

## Kundeninformation Datenbearbeitungen nach KVG/VVG

Bearbeitungsreglement Art. 84b KVG in Verbindung mit Art. 5 und Art. 6 DSV



Version 2023

## Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeine Bestimmungen .....	3
1.1 Zweck und Umfang .....	3
1.2 Definition und Abkürzungen .....	3
1.3 Aktualität der Kundeninformation Datenbearbeitung .....	3
1.4 Ausgangslage .....	3
2. Organisation .....	3
2.1 Verantwortlichkeiten .....	3
2.2 Datenschutzberater .....	4
2.3 Organigramm interne Organisation .....	4
2.4 Dokumentiertes Managementsystem .....	4
3. Datenschutzpolitik .....	4
4. Datensicherheit .....	5
5. Technische und organisatorische Massnahmen (TOMs) .....	5
6. Zweck der Kundendatenbearbeitungen .....	5
7. Umfang der Kundendatenbearbeitungen .....	6
7.1 Kategorien betroffener Personen .....	6
7.2 Kategorien der Personendaten .....	6
7.3 Herkunft der Personendaten .....	6
7.4 Aufbewahrung der Personendaten .....	6
8. Datensammlungen von GLKV .....	6
9. Kundeninformation VVG .....	6
9.1 Umfang Versicherungsschutz .....	6
9.2 Übersicht Versicherungsprodukte .....	7
9.3 Datenbearbeitung durch GLKV .....	7
10. System von Datenbearbeitungen .....	8
11. IT-Infrastruktur .....	8
11.1 Informatikmittel .....	8
11.2 Integrierte Systeme .....	9
11.3 Schnittstellen .....	9
12. Auskunft-, Berichtigungs- und Löschanträge .....	10
13. Publikation .....	10

## 1. Allgemeine Bestimmungen

### 1.1 Zweck und Umfang

Diese Kundeninformation Datenbearbeitungen sorgt für die notwendige Transparenz bezüglich Bearbeitung, Aufbewahrung und Archivierung von Personendaten, Datensicherheit und den Betroffenenrechten. Es informiert über die interne Organisation sowie über die eingesetzten Systeme. Das Dokument stellt gleichzeitig das nach Art. 84b des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG) in Verbindung mit Art. 5 und 6 der Verordnung zum Bundesgesetz über den Datenschutz (DSV) zu erlassene Bearbeitungsreglement dar.

### 1.2 Definition und Abkürzungen

Die folgenden Abkürzungen werden im Dokument verwendet:

<b>Abkürzung</b>	<b>Beschreibung</b>
Art.	Artikel
AG	Aktiengesellschaft
ATSG	Bundesgesetz über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts
BAG	Bundesamt für Gesundheit
BBT	BBT Software AG
DAS	Datenannahmestelle
DRG	Diagnosis-Related Groups
DSB	Datenschutzberater
DSG	Bundesgesetz über den Datenschutz
DSV	Verordnung Bundesgesetz über den Datenschutz
EDÖB	Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter
GEKVG	Gemeinsame Einrichtung KVG
GLKV	Glarner Krankenversicherung
Inkl.	Inklusive
Kap.	Kapitel
KVG	Bundesgesetz über die Krankenversicherung
RVK	Dienstleistungen und Versicherungen für den Gesundheitsmarkt
SVK	Schweizerischer Verband für Gemeinschaftsaufgaben der Krankenversicherer
TOMs	Technische und organisatorische Massnahmen
VAD	Vertrauensärztlicher Dienst

### 1.3 Aktualität der Kundeninformation Datenbearbeitung

Die Kundeninformation Datenbearbeitungen wird von der GLKV bei Änderungen aktualisiert. Zudem überprüft der Datenschutzberater das Dokument jährlich auf die Aktualität.

