daten, Marktdaten und Sozio-demographische Daten.

- Entschädigungsdaten: Daten, die im Zusammenhang mit der Vergütung von Vertriebspartnern anfallen.
Dazu gehören z.B. Abschlussprovisionen oder Courtagen.
- Antragsdaten: Daten, die im Zusammenhang mit dem Offert-/Antragsprozess entstehen.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Offerten, Anträge, offerierte/beantragte Deckungen, Gesundheitsdeklarationen und Risikoprüfungsdaten.
- Versicherungsvertrags- und Prämiendaten: Daten, die im Zusammenhang mit Versicherungsverträgen (im Individual- und Unternehmensgeschäft) entstehen.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Art der Versicherung und Deckung, Eintritts-, Austritts-, Zeichnungs- und Abschlussdatum, Prämien, Franchisen.
- Leistungsdaten (inkl. Case Management): Daten, die im Zusammenhang mit Leistungsabwicklungen (im Individual- und Unternehmensgeschäft) entstehen.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Daten der Leistungserbringer, Diagnosen, Arztberichte, Leistungskosten, Daten von Drittversicherern, Angaben im Zusammenhang mit Rückfragen, Rechnungen der Leistungserbringer, etc. Im Case Management werden zudem persönliche, arbeitsplatzspezifische, familiäre und finanzielle Daten bearbeitet.
- VAD-Daten: Sämtliche Daten, die im Kontext des vertrauensärztlichen Dienstes (VAD) entstehen und dort bewirtschaftet werden.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Leistungsansprüche, Diagnosen und medizinische Gutachten.
- In- / Exkassodaten: Daten, die im Zusammenhang mit dem Rechnungswesen entstehen.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend offene Posten, Fakturierungen, Zahlungen, Rückforderungen und Informationen zur Zahlungsvergangenheit.
- Gesundheitsplattform-Daten: Daten, die im inhaltlichen Zusammenhang mit dem Gesundheitsportal geführt werden.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Bonuspunkte oder Nachweise durch Kunden zum Bezug von Bonuspunkten (z.B. Aktivitäten). Details können den separaten Datenschutzerklärungen zu Helsana+, Helsana Coach und Helsana Trails entnommen werden.
- HR-Daten: Daten, die über die Personenstammdaten hinaus zur Bewirtschaftung der Mitarbeitenden erforderlich sind.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Daten aus dem Personal-Dossier, Bewerbungsunterlagen, Zielvereinbarungen, Lohnbuchhaltungsdaten, Arbeitszeiten sowie Aus- und Weiterbildungen. Details können den separaten Datenschutzerklärungen Personal und Recruiting entnommen werden.
- Compliance-Daten: Daten, die zur Compliance-Beurteilung der Helsana-Geschäftsprozesse oder von Datenschutzverletzungen erforderlich sind.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend Compliance-Beurteilungen, Compliance Verstösse inkl. Verantwortlichen oder involvierte Personen in einem Data Breach.
- Systemnutzungsdaten (intern, extern): Daten, die über die Nutzung von Applikationen (intern) und Portalen (extern) geführt werden, um Benutzerverwaltung, Benutzungszeiten und ggf. Tracking von Benutzerverhalten zu gewährleisten.
Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschliessend: Usernamen, Passwörter, persönliche Einstellungen, Login- / Logout-Zeiten, Zugriffe und Benutzer-Verhalten.

4. Wessen Daten bearbeiten wir?

Wir erheben und bearbeiten Daten von folgenden Personenkategorien:

- **Kunden IG:** Im Individualgeschäft (IG) ist ein Kunde eine natürliche Person, die eine aktuelle, zukünftige oder vergangene Versicherungsvertragsbeziehung mit uns hat.
- **Kunden UG:** Im Kontext vom Unternehmensgeschäft (UG) ist ein Kunde eine juristische Person, die eine Versicherungsvertragsbeziehung mit uns hat.
- **Potenziale:** Unter Potenzial versteht man Personen, die Ziel einer Kampagne von uns sind. Sowohl Kunden als auch Partner ohne bisherige Geschäftsbeziehung mit uns können Potenziale sein.

- **App-Nutzer:** Unter App-Nutzer verstehen wir natürliche Personen, die eines unserer Apps benutzen. Diese können (müssen aber nicht) Kunden von uns sein.
- **Leistungserbringer:** Leistungserbringer erbringen eine Leistung für Versicherte, welche über die Versicherung abgerechnet werden kann. Für die soziale Krankenversicherung sind die Leistungserbringer in Art. 35 KVG definiert. Zusätzlich kommen Leistungserbringer aus dem Zusatzversicherungsbereich gemäss VVG dazu, welche durch die HZAG und die HUAG anerkannt sind.
- **Vertriebspartner IG:** Vertriebspartner IG vertreiben im Individualgeschäft Versicherungsprodukte der HVAG und der HZAG und werden dafür entschädigt. Vertriebspartner können interne Mitarbeiter von uns sein (z.B. Versicherungsberater IG) oder Extern (z.B. Vermittler). Dazu zählen auch Broker, die Kollektivverträge im IG vermitteln.
- **Vertriebspartner UG:** Vertriebspartner UG vertreiben im Unternehmensgeschäft Versicherungsprodukte der HZAG und der HUAG und werden dafür entschädigt. Vertriebspartner können interne Mitarbeiter von uns sein (z.B. Versicherungsberater UG) oder Externe.
- **Helsana-Mitarbeitende (inkl. Bewerber, PVS-Versicherte):** Helsana-Mitarbeitende sind Angestellte von uns sowie Personen, die sich um eine Anstellung bewerben, und solche, die im Rahmen der Personalvorsorgestiftung (PVS) geführt werden.
- **Übrige Personen:** Übrige Personen, von denen wir Personendaten bearbeiten und die nicht durch die explizit genannten Personenkategorien erfasst werden.

5. Woher haben wir Ihre Daten?

Viele der in Ziff. 3 genannten **Daten geben Sie uns selbst bekannt** (z.B. über Formulare, im Rahmen der Kommunikation mit uns, im Zusammenhang mit Verträgen, bei der Verwendung der Website etc.). Wenn Sie mit uns Verträge schliessen oder Leistungen beanspruchen wollen, müssen Sie uns zudem im Rahmen Ihrer vertraglichen Verpflichtung gemäss dem einschlägigen Vertrag Daten bereitstellen, insbesondere Personenstamm-, Antrags- und Vertragsdaten. Wenn Sie Zugang zu bestimmten Systemen erhalten möchten, müssen Sie uns zudem Nutzungsdaten angeben.

