

Datenschutzerklärung Galenos

Inhalt

1	Wer ist Datenverantwortlicher, und wen kann ich kontaktieren?	2
2	Aufgrund welcher Rechtsgrundlage bearbeiten wir Personendaten?.....	2
3	Geben wir Personendaten Dritten bekannt?	2
4	Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?	3
5	Welche Personendaten erfassen wir zu welchen Zwecken über unsere Website?	3
5.1	Server-Logfiles	3
5.2	Kontaktaufnahme	4
5.3	Stellenbewerbungen	4
5.4	Cookies	4
5.5	Google-Dienste	4
5.5.1	Google Tag Manager	5
5.5.2	Google Analytics	5
5.6	Links zu Websites Dritter	6
6	Datensicherheit	6
7	Welches sind meine Rechte als betroffene Person?	7

Datenschutzerklärung Galenos

Die Datenschutzerklärung informiert Sie darüber, wie Galenos über diese Website Personendaten bearbeitet.

Galenos ist Teil der Visana-Gruppe. Darum, gilt für alle über die Website von Galenos hinausgehenden Datenbearbeitungen und insbesondere für alle Versicherungsleistungen die Datenschutzerklärung von Visana: [\[Link\]](#).

Wenn Sie uns Personendaten anderer Personen (z. B. von Familienmitgliedern, Arbeitskollegen) zur Verfügung stellen, stellen Sie bitte sicher, dass diese Personen die vorliegende Datenschutzerklärung kennen, und teilen Sie uns deren Personendaten nur mit, wenn Sie dies dürfen und diese korrekt sind. Weisen Sie diese Personen bitte auf die vorliegende Datenschutzerklärung hin.

1 Wer ist Datenverantwortlicher, und wen kann ich kontaktieren?

Für diese Website verantwortlich ist die Galenos AG, Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 16.

Wenden Sie sich bei Fragen zum Umgang mit Ihren Personendaten gerne an den Datenschutzberater der Visana-Gruppe:

Visana Services AG
Datenschutzberater
Weltpoststrasse 19
3000 Bern 16
datenschutz@visana.ch

2 Aufgrund welcher Rechtsgrundlage bearbeiten wir Personendaten?

Als Rechtsgrundlage zur Bearbeitung Ihrer Personendaten dient uns:

- Ihre Einwilligung oder diejenige einer bevollmächtigten Person, die Sie jederzeit widerrufen können
- der Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen oder Ihre Anfrage dazu im Vorfeld (indem Sie beispielsweise einen Versicherungsantrag für eine unserer Zusatzversicherungen stellen)
- eine Interessenabwägung (beispielsweise zur Gewährleistung der Informationssicherheit oder Wahrnehmung von Aufgaben im öffentlichen Interesse), der Sie aber unter Umständen widersprechen können
- eine rechtliche Verpflichtung (etwa die Sozialversicherungsgesetzgebung oder für die Aufbewahrung von buchhaltungsrelevanten Belegen durch uns), die auch im Rahmen einer Interessenabwägung einfließen kann

3 Geben wir Personendaten Dritten bekannt?

Wir geben Personendaten im Rahmen unserer geschäftlichen Aktivitäten, soweit dies erlaubt und angezeigt ist, auch Dritten bekannt. Sei es, weil sie diese für uns bearbeiten (Auftragsdatenbearbeitung), sei es, weil sie diese für legitime Zwecke verwenden oder dies gesetzlich vorgeschrieben ist (Datenbekanntgabe). Dabei geht es insbesondere um:

- Dienstleister, einschliesslich Auftragsbearbeiter, IT-Provider, Lieferanten, Broker und weitere Geschäftspartner
- Behörden
- Versicherungen innerhalb von Visana

- Bankinstitute und Zahlungsdienstleister, Inkassounternehmen
- Amtsstellen und Gerichte

Visana achtet auf Aktualität, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit bekannt gegebener Personendaten.