### 1.4 Ausgangslage

Im Rahmen der Durchführung der obligatorischen Krankenpflegeversicherung im Sinne des KVG und/oder der Durchführung der Zusatzversicherungen im Sinne des VVG bearbeitet die GLKV als Krankenversicherer Personendaten. Nebst den Anforderungen des KVG und VVG gelten das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) sowie die Verordnung zum Datenschutzgesetz (DSV).

## 2. Organisation

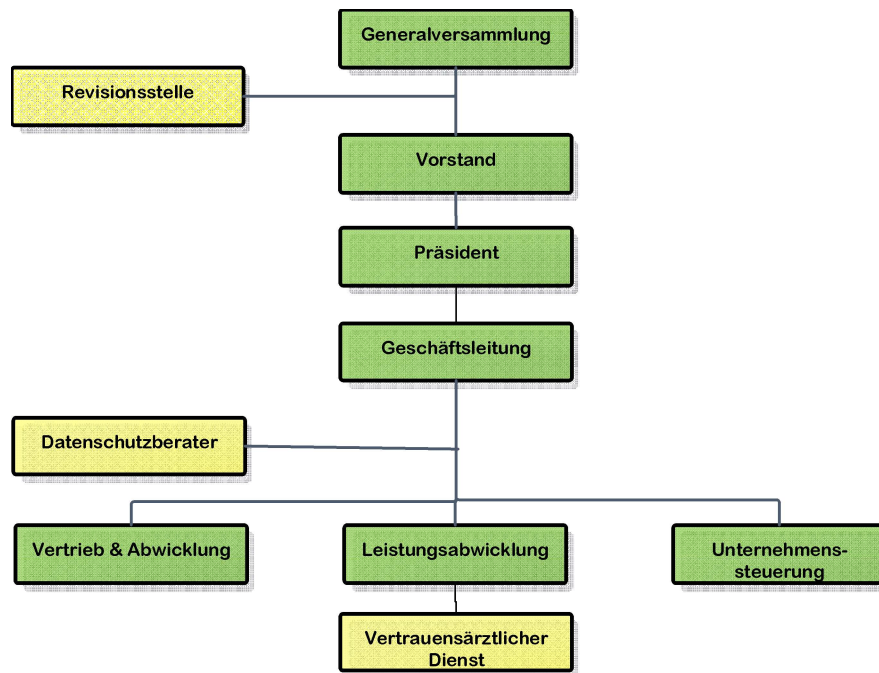
### 2.1 Verantwortlichkeiten

Die Gesamtverantwortung für den Datenschutz trägt der Vorstand der GLKV. Diese Verantwortung ist nicht übertragbar. Die Geschäftsführung bzw. dessen Stellvertretung ist verantwortlich für die Umsetzung des Datenschutzes im Betrieb sowie IT-Themen wie das Betriebssystem, Anwendungen, die Datenbank, das Netzwerk und die Datensicherheit.

## 2.2 Datenschutzberater

Die GLKV verfügt über einen DSB. Der DSB kontrolliert die Einhaltung des Datenschutzes, berät und unterstützt die GLKV bei der operativen Umsetzung des Datenschutzes im Betrieb.

## 2.3 Organigramm interne Organisation



## 2.4 Dokumentiertes Managementsystem

Das Managementsystem der Glarner Krankenversicherung ist dokumentiert. Insbesondere sind alle Prozessabläufe inkl. Angaben zu Verantwortlichkeiten in diesem, nach ISO 9001 und GoodPriv@cy zertifizierten Managementsystem, definiert und dokumentiert.

## 3. Datenschutzpolitik

Als Krankenversicherer untersteht die Glarner Krankenversicherung besonders strengen Datenschutzvorschriften. Alle Mitarbeitende sind einer gesetzlichen Schweigepflicht unterworfen. Für die Mitarbeitenden der Glarner Krankenversicherung gelten rigorose Regelungen für den Datenschutz. Sie unterstehen der Schweigepflicht, wie es das Bundesgesetz über den allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts vorschreibt (ATSG, Art. 33).

