



Merkblatt über den Datenschutz

Dieses Merkblatt orientiert Sie über die Informationen, die das Beratungszentrum bei Anfragen elektronisch speichert sowie über die getroffenen Massnahmen zum Datenschutz. Es gibt ferner Auskunft über die Möglichkeit von zusätzlichen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz Ihrer Privatsphäre sowie über das Einsichtsrecht in Ihre Daten.

1. Weshalb speichert der Beobachter bestimmte Daten?

Das Beratungszentrum möchte die Mitglieder des Beobachters optimal beraten. Dies setzt voraus, dass die Beraterin oder der Berater im Falle von Rückfragen sowie für weitere Abklärungen zum Sachverhalt und zu Lösungsvorschlägen auf die Fallgeschichte zurückgreifen kann. Bei Beobachter Assistance-Fällen notieren wir zudem Informationen, welche die Versicherten uns im Rahmen Ihrer Informations- und Mitwirkungspflicht anvertrauen. Die dokumentierten Erfahrungen von Ratsuchenden sind überdies eine wichtige Grundlage für Artikel in der Zeitschrift Beobachter. Schliesslich benötigen wir die Daten für statistische Auswertungen, für Massnahmen der Qualitätssicherung und für Planungszwecke.

2. Welche Angaben werden gespeichert?

Es werden folgende Angaben schriftlich gespeichert: Name, Vorname, Adresse, Telefon- und Faxnummer der ratsuchenden Person, Fachbereich, Fallkategorien, Berater oder Beraterin, wichtige Informationen zum Anliegen des Mitglieds, zum vorgetragenen Sachverhalt und zur erteilten Auskunft. Ausgelöste Aktionen wie Fax, ein- und ausgehende E-Mail, Merkblattversand oder Brief werden ebenfalls dokumentiert, desgleichen eingehende Unterlagen und Meldungen. Fallweise werden die an der Beratungshotline geführten Gespräche zum Zweck der internen Weiterbildung und Qualifikation der Mitarbeitenden aufgezeichnet. Diese Tonkonserven werden nach Erfüllung dieser Zweckbestimmung umgehend gelöscht. Sie können uns zu Beginn des Beratungsgesprächs mitteilen, dass Sie keine Tonaufnahmen wünschen. Dann verzichten wir darauf.

3. Grundsatz der absoluten Geheimhaltung

Alle erfassten Daten von ratsuchenden Personen werden vom Beobachter absolut vertraulich behandelt. Ohne Ihr Einverständnis erfolgt keine Veröffentlichung Ihres Falles in der Zeitschrift. Beachten Sie jedoch die unter Ziffer 6 genannten Ausnahmen.

4. Technische Massnahmen zur Geheimhaltung

Die vertraulichen Daten des Beratungszentrums sind in einem besonderen Server abgelegt, der durch eine so genannte Firewall geschützt ist. Die verwendete Software Lotus Notes weist einen besonders hohen Sicherheitsstandard auf. Der Zugang zur Falldatenbank ist passwortgeschützt.

5. Betriebliche Massnahmen zur Geheimhaltung

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Beobachters, die Zugang zu den geschützten Daten haben, werden besonders instruiert. Sie unterschreiben überdies eine strenge Geheimhaltungsverpflichtung.

6. Ausnahmen von der Geheimhaltung

Wird im Rahmen der Beobachter Assistance eine Kostengutsprache erteilt, leiten wir Ihren Namen, Ihre Adresse sowie eine Kopie der Kostengutsprache an unsere Partnerin, die Coop Rechtsschutzversicherung weiter.

Die Redaktion behält sich vor, anonymisierte Fallbeispiele auch ohne ausdrückliche Einwilligung von Ratsuchenden zu veröffentlichen, dies jedoch nur, wenn aufgrund der Publikation keinerlei Rückschlüsse auf die beratene Person möglich sind.

Das Beratungszentrum behält sich überdies zur eigenen Qualitätssicherung vor, bei beratenen Personen Umfragen über die Beurteilung der Dienstleistung zu machen.

Zum Zweck der statistischen Auswertung unserer Dienstleistungen sowie der Planung von nicht-individualisierten Marketingaktionen werden die Kontakte von Mitgliedern mit dem Beratungszentrum regelmässig ins Kundeninformationssystem (CRM) des Beobachter-Verlages eingelesen. Dabei werden jedoch nur Name und Adresse der Ratsuchenden, der Zeitpunkt der Kontaktaufnahme sowie der angerufene Fachbereich registriert und keine inhaltlichen Angaben zum Sachverhalt beziehungsweise zur erteilten Auskunft. Diese Informationen liegen ebenfalls auf einem geschützten Server, zu welchem nur besonders autorisierte Personen, die ebenfalls der Geheimhaltungspflicht unterstehen, Zugriff haben.

7. Zusätzliche Massnahmen zur Geheimhaltung

Die vom Beobachter getroffenen Vorkehren zum Schutz Ihrer Daten bieten eine sehr hohe Sicherheit. Sofern Sie besonderen Wert auf Diskretion legen, wird der Personenkreis, der zu Ihren Daten Zugang hat, auf die Mitglieder des Beratungszentrums beschränkt. Den Mitgliedern der Textredaktion und des Verlages wird es damit verwehrt, jegliche Informationen, die Sie betreffen, in der Falldatenbank zu Recherche- und Planungszwecken einzusehen. Sie können auch verlangen, dass wir gar keine Informationen zum Sachverhalt und zur erteilten Auskunft notieren. In diesem Fall halten wir nur Ihren Namen, Ihre Adresse, den angerufenen Fachbereich sowie den Zeitpunkt des Kontaktes fest. Vorbehalten bleibt die Notierung von Informationen bei Beobachter Assistance-Fällen, gestützt auf die Informations- und Mitwirkungspflicht der Versicherten (allgemeine Versicherungsbedingungen Beobachter Assistance, Pt. 8. letzter Abschnitt). Teilen Sie uns bitte zu Beginn des Beratungsgespräches Ihre Wünsche für diese zusätzlichen Geheimhaltungsmassnahmen mit.

8. Persönliches Einsichtsrecht in gespeicherte Daten

Sie besitzen jederzeit die Möglichkeit, eine Kopie der über Sie gespeicherten Daten oder ihre Berichtigung zu verlangen. Damit sich nicht fremde Personen in missbräuchlicher Weise Auskunft über Ihre Daten verschaffen oder diese verändern, sind in einem solchen Fall besondere Vorsichtsmassnahmen nötig. Richten Sie Ihr Begehren schriftlich unter Beilage einer Kopie der Identitätskarte oder des Passes (Seiten 2 und 3) an folgende Adresse:

Beobachter-Beratungszentrum
Toni Wirz
Postfach
8021 Zürich

Geben Sie zusätzlich eine oder mehrere Telefonnummern an, unter der wir einen Kontrollrückruf vornehmen können.

9. Löschen der Daten

In der Falldatenbank gespeicherte Informationen über Personen werden zehn Jahre nach dem letzten Beratungsvorgang automatisch gelöscht.

10. Weitere Fragen

Wenn Sie weitere Fragen zum Datenschutz beim Beobachter-Beratungszentrum haben, können Sie sich jederzeit schriftlich an uns wenden (Adresse Ziffer 8).