Teilweise **erheben wir auch Daten bei Dritten über Sie:** Diese umfassen insbesondere Angaben aus öffentlichen Registern, Angaben, die wir im Zusammenhang mit behördlichen und gerichtlichen Verfahren erfahren, Angaben im Zusammenhang mit Ihren beruflichen Funktionen und Aktivitäten (damit wir z.B. mit Ihrer Hilfe als angestellte Person Geschäfte mit Ihrem Arbeitgeber abschliessen und abwickeln können), Angaben über Sie in Korrespondenz und Besprechungen mit Dritten, Bonitätsauskünfte (soweit wir mit Ihnen persönlich Geschäfte abwickeln), Angaben über Sie, die uns Personen aus Ihrem Umfeld (Familie, Berater, Rechtsvertreter etc.) geben, damit wir Verträge mit Ihnen oder unter Einbezug von Ihnen abschliessen oder abwickeln können (z.B. Referenzen, Ihre Adresse für Lieferungen, Vollmachten, Angaben zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben wie etwa zur Betrugsbekämpfung, Angaben von Banken, Versicherungen und Vertriebs- und anderen Vertragspartnern von uns zur Inanspruchnahme oder Erbringung von Leistungen durch Sie (z.B. Zahlungen, Käufe etc.), Angaben aus Medien und Internet zu Ihrer Person (soweit dies im konkreten Fall angezeigt ist, z.B. im Rahmen einer Bewerbung, Marketing, Verkauf, etc.), Ihre Adresse von Adresshändlern und ggf. Interessen und weitere soziodemographische Daten (insb. für Marketing und Forschung) und Daten im Zusammenhang mit der Verwendung von fremden Websites und Online-Angeboten, wo diese Nutzung Ihnen zugeordnet werden kann.

Wenn Sie uns Daten über andere Personen wie z.B. Familienmitglieder, Arbeitskollegen etc. übermitteln bzw. bekanntgeben, gehen wir davon aus, dass Sie dazu befugt sind und dass diese Daten richtig sind. Mit der Übermittlung von Daten über Dritte bestätigen Sie dies. Bitte stellen Sie auch sicher, dass diese Dritten über diese Datenschutzerklärung informiert wurden.

6. Zu welchen Zwecken bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten zu den Zwecken, die wir im Folgenden erläutern. Weitere Hinweise finden Sie in Ziff. 14 für den Bereich soziale Medien. Sie finden weitere Angaben zu den Rechtsgrundlagen unserer Bearbeitung in Ziff. 7.

6.1 Bearbeitungszwecke der einzelnen Versicherungsgesellschaften

Primär bearbeitet die **HVAG** Ihre Daten für die **Durchführung der sozialen Krankenversicherung**. Hierzu gehört die Einhaltung der Versicherungspflicht, die Beurteilung des Anspruchs auf Prämienverbilligung sowie Berechnung und Gewährung der Verbilligungen, Berechnung des Risikoausgleichs sowie Bekanntgabe von Daten an Dritte gemäss Art. 84a KVG. Zudem bearbeitet die HVAG Ihre Daten zur Prüfung, ob Sie für ein Case Management in Frage kommen. Das Ergebnis der Prüfung wird jeweils durch unsere Mitarbeitenden händisch geprüft und falls Sie effektiv für ein Case Management in Frage kommen, werden Sie kontaktiert.

Die **HUAG** bearbeitet Ihre Daten primär für die **Durchführung der obligatorischen und freiwilligen Unfallversicherung**. Hierzu gehört die Einhaltung der Versicherungspflicht sowie die Bekanntgabe von Daten an Dritte gemäss Art. 97 f. UVG. Im Zusammenhang mit Unternehmenskunden bearbeitet die HUAG Daten auch zum Zweck der Qualitätskontrolle, Erstellung von Budgets, Aufzeichnungen und Managementinformationen und weiterer Berichte über Kunden, Transaktionen und Aktivitäten, Angebote und sonstige geschäftliche Aspekte der HUAG für die Zwecke der Geschäftsführung und Entwicklung des Unternehmens, seines Angebots und seiner Aktivitäten sowie Projektmanagement.

Die **HZAG** bearbeitet Ihre Daten primär für die **Durchführung der Zusatzversicherungen**. Hierzu gehört unter anderem die Risikoprüfung im Antragsprozess sowie die Weiterentwicklung des Underwriting-Regelwerks, eine Anzeigepflichtverletzung nach Abschluss des Versicherungsvertrages sowie Pflege und Entwicklung von Kundenbeziehungen. Im Zusammenhang mit Unternehmenskunden bearbeitet die HZAG Daten auch zum Zweck der Qualitätskontrolle, Erstellung von Statistiken, Budgets, Aufzeichnungen und Managementinformationen und weiterer Berichte über Kunden, Transaktionen und Aktivitäten, Angebote und sonstige geschäftliche Aspekte der HZAG für die Zwecke der Geschäftsführung und Entwicklung des Unternehmens, seines Angebots und seiner Aktivitäten sowie Projektmanagement.

6.2 Bearbeitungszwecke aller Versicherungsgesellschaften zusammen

Helsana bearbeitet zudem Daten für die **Durchführung der Versicherungsverträge** zu folgenden Zwecken: Beurteilung von Leistungsansprüchen (inkl. Rechnungsprüfung und Prüfung auf Wirksamkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit) sowie Leistungsberechnung, Leistungsgewährung und Koordination mit Leistungen anderer (Sozial-)Versicherungen; Geltendmachung von Rückgriffsrechten gegenüber einem haftpflichtigen Dritten (Regress); Führung von Statistiken. Zudem bearbeiten wir Daten für die Verfolgung und Umsetzung von diversen Rechten, die Abwehr von Rechtsansprüchen, das Führen von Zivilprozessen, für die Zwecke von rechtlichen Untersuchungen oder Verfahren und zur Beantwortung von Anfragen von Behörden.