Die Mitarbeitenden dürfen:

- die Versichertendaten nur für den Betrieb der obligatorischen Krankenversicherung im Rahmen des Krankenversicherungsgesetzes sowie der Zusatzversicherungen nach VVG bearbeiten
- die Versichertendaten keinen Dritten mitteilen oder sonst wie zugänglich machen, weder mündlich, schriftlich noch elektronisch

Datenaustausch bei einem Vergütungsmodell vom Typus DRG

Die Glarner Krankenversicherung ist gemäss Art 59 KVV verpflichtet, Spitalrechnungen und die dazugehörigen Minimal-Clinical Datasets (MCD), welche besonders schützenswerte Daten sind, datenschutzkonform über eine zertifizierte Datenannahmestelle (zDAS) abzuwickeln. Die zDAS der Glarner Krankenversicherung ist VDSZ zertifiziert.

#### **4. Datensicherheit**

Zum Schutz der Systeme sind generell Zugriffe nur mit der Autorisierung der zugreifenden Person (Benutzername / Kennwort) möglich. Die Datensammlungen sind gegen unbefugte oder zufällige Vernichtung, zufälligen Verlust, Technische Fehler, Fälschungen, Diebstahl oder widerrechtliche Verwendung und unbefugte Bearbeitung geschützt. Durch Datensicherung, Protokollierung, Zugriffsschutz, gesicherte Netzwerke und verschlüsselte externe Kommunikation bei besonders schützenswerten Personendaten erfolgt der Schutz der Datensammlungen.

#### **5. Technische und organisatorische Massnahmen (TOMs)**

Für die Gewährleistung der Datensicherheit wurden organisatorische und technische Massnahmen implementiert.

Der Zugang zu den Räumlichkeiten der GLKV ist nur mit einem Schlüssel möglich. Besuchende müssen sich beim Empfang ausweisen und registrieren. Sie werden durch GLKV Mitarbeitende am Empfang abgeholt und dürfen sich nur in Begleitung im Gebäude bewegen. Ausserhalb der Arbeitszeiten werden die Räumlichkeiten der GLKV abgeschlossen. Der Zutritt zu Datenräumen beim Informatikanbieter ist nur für berechtigte Personen möglich.

Die Zugriffsberechtigung bei der GLKV erfolgt nach dem Need-to-know-Prinzip. Es haben nur Mitarbeitende Zugriff auf Personendaten, die sie zwecks Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen. Alle Mitarbeitende verfügen über ein persönliches Log-in. Die Zugriffsberechtigungen werden nur von autorisierten Personen vergeben und werden in einer Zugriffsmatrix dokumentiert.

Die GLKV verfügt über Datenschutzrichtlinien und eine Datenschutzpolitik. Die Einhaltung wird durch den DSB und im Rahmen des Zertifizierungsverfahren jährlich überprüft.

#### **6. Zweck der Kundendatenbearbeitungen**

Die GLKV bearbeitet Personendaten zwecks Durchführung der sozialen Krankenversicherung nach KVG (Art. 84 KVG). Dies umfasst folgende Bearbeitungszwecke:

- Sicherstellung Einhaltung Versicherungspflicht
- Erstellung von Offerten
- Bearbeitung von Versicherungsanträgen
- Beurteilung und Verwaltung der versicherten Risiken
- Sicherstellung der administrativen, statistischen und finanziellen Bearbeitung von Versicherungsverträgen
- Verwaltung, Berechnung und Erhebung von Prämien
- Beurteilung des Leistungsanspruchs
- Bearbeitung von Rückerstattungsgesuchen sowie Geltendmachung von Regressansprüchen gegenüber haftpflichtigen Dritten
- Erhebung von Statistiken
- Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten
- Massnahmen zur Überwachung zum Schutz des Gebäudes, Anlagen und der IT-Systeme

## 7. Umfang der Kundendatenbearbeitungen

### 7.1 Kategorien betroffener Personen

Die GLKV bearbeitet Personendaten von versicherten Personen sowie von potenziellen und ehemaligen Versicherungsnehmenden.