Die Empfänger sind teilweise im Inland, teilweise auch im Ausland. Die Daten unserer Versicherten und Mieter speichern wir hauptsächlich in der Schweiz oder in einem EU-/EWR-Land, das über einen angemessenen Datenschutz verfügt. Mit Bezug auf gewisse Bearbeitungen von Personendaten müssen Sie jedoch insbesondere mit der Übermittlung Ihrer Daten in andere Länder innerhalb und ausserhalb Europas rechnen, wo sich einige der von uns in Anspruch genommenen IT-Dienstleister befinden. Wenn wir Daten in ein Land übermitteln, in dem kein angemessenes gesetzliches Datenschutzniveau besteht, verlangen wir, dass der Empfänger angemessene Massnahmen zum Schutz von Personendaten trifft (z. B. mittels der Vereinbarung von sogenannten EU-Standardvertragsklauseln, aktuelle Version [hier](#) abrufbar, anderer Vorkehrungen oder gestützt auf Rechtfertigungsgründe).

4 Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Grundsätzlich bearbeiten wir Ihre Personendaten, solange es für den jeweiligen Zweck erforderlich ist.

Soweit eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht, werden die betreffenden Personendaten für die vorgeschriebene Dauer gespeichert. Nach Ablauf der Aufbewahrungspflicht prüfen wir, ob es erforderlich ist, die Daten weiter zu bearbeiten. Ist dies nicht der Fall, werden Ihre Daten entweder gelöscht oder anonymisiert.

Speichern wir die Daten aufgrund einer Vertragsbeziehung mit Ihnen, bleiben diese Daten mindestens so lange gespeichert, wie die Vertragsbeziehung besteht, und längstens, solange Verjährungsfristen für mögliche Ansprüche von uns laufen oder gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

5 Welche Personendaten erfassen wir zu welchen Zwecken über unsere Website?

Um unsere Website-Inhalte anzuzeigen, zu optimieren und dabei gleichzeitig die Datensicherheit zu gewährleisten, kann es sein, dass wir Personendaten von Ihnen erheben. Dasselbe gilt für die Analyse der Website-Nutzung und die Einhaltung regulatorischer und gesetzlicher Vorgaben. Wenn Sie die entsprechenden Funktionen nutzen, bearbeiten wir Personendaten auch zur:

- Kontaktaufnahme mit Ihnen
- regelmässigen Informierung über unsere Angebote
- Interaktion in Zusammenhang mit unseren Angeboten und Website-Inhalten
- anderweitig spezifizierten Verwendung

5.1 Server-Logfiles

Wenn Sie auf eine unserer Websites zugreifen, sendet der Browser, den Sie auf Ihrem Endgerät benutzen, automatisch Daten an den Server der jeweiligen Website. Diese Daten werden vorübergehend in einer Protokolldatei, den sogenannten Server-Logfiles, gespeichert. Die Zugriffsdaten umfassen insbesondere die IP-Adresse, Namen und Version des verwendeten Webbrowsers, das verwendete Betriebssystem, die übertragene Datenmenge, den Namen Ihres Internet-Service-Providers, das Datum und die Dauer Ihres Besuches auf unseren Internetseiten sowie die Website, von der aus Sie uns besucht haben. Hierbei handelt es sich ausschliesslich um Informationen, die keine Rückschlüsse auf Ihre Person zulassen.

Die Bearbeitung dieser Daten erfolgt zum Zweck, die Nutzung unserer Websites zu ermöglichen (Verbindungsaufbau), die Systemsicherheit und -stabilität dauerhaft zu gewährleisten, zur

Optimierung unserer Angebote sowie zu internen statistischen Zwecken. Eine Bekanntgabe dieser Daten an Dritte oder eine sonstige Auswertung findet nicht statt. Ein personenbezogenes Nutzerprofil wird nicht erstellt.

5.2 Kontaktaufnahme

Galenos kann generell zur Qualitätssicherung Telefongespräche aufzeichnen, was zu einer Datenbearbeitung führen kann. Sollten Sie keine Aufnahme wünschen, können Sie uns via Mail erreichen oder persönlich direkt bei Ihrer Agentur vorbeigehen. Durch die Aufzeichnung sowie deren Speicherung bearbeiten wir Personendaten, welche im Gespräch thematisiert werden. Nach Ablauf der dafür vorgesehenen Frist werden die aufgezeichneten oder transkribierten Daten unwiderruflich gelöscht.

