



direkt gesund

## Informationen der BIG direkt gesund zum Schutz Ihrer Daten

Als Versicherter der BIG direkt gesund (BIG) haben Sie Anspruch darauf zu erfahren, welche Daten die BIG von Ihnen hat und verarbeitet, in welchen Fällen wir diese an andere weitergeben, welche Rechte Sie uns gegenüber im Umgang mit Ihren persönlichen Daten nach dem aktuellen Datenschutzrecht haben und wie lange wir Ihre Daten aufbewahren. Außerdem sollen Sie wissen, an wen Sie sich wenden können, wenn Sie Fragen zum Datenschutz haben oder sich beschweren möchten.

Daher stellen wir Ihnen auf den nachfolgenden Seiten so transparent wie möglich dar, wie Ihre Sozialdaten bei uns behandelt und geschützt werden. Das ist Ihr gutes Recht!

Die Informationen gelten auch für die Pflegekasse bei der BIG.

### Verantwortliche Stelle

BIG direkt gesund ist eine gesetzliche Krankenkasse. Sie können uns über folgende Wege kontaktieren:

Hauptsitz:

BIG direkt gesund

Charlotten-Carree

Markgrafenstr. 62

10969 Berlin

Telefon:

0231.5557-0 oder

0800.54565456 (gebührenfrei)

Postadresse:

BIG direkt gesund

Postfach 10 06 42

44006 Dortmund

Als verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzrechts schützen wir Ihre Sozialdaten bestmöglich.

Als gesetzliche Krankenkasse besitzen wir die Rechtsform einer Körperschaft des öffentlichen Rechts. Die BIG wird gesetzlich durch den Vorstand, Peter Kaetsch (Vorstandsvorsitzender) und Markus Bäumer (stv. Vorstandsvorsitzender), vertreten.

Bei allen datenschutzrechtlichen Fragen können Sie sich an unser Team Datenschutz wenden:

BIG direkt gesund

Datenschutzbeauftragter

Rheinische Straße 1

44137 Dortmund

[datenschutz@big-direkt.de](mailto:datenschutz@big-direkt.de)

### Betroffener Personenkreis

Wir verarbeiten personenbezogene Daten von

Mitgliedern  
 mitversicherten Familienangehörigen  
 Interessenten  
 Vertragspartnern und Leistungserbringern (z. B. Ärzte, Masseur, Hilfsmittellieferanten)  
 Arbeitgebern und deren Steuerberater  
 Bevollmächtigten und Beiständen  
 Wirtschaftlich Berechtigten unserer Kunden (z. B. Drittschuldner, Schadenersatzpflichtige)  
 Organspender

## Übersicht über die Arten von Sozialdaten

### Mitglieder und Versicherte

#### Stammdaten

Name, Vorname, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Krankenversicherungsnummer, Rentenversicherungsnummer, Geschlecht, Staatsangehörigkeit, ggf. Familienstand und Angehörige, Bankverbindung

Beschäftigte	Versicherungs- und Beschäftigungszeiten, Arbeitgeber, Jahresarbeitsentgelt
Arbeitssuchende	Zeiten der Arbeitslosigkeit und zuständige Agentur für Arbeit
Freiwillige Mitglieder	Einkommensarten und Steuerbescheide
Rentner	Rentantragsdaten, Vorversicherungszeiten bei anderen Krankenkassen, Rentenhöhe, Betriebsrenten
Familienversicherte	Schul- und Studienzeiten, Zeiten des Wehrdienstes, Einkommen
Krankenversicherungspflichtige Studenten	Studienzeiten, besuchte Hochschule, ggf. Einkommen

#### Leistungsdaten

Arztbehandlungsdaten	behandelnder Arzt, Behandlungstag, Diagnose, Gebührennummer
Zahnarztbehandlungsdaten	behandelnder Zahnarzt, Behandlungstag, Diagnose, Gebührennummer
Arzneimitteldaten	Abgabetag, abgebende Apotheke, Arzneimittel-Pharmazentralnummer, Abgabepreis
Arbeitsunfähigkeit	Zeitraum der Arbeitsunfähigkeit, Feststellungsdatum, Diagnose, Merkmal „Arbeitsunfall“ oder „sonstiger Unfall“ bei Krankengeldanspruch: Höhe des Arbeitsentgelts, Vorerkrankungszeiten
Heilmitteldaten	Leistungserbringer (z. B. Masseur), Behandlungstag, Gebührennummer, Behandlungskosten
Hilfsmitteldaten	Leistungserbringer (z. B. Sanitätshaus), Abgabetag, Art des Hilfsmittels, Kosten des Hilfsmittels
Krankenhausbehandlung	Aufnahme- und Entlassungstag, Krankheitsdiagnosen, Krankenhaus, Behandlungsprozeduren, Kosten der Behandlung
Fahrkosten	Transporttag, Leistungserbringer und Beförderungsmittel, Kosten
Mutterschaft	Mutmaßlicher Entbindungstermin, Entbindungstag, Leistungserbringer (Hebamme), Tag der Leistungserbringung, Kosten
Kassenspezifische Leistungen	Art der Leistung, Leistungszeitraum, Leistungserbringer, Kosten

#### Pflegeversicherung

Stammdaten zur Person des Pflegebedürftigen und zur Pflegeperson

Pflegegrad, Angaben zum häuslichen Umfeld

Beginn und Ende der Pflegetätigkeit, Meldegründe, Zeiträume, Angaben zur Prüfung der Rentenversicherungspflicht, zum Beitragseinzug und Abführung an den Rentenversicherungsträger

Angaben zur Qualifikation, Daten für statistische Meldungen nach § 109 SGB XI

#### Arbeitgeber

Die BIG ist zugleich Einzugsstelle für den Gesamtsozialversicherungsbeitrag. Die Arbeitgeber zahlen hierzu die von ihren Beschäftigten einbehaltenen Arbeitnehmeranteile mit ihren Arbeitgeberbeiträgen zur Kranken-, Renten- und Arbeitslosenversicherung an die BIG. Daneben zahlen sie auch ihre Beiträge zur Umlageversicherung (Aufwendungsausgleich für die Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall) sowie ggf. zur Insolvenzumlage.