### 7.2 Kategorien der Personendaten

Folgende Personendaten werden bearbeitet (Aufzählung ist nicht abschliessend):

- Identifikationsdaten (Name, Vorname, Versichertennummer, Familiennummer, Kartennummer, Information über Bevollmächtigte)
- Persönliche ID-Kennnummern (Passnummer, ID-Nummer, AHV-Nummer)
- Persönlichkeits- und Familiendaten (Geburtsdaten, Geburtsort, Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Aufenthaltsbewilligung, Wohnsitz, Zivilstand, Heiratsdatum, Anzahl Kinder, Todesdatum, Berufliche Situation)
- Korrespondenzdaten (Postadresse, E-Mail)
- Daten im Zusammenhang mit dem Versicherungsantrag und dem Versicherungsvertrag (Gesundheitsfragebogen, Arztberichte, medizinische Informationen von Leistungserbringern oder anderen Versicherern, Vorbehalte, versicherte Risiken, Versicherungsmodelle und Versicherungsdeckung, Vertragsdauer)
- Daten zur Bearbeitung von Leistungen wie z.B.: Schadenmeldung, Rechnungen von Leistungserbringern, Arztberichte, Leistungsabrechnungen usw.
- Zahlungsdaten (Bank- oder Postverbindungen und Zahlungsart, Fakturierung und Prämienzahlung, ausstehende Beträge und Betreibungen, Kontoguthaben)
- Daten zur Bearbeitung auf der App/Homepage/Tracking
- IP-Adresse

### 7.3 Herkunft der Personendaten

Die GLKV bearbeitet jene Personendaten, die zwecks Erfüllung ihrer Aufgaben nach Art. 84 KVG benötigt und die ihr im Rahmen der Abwicklung der Aufgaben zugänglich gemacht werden (siehe Kap. 5.2)

### 7.4 Aufbewahrung der Personendaten

Personendaten, welche zum Zweck der Bearbeitung nicht mehr erforderlich sind, werden vernichtet oder anonymisiert – vorbehältlich der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht und Verjährungsfrist, welche in der Regel (Art. 958f OR) 10 Jahre beträgt.

## 8. Datensammlungen von GLKV

Die GLKV verfügt über ein Verzeichnis ihrer Datenbearbeitungen, welches dem EDÖB gemeldet wird.

## 9. Kundeninformation VVG

### 9.1 Umfang Versicherungsschutz

Der Versicherungsschutz bestimmt sich individuell je nach gewähltem Versicherungsprodukt. Die Versicherung deckt die finanziellen Folgen von Krankheit und/oder Mutterschaft und/oder Unfall. Der konkrete Versicherungsschutz ergibt sich aus dem Antrag/der Offerte beziehungsweise der Police und aus den allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Weitere Infos entnehmen Sie auf der Webseite bei der entsprechenden Zusatzversicherung.

## 9.2 Übersicht Versicherungsprodukte

Produkt	Risikoträger	Schaden- oder Summenversicherung
Zusatz ALLGEMEIN	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
PREMIUM	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
KOMBI ALLGEMEIN	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
KOMBI FLEX	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
PRIVAT UNFALL	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
FAMILY	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
FAMILY FLEX	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
DENTAL	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
TOURIST permanent	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
TOURIST subito	ÖKK (Kollektivvertrag)	Schadenversicherung
TG Compensa VVG	ÖKK (Kollektivvertrag)	Summenversicherung
Unfall UTI	Solida (Kollektivvertrag)	Summenversicherung
Krankheit KTI	Generali (Kollektivvertrag)	Summenversicherung

