

Datenschutzerklärung für VIACTIV – Service Online

Mit den nachstehenden Ausführungen möchten wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die VIACTIV Krankenkasse informieren und Ihnen Ihre Informationsrechte, gem. der Artikel 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), sowie hinsichtlich Ihres Widerspruchsrechts, gem. Artikel 21 der DSGVO, erläutern. Die Verarbeitung richtet sich immer nach den gesetzlichen Vorgaben der DSGVO, des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Sozialgesetzbuches X (SGB X). Die nachfolgende Datenschutzerklärung bezieht sich ausschließlich auf die Nutzung von VIACTIV – Service Online. Die allgemeinen Informationen der VIACTIV Krankenkasse zum Datenschutz finden Sie unter [Datenschutzhinweis | VIACTIV Krankenkasse](#).

1. Was ist die VIACTIV – Service Online?

Mit VIACTIV – Service Online bieten wir Ihnen als Nutzer diverse Services und Angebote, wie u.a. das Hochladen von Krankmeldungen, die Möglichkeit, Ihre Rechnung/en (z.B. Osteopathie, PZR) einzureichen, die Möglichkeit Ihre Stammdaten (Adresse, E-Mail-Adresse, Festnetznummer, Handynummer) zu ändern, die Möglichkeit, über die Funktion „Mein Postfach“ eine digitale Kopie des Briefverkehrs mit der VIACTIV einzusehen oder Anträge für Leistungen der VIACTIV Krankenkasse zu stellen.

VIACTIV – Service Online ist unsere Kommunikationsplattform, die Sie über unsere Webseite aufrufen und über die Sie mit uns geschützt kommunizieren können.

2. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?

Verantwortliche Stelle ist:

VIACTIV Krankenkasse
Suttner-Nobel-Allee 3-5
44803 Bochum
Telefon: 0800-2221211
E-Mail: service@viactiv.de

VIACTIV Pflegekasse
Suttner-Nobel-Allee 3-5
44803 Bochum
Telefon: 0800-2221211
E-Mail: service@viactiv.de

Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter:

VIACTIV Krankenkasse
Datenschutzbeauftragter

Suttner-Nobel-Allee 3-5
44803 Bochum
Telefon: 0234-479 2799
E-Mail: datenschutz@viactiv.de

VIACTIV Pflegekasse
Datenschutzbeauftragter
Suttner-Nobel-Allee 3-5
44803 Bochum
Telefon: 0234-479 2799
E-Mail: datenschutz@viactiv.de

3. Was sind personenbezogene Daten?

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, zum Beispiel Ihr Name oder Ihre Versichertennummer, aber auch sonstige Informationen, mit denen Sie direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmale, die Ausdruck Ihrer physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität sind, identifiziert werden können.

Diese Datenschutzerklärung informiert Sie nachfolgend darüber, welche Daten wir von Ihnen erheben und für welche Zwecke wir diese verarbeiten.

4. Was sind Sozialdaten?

Sozialdaten sind personenbezogene Daten, die im Rahmen der Aufgaben des § 284 SGB V und § 94 SGB XI durch die VIACTIV Krankenkasse verarbeitet werden.

5. Was sind Gesundheitsdaten?

Zu den personenbezogenen Gesundheitsdaten zählen alle Daten, die sich auf den Gesundheitszustand einer betroffenen Person beziehen und aus denen Informationen über den früheren, gegenwärtigen und künftigen körperlichen oder geistigen Gesundheitszustand der betroffenen Person hervorgehen.

6. Welche Daten verarbeiten wir? Aus welchen Quellen stammen diese Daten?

6.1. Welche Daten werden im Rahmen meiner Registrierung für VIACTIV – Service Online verwendet?

Für die Registrierung im VIACTIV – Service Online ist es erforderlich, dass Sie sich für die App VIACTIV – Service registriert und authentifiziert haben. Wir weisen darauf hin, dass für die Nutzung

von VIACTIV – Service Online der Registrierungsprozess in der App VIACTIV – Service abgeschlossen sein muss. Ohne Registrierung in der App VIACTIV – Service ist eine Nutzung von VIACTIV – Service Online nicht möglich.

Weitere Informationen zum Registrierungsprozess in der App VIACTIV – Service entnehmen Sie bitte der Datenschutzerklärung zur App.

Für die Anmeldung zur Nutzung von VIACTIV – Service Online verwenden Sie die gleichen Daten wie in der App VIACTIV – Service.

6.2. Welche Daten werden im Rahmen meiner Nutzung von VIACTIV – Service Online durch die VIACTIV Krankenkasse verarbeitet und für welche Zwecke werden diese verwendet?