Zur Abwicklung dieser Aufgaben verarbeiten wir von den Arbeitgebern Ordnungsmerkmale (z.B. Betriebsnummer, Zahlstellennummer), Name, Anschrift, Telefonnummer, Bankverbindung, Gesamtanzahl der Beschäftigten, Beitrags-Soll, Beitrags-Ist, ggf. gesellschaftsrechtliche Angaben (z. B. gesetzlicher Vertreter, Geschäftsführer, Handelsregisterauszüge), Daten für den Beitragseinzug, Daten zum Mahnverfahren, betreute Stellen, Daten für Betriebsprüfungen, Daten für Abrechnungsarten.

#### Leistungserbringer und Lieferanten

Ordnungsmerkmale (z.B. Lieferantenummer, Institutionskennzeichen), Name, Anschrift, Bankverbindung, Daten über den Abrechnungsverkehr

#### Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung / Zwecke der Verarbeitung von Sozialdaten

Die personenbezogenen Daten, die wir von Ihnen erheben, benötigen wir, um unseren gesetzlichen Aufgaben nachzukommen. Nur so können wir Ihren Krankenversicherungsschutz sicherstellen und Ihnen die Leistungen zukommen lassen, die Sie gesund halten oder wieder gesund machen. Außerdem benötigen wir die Daten, um die Krankenkassenbeiträge berechnen zu können.

Ihre Daten werden daher nur für folgende Zwecke verarbeitet:

- Feststellung des Versicherungsverhältnisses und der Mitgliedschaft
- Ausstellen der elektronischen Gesundheitskarte
- Durchführung von Beitragsangelegenheiten
- Beitragsrückerstattung
- Prüfung und Gewährung von Leistungen
- Unterstützung der Versicherten bei Behandlungsfehlern
- Übernahme der Behandlungskosten für nicht Versicherungspflichtige gegen Kostenerstattung
- Beteiligung des Medizinischen Dienstes
- Abrechnung mit den Leistungserbringern
- Überwachung der Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung
- Abrechnung mit anderen Leistungsträgern
- Bestimmung des Zuzahlungsstatus, Ermittlung der Belastungsgrenze
- Durchführung von Erstattungs- und Ersatzansprüchen
- Vorbereitung, Vereinbarung und Durchführung von Vergütungsverträgen
- Vorbereitung und Durchführung von Modellvorhaben, Durchführung des Versorgungsmanagements, Durchführung von Verträgen zu integrierten Versorgungsformen und zur ambulanten Erbringung hochspezialisierter Leistungen, einschließlich der Durchführung von Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsprüfungen bei den Leistungserbringern
- Durchführung des Risikostrukturausgleichs, des Risikopools und der Disease-Management-Programme
- Auszahlung des BIGtionärs-Bonus
- Gewinnung von Mitgliedern
- Beratung über Maßnahmen der Prävention und der Teilhabe sowie über die Leistungen und Hilfen zur Pflege
- Koordinierung pflegerischer Hilfen
- statistische Zwecke

## Gesetzliche Mitwirkungspflicht

### Leistungen

Wir können Ihnen Leistungen nur dann umfassend und zügig gewähren, wenn Sie uns alle Angaben machen, die wir für die Prüfung Ihres Anspruchs benötigen. Wenn Sie uns diese erforderlichen Daten nicht geben und wir sie auch nicht an anderer Stelle beschaffen können, kann es sein, dass wir Leistungen ablehnen oder bereits zugesagte einstellen müssen.

### Familienversicherung

Damit wir prüfen können, ob Angehörige (Ehegatte, Kinder, ggf. Enkel-, Stief- und Pflegekinder) kostenfrei bei unseren Mitgliedern familienversichert werden können, benötigen wir diverse Angaben, Unterlagen und Nachweise. Diese Daten sind uns vom Angehörigen oder mit dessen Zustimmung vom Mitglied vorzulegen. Ohne diese Informationen ist eine Familienversicherung nicht möglich. Infolgedessen kann es zu einer beitragspflichtigen Anschlussversicherung kommen.

### Mitgliedschaft

Sie als Mitglied sind verpflichtet, auf Verlangen über Tatsachen Auskunft zu erteilen, die wir benötigen, um Ihre Versicherungs- oder Beitragspflicht zu beurteilen. Hierzu gehören beispielsweise die Angabe des Arbeitgebers und der Beginn und das Ende einer Beschäftigung, bei Selbstständigen auch die Aufnahme und das Ende der selbstständigen Tätigkeit sowie ggf. erforderliche Nachweise (Gewerbemeldung).