Sie können uns auf unseren Websites über verschiedene Kontaktformulare und/oder per E-Mail kontaktieren. Welche Personendaten im Falle eines Kontaktformulars erhoben werden, sehen Sie auf dem jeweiligen Formular. In diesem Fall nutzen wir die von Ihnen gemachten Angaben, um Ihre Anfrage zu bearbeiten. Dazu sind die jeweiligen Pflichtangaben erforderlich. Die freiwillige Angabe weiterer Daten erleichtert uns die Bearbeitung Ihrer Anfrage und ermöglicht uns, Ihnen detailliert Auskunft zu geben.

Galenos setzt einen Voicebot ein, um durch Anliegenerkennung die Anrufsteuerung zu optimieren. Das Gespräch mit dem Voicebot wird transkribiert und gespeichert. Die transkribierten Informationen werden Ihrer Galenos-Kundenberaterin oder Ihrem Galenos-Kundenberater zur Verfügung gestellt, um Ihr Anliegen möglichst schnell bearbeiten zu können. Kann Ihr Anliegen durch den Voicebot nicht erkannt werden, werden die transkribierten Informationen verwendet, um den Voicebot zu verbessern.

Galenos setzt einen Livechat ein, um die Servicequalität zu optimieren. Die Chatverläufe werden gespeichert. Die Informationen werden Ihrer Galenos-Kundenberaterin oder Ihrem Galenos-Kundenberater zur Verfügung gestellt, um Ihr Anliegen möglichst effizient bearbeiten zu können.

5.3 Stellenbewerbungen

Detaillierte Informationen zur Bearbeitung im Rahmen von Stellenbewerbungen können Sie unserer Datenschutzerklärung zur Personalrekrutierung [Datenschutzerklärung zum Bewerbungsverfahren](#) entnehmen.

5.4 Cookies

Wir setzen auf unseren Websites sogenannte Cookies ein. Cookies sind kleine Textdateien, die mit Hilfe des Browsers auf Ihrem Endgerät (Laptop, Tablet, Smartphone o. Ä.) abgelegt und gespeichert werden. Sie dienen dazu, unsere Websites insgesamt nutzerfreundlicher und effektiver zu gestalten und Ihnen den Besuch auf unseren Websites so angenehm wie möglich zu machen. Cookies richten auf Ihrem Endgerät keinen Schaden an und können weder Programme ausführen noch Viren enthalten.

Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern. Ferner können Sie dem Einsatz von Cookies, die der Reichweitenmessung und zu Werbezwecken dienen, über die [Deaktivierungsseite der Netzwerkwerbeinitiative](#) und zusätzlich auf der US-amerikanischen Website [YourAdChoices](#) oder der europäischen Website [Your Online Choices](#) widersprechen. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer Websites vollumfänglich nutzen können.

Detaillierte Informationen zu den von uns eingesetzten Cookies und dazu, wie Sie eine allfällig in diesem Zusammenhang erteilte Einwilligung widerrufen können, finden Sie in unseren [Cookie-Einstellungen](#).

5.5 Google-Dienste

Auf unseren Websites nutzen wir verschiedene Dienste der Google LLC mit Sitz in den USA bzw., wenn Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder in

der Schweiz haben, Google Ireland Limited mit Sitz in Irland («Google»). Für die Bearbeitung von Personendaten bei der Nutzung von YouTube und Google Maps ist immer Google LLC verantwortlich. Wir setzen die folgenden Google-Dienste auf unseren Websites ein:

- Google Tag Manager
- Google Analytics
- YouTube

Nähere Informationen zu den einzelnen Diensten finden Sie weiter unten.

Google verwendet Technologien wie Cookies, Webspeicher im Browser und Zählpixel, die eine Analyse der Benutzung unserer Website durch Sie ermöglichen. Die dadurch erzeugten Informationen können an einen Server von Google in den USA oder in weitere Länder übermittelt und dort gespeichert werden. Informationen über die Standorte der Rechenzentren von Google finden Sie [hier](#).

Laut eigenen Aussagen kann Google personenbezogene Daten in jedem Land verarbeiten, in dem Google oder [Unterauftragnehmer](#) von Google Einrichtungen unterhalten. Google verspricht in seinem «[Data Processing Addendum for Products where Google is a Data Processor](#)», ein angemessenes Datenschutzniveau zu gewährleisten, indem es sich auf die EU-Standardvertragsklauseln stützt.