Wir schliessen primär Versicherungsverträge mit unseren Geschäfts- und Privatkunden ab. Jedoch können wir auch **Verträge unterschiedlichster Art** mit unseren Geschäftskunden, mit Lieferanten, Unterakkordanten oder anderen Vertragspartnern wie z.B. Partnern in Projekten oder mit Parteien in Rechtsstreitigkeiten abschliessen. Im Rahmen der Geschäftsanbahnung werden Daten von möglichen Kunden oder anderen Vertragspartnern (z.B. in einem Antrags- oder Bestellformular oder Vertrag) erhoben oder ergeben sich aus der Kommunikation. Im Rahmen der Abwicklung von Vertragsbeziehungen bearbeiten wir Daten zur Durchführung des Kreditoren- und Debitorenmanagements, zur Verwaltung der Kundenbeziehung, zur Erbringung und Einforderung vertraglicher Leistungen (was auch den Beizug von Dritten umfasst, wie Logistikunternehmen, Werbendienstleistern, Banken, Versicherungen oder Kreditauskunfteien, die uns dann ihrerseits Daten liefern können), für die Beratung und für die Kundenbetreuung. Auch die Durchsetzung von Rechtsansprüchen aus Verträgen (Inkasso, Gerichtsverfahren etc.) gehört zur Abwicklung, ebenso wie die Buchführung, Beendigung von Verträgen und die öffentliche Kommunikation.

Wir bearbeiten Ihre Daten im Zusammenhang mit der **Kommunikation** mit Ihnen, für die Beantwortung von Anfragen und der Geltendmachung Ihrer Rechte (Ziff. 13) und um Sie bei Rückfragen zu kontaktieren. Wir bewahren Ihre Daten auf, um unsere Kommunikation mit Ihnen zu dokumentieren, für Schulungszwecke, zur Qualitätssicherung und für Nachfragen.

Wir bearbeiten Ihre Daten für **Marketingzwecke** und zur **Beziehungspflege**, z.B. um unseren Kunden und anderen Vertragspartnern Werbung zu Produkten und Dienstleistungen von ihnen und von Dritten (z.B. von Vertragspartnern) zu senden. Das kann z.B. in Form von Newslettern und anderen regelmässigen Kontakten (elektronisch, per Post, telefonisch), über andere Kanäle, für welche wir von Ihnen Kontaktinformationen haben, aber auch im Rahmen von einzelnen Marketingaktionen (z.B. Anlässe, Wettbewerbe etc.) erfolgen und auch Gratisleistungen enthalten (z.B. Gutscheine). Beim Versand von Mailings und Newslettern können wir nachvollziehen, ob und wer die Nachricht wann geöffnet und die darin enthaltenen Links angeklickt hat. Sie können solche Kontakte jederzeit ablehnen (siehe am Ende dieser Ziff. 6) bzw. eine Einwilligung in die Kontaktaufnahme für Werbezwecke verweigern oder widerrufen. Schliesslich wollen wir auch Vertragspartnern von uns ermöglichen, unsere Kunden und andere Vertragspartner zu Werbezwecken anzusprechen (dazu Ziff. 9).

Wir bearbeiten Ihre Daten weiter zur **Marktforschung**, zur **Verbesserung unserer Dienstleistungen und unseres Betriebs** und zur **Produktentwicklung**. Wir sind bestrebt, unsere Produkte und Dienstleistungen laufend zu verbessern und auf veränderte Bedürfnisse rasch reagieren zu können. Wir analysieren deshalb bspw., welche Produkte von welchen Personengruppen in welcher Weise abgeschlossen werden und wie neue Produkte und Leistungen ausgestaltet werden können. Dies gibt Hinweise auf die Marktakzeptanz bestehender und das Marktpotential neuer Versicherungsprodukte und Dienstleistungen.

Wir können Ihre Daten auch zu **Sicherheitszwecken** und für die **Zugangskontrolle** bearbeiten. Wir prüfen und verbessern laufend die angemessene Sicherheit unserer IT und unserer sonstigen Infrastruktur (z.B. Gebäude). Wie alle Unternehmen können wir Datensicherheitsverletzungen nicht mit letzter Sicherheit ausschliessen, aber wir tun das Unsrige, die Risiken zu reduzieren. Wir bearbeiten Daten deshalb z.B. für Überwachungen, Kontrollen, Analysen und Tests unserer Netzwerke und IT-Infrastrukturen, für System- und Fehlerprüfungen, zu Dokumentationszwecken und im Rahmen von Sicherheitskopien. Zu den Zugangskontrollen gehört einerseits die Kontrolle der Zugänge zu elektronischen Systemen (z.B. Einloggen bei Benutzerkonten), andererseits aber auch die physische Zugangskontrolle (z.B. Gebäudezutritte). Zu Sicherheitszwecken (präventiv und zur Aufklärung von Vorfällen) führen wir auch Zutrittsprotokolle bzw. Besucherlisten und setzen Überwachungssysteme ein (z.B. Videoüberwachung).

Wir bearbeiten Personendaten zur **Einhaltung von Gesetzen, Weisungen und Empfehlungen von Behörden und interner Regularien («Compliance»)**. Wir können in bestimmten Fällen beispielsweise verpflichtet sein, Behörden Meldungen zu erstatten. Auch die Erfüllung von Auskunfts-, Informations- und Meldepflichten bspw. im Zusammenhang mit aufsichts- und steuerrechtlichen Pflichten setzen Datenbearbeitungen voraus oder bringen sie mit sich, z.B. die Erfüllung von Archivierungspflichten und die Verhinderung, Aufdeckung und Abklärung von Straftaten und anderen Verstössen (z.B. Versicherungsmissbrauch). Dazu gehören auch die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden und anderen Meldungen, die Überwachung von Kommunikation, interne Untersuchungen oder die Offenlegung von Unterlagen gegenüber einer Behörde, wenn wir dazu einen zureichenden Grund haben oder rechtlich dazu verpflichtet sind. Auch bei externen Untersuchungen z.B. durch eine Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörde oder eine beauftragte private Stelle können u.U. Daten von Ihnen bearbeitet werden. Bei den rechtlichen Pflichten kann es sich um schweizerisches Recht, aber auch um ausländische Bestimmungen handeln, denen wir unterstehen, ebenso Selbstregulierungen, Branchenstandards, die eigene «Corporate Governance» und behördliche Anweisungen und Ersuchen. Wir bearbeiten Daten auch für Zwecke unseres **Risikomanagements** und im Rahmen einer umsichtigen **Unternehmensführung**, einschliesslich Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Wir können Ihre Daten zudem anonymisiert zu **Forschungszwecken** (z.B. zur Humanforschung gemäss dem Humanforschungsgesetz) bearbeiten. Soweit keine anonymisierten Daten verwendet werden sollen, werden die Betroffenen entweder separat über das entsprechende Forschungsprojekt informiert oder Ihre Einwilligung wird vorgängig eingeholt.

Schliesslich können wir Personendaten zum Zweck des Trainings von Systemen künstlicher Intelligenz (neuronales Netz) verwenden, welche wir zur Weiterentwicklung und effizienteren Betreibung unseres Versicherungsgeschäfts einsetzen. Wir haben eine menschliche Kontrolle vorgesehen und achten in diesem Zusammenhang besonders auf den Schutz Ihrer Daten. Wir haben interne Vorgaben, die die Einhaltung von rechtlichen und ethischen Standards garantieren und einen verantwortungsvollen Umgang mit künstlicher Intelligenz gewährleisten.