### Beiträge

Bei Beschäftigten werden die Beiträge vom Arbeitgeber an uns weitergeleitet (s. auch Pkt. 4.3). Eine Mitwirkungs- und Mitteilungspflicht von Beitragsdaten besteht dennoch auch für Mitglieder, z. B. wenn sie Versorgungsbezüge (Betriebsrenten) bekommen oder Arbeitseinkommen haben, sowie bei freiwillig Versicherten: Deren Beiträge zur Krankenversicherung bemessen sich nach ihrer gesamten wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit. Werden die Einnahmen nicht nachgewiesen, z. B. mit einem Einkommensteuerbescheid, sind wir verpflichtet, die Beiträge nach der Beitragsbemessungsgrenze („Höchststufe“) festzusetzen, bis uns die Daten vorgelegt werden.

### Einwilligung

Für bestimmte Leistungen der BIG sieht der Gesetzgeber Ihre Einwilligungserklärung vor. Dies ist z. B. beim

- Versorgungsmanagement
- Entlassmanagement
- Hilfestellung zur Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit
- besonderen Versorgungsformen (z. B. Disease-Management-Programme, Integrierte Versorgung)

der Fall. Wir verarbeiten in diesen Fällen Ihre Daten erst dann zu diesen Zwecken, wenn uns Ihre schriftliche Erklärung vorliegt.

Aufgrund dieser gesetzlich vorgeschriebenen bzw. zugelassenen oder durch Ihre Einwilligung legitimierten Datenerhebungen ist die Verarbeitung Ihrer Sozialdaten rechtmäßig.

## Datenerhebung bei Dritten

### Sozialleistungsträger und Behörden

Im System der sozialen Sicherung arbeiten die Leistungsträger (Krankenkassen, Rentenversicherung, Bundesagentur für Arbeit, Berufsgenossenschaften u.a.) zusammen. Dadurch sollen Versicherte die erforderlichen Leistungen unbürokratisch und bedarfsgerecht bekommen. Unklarheiten oder Zuständigkeitsfragen sollen zwischen den Trägern und Behörden direkt geklärt werden.

Im Rahmen dieser so genannten „Amtshilfe“ erheben wir Daten direkt bei den anderen Leistungsträgern, wenn sie für unsere Aufgaben erforderlich sind. Das könnte zum Beispiel bei der Rentenversicherung sein, um zu erfahren, ob schon eine Rehabilitationsmaßnahme bewilligt wurde; oder bei der Berufsgenossenschaft, um einen Auftrag zur Zahlung von Verletzengeld zu erhalten.

Auch wenden wir uns in Einzelfällen an Behörden außerhalb der Sozialversicherung, z. B. die Einwohnermeldeämter der Kommunen. Hier erfragen wir die aktuelle Adresse des Versicherten, falls dieser vergessen hat, uns seine neue Adresse mitzuteilen.

### Leistungserbringer

Die Leistungserbringer (z. B. Ärzte, Krankenhäuser, Apotheken) übermitteln uns die Abrechnungsdaten für unsere Versicherten. Diese personenbezogenen Daten sind für die Abrechnung der Leistungen erforderlich und werden bei uns gespeichert.

### Meldepflichtige Stellen

Daneben ist gesetzlich geregelt, wer eine so genannte „meldepflichtige Stelle“ ist, also Daten, die zur Durchführung der Versicherung notwendig sind, direkt an uns zu melden hat. Hierzu gehören insbesondere die Arbeitgeber, aber auch die Agenturen für Arbeit oder die Rentenversicherung.

### Zugriff auf Ihre Daten

Unsere Mitarbeiter können Ihre gespeicherten Sozialdaten abrufen, wenn die Daten für ihr Aufgabengebiet notwendig sind. Hierzu haben wir für unser EDV-System ein umfangreiches Rollen- und Berechtigungskonzept angelegt. Jedem Mitarbeiter wird danach eine bestimmte EDV-Rolle zugewiesen, die wiederum nur bestimmte, dem Tätigkeitsfeld entsprechende Berechtigungen beinhaltet. So kann zum Beispiel der Mitarbeiter, der die Krankenversicherung der Studenten betreut, nicht die Daten einer Krankenhausbehandlung aufrufen und bearbeiten.

Alle Mitarbeiter sind auf die Einhaltung der Geheimhaltungsregeln verpflichtet. Darüber hinaus haben alle Mitarbeiter ein Gelöbnis zur „Verpflichtung nicht beamteter Personen im öffentlichen Dienst“ abgelegt. Zuwiderhandlungen hätten auf jeden Fall arbeitsrechtliche oder strafrechtliche Konsequenzen.

## Datenübermittlung

### Gesetzliche Übermittlungspflichten

Das Sozialgesetzbuch sieht in bestimmten Verfahren vor, dass wir Ihre Sozialdaten übermitteln müssen. Ein typisches Beispiel ist die Meldung bei der Aufnahme oder dem Ende einer Beschäftigung. Diese Daten übermitteln wir an die Rentenversicherung, so dass dort Ihr Rentenkonto ordnungsgemäß geführt werden kann.

Auch bestehen für uns aktive Mitteilungspflichten, z. B. nach dem Infektionsschutzgesetz, zur Bekämpfung der Schwarzarbeit oder zur Abwendung geplanter Straftaten

### Übermittlung bei Auskunftsversuchen

In Einzelfällen erhalten wir von anderen Stellen und Behörden Anfragen, mit denen um Auskunft zu bestimmten Personen gebeten wird. Dies können sein:

- andere Sozialleistungsträger
- Polizei und Staatsanwaltschaft, Gerichte
- Zollämter zur Bekämpfung der Schwarzarbeit, Finanzbehörden

Ob und in welchem Umfang wir Auskunft geben, ist gesetzlich festgeschrieben. Die Einhaltung dieser Vorgaben prüfen wir sehr genau.