Darüber hinaus ist Google weiterhin unter den EU-US- und Swiss-US-[Privacy-Shield-Abkommen](#) zertifiziert.

Nähere Informationen zur Bearbeitung durch Google und zu den Privatsphäreneinstellungen entnehmen Sie der [Datenschutzerklärung](#) bzw. den [Datenschutzeinstellungen](#) von Google.

5.5.1 Google Tag Manager

Unsere Websites verwenden den Google Tag Manager. Mit dem Google Tag Manager können Website-Tags effizient verwaltet werden. Website-Tags sind Platzhalter, welche im Quelltext der jeweiligen Website hinterlegt werden, um z.B. die Einbindung von häufig verwendeten Website-Elementen, wie beispielsweise Code für Webanalyse-Dienste, zu erfassen. Der Google Tag Manager kommt ohne Cookies aus und sorgt für die Auslösung anderer Tags, die ihrerseits unter Umständen Daten erfassen. Der Google Tag Manager greift nicht auf diese Daten zu. Wenn auf Domain- oder Cookie-Ebene eine Deaktivierung vorgenommen wurde, bleibt diese für alle Tracking-Tags bestehen, die mit dem Google Tag Manager implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie in den [Nutzungsbedingungen des Google Tag Manager](#).

5.5.2 Google Analytics

Wir nutzen den Webanalysedienst Google Analytics 4, um unsere Websites und deren Besucher zu analysieren sowie zu Marketing- und Werbezwecken.

Google Analytics verwendet Cookies, die auf Ihrem Endgerät (Laptop, Tablet, Smartphone o. Ä.) gespeichert werden und eine Analyse Ihrer Benutzung unserer Website ermöglichen. Hierdurch können wir das Nutzungsverhalten auf unserer Website auswerten und über die gewonnenen Statistiken/Reports unser Angebot interessanter ausgestalten.

Wir nutzen Google-Signale. Damit werden in Google Analytics zusätzliche Informationen zu Nutzern erfasst, die personalisierte Anzeigen aktiviert haben (Interessen und demografische Daten), und Anzeigen können in geräteübergreifenden Remarketing-Kampagnen an diese Nutzer ausgeliefert werden.

Bei Google Analytics 4 ist die Anonymisierung von IP-Adressen standardmässig aktiviert. Dadurch wird Ihre IP-Adresse von Google innerhalb der Schweiz bzw. der EU oder des EWR vor der Übermittlung gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google übermittelt und dort gekürzt.

Google verwendet diese Informationen, um Ihre pseudonyme Nutzung unserer Websites auszuwerten, um Reports über die Website-Aktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Website-Nutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen uns gegenüber zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird gemäss Google nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Beim Besuch unserer Websites werden Ihr Nutzerverhalten in Form von Ereignissen (etwa Seitenaufrufe, Kaufaktivitäten inkl. Umsatz, Interaktion mit der Website oder Ihr «Klickpfad») sowie andere Daten wie Ihr ungefährender Standort (Land und Stadt), technische Informationen zu Ihrem Browser und den von Ihnen genutzten Endgeräten oder die Referrer-URL, d.h. über welche Website/Werbemittel Sie auf unsere Website gekommen sind, erfasst.

Sie können die Erfassung und Übermittlung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung unserer Websites bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Bearbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie das [Browser-Add-on zur Deaktivierung von Google Analytics](#) herunterladen und installieren. Wenn Sie der interessenbezogenen Werbung durch Google widersprechen möchten, können Sie die von Google gestellten Einstellungs- und Opt-out-Möglichkeiten nutzen.

Eine Übersicht über die Datennutzung in Google Analytics und die von Google ergriffenen Massnahmen zum Schutz Ihrer Daten finden Sie in der [Google-Analytics-Hilfe](#).

Weitere Informationen zu den [Nutzungsbedingungen von Google Analytics](#) und zum [Datenschutz bei Google](#) können Sie den jeweiligen Dokumenten entnehmen.