## 9.3 Datenbearbeitung durch GLKV

Der Versicherer bearbeitet personenbezogene Daten gemäss gesetzlichen und den vertraglichen Bestimmungen, die sich aus den Antrags- und Vertragsunterlagen oder der Vertragsabwicklung ergeben und verwendet diese insbesondere für die Bestimmung der Prämie, für die Risikoabklärung und für die Bearbeitung von Versicherungsfällen. Mit Bezug auf den Datenschutz stellt der Versicherer sicher, dass die im Rahmen der Antragsstellung und des Versicherungsvertrages gewonnenen Daten ausschliesslich zur Durchführung des Vertragszwecks bearbeitet werden. Der Versicherer kann im benötigten Umfang Daten an die an der Vertragsabwicklung beteiligten Dritten, insbesondere an Mit- und Rückversicherer zur Bearbeitung weiterleiten.

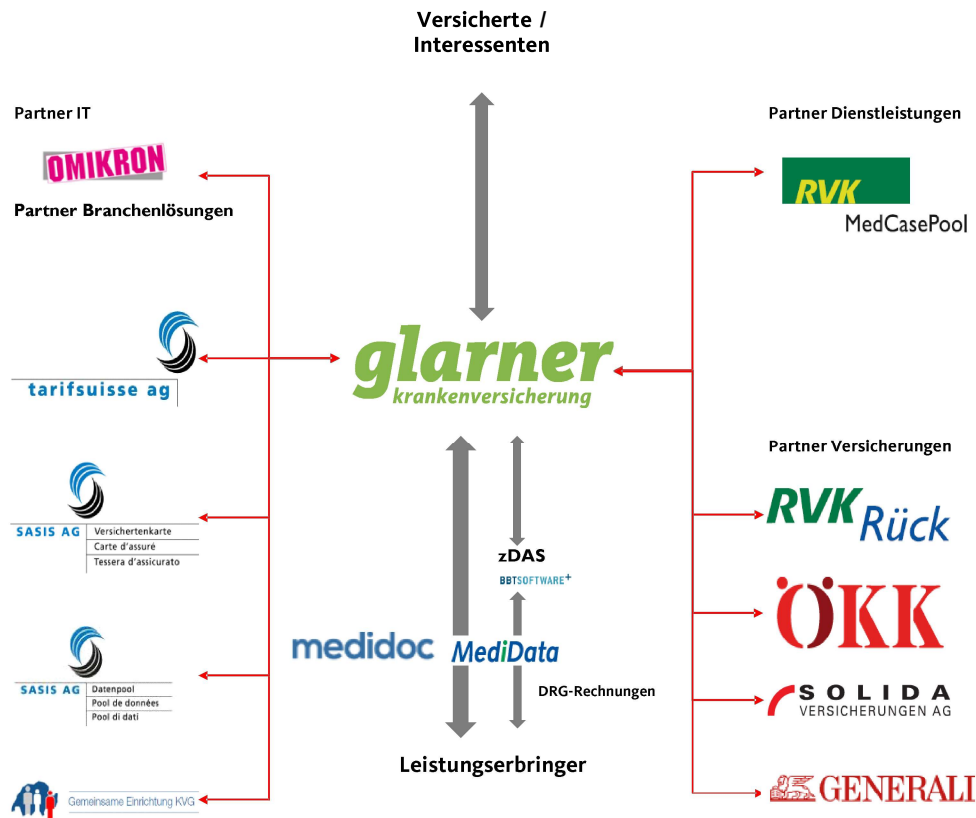
Der Versicherer nutzt Personendaten aus der Krankenzusatzversicherung, einschliesslich von besonders schützenswerten Personendaten, von bestehenden versicherten Personen, um anonyme und nicht anonyme Auswertungen zu erstellen. Die anonymen Auswertungen werden zu statistischen Zwecken (Produktbetreuung, Marktbeobachtung, Produktkennzahlen für das Produktcontrolling, Produktoptimierung) verwendet. Die nicht anonymen Auswertungen werden zu Marketingzwecken (Eruieren des Bedarfs der versicherten Person für weitere Produkt- und Dienstleistungsangebote, Kontaktangaben für die Zustellung von Newsletter und Magazin) und für die persönliche Beratung (Aufzeigen von Deckungslücken, Abschluss von weiteren Versicherungen) verwendet. Die versicherte Person kann ihre Einwilligung zur Nutzung ihrer Daten für Marketingzwecke und für die persönliche Beratung jederzeit schriftlich widerrufen.