Privatpersonen oder privatrechtlichen Unternehmen geben wir keine Auskünfte, wenn es sich nicht um den Betroffenen selbst handelt oder von ihm keine Einwilligungserklärung vorliegt.

### Übermittlung an Dienstleistungsunternehmen

Wir arbeiten mit externen Unternehmen zusammen, wie z. B. unser Rechenzentrum, Druckereien, Abrechnungsprüfstellen und Postdienstleister (so genannte „Auftragsverarbeiter“). Nur so können wir sicherstellen, dass wir Ihre Anliegen schnell und kostengünstig erledigen. Mit allen Dienstleistungsunternehmen legen wir in Verträgen die datenschutzrechtlichen Vorgaben fest. Deren Einhaltung prüfen wir regelmäßig. Die Beauftragung eines Dienstleistungsunternehmens zeigen wir rechtzeitig bei unserer Aufsichtsbehörde (Bundesversicherungsamt) an.

### Übermittlung ins Ausland

Wir verarbeiten Ihre Sozialdaten nur in Deutschland. Auch unsere Dienstleistungsunternehmen haben ihren Sitz in Deutschland und verwenden keine „Clouds“.

Wir übermitteln in der Regel keine Sozialdaten ins Ausland. Lediglich in Einzelfällen wenden wir uns im Rahmen zwischenstaatlicher Abkommen an ausländische Sozialversicherungsträger, z. B. zur Abrechnung von Leistungen bei Entsendung, bei Urlaubsreisen oder bei so genannten Grenzgängern.

### Aufbewahrungsdauer

Ihre Sozialdaten werden nur so lange wie nötig aufbewahrt, um unsere Aufgaben zu erfüllen. Allerdings sehen gesetzliche Vorgaben oder Verordnungen längere Aufbewahrungsfristen vor. Wir orientieren uns am „Aufbewahrungskatalog“ des Spitzenverbandes der gesetzlichen Krankenversicherung, der in Abstimmung mit den Aufsichtsbehörden erstellt und vom Bundesministerium für Gesundheit genehmigt wurde. Er gilt für alle gesetzlichen Krankenkassen. Danach beträgt die Regel-Aufbewahrungsfrist für Ihre Leistungsdaten und Zahlungsunterlagen (Belege) 6 Kalenderjahre, für Nachweise der Familienversicherung 9 Kalenderjahre und für das Versichertenverzeichnis 30 Kalenderjahre. Auf Anforderung des Bundesversicherungsamtes sind Sozialdaten, die noch für den Risikostrukturausgleich zwischen den Krankenkassen benötigt werden, bis zu 12 Kalenderjahre aufzubewahren. Nach Ablauf der jeweiligen Fristen löschen wir Ihre Daten physikalisch im Rahmen eines Löschkonzepts systematisch aus unserem EDV-System. Befinden sich die Daten auf Papier, schreddern wir die Unterlagen entsprechend der Vorgaben der DIN 66399. Hierzu bedienen wir uns eines zertifizierten Aktenvernichtungsunternehmens.

## Ihre Rechte

### Auskunftsrechte

Sie haben das Recht, von uns eine Bestätigung darüber zu erhalten, ob wir von Ihnen Daten verarbeiten. Ist dies der Fall, haben Sie das Recht auf detaillierte Auskunft zu diesen Daten. Dieses Recht kann allerdings teilweise eingeschränkt sein, zum Beispiel bei unverhältnismäßigem Aufwand oder falls die Auskunftserteilung die Erfüllung unserer Aufgaben oder die öffentliche Sicherheit und Ordnung gefährden würde.

Wir stellen Ihnen diese Informationen im Regelfall innerhalb eines Monats und unentgeltlich zur Verfügung.

### Berichtigung der Daten

Sollten Sie feststellen, dass die bei uns gespeicherten Daten Fehler aufweisen, haben Sie das Recht, dass diese berichtigt werden. Auch können Sie verlangen, dass die Daten ergänzt werden, soweit dies für den Zweck der Verarbeitung erforderlich ist.

### Löschung Ihrer Daten

Sie haben das Recht, unter bestimmten Umständen die Löschung Ihrer Sozialdaten zu verlangen. Dies ist zum Beispiel dann der Fall,

- wenn die Sozialdaten nicht mehr für unsere Aufgabenerfüllung benötigt werden,
- wenn Sie der Auffassung sind, dass wir die Daten unrechtmäßig verarbeitet haben,
- wenn die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, Sie diese aber widerrufen haben.

Dieses Recht kann jedoch eingeschränkt sein, wenn zum Beispiel Aufbewahrungspflichten bestehen, wir die Daten weiterhin für unsere Aufgaben benötigen, die Vorhaltung der Daten im öffentlichen Interesse steht oder die Löschung nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

### Einschränkung der Verarbeitung

Sie können verlangen, dass die Verarbeitung Ihrer Sozialdaten eingeschränkt wird, u. a. wenn

- Sie die Richtigkeit der Daten bestritten haben, die Prüfung aber noch nicht abgeschlossen ist,
- Sie der Verarbeitung widersprochen haben, solange noch nicht abschließend geklärt ist, ob Ihr Widerspruch gerechtfertigt ist.