5.6 Links zu Websites Dritter

Unsere Websites können Links zu anderen Websites enthalten, die nicht von uns betrieben werden und auf die sich diese Datenschutzerklärung nicht erstreckt. Nach Anklicken des Links haben wir keinen Einfluss auf die Bearbeitung etwaiger Dritten übertragener Daten (wie der IP-Adresse oder der URL). Für diese fremden Inhalte können wir daher keine Gewähr übernehmen. Verantwortlich für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten.

Rechtswidrige Inhalte waren zum Zeitpunkt der Verlinkung nicht erkennbar. Eine permanente inhaltliche Kontrolle und Prüfung der verlinkten Seiten ohne konkrete Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung ist jedoch nicht zumutbar. Werden Rechtsverletzungen bekannt, entfernen wir die betroffenen Links umgehend.

6 Datensicherheit

Wir treffen angemessene technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen um Ihre Personendaten vor unberechtigtem Zugriff und Missbrauch zu schützen. Dazu gehören insbesondere der Erlass von Weisungen, die Durchführung von Schulungen, IT- und Netzwerksicherheitslösungen, Zugangskontrollen, Zugangsbeschränkungen sowie die Verschlüsselung von Daten.

Um Ihre online übermittelten Daten bestmöglich zu schützen, nutzen wir eine SSL-Verschlüsselung. Sie erkennen derart verschlüsselte Verbindungen an dem Präfix «https://» im Seitenlink in der Adresszeile Ihres Browsers. Dank SSL-Verschlüsselung können die von Ihnen via Online-Formular übermittelten Daten nicht von unberechtigten Dritten gelesen werden. Wir weisen aber darauf hin, dass die Datenübertragung im Internet nie vollständig gegen einen Zugriff durch Dritte geschützt werden kann. Insbesondere die Datenübermittlung via E-Mail ist nicht verschlüsselt und daher für die Übermittlung von vertraulichen Informationen nicht geeignet.

7 Welches sind meine Rechte als betroffene Person?

Sie haben im Rahmen des auf Sie anwendbaren Datenschutzrechts und soweit darin vorgesehen das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, das Recht auf Einschränkung der Datenbearbeitung. Ansonsten haben Sie das Recht auf den Widerspruch gegen unsere Datenbearbeitungen sowie auf die Herausgabe gewisser Personendaten zwecks Übertragung an eine andere Stelle (sogenannte Datenportabilität).

Bitte beachten Sie, dass wir uns vorbehalten, unsererseits die gesetzlich vorgesehenen Einschränkungen geltend zu machen. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn wir zur Aufbewahrung oder Bearbeitung gewisser Daten verpflichtet sind, daran ein überwiegendes Interesse haben (soweit wir uns darauf berufen dürfen) oder sie für die Geltendmachung von Ansprüchen benötigen. Über die Möglichkeit, Ihre Einwilligung zu widerrufen, haben wir bereits in Abschnitt 2 informiert. Beachten Sie, dass die Ausübung dieser Rechte im Konflikt zu vertraglichen Abmachungen stehen kann, was Folgen wie die vorzeitige Vertragsauflösung oder zusätzliche Kosten nach sich ziehen kann. Wir werden Sie in diesem Fall vorgängig informieren, wo dies nicht bereits vertraglich geregelt ist.

Um solche Recht auszuüben, müssen Sie in der Regel Ihre Identität eindeutig nachweisen (z. B. durch eine Ausweiskopie, wo Ihre Identität sonst nicht klar ist bzw. verifiziert werden kann). Wenn Sie Ihre Rechte geltend machen möchten, können Sie uns unter der in Abschnitt 1 [angegebenen Adresse kontaktieren.

Jede betroffene Person hat überdies das Recht, ihre Ansprüche gerichtlich durchzusetzen oder bei der zuständigen Datenschutzbehörde eine Beschwerde einzureichen. Die zuständige Datenschutzbehörde der Schweiz ist der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte (<https://www.edoeb.admin.ch>).

Visana kann die vorliegende Datenschutzerklärung jederzeit ohne Vorankündigung und Mitteilung anpassen. Es gilt die jeweils aktuelle, auf der Website publizierte Fassung.

Version 1.0 vom 01. September 2023