Die Datenbearbeitung erfolgt ausschliesslich durch Personen, welche in einem Arbeitsverhältnis zum Versicherer stehen, oder Personen, die im Rahmen einer Auftragsverpflichtung für den Versicherer die ordnungsgemässe Durchführung der Versicherung im Bereich der medizinischen und rechtlichen Leistungskontrolle sowie der Rückversicherung vornehmen. Der Versicherer stellt sicher, dass die zur Datenbearbeitung berechtigten Personen ihre datenschutzrechtlichen Verpflichtungen kennen und sich zu deren Einhaltung verpflichten.

Die Personendaten der versicherten Person werden so lange aufbewahrt, wie es für die Bearbeitungszwecke und die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen erforderlich ist. Jede Person hat das Recht, beim Versicherer über die Bearbeitung der sie betreffenden Daten die gesetzlich vorgesehenen Auskünfte zu verlangen (siehe Ziffer 12).

## 10. System von Datenbearbeitungen

Die nachfolgende grafische Übersicht zeigt die von der Datenbearbeitung betroffenen Umsysteme auf:



## 11. IT-Infrastruktur

### 11.1 Informatikmittel

Alle Daten und Programme der GLKV befinden sich auf eigenen Servern beim Informatikpartner. Die Verbindung zur internen IT-Infrastruktur der GLKV erfolgt über einen sicheren Remote Access (VPN). Der Betrieb und Unterhalt sowie die Auftragsbearbeitung ist mit dem Informatikpartner vertraglich geregelt. Desweiteren sind folgende Programme im Einsatz:

#### **BBTI (Kernapplikation)**

Umfassende, integrale Software für alle Bereiche und Bedürfnisse einer GLKV.

#### **Microsoft Office Produkte**

#### **Consolidate**

CRM-System mit integrierter E-Mail-Lösung

#### **Infoniqa ONE 50 Finanzbuchhaltung**

Führung der Finanz- und Lohnbuchhaltung



Für die eingesetzte Software sind Applikationsbeschreibungen und Handbücher vorhanden. Wo notwendig sind mit den Lieferanten Support- und Wartungsverträge abgeschlossen, welche den Unterhalt und die Aktualität (z.B. Update und Upgrades) zeitgerecht garantieren.

## 11.2 Integrierte Systeme

### MediData/medidoc

Elektronische Rechnungsübermittlung

### Sumex II (Elca)

Elektronische Rechnungsprüfung anhand von aktuellen Tarif- und Referenzdaten

### surplusREADER (IT-Surplus GmbH)

Scanning-Software, welche Dokumente beim Scannen automatisch klassifiziert und identifiziert

### CaseNet (MediCasePool RVK)

Webapplikation zum sicheren Austausch von vertrauensärztlichen Daten an den unabhängigen Vertrauensarzt

### Zertifizierte Datenannahmestelle (BBT Software AG)

Für die Entgegennahme, Prüfung und Weiterverarbeitung von DRG-Rechnungen gelten die Bestimmungen von Art. 59a KVV. Zur Erfüllung dieser gesetzlichen Vorgaben ist die GLKV der zertifizierten Datenannahmestelle der BBT Software AG angeschlossen.