### Beschwerden

Sollten Sie der Ansicht sein, dass wir Ihre Sozialdaten nicht nach den datenschutzrechtlichen Vorgaben verarbeiten, haben Sie das Recht, sich bei der Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit

Husarenstraße 30

53117 Bonn

Telefon: 0228/997799-0

Fax: 0228/997799-550

E-Mail: [poststelle@bfdi.bund.de](mailto:poststelle@bfdi.bund.de)

zu beschweren.

### Webseiten & Internet

Wir erheben und verwenden Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der Bestimmungen des Datenschutzrechts der Bundesrepublik Deutschland. Hier informieren wir über Art, Umfang und Zwecke der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten. Diese Hinweise stehen Ihnen jederzeit auf unserer Webseite zur Verfügung.

### Kommunikation via E-Mail

Unverschlüsselte E-Mails können von Unbefugten gelesen und manipuliert werden. Darum beantworten wir Anfragen, in denen es um personenbezogene Daten von Versicherten geht, grundsätzlich immer auf dem Postweg oder im Postfach des geschützten meineBIG-Bereichs. Bitte beachten Sie, dass das Risiko auch bei E-Mails besteht, die Sie an uns senden. Wenn Sie sichergehen wollen, dass Ihre Daten geschützt bleiben, nutzen Sie zur Kontaktaufnahme mit der BIG das Kontaktformular. Die Daten, die Sie dort eingeben, werden per HTTPS verschlüsselt an uns verschickt und sind so vor fremdem Zugriff geschützt.

### Datenübermittlung und -protokollierung zu systeminternen und statistischen Zwecken

Ihr Internet-Browser übermittelt beim Zugriff auf unsere Website aus technischen Gründen automatisch Daten an unseren Webserver. Es handelt sich dabei unter anderem um Datum/ Uhrzeit des Zugriffs, URL der verweisenden Webseite, abgerufene Datei, Menge der gesendeten Daten, Browsertyp und -version, Betriebssystem sowie Ihre IP-Adresse. Diese Daten werden getrennt von anderen Daten, die Sie im Rahmen der Nutzung unseres Angebotes eingeben gespeichert. Eine Zuordnung dieser Daten zu einer bestimmten Person ist nicht möglich. Diese Daten werden zu statistischen Zwecken ausgewertet und im Anschluss gelöscht.

### Bestandsdaten

Wenn zwischen Ihnen und uns ein Vertragsverhältnis begründet, inhaltlich ausgestaltet oder geändert werden soll, erheben und verwenden wir Ihre zu diesem Zweck erforderlichen Daten. Auf Anordnung der zuständigen Stellen dürfen wir im Einzelfall Auskunft über diese Daten (Bestandsdaten) erteilen. Dies gilt insbesondere für Zwecke der Strafverfolgung.

### Nutzungsdaten

Wir erheben und verwenden personenbezogene Daten soweit dies erforderlich ist, um die Inanspruchnahme unseres Internetangebots zu ermöglichen oder abzurechnen (Nutzungsdaten). Dazu zählen insbesondere Merkmale Ihrer Identifikation, Angaben zu Beginn und Ende des Internetbesuchs sowie des Nutzungsumfangs. Für Werbezwecke, Marktforschung und zur bedarfsgerechten Gestaltung des Internetauftritts dürfen wir bei Verwendung von Pseudonymen Nutzungsprofile erstellen. Sie haben das Recht, dieser Verwendung Ihrer Daten zu widersprechen. Die Nutzungsprofile dürfen nicht mit Daten über den Träger des Pseudonyms zusammengeführt werden.

### Cookies

Um den Funktionsumfang unseres Internetangebotes zu erweitern und die Nutzung für Sie komfortabler zu gestalten, verwenden wir sogenannte „Cookies“. Mit Hilfe dieser „Cookies“ können beim Aufruf der Website Daten auf Ihrem Rechner gespeichert werden. Sie haben die Möglichkeit, dieses Abspeichern auf Ihrem Rechner durch entsprechende Einstellungen in Ihrem Browser zu verhindern. Hierdurch kann eventuell der Funktionsumfang unseres Angebotes eingeschränkt werden.

### Häufige Fragen zu Cookies

Was sind Cookies?

Cookies sind kleine Textdateien, die von Webseiten, die Sie besuchen, lokal im Arbeitsspeicher oder auf der Festplatte ihres Rechners hinterlegt werden. Sie speichern Informationen über Ihre Einstellungen und Ihren Besuch auf der Seite. Wenn Sie diese Webseite später erneut besuchen, sendet der Browser die gespeicherten Informationen aus dem jeweiligen Cookie an die Seite zurück. Mit Hilfe dieser Cookies können wir die Inhalte auf big-direkt.de gezielt an Ihre Interessen und Bedürfnisse anpassen und Ihnen, wo es sinnvoll ist, individuelle Inhalte anbieten.

Kann ich dem Einsatz von Cookies widersprechen?

Wenn Sie der Nutzung von Cookies auf unserer Seite nicht aktiv widersprechen, erklären Sie sich mit dem Einsatz und der Sammlung von Daten für die hier aufgeführten Zwecke einverstanden. Falls Sie keinen Einsatz von Cookies wünschen, können Sie Cookies über Ihre Browser-Einstellung deaktivieren. Zur Deaktivierung einzelner Cookies nutzen Sie bitte die Optout-Links in den folgenden Beschreibungen. Sollten Sie die BIG-Website von anderen Endgeräten aus nutzen und dabei ebenfalls keine Datenerfassung wünschen, müssen Sie auch hier Cookies deaktivieren.