Zur Bereitstellung der Services werden die folgenden Daten verarbeitet:

6.2.1. Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch manuelle Eingabe

Stammdaten (Adresse, PLZ, Versichertennummer), Bankdaten, Festnetz- und/oder Mobilfunknummer, Daten von Familienangehörigen (Vorname, Nachname, Krankenversichertennummer)

Beim Ausfüllen eines Antrages befindet sich am Ende eine Übersicht Ihrer Stammdaten (Adresse, PLZ, Art der Versicherung, Versichertennummer). Hier werden die aktuell bei der VIACTIV hinterlegten Daten angezeigt.

Die zur Antragsstellung erforderlichen Daten richten sich nach den gesetzlichen Anforderungen nach § 284 SGB V. Sofern zusätzliche Angaben abgefragt werden, werden Sie gebeten, eine Einwilligung zur Datenverarbeitung zu erteilen. Es handelt sich um eine freiwillige Einwilligung, die Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen können.

6.2.2. Verarbeitung von Daten durch Upload und digitaler Posteingang

Als Service bieten wir Ihnen einen gesicherten und verschlüsselten Belegupload zur schnellen Bearbeitung Ihrer Anliegen an. Unter Upload verstehen wir das Hochladen bzw. Einreichen von Dokumenten (siehe Punkt 7 ANB).

Darüber hinaus können Sie im VIACTIV – Service Online entscheiden, ob die zwischen der VIACTIV Krankenkasse und Ihnen durchgeführte schriftliche Kommunikation überwiegend digital erfolgen soll. Sofern Sie diesen Service nutzen, werden sämtliche Dokumente im digitalen Posteingang dokumentiert und archiviert.

6.2.3. Verarbeitung sonstiger personenbezogener Daten

Zur Nachverfolgung der digitalen Kommunikation mit der VIACTIV Krankenkasse werden Protokolldaten der Nutzer im Rahmen der Authentifizierung im Identity and Access Management (IAM) verarbeitet. Hierzu gehören Log-Dateien, die zur Fehlersuche und Behebung sowie zur Beobachtung im Zusammenhang mit der Sicherheit Ihrer Daten erhoben werden, und Log-Daten, die zum Nachweis eines revisionssicheren Authentifizierungsverfahrens dienen.

7. Im Auftrag eines mitversicherten Familienangehörigen tätig werden

Es gibt die Möglichkeit, Dokumente für mitversicherte Familienangehörige im VIACTIV – Service Online hochzuladen. Sie können auch für ausgewählte Prozesse Ihre familienversicherten

Angehörigen berücksichtigen. So können ausgewählte Leistungen für familienversicherte Angehörige mitbeantragt bzw. Formulare/Bescheinigungen mit angefordert werden. Hierfür müssen der Vor-, Nachname und die Krankenversichertennummer hinterlegt werden. Bevor Sie für einen mitversicherten Familienangehörigen tätig werden, ist es erforderlich, dass Sie uns aktiv bestätigen, bevollmächtigt zu sein, die erforderlichen Daten zu verarbeiten.

8. Einwilligung in die Verarbeitung Ihrer Daten

Im Rahmen des Registrierungsprozesses werden Sie gebeten, Ihre Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten (Krankenversichertennummer und Nachname) zu geben.

Ihre Einwilligungen sind freiwillig. Sie können Ihre Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, ohne dass hierdurch die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

Die von Ihnen erklärten Einwilligungen werden im Wortlaut von der VIACTIV Krankenkasse zum Zwecke der Rechenschaftspflicht protokolliert.

Bei einem Widerruf in die Einwilligung der Verarbeitung personenbezogener Daten des Registrierungsprozesses für VIACTIV – Service Online können Sie den Service nicht mehr weiter nutzen. Eine Nutzung der App VIACTIV – Service ist weiterhin möglich.

9. Bereitstellung des telefonischen Supports

Die VIACTIV Krankenkasse stellt ihren Versicherten einen telefonischen Support zur Verfügung, über den generelle Fragen zu den Funktionalitäten beantwortet werden. Die Berechtigung zum Zugang zum Telefonsupport wird von der Krankenkasse überprüft (Authentifizierung des Versicherten).

Den Support erreichen Sie unter der Telefonnummer: +49 800 333 32 11

Zur Bereitstellung des telefonischen Supports nutzen wir außerhalb unserer Geschäftszeiten einen Telefondienstleister, um Ihnen einen 24/7 Service zur Verfügung zu stellen. Damit der Telefondienstleister Sie als Versicherten der VIACTIV Krankenkasse identifiziert und die Berechtigung zum Telefonsupport überprüft, findet ebenfalls eine Authentifizierung statt. Hierfür stellen wir dem Telefondienstleister Versichertenstammdaten zur Verfügung.

Der Support hat keinen Zugriff auf die operativen Systeme und kann somit Ihre gespeicherten Daten nicht einsehen. Bei technischen Störungen wird ein Ticket im Ticketsystem erstellt und an den technischen Support weitergeleitet. Sollte die Supportanfrage nicht direkt im ersten Telefonat mit Ihnen beantwortet werden können, erhalten Sie auf Basis dieser Ticketnummer zu einem späteren Zeitpunkt eine telefonische Rückmeldung zum Lösungsstand Ihrer Anfrage durch die VIACTIV Krankenkasse.