## 11.3 Schnittstellen

Die GLKV unterhält im Rahmen der Durchführung und Abwicklung der Krankenversicherung im KVG-Bereich Schnittstellen zu Dienstleistungsunternehmen. Die Übertragung von Aufgaben an Dritte ist von Gesetzes wegen erlaubt (Art. 6 Abs. 1 KVAG) und zwischen der GLKV und den Datenempfängern und Datenlieferanten vertraglich geregelt.

Empfänger/Lieferant	Zweck	Auslöser
Banken, Finanzdienstleister	Zahlungsverkehr	Automatisch/manuell
BBT	Rechnungskontrolle und Verarbeitung; zertifizierte Datenannahmestelle	Automatisch/manuell
Behörden, Gerichte	KVG Art. 82 & Art. 84a	Manuell
Druckerei (extern)	Kundenmagazin, Geschäftsberichte, Jahresausweis (Police)	Manuell
Sumex	Rechnungskontrolle und Verarbeitung	Automatisch/manuell
GEKVG	Risikoausgleich	Manuell
MediData	Rechnungsübermittlung	Automatisch/manuell
medidoc	Rechnungsübermittlung	Automatisch/manuell
Informatikanbieter	Service und Betrieb IT	Automatisch
Inkasso, eSchKG	Inkasso	Automatisch/manuell
Kantone	Prämienverbilligung	Automatisch/manuell
Sedex	Verarbeitung Prämienverbilligung, Verlustscheine	Automatisch/manuell
Leistungserbringer	Vertrag	Automatisch/manuell
Partner telemedizinische DL	Gesundheitsbetreuung	Automatisch/manuell
Partner Notfallberatung	Gesundheitsbetreuung	Automatisch/manuell
Partner Regress	Regress	Automatisch/manuell
RVK/VAD	Rechnungskontrolle, VAD	Automatisch/manuell
Santésuisse, Sasis	Auskünfte, ZSR, Datenpool	Automatisch/manuell
Sozialversicherer	Leistungscoordination	Automatisch/manuell
SVK	Leistungscoordination; Rechnungskontrolle	Automatisch/manuell
VEKA	Versichertenkarte	Automatisch/manuell
Versicherte	Vertrag	Manuell

## 12. Auskunft-, Berichtigungs- und Löschanträge

Betroffene Personen können das Auskunftsrecht, das Recht auf Berichtigung und Löschung geltend machen – vorbehaltlich der Einschränkungen.

Die Anträge können schriftlich, zusammen mit einer Kopie der ID oder des Passes, an folgende Adresse und Kontaktperson gesendet werden:

Glarner Krankenversicherung  
Datenschutzverantwortlicher  
Abläsch 8, 8762 Schwanden  
Telefon: 055 642 25 25  
E-Mail-Adresse: datenschutz@glkv.ch

Die GLKV beantwortet ein Betroffenenrecht innert 30 Tagen. Die GLKV hat die Möglichkeit, die Daten an einem von der betroffenen Person gewählten Arzt zu übermitteln, welcher diese dann weitergibt. Leistungserbringende sind zudem in begründeten Fällen berechtigt und auf Verlangen der versicherten Personen verpflichtet, medizinische Daten nur über den Vertrauensarzt des Versicherten bekannt zu geben. Die GLKV hat die Möglichkeit die Auskunft unter gewissen Voraussetzungen zu verweigern, insbesondere, wenn dies aufgrund einer gesetzlichen Pflicht oder überwiegender Interessen Dritter erforderlich ist und auch die Berichtigung und die Löschung zu verweigern, wenn ein überwiegendes Interesse besteht, die Daten unverändert weiterhin zu bearbeiten, und insbesondere, wenn die Daten aus gesetzlichen oder vertraglichen Gründen oder zu Beweis Zwecken weiter aufbewahrt werden müssen.

## 13. Publikation

Die aktuelle Version der Kundeninformation Datenbearbeitungen inkl. inkludiertem Bearbeitungsreglement ist auf der Homepage abrufbar.