Was sind dauerhafte Cookies und temporäre Cookies (Session-Cookies)?

Dauerhafte Cookies bleiben auch nach dem Schließen des Browser auf ihrem Rechner gespeichert. Sie speichern z.B. Ihren Anmeldenamen und Ihr Passwort, damit Sie sich nicht bei jedem Besuch neu einloggen müssen, oder Informationen zu den von Ihnen besuchten Seiten, damit wir Ihnen beim nächsten Besuch Inhalte vorschlagen können, die Sie vermutlich interessieren.

Temporäre Cookies speichern nur Daten, die für den aktuellen Besuch einer Seite relevant sind, z.B. den Inhalt des Warenkorbs bei einem Online-Einkauf bis zum Gang zur Kasse. Sie sammeln keine Daten von Ihrem Rechner und werden automatisch gelöscht, wenn Sie Ihren Browser schließen.

Was sind Cookies von Erstanbietern und von Drittanbietern?

Erstanbieter von (temporären oder dauerhaften) Cookies ist die Website, die Sie gerade besuchen – in unserem Fall big-direkt.de. Die Cookies, die wir selbst setzen, dienen meist zur Authentifizierung von Nutzern in geschlossenen Bereichen, wie etwa meineBIG.

Drittanbieter sind Kooperationspartner, Dienstleister oder Werbenetzwerke. Die von ihnen gesetzten Cookies dienen meist zu Analyse- oder Werbezwecken.

### Welche Cookies verwenden wir?

Die im Folgenden genannten Tracking- und Werbecookies können Sie unter dem Abschnitt "[Deaktivieren von Cookies auf unseren Webseiten](#)" für unsere Webseiten deaktivieren.

### Cookies für Tracking (Webseitennutzungsanalyse)

Google Analytics:

Diese Website nutzt Google Analytics, einen Webanalyzedienst der Google Inc. („Google“). Google Analytics verwendet sog. „Cookies“. Das sind Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und Informationen zu Ihrer Benutzung der Website erfassen. Google nutzt die erfassten Informationen, um im Auftrag des Betreibers dieser Website Ihre Nutzung der Website auszuwerten, Reports über die Website-Aktivitäten zusammenzustellen und weitere mit der Website- und Internet-Nutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Website-Betreiber zu erbringen. Diese Website verwendet Google Analytics mit der Erweiterung „\_anonymizeIp()“. Das bewirkt, dass IP-Adressen innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum nur gekürzt weiterverarbeitet werden und die gespeicherten Daten keinen direkten Personenbezug zulassen. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Google-Server in den USA übertragen und dort gekürzt. Die IP-Adresse, die Ihr Browser an Google Analytics übermittelt, wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software generell der Speicherung von Cookies widersprechen; wir weisen jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall eventuell nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich nutzen können. Alternativ können Sie die Erfassung und Verarbeitung nutzungsbezogener Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) durch Google verhindern, indem Sie das Browser-Plugin unter folgendem Link herunterladen und installieren: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

#### Google Optimize

Auf unseren Webseiten wird der Webanalyse- und Optimierungsdienst "Google Optimize" eingesetzt, der von der Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA (im Folgenden "Google Optimize") bereitgestellt wird. Wir nutzen den Dienst Google Optimize, um die Attraktivität, den Inhalt und die Funktionalität unserer Webseite zu erhöhen, indem wir neue Funktionen und Inhalte einem prozentualen Anteil unserer Nutzer ausspielen und die Nutzungsänderung statistisch auswerten. Google Optimize ist ein Unterdienst von Google Analytics (s.o. Abschnitt Google Analytics). Google Optimize verwendet Cookies, über die eine Optimierung und Analyse der Benutzung unserer Webseite durch Sie ermöglicht wird. Die durch diese Cookies erzeugten Informationen über Ihre Benutzung unserer Webseite werden in der Regel an einen Server von Google übertragen und dort gespeichert. Wir nutzen Google Optimize dabei mit aktivierter IP-Anonymisierung, so dass Ihre IP-Adresse von Google innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt wird. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Google wird diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung unserer Webseite auszuwerten, um Reports über die Optimierungstest und die zugehörigen Webseitenaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Webseitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen uns gegenüber zu erbringen. Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihres Internet-Browsers verhindern. Darüber hinaus können Sie die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung unserer Webseite bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>. Nähere Informationen über die Datenerhebung und -verarbeitung durch Google können Sie den Datenschutzhinweisen von Google entnehmen, die Sie unter <http://www.google.com/policies/privacy> abrufen können. Die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse folgt aus oben aufgelisteten Zwecken zur Datenerhebung.

#### Hotjar:

Diese Webseite nutzt Hotjar, ein Webanalyse-Tool der Hotjar Ltd. Das europäische Unternehmen hat seinen Hauptsitz auf Malta (St Julians Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 1000). Hotjar sammelt Interaktionen von zufällig ausgewählten, einzelnen Besuchern unserer Webseite und zeichnet sie anonymisiert auf. So werden z.B. Mausbewegungen und -Klicks protokolliert, um Möglichkeiten zu ermitteln unser Webseiten-Angebot zu verbessern. Abgesehen davon speichert Hotjar sog. „Cookies“ – Daten zur Webseiten-Nutzung – sowie Informationen zum Betriebssystem, dem Browser, zu eingehenden und ausgehenden Verweisen (Links), zur geografischen Herkunft, sowie zum verwendeten Endgerät. Hotjar wertet diese zu statistischen Zwecken aus. Die erfassten Informationen sind nicht personenbezogen, werden von der Hotjar Ltd. auf den Amazon Web Servern in Irland gespeichert und nicht an sonstige Dritte weitergegeben. IP-Adressen werden nur in anonymisierter (gekürzter Form) weiterverarbeitet. Weitere Informationen in Bezug auf Funktionen und Datennutzung von Hotjar finden Sie unter: <https://www.hotjar.com/privacy> (vgl. dort namentlich die Kategorie „Passive Collection“). Wenn Sie eine Datensammlung mittels Hotjar nicht wünschen, können Sie diese auf allen Internetseiten, die Hotjar einsetzen, in Ihrem Browser deaktivieren. Informationen dazu finden Sie auf der folgenden Seite: <https://www.hotjar.com/opt-out>