Wir können Ihre Daten **zu weiteren Zwecken** bearbeiten, z.B. im Rahmen unserer Recruiting Prozesse, internen Abläufe und Administration oder zu Schulungs- und Qualitätssicherungszwecken. Zu diesen weiteren Zwecken gehören z.B. Schulungs- und Ausbildungszwecke, administrative Zwecke (etwa die Verwaltung von Personenstammdaten, die Buchhaltung, die Datenarchivierung und die Prüfung, Verwaltung und laufende Verbesserung von IT-Infrastruktur), die Wahrung unserer Rechte (z.B. um Ansprüche gerichtlich, vor- oder aussergerichtlich und vor Behörden im In- und Ausland durchzusetzen oder uns gegen Ansprüche zu verteidigen, etwa durch Beweissicherung, rechtliche Abklärungen und die Teilnahme an gerichtlichen oder behördlichen Verfahren) und die Evaluation und Verbesserung interner Abläufe. Wir können Aufzeichnungen von (Video-)Konferenzen zu Schulungs- und Qualitätssicherungszwecken verwenden. Auch die Wahrung weiterer berechtigter Interessen gehört zu den weiteren Zwecken, die sich nicht abschliessend nennen lassen.

7. Auf welcher Grundlage bearbeiten wir Ihre Daten?

7.1 Datenbearbeitung als Bundesorgan

Die Datenbearbeitungen der HVAG im Rahmen ihrer Tätigkeiten als soziale Krankenversicherung und die Datenbearbeitungen der HUAG im Rahmen ihrer Tätigkeiten als obligatorische Unfallversicherung erfolgen jeweils als Bundesorgan. Entsprechend bearbeiten die HVAG und die HUAG Ihre Daten in diesen Tätigkeitsbereichen primär gestützt auf eine **gesetzliche Grundlage** (insb. Art. 84 KVG und Art. 96 UVG).

Zusätzlich können die HVAG und die HUAG Ihre Daten auch aufgrund Ihrer **Einwilligung im Einzelfall** bearbeiten, oder wenn Sie die Daten **allgemein zugänglich gemacht** und eine Bearbeitung nicht ausdrücklich untersagt haben. Einwilligungen können Sie jederzeit durch schriftliche Mitteilung (postalisch) oder, wo nicht anders angegeben oder vereinbart, per E-Mail an die HVAG und die HUAG mit Wirkung für die Zukunft widerrufen; die Kontaktangaben finden Sie in Ziff. 2. Sobald sie die Mitteilung über den Widerruf Ihrer Einwilligung erhalten haben, werden sie Ihre Daten nicht mehr für die Zwecke bearbeiten, denen Sie ursprünglich zugestimmt haben, es sei denn, sie haben eine andere Rechtsgrundlage dafür. Durch den Widerruf Ihrer Einwilligung wird die Rechtmässigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Bearbeitung nicht berührt.

Schliesslich bearbeiten die HVAG und die HUAG Ihre Daten auch, wenn die **Bearbeitung notwendig ist, um das Leben oder die körperliche Unversehrtheit** von Ihnen oder eines Dritten zu schützen und Sie innerhalb einer angemessenen Frist keine Einwilligung abgeben können.

7.2 Datenbearbeitung als Privatperson

Soweit wir nicht als Bundesorgan tätig sind (vgl. oben), bearbeiten wir Ihre Daten als Privatperson (z.B. alle Tätigkeiten der HZAG, Tätigkeiten der HVAG mit Geschäftspartnern, Tätigkeit der HUAG im Rahmen der freiwilligen Unfallversicherung). Grundlage für diese Datenbearbeitungen sind einerseits Ihre **Einwilligung**. In diesen Fällen informieren wir Sie gesondert über die entsprechenden Zwecke der Bearbeitung. Einwilligungen können Sie jederzeit durch schriftliche Mitteilung (postalisch) oder, wo nicht anders angegeben oder vereinbart, per E-Mail an uns mit Wirkung für die Zukunft widerrufen; unsere Kontaktangaben finden Sie in Ziff. 2. Wo Sie über ein Benutzerkonto verfügen (z.B. bei myHelsana), kann ein Widerruf oder eine Kontaktnahme mit uns ggf. auch über die betreffende Website oder sonstige Dienstleistung durchgeführt werden. Sobald wir die Mitteilung über den Widerruf Ihrer Einwilligung erhalten haben, werden wir Ihre Daten nicht mehr für die Zwecke bearbeiten, denen Sie ursprünglich zugestimmt haben, es sei denn, wir haben eine andere Rechtsgrundlage dafür. Durch den Widerruf Ihrer Einwilligung wird die Rechtmässigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Bearbeitung nicht berührt.

Wo wir Sie nicht um Ihre Einwilligung für eine Bearbeitung bitten, stützen wir die Bearbeitung Ihrer Daten darauf, dass die Bearbeitung für die **Anbahnung oder Abwicklung eines Vertrags** mit Ihnen (oder der von Ihnen vertretenen Stelle) erforderlich ist oder dass wir oder Dritte ein **überwiegendes**

Interesse daran haben. Zu unseren überwiegenden Interessen gehört, die vorstehend unter Ziff. 6 beschriebenen Zwecke und damit verbundenen Ziele zu verfolgen und entsprechende Massnahmen durchführen zu können. Zu unseren überwiegenden Interessen gehört auch die Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften, soweit diese nicht ohnehin bereits vom jeweils anwendbaren Datenschutzrecht als Rechtsgrundlage anerkannt ist (z.B. bei der DSGVO das Recht im EWR und in der Schweiz). Dazu gehört aber auch die Vermarktung unserer Produkte und Dienstleistungen, das Interesse, unsere Märkte besser zu verstehen und unser Unternehmen, einschliesslich des operativen Betriebs, sicher und effizient zu führen und weiterzuentwickeln. Zudem gehört auch der effiziente und effektive Schutz von Kunden, Mitarbeitenden und anderen Personen, der Schutz der Daten, Geheimnisse und Vermögenswerte von Helsana sowie die Sicherheit der Systeme und Gebäude von Helsana zu unseren überwiegenden Interessen.