10. Werden Daten in ein Drittland übermittelt?

Eine Datenübermittlung an Stellen in Staaten außerhalb der Europäischen Union (sogenannte Drittstaaten) findet nicht statt.

11. Wo werden meine Daten gespeichert?

Ihre personenbezogenen Daten/Sozialdaten aus dem Registrierungsprozess, Krankenversicherungsnummer werden ausschließlich innerhalb der Bundesrepublik Deutschland im Rechenzentrum der VIACTIV Krankenkasse verarbeitet.

Das Bestandsystem oscar® verarbeitet und speichert Ihre Daten im Rechenzentrum der VIACTIV Krankenkasse.

VIACTIV – Service Online nutzt keine Analyse- und/oder Trackingdienste.

12. Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten/Sozialdaten, solange es für die Erfüllung unserer gesetzlichen Aufgaben erforderlich ist. Sofern dieses Erfordernis entfällt, werden die Daten unter Beachtung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gelöscht.

Beim Ausfüllen von Leistungsanträgen haben Sie die Möglichkeit, den Prozess zu unterbrechen. Ihre Eingaben werden in dem Fall für 30 Tage zwischengespeichert. Falls wir Updates an den Formularen vornehmen bevor Sie nach der Unterbrechung des Prozesses Ihren Leistungsantrag abschließend ausgefüllt und übermittelt haben, werden Ihre Daten vor Ablauf der 30 Tage zurückgesetzt. In diesem Fall informieren wir Sie beim Start des Formulars darüber. Füllen Sie das Formular dann bitte erneut aus.

Die im Identity and Access Management (IAM) vorgehaltenen Daten (Krankenversicherungsnummer, Name, Geburtsdatum, Anspruch, Log-Daten) werden für vier Jahre nach Löschung des Benutzerkontos vorgehalten. Die Aufbewahrungsfrist für Log-Dateien beträgt einen Monat.

Es können nutzerspezifische Daten nach Beendigung der Web-Anwendung ggf. im Arbeitsspeicher Ihres Gerätes verbleiben.

13. Wie werden die Daten geschützt?

Ihre Daten werden vertraulich behandelt. Es wurden zur Sicherheit technische und organisatorische Maßnahmen implementiert, die zum Schutz Ihrer Daten gegen Offenlegung und vor unbefugten Zugriff sowie unbefugter Weitergabe dienen.

14. Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Sie als betroffene Person haben

- das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DS-GVO,
- das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DS-GVO,
- das Recht auf Löschung nach Art. 17 Abs. 1 DS-GVO,
- das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DS-GVO,
- das Recht auf Mitteilungspflicht seitens der VIACTIV Krankenkasse im Zusammenhang mit der Berichtigung oder Löschung personenbezogener Daten oder der Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 19 DS-GVO
- sowie das Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DS-GVO.

Die vorgenannten Datenschutzrechte werden darüber hinaus durch spezielle Regelungen zum Sozialdatenschutz ergänzt – vgl. §§ 83 und 84 SGB X.

Ferner haben Sie das Recht, eine der VIACTIV Krankenkasse erteilte Einwilligung in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten/Sozialdaten jederzeit zu widerrufen. Bitte beachten Sie aber, dass der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Schließlich besteht auch das Recht der Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Für die VIACTIV Krankenkasse ist die Datenschutzaufsichtsbehörde der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit zuständig.

Darüber hinaus verweisen wir auf unsere [allgemeinen Informationen zum Datenschutz auf unserer Homepage unter https://www.viactiv.de/datenschutz](https://www.viactiv.de/datenschutz).

15. Erfolgt eine Aktualisierung dieser Datenschutzerklärung?

Im Rahmen der technischen Weiterentwicklung unseres Dienstleistungsangebotes sowie des gesetzlichen Rahmens werden wir auch unsere Informationen zum Datenschutz sowie die Datenschutzerklärung von VIACTIV – Service und des VIACTIV – Service Online laufend anpassen. Bitte lesen Sie daher regelmäßig die jeweils aktuelle Fassung der Informationen zum Datenschutz unter <https://www.viactiv.de/datenschutz>. Vorbehaltlich der geltenden Rechtsvorschriften treten alle Änderungen der Datenschutzerklärung in Kraft, sobald die aktualisierte Version veröffentlicht wird. Sollten wir bereits Daten über Sie erfasst haben und/oder einer gesetzlichen Informationspflicht unterliegen, werden wir Sie zusätzlich über wesentliche Änderungen unserer Datenschutzerklärung informieren und Sie um Ihre Zustimmung bitten, sollte dies gesetzlich erforderlich sein.

Wenn Sie einer aktualisierten Datenschutzerklärung nicht aktiv zustimmen, können Sie VIACTIV – Service Online nicht weiter nutzen.

Stand: Dezember 2024