#### Live-Chat:

Sie haben auf unserer Website die Möglichkeit, unseren Online-ChatSERVICE kostenlos und in Echtzeit zu nutzen. Hierfür werden Cookies durch den ChatSERVICEbetreiber LivePerson Netherlands B.V. gesetzt, die eine Analyse der Benutzung der Website ermöglichen. Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen legt LivePerson Netherlands B.V. Nutzungsprofile unter einem Pseudonym an. Ein unmittelbarer Rückschluss auf Sie ist dabei nicht möglich. Eine Verknüpfung der Profildaten mit weiteren Informationen über Ihre Person findet nicht statt. Der Erstellung der Nutzungsprofile können Sie jederzeit widersprechen. Die BIG verwendet die Dienste der Firma LivePerson Netherlands B.V., um statistische Daten über die Nutzung dieser Anwendung zu erheben und unser Angebot entsprechend zu optimieren.

#### Cookies für Werbezwecke

DoubleClick:

Zur Unterstützung von Online-Werbung und zur Analyse der Nutzung unserer Webseiten verwenden wir einen Floodlight-Tag von DoubleClick. Mit dieser Datei kann DoubleClick ein eindeutiges Cookie auf Ihrem Web-Browser erkennen, mit dem wir wiederum in Erfahrung bringen können, welche Werbeanzeigen die User auf unsere Website bringen. Das Cookie wurde von einem Werbepartner, der mit DoubleClick zusammenarbeitet, abgelegt. Die mit Cookies oder Spotlight-Technologie erfassten und gemeinsam genutzten Informationen sind anonym und nicht persönlich identifizierbar. Sie enthalten weder Ihren Namen, noch Ihre Adresse, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse. Sie können die Verwendung des Double Click DART-Cookies auf der Website von Google deaktivieren.

Google Adwords | Remarketing - Ähnliche Zielgruppen:

Auf dieser Website setzen wir Google Adwords / Remarketing - Ähnliche Zielgruppen ein. Dadurch merken wir uns, welche unserer Seiten und Artikel Sie besucht haben. Zur Durchführung der Analyse der Webseiten- Nutzung, setzt Google so genannte „Cookies“ (Textdateien) ein, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Besuchsdaten der Webseite durch Sie ermöglichen. Diese Daten werden von uns und Google benutzt um Ihnen bessere Angebote und zielgerichteten und besseren Service bieten zu können. Google wird diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten für die Websitebetreiber zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen. Mit unseren Cookies und Remarketing-Listen erfassen wir keine personenbezogenen Informationen. Sollten Sie die Funktion Remarketing von Google dennoch nicht wünschen, können Sie diese grundsätzlich deaktivieren, indem Sie die entsprechenden Einstellungen unter <https://adssettings.google.com/authenticated> vornehmen. Informationen über Ihre gespeicherten Daten finden Sie, indem sie die Anzeigenvorgaben aufrufen. Der Datenerhebung und Datenspeicherung Ihrer IP-Adresse durch Google Analytics können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Weiterführende Informationen zu Google Remarketing sowie die Datenschutzerklärung von Google können Sie [hier](#) einsehen.

### Deaktivieren von Cookies auf unserer Webseite

Hier können Sie alle oben genannten Cookies für die Nutzungsanalyse und Werbezwecke auf unserer Webseite deaktivieren. Bitte beachten Sie, dass dadurch bereits gespeicherte Cookies nicht gelöscht werden. Diese können Sie aber direkt in Ihrem Browser löschen.

Werbe- und Tracking-Cookies sind aktiviert

### So löschen Sie Cookies im Browser

Unter den folgenden Links finden Sie Anleitungen zum Löschen/Deaktivieren von Cookies in den gängigen Browsern:

Firefox	<a href="https://support.mozilla.org/de/kb/cookies-loeschen-daten-von-websites-entfernen">https://support.mozilla.org/de/kb/cookies-loeschen-daten-von-websites-entfernen</a>
Chrome	<a href="https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=de&amp;vid=1-635772085154415397-2094135624">https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=de&amp;vid=1-635772085154415397-2094135624</a>
Internet Explorer	<a href="http://windows.microsoft.com/de-de/internet-explorer/delete-manage-cookies">http://windows.microsoft.com/de-de/internet-explorer/delete-manage-cookies</a>
Safari	<a href="https://support.apple.com/kb/PH19214?locale=de_DE">https://support.apple.com/kb/PH19214?locale=de_DE</a>

### Social Networks ( Facebook, Google, Twitter, Youtube)

Als Direktkrankenkasse legen wir viel Wert auf ein attraktives, benutzerfreundliches und interaktives Internet-Angebot. Deshalb sind wir in sozialen Netzwerken und Plattformen wie Facebook, Instagram, Google, Twitter, Youtube und bei weiteren ausgewählten Kooperationspartnern präsent, um uns dort mit Kunden und Interessenten auszutauschen und über unsere Leistungen /Services zu informieren.