Wenn wir sensible Daten erhalten (z.B. Gesundheitsdaten), können wir Ihre Daten auch gestützt auf andere Rechtsgrundlagen bearbeiten, z.B. im Falle von Auseinandersetzungen aufgrund der Notwendigkeit der Bearbeitung für einen etwaigen Prozess oder die Durchsetzung oder Abwehr von **Rechtsansprüchen**. In Einzelfällen können andere Rechtsgründe zum Tragen kommen, was wir Ihnen soweit erforderlich separat kommunizieren.

8. Was gilt bei Profiling und automatisierten Einzelentscheiden?

8.1 Profiling

Wir können bestimmte Ihrer persönlichen Eigenschaften zu den in Ziff. 6 genannten Zwecken anhand Ihrer Daten (Ziff. 3) automatisiert bewerten («**Profiling**»), wenn wir Präferenzdaten ermitteln wollen, aber auch um Missbrauchs- und Sicherheitsrisiken festzustellen, statistische Auswertungen vorzunehmen oder für betriebliche Planungszwecke. Zu denselben Zwecken können wir auch Profile erstellen, d.h. wir können Verhaltens- und Präferenzdaten, aber auch Personenstamm-, Vertrags- und Leistungsdaten und Ihnen zugeordnete Systemnutzungsdaten kombinieren, um Sie als Person mit Ihren unterschiedlichen Interessen und sonstigen Eigenschaften besser zu verstehen.

Sind Sie ein Kunde der HZAG, kann die HZAG z.B. mit Hilfe eines «Profiling» anhand Ihrer Leistungsdaten ermitteln, welche weiteren Produkte für Sie interessant sein könnten. Hierzu kann sie Ihre Daten auch mit Unterstützung von künstlicher Intelligenz (KI) bearbeiten. Sie kann auch die Bonität und die Zahlungsvergangenheit von Ihnen sowie anderer Versicherten im gleichen Vertrag prüfen sowie die generierten Kosten analysieren, um bspw. personalisierte Werbekampagnen durchzuführen. Profiling nutzt die HZAG zudem für die Produkteentwicklung und für die Prüfung der Kosten der Leistungserbringer zur Reduktion der Leistungskosten sowie zur Betrugsbekämpfung.

Wir achten auf die Verhältnismässigkeit und Zuverlässigkeit der Ergebnisse und treffen Massnahmen gegen eine missbräuchliche Verwendung eines Profiling oder von Profilen. Können diese Rechtswirkungen oder erhebliche Nachteile für Sie mit sich bringen, sehen wir grundsätzlich eine manuelle Überprüfung vor.

8.2 Automatisierte Einzelentscheide

In bestimmten Situationen kann es aus Gründen der Effizienz und Einheitlichkeit von Entscheidungsprozessen erforderlich sein, dass wir Sie betreffende Ermessensentscheide mit Rechtswirkungen oder möglicherweise erheblichen Nachteilen automatisieren («**automatisierte Einzelentscheide**»). Reine Wenn-Dann-Entscheidungen sind damit nicht gemeint (z. B. wenn der Computer Sie nach Prüfung Ihres Passworts auf Ihr Benutzerkonto zugreifen lässt), sondern Ermessensentscheide (z.B. der Entscheidung, einen Vertrag zu schliessen).

Wir werden Sie in diesem Fall entsprechend informieren und die nach anwendbarem Recht erforderlichen Massnahmen vorsehen. Sind Sie mit dem Ergebnis eines solchen Entscheidung nicht

einverstanden, werden Sie mit einem Menschen darüber kommunizieren können, der den Entscheid überprüft.

9. Wem geben wir Ihre Daten bekannt?

Grundsätzlich stehen alle unsere Mitarbeitenden unter der beruflichen **Schweigepflicht** gemäss Art. 62 DSG. Sind die Mitarbeitenden für die HVAG im Rahmen der Durchführung der sozialen Krankenversicherung oder für die HUAG im Rahmen der Durchführung der obligatorischen Unfallversicherung tätig, unterstehen sie zudem der Schweigepflicht gemäss Art. 33 Bundesgesetz über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts («ATSG»).

Von der gesetzlichen Schweigepflicht gibt es indes gesetzlich geregelte **Ausnahmen**: So dürfen sowohl die HVAG im Rahmen der Durchführung der sozialen Krankenversicherung (Art. 32 ATSG i.V.m. 84a KVG) als auch die HUAG im Rahmen der Durchführung der obligatorischen Unfallversicherung (Art. 32 ATSG i.V.m. Art. 97 f. UVG) Daten an Dritte herausgeben. Zudem gelten für uns auch in unserer Tätigkeit als Privatperson gemäss Versicherungsvertrag, Vollmacht oder bei einem überwiegenenden Privatinteresse Ausnahmen von der beruflichen Schweigepflicht.

Im Zusammenhang mit unseren Verträgen, unseren Dienstleistungen und Produkten, unseren rechtlichen Pflichten oder sonst zur Wahrung unserer überwiegenden Interessen und den weiteren in Ziff. 6 aufgeführten Zwecken können wir Ihre Personendaten auch an Dritte, insbesondere an die folgenden Kategorien von Empfängern übermitteln:

- **Gruppengesellschaften**: Beispielsweise kann die HZAG bei der HVAG im Rahmen der Risikoprüfung eines Versicherungsantrages Daten über Sie gestützt auf Ihre Einwilligung im Versicherungsantrag einfordern.
- **Leistungserbringer und andere Versicherer**: Wir geben Daten (inkl. Gesundheitsdaten) an Leistungserbringer (inkl. Vertrauensärzte im Rahmen der Durchführung der sozialen Krankenversicherung und beratende Ärzte im Rahmen der Durchführung der freiwilligen Zusatzversicherung sowie der Unfallversicherung) sowie an die Ombudsstelle bekannt. Zudem geben wir Daten auch an die Medi24 AG bekannt (z.B. für die persönliche medizinische Beratung). Ausserdem können wir Daten auch an andere Versicherer (Kranken- und Unfallversicherer) weitergeben.
- **Dienstleister**: Wir arbeiten mit Dienstleistern im In- und Ausland zusammen, damit wir unsere Produkte und Dienstleistungen effizient erbringen und wir uns auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren können. Diese Dienstleistungen betreffen z.B. IT-Dienstleistungen, den Versand von Informationen, Marketing-, Vertriebs-, Kommunikations- oder Druckdienstleistungen, Gebäudemanagement und Reinigung, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen und Empfängen, teilweise das Inkasso, Wirtschaftsauskunfteien, Adressprüfer (z.B. zur Aktualisierung von Adressbeständen bei Umzügen), Leistungen von Personalvermittlern, Beratungsunternehmen, Anwälten, Banken, Versicherern und Telekomunternehmen. Wir geben diesen Dienstleistern jeweils die für ihre Leistungen erforderlichen Daten bekannt, die auch Sie betreffen können. Wir schliessen mit diesen Dienstleistern Verträge, die Bestimmungen zum Schutz der Daten vorsehen, soweit sich ein solcher nicht aus dem Gesetz ergibt. Unsere Dienstleister können Daten, wie ihre Dienstleistungen benutzt werden und weitere Daten, die im Rahmen der Benutzung ihrer Dienstleistung anfallen, unter Umständen auch als eigenständige Verantwortliche für ihre eigenen überwiegenden Interessen verarbeiten (z.B. zu statistischen Auswertungen oder zur Abrechnung). Dienstleister informieren über ihre eigenständigen Datenverarbeitungen in ihren eigenen Datenschutzerklärungen.
- **Vertragspartner (inklusive Kunden)**: Gemeint sind Geschäfts-Kunden (z.B. Ihr Arbeitgeber bei einer Krankentaggeld- oder Unfallversicherung) und andere Vertrags- und Vertriebspartner von uns, weil sich diese Datenübermittlung aus diesen Verträgen ergibt. Sie erhalten z.B. Daten über den Bestand, Registrierungsdaten zu ausgegebenen und eingelösten Gutscheinen, Einladungen etc. Wenn Sie für einen solchen Vertragspartner selbst tätig sind, können wir diesem auch in diesem Zusammenhang Daten über Sie übermitteln. Dazu können auch Gesundheitsdaten gehören. Zu den Empfängern gehören weiter Vertragspartner, mit denen wir kooperieren oder die für uns Werbung treiben und denen wir deshalb Daten über Sie für Analyse- und Marketingzwecke übermitteln (das können wiederum Leistungsbezüger sein, aber z.B. auch Sponsoren und Anbieter von

- Online-Werbung). Wir verlangen von diesen Partnern, dass Sie Ihnen nur dann Werbung zusenden oder basierend auf Ihren Daten ausspielen, wenn Sie dem zugestimmt haben.
- **Behörden:** Wir können Personendaten an Ämter, Gerichte und andere Behörden im In- und Ausland weitergeben, wenn wir dazu rechtlich verpflichtet oder berechtigt sind oder dies zur Wahrung unserer Interessen als erforderlich erscheint. Dazu können auch Gesundheitsdaten gehören. Die Behörden bearbeiten in eigener Verantwortlichkeit Daten über Sie, die sie von uns erhalten.
 - Anwendungsfälle sind z.B. Strafuntersuchungen, aufsichtsrechtliche Vorgaben und Untersuchungen, gerichtliche Verfahren, Meldepflichten sowie gesetzliche Informations- und Mitwirkungspflichten. Eine Datenbekanntgabe kann auch erfolgen, wenn wir von öffentlichen Stellen Auskünfte beziehen wollen, z.B. um ein Auskunftsinteresse zu begründen oder weil wir sagen müssen, über wen wir eine Auskunft (z.B. aus einem Register) benötigen.
 - **Weitere Personen:** Gemeint sind andere Fällen, wo sich der Einbezug von Dritten aus den Zwecken gemäss Ziff. 6 ergibt. Andere Empfänger sind z.B. von Ihnen abweichend angegebene Adressaten oder fremde Zahlungsempfänger, die Familien-Ansprechperson des Vertrages, andere Dritte auch im Rahmen von Vertretungsverhältnissen (z. B. wenn wir Ihre Daten Ihrem Anwalt oder Ihrer Bank senden) oder an Behörden- oder Gerichtsverfahren beteiligte Personen. Im Rahmen der Unternehmensentwicklung können wir Geschäfte, Betriebsteile, Vermögenswerte oder Unternehmen verkaufen oder erwerben oder Partnerschaften eingehen, was auch die Bekanntgabe von Daten (auch von Ihnen, z.B. als Kunde oder Lieferant) an die an diesen Transaktionen beteiligten Personen zur Folge haben kann. Im Rahmen der Kommunikation mit unseren Mitbewerbern, Branchenorganisationen, Verbänden und weiteren Gremien kann es ebenfalls zum Austausch von Daten kommen, die auch Sie betreffen.

Alle diese Kategorien von Empfängern können ihrerseits Dritte beziehen, so dass Ihre Daten auch diesen zugänglich werden können. Die Bearbeitung durch bestimmte Dritte können wir beschränken (z.B. IT-Provider), jene anderer Dritter aber nicht (z.B. Behörden, Banken etc.).

Ihre Daten unterstehen auch nach einer Bekanntgabe in der Schweiz und im restlichen Europa weiterhin einem angemessenen Datenschutz. Für die Bekanntgabe in andere Länder gelten die Bestimmungen von Ziff. 10. Möchten Sie nicht, dass bestimmte Daten weitergegeben werden, teilen Sie uns dies bitte mit, damit wir prüfen können, ob und inwieweit wir Ihnen entgegenkommen können (Ziff. 2).

Wir ermöglichen auch **bestimmten Dritten**, z.B. bei Anlässen von uns, ihrerseits **Personendaten von Ihnen** zu erheben (z.B. Medienfotografen). Soweit wir nicht in entscheidender Weise an diesen Datenerhebungen beteiligt sind, sind diese Dritten allein dafür verantwortlich. Bei Anliegen und zur Geltendmachung Ihrer Datenschutzrechte wenden Sie sich bitte direkt an diese Dritten.

10. Gelangen Ihre Personendaten auch ins Ausland?

Wie in Ziff. 9 erläutert, geben wir Daten auch anderen Stellen bekannt. Diese befinden sich nicht nur in der Schweiz. Ihre Daten können daher sowohl in Europa (insb. in den Niederlanden, Irland oder Deutschland, aber auch in weiteren europäischen Staaten) als auch in Ausnahmefällen in jedem Land der Welt bearbeitet werden.

Befindet sich ein Empfänger in einem Land ohne angemessenen gesetzlichen Datenschutz, verpflichten wir den Empfänger vertraglich zur Einhaltung des Datenschutzes (dazu verwenden wir die neuen Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission inkl. der durch den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten [EDÖB] verlangten Anpassungen für die Schweiz), soweit er nicht bereits einem gesetzlich anerkannten Regelwerk zur Sicherstellung des Datenschutzes unterliegt und wir uns nicht auf eine Ausnahmebestimmung stützen können. Eine Ausnahme kann beispielsweise bei Rechtsverfahren im Ausland gelten, aber auch in Fällen überwiegender öffentlicher Interessen oder wenn eine Vertragsabwicklung eine solche Bekanntgabe erfordert, wenn Sie eingewilligt haben oder wenn es sich um von Ihnen allgemein zugänglich gemachte Daten handelt, deren Bearbeitung Sie nicht widersprochen haben.