Bei Facebook, Instagram, Google, Twitter, Youtube werden, dabei Ihre Daten auch außerhalb der Europäischen Union verarbeitet. Hierdurch können sich für Sie Risiken ergeben, weil z.B. die Durchsetzung Ihrer Rechte erschwert werden könnte. US-Anbieter, die unter dem Privacy Shield zertifiziert sind, verpflichten sich allerdings die Datenschutzstandards der EU einzuhalten.

Facebook/Instagram:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>

Google/Youtube:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>

Twitter:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TORzAAO&status=Active>

Zudem werden Ihre Daten von den Anbietern zu Marktforschungs- und Werbezwecken genutzt, so dass aus dem Nutzerverhalten und seinen Interessen Profile erstellt werden. Diese Profile können dafür genutzt werden, um beispielsweise Anzeigen innerhalb und außerhalb der Plattformen zu schalten. Für diesen Zweck werden meist Cookies auf dem Rechner der User gespeichert, in denen Nutzerverhalten und Interessen gespeichert werden. In diesen Profilen können auch Daten gespeichert werden, die unabhängig von den benutzten Geräten sind. Vor allen Dingen dann, wenn Sie Mitglied der jeweiligen Plattform und eingeloggt sind.

Social Plugins

Die Social-Plugins auf [www.big-direkt.de](http://www.big-direkt.de) sind mit der sogenannten Shariff-Lösung eingebunden. Das bedeutet, es wird nur eine Verbindung zu den Servern der Social Media Kanäle hergestellt und Daten weitergegeben, wenn die Plugins auf unserer Homepage vom Nutzer angeklickt werden. Dazu muss der Nutzer weder ein Konto bei Facebook besitzen noch dort eingeloggt sein. Wir haben keinen Einfluss darauf, ob und in welchem Umfang Facebook personenbezogene Daten erhebt. Die BIG erhebt selbst keine personenbezogenen Daten über die Social Plugins.



Facebook Fanpage:

Wir betreiben unter der URL <https://www.facebook.com/BIG/> eine Facebook Fanpage, über die Sie mit uns kommunizieren können. Facebook und <https://www.facebook.com/BIG/> handeln auf der rechtlichen Grundlage des Art. 26 DSGVO als gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortliche. Maßgeblich für diese Verarbeitung, ist die Vereinbarung unter [https://www.facebook.com/legal/terms/page\\_controller\\_addendum](https://www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum).

Für alle Verarbeitungen unter der URL <https://www.facebook.com/BIG/> ist die Datenschutzerklärung der Facebook Inc. relevant, die Sie hier finden: [de-de.facebook.com/about/privacy/](https://de-de.facebook.com/about/privacy/)

Ausnahme: Wenn Sie uns über die von Facebook bereitgestellten Kommunikationskanäle personenbezogene Daten wie Ihren Namen, E-Mail-Adresse oder ähnliche Daten zur Verfügung stellen, damit wir zum Beispiel eine Anfrage von Ihnen beantworten, bearbeiten wir diese Anfrage auch in unseren Systemen. Diese Daten werden 30 Tage gespeichert. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO, wobei unsere berechtigten Interessen die Kontaktaufnahme mit Ihnen bzw. die Beantwortung Ihrer Fragen an uns sind.

Empfänger Ihrer Daten können neben Facebook auch Dienstleister sein, die wir einsetzen, um eine schnelle und effiziente Beantwortung Ihrer Anfragen zu gewährleisten.

### Auskunftsrecht

Als Nutzer unseres Internetangebots haben Sie das Recht, von uns Auskunft über die zu Ihrer Person oder zu Ihrem Pseudonym gespeicherten Daten zu verlangen. Gern geben wir Ihnen auch elektronisch Auskunft.

 [Anlage zum Datenschutz \(PDF, 60 kB, nicht barrierefrei\)](#)

### Nutzungsbedingungen Chatbot

Zur Beantwortung der Anfragen wird ein so genannter „Chatbot“ eingesetzt, das heißt ein Computerprogramm. Hiermit werden automatisiert Antworten zu den jeweiligen Themenfeldern zur Verfügung gestellt. Es können keine Fragen jenseits der vorgegebenen Fragen beantwortet werden.

Die Nutzung des Chatbot-Angebotes ist freiwillig.

Zur Klärung der hier angesprochenen Fragen und Themen können Sie auch jederzeit auf herkömmliche Art und Weise (z. B. per Post, Mail, Telefon) Kontakt mit einem Mitarbeiter der BIG direkt gesund aufnehmen.

Wird eine Spracheingabe – wie z. B. Alexa, Siri, Cortana, Dragon etc. – zur Steuerung Ihres Rechners und zur Bedienung des Chatbots benutzt, besteht die Möglichkeit, dass Ihre Daten von dem jeweiligen Sprachdienstanbieter in einer Cloud verarbeitet werden.

Hierauf hat BIG direkt gesund keine Einflussmöglichkeiten. Für die Einhaltung des Datenschutzes bei der Verarbeitung zur Steuerung des Rechners (Eingaben des Nutzers) ist BIG direkt gesund daher nicht verantwortlich.

---

BIG direkt gesund 2020 - 0800 54565456 Kostenloser 24h-Direktservice