Beachten Sie bitte auch, dass Daten, die über das Internet ausgetauscht werden, häufig über Drittstaaten geleitet werden. Ihre Daten können daher auch dann ins Ausland gelangen, wenn sich Absender und Empfänger im gleichen Land befinden.

11. Wie lange bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten so lange, wie es unsere Bearbeitungszwecke, die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und unsere überwiegenden Interessen der Bearbeitung zu Dokumentations- und Beweis-zwecken verlangen oder eine Speicherung technisch bedingt ist. Stehen keine rechtlichen oder vertraglichen Pflichten entgegen, löschen oder anonymisieren wir Ihre Daten nach Ablauf der Speicher- oder Bearbeitungsdauer im Rahmen unserer üblichen Abläufe.

Geschäftliche Unterlagen, einschliesslich Kommunikation, werden so lange aufbewahrt, wie Helsana ein Interesse daran hat (so insbesondere ein Beweisinteresse im Falle von Ansprüchen, Dokumentation der Einhaltung bestimmter gesetzlicher und anderer Vorgaben oder an nicht personenbezogenen Auswertungen) oder dazu verpflichtet ist (vertraglich, gesetzlich oder aufgrund von anderen Vorgaben).

12. Wie schützen wir Ihre Daten?

Wir treffen angemessene Sicherheitsmassnahmen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit Ihrer Daten zu wahren, um sie gegen unberechtigte oder unrechtmässige Bearbeitungen zu schützen und den Gefahren des Verlusts, einer unbeabsichtigten Veränderung, einer ungewollten Offenlegung oder eines unberechtigten Zugriffs entgegenzuwirken.

Zu den Sicherheitsmassnahmen technischer und organisatorischer Natur können z.B. Massnahmen wie die Verschlüsselung und Pseudonymisierung von Daten gehören, Protokollierungen, Zugriffsbeschränkungen, die Speicherung von Sicherheitskopien, Weisungen an unsere Mitarbeitenden, Vertraulichkeitsvereinbarungen, Zugangs- und Zutrittskontrollen, Personendatenträgerkontrollen, Authentifizierung von Zugriffsberechtigten, Bekanntgabe- und Speicherkontrollen.

Wir verpflichten auch unsere Auftragsbearbeiter dazu, angemessene Sicherheitsmassnahmen zu treffen. Sicherheitsrisiken lassen sich allerdings generell nicht ganz ausschliessen; Restrisiken sind unvermeidbar.

13. Welche Rechte haben Sie?

Das anwendbare Datenschutzrecht gewährt Ihnen unter bestimmten Umständen das Recht, der Bearbeitung Ihrer Daten zu widersprechen, insbesondere für Zwecke des Direktmarketings, dem für Direktwerbung betriebenen Profiling und weitere berechnete Interessen an der Bearbeitung.

Um Ihnen die Kontrolle über die Bearbeitung Ihrer Daten zu erleichtern, haben Sie im Zusammenhang mit unserer Datenbearbeitung je nach anwendbarem Datenschutzrecht auch folgende Rechte:

- Das Recht, von uns Auskunft zu verlangen, ob und welche Daten wir von Ihnen bearbeiten;
- das Recht, dass wir Daten korrigieren, wenn sie unrichtig sind;
- das Recht, die Löschung von Daten zu verlangen;
- das Recht, von uns die Herausgabe bestimmter Personendaten in einem gängigen elektronischen Format oder ihre Übertragung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen;
- das Recht, eine Einwilligung zu widerrufen, soweit unsere Bearbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht;
- das Recht auf Nachfrage weitere Informationen zu erhalten, die für die Ausübung dieser Rechte hilfreich sind;

- das Recht, bei automatisierten Einzelentscheidungen (Ziff. 8) Ihren Standpunkt darzulegen und zu verlangen, dass die Entscheidung von einer natürlichen Person überprüft wird.

Wenn Sie uns gegenüber die oben genannten Rechte ausüben wollen, wenden Sie sich bitte schriftlich, bei uns vor Ort oder, wo nicht anders angegeben oder vereinbart, per E-Mail an uns; unsere Kontaktangaben finden Sie in Ziff. 2. Damit wir einen Missbrauch ausschliessen können, müssen wir Sie identifizieren respektive verifizieren (z.B. mit einer Ausweiskopie).

Sie haben diese Rechte auch gegenüber anderen Stellen, die mit uns eigenverantwortlich zusammenarbeiten – wenden Sie sich bitte direkt an diese, wenn Sie Rechte im Zusammenhang mit deren Bearbeitung wahrnehmen wollen.

Bitte beachten Sie, dass für diese Rechte nach dem anwendbaren Datenschutzrecht Voraussetzungen, Ausnahmen oder Einschränkungen gelten (z.B. zum Schutz von Dritten oder von Geschäftsgeheimnissen). Insbesondere müssen wir Ihre Daten gegebenenfalls weiterverarbeiten und speichern, um einen Vertrag mit Ihnen zu erfüllen, eigene schutzwürdige Interessen zu wahren, wie etwa die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen, oder um gesetzliche Verpflichtungen einzuhalten. Soweit rechtlich zulässig, insbesondere zum Schutz der Rechte und Freiheiten anderer betroffener Personen, können wir daher ein Betroffenenbegehren auch ganz oder teilweise ablehnen (z.B. indem wir bestimmte Inhalte, die Dritte oder unsere Geschäftsgeheimnisse betreffen, schwärzen). Wir werden Sie ggf. entsprechend informieren.

Wenn Sie mit unserem Umgang mit Ihren Rechten oder dem Datenschutz nicht einverstanden sind, teilen Sie das uns bitte mit (Kontaktangaben vgl. Ziff. 2). Insbesondere wenn Sie sich im EWR, im Vereinigten Königreich oder in der Schweiz befinden, haben Sie zudem das Recht, sich bei der Datenschutz-Aufsichtsbehörde Ihres Landes zu beschweren.

Die Schweizer Aufsichtsbehörde erreichen Sie hier:

<https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/der-edoeb/kontakt/adresse.html>

Eine Liste der Behörden im EWR finden Sie hier:

https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_de

Die Aufsichtsbehörde des Vereinigten Königreichs erreichen Sie hier:

<https://ico.org.uk/global/contact-us/>

14. Welche Daten bearbeiten wir auf unseren Seiten in sozialen Netzwerken?

Wir können auf sozialen Netzwerken und anderen von Dritten betriebenen Plattformen Seiten und sonstige Online-Präsenzen betreiben («Fanpages», «Kanäle», «Profile» etc.) und dort die in Ziff. 3 und nachfolgend umschriebenen Daten über Sie erheben. Wir erhalten diese Daten von Ihnen und den Plattformen, wenn Sie über unsere Online-Präsenz mit uns in Kontakt kommen (z. B. wenn Sie mit uns kommunizieren, unsere Inhalte kommentieren oder unsere Präsenz besuchen). Gleichzeitig werten die Plattformen Ihre Nutzung unserer Online-Präsenzen aus und verknüpfen diese Daten mit weiteren, den Plattformen bekannten Daten über Sie (z.B. zu Ihrem Verhalten und Ihren Präferenzen). Sie bearbeiten diese Daten auch für eigene Zwecke in eigener Verantwortlichkeit, insbesondere für Marketing- und Marktforschungszwecke (z.B. um Werbung zu personalisieren) und um ihre Plattformen zu steuern (z.B. welche Inhalte sie Ihnen anzeigen).

Wir bearbeiten diese Daten zu den in Ziff. 6 beschriebenen Zwecken, so insbesondere zur Kommunikation, für Marketingzwecke (einschliesslich Werbung auf diesen Plattformen, vgl. dazu auch die separate [Privacy und Cookie Policy](#)) und zur Marktforschung. Zu den entsprechenden Rechtsgrundlagen finden Sie Angaben in Ziff. 7. Von Ihnen selbst veröffentlichte Inhalte (z.B. Kommentare zu einer Ankündigung) können wir selbst weiterverbreiten (z.B. in unserer Werbung auf der Plattform oder

anderswo). Wir oder die Betreiber der Plattformen können Inhalte von oder zu Ihnen auch entsprechend den Nutzungsrichtlinien löschen oder einschränken (z.B. unangemessene Kommentare).

Weitere Angaben zu den Bearbeitungen der Betreiber der Plattformen entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen der Plattformen. Dort erfahren Sie auch, in welchen Ländern diese ihre Daten bearbeiten, welche Auskunfts-, Lösch- und weiteren Betroffenenrechte Sie haben und wie Sie diese wahrnehmen oder weitere Informationen erhalten können. Derzeit nutzen wir folgende Plattformen:

- **Facebook:** Hier betreiben wir die Seite www.facebook.com/helsana. Die verantwortliche Stelle für den Betrieb der Plattform ist für Benutzer aus Europa Facebook Ireland Ltd., Dublin, Irland. Deren Datenschutzhinweise sind unter www.facebook.com/policy abrufbar. Einige Ihrer Daten werden dabei in die USA übermittelt. Widerspruch bezüglich Werbung ist hier möglich: www.facebook.com/settings?tab=ads. In Bezug auf die Daten, die beim Besuch unserer Seite für die Erstellung von «Page Insights» erhoben und bearbeitet werden, sind wir mit Facebook Ireland Ltd., Dublin, Irland, gemeinsam verantwortlich. Im Rahmen von Page Insights werden Statistiken darüber erstellt, was Besucher auf unserer Seite tun (Beiträge kommentieren, Inhalte weiterleiten, etc.). Das ist auf www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data beschrieben. Es hilft uns zu verstehen, wie unsere Seite genutzt wird und wie sie verbessern können. Wir erhalten dabei nur anonyme, aggregierte Daten. Unsere Verantwortlichkeiten betreffend Datenschutz haben wir gemäss den Angaben auf www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum geregelt;
- **Instagram:** Hier betreiben wir die Seite www.instagram.com/helsana. Die verantwortliche Stelle für den Betrieb der Plattform ist für Benutzer aus Europa Facebook Ireland Ltd., Dublin, Irland. Deren Datenschutzhinweise sind unter www.facebook.com/policy abrufbar; die Datenschutzrichtlinie für Instagram befindet sich unter <https://help.instagram.com/519522125107875>. Einige Ihrer Daten werden dabei in die USA übermittelt. Widerspruch bezüglich Werbung ist hier möglich: www.facebook.com/settings?tab=ads.
- **LinkedIn:** Hier betreiben wir die Seite <https://www.linkedin.com/company/helsana-versicherungen-ag>. Die verantwortliche Stelle für den Betrieb der Plattform ist für Benutzer aus Europa LinkedIn Ireland Unlimited Company, Dublin, Irland. Deren Datenschutzhinweise sind unter <https://de.linkedin.com/legal/privacy-policy> abrufbar. Einige Ihrer Daten werden dabei in die USA übermittelt. Widerspruch bezüglich Werbung ist hier möglich: <https://www.linkedin.com/psettings/advertising-data>.
- **X:** Hier betreiben wir die Seite www.x.com/helsana. Die verantwortliche Stelle für den Betrieb der Plattform ist für Benutzer aus Europa Twitter International Company, Dublin, Irland. Deren Datenschutzhinweise sind unter www.x.com/de/privacy abrufbar. Einige Ihrer Daten werden dabei in die USA übermittelt. Widerspruch bezüglich Werbung ist hier möglich: www.x.com/settings/account/personalization.
- **Xing:** Hier betreiben wir die Seite www.xing.com/pages/helsana. Die verantwortliche Stelle für den Betrieb der Plattform ist für Benutzer aus Europa New Work SE, Hamburg, Deutschland. Deren Datenschutzhinweise sind unter privacy.xing.com/de/datenschutzerklaerung abrufbar. Einige Ihrer Daten werden dabei in die USA übermittelt. Widerspruch bezüglich Werbung ist hier möglich: www.xing.com/support/contact.
- **YouTube:** Auf YouTube betreiben wir die Seite <https://www.youtube.com/channel/helsana>. Google LLC ist der Betreiber des Dienstes «YouTube». Die verantwortliche Stelle für den Betrieb der Plattform ist für Benutzer aus Europa ist Google Ireland Ltd, Dublin, Irland. Deren Datenschutzhinweis ist unter <https://policies.google.com/privacy?hl=de#infocollect> zu finden. Einige Ihrer Daten werden dabei in die USA übermittelt. Widerspruch bezüglich Werbung ist hier möglich: www.adssettings.google.com/authenticated?hl=de.

15. Kann diese Datenschutzerklärung geändert werden?

Diese Datenschutzerklärung ist nicht Bestandteil eines Vertrags mit Ihnen. Wir können diese Datenschutzerklärung jederzeit anpassen. Die auf dieser Website veröffentlichte Version ist die jeweils aktuelle Fassung.

Letzte Aktualisierung: **Juni 2024**