



Wij respecteren uw privacy

# Privacyverklaring Partena Ziekenfonds voor MLOZ Insurance

## Inhoud

|  |   |
|--|---|
| 1. Inleiding.....  | 2 |
| 2. Verwerkingsverantwoordelijke .....  | 2 |
| 3. Verwerker.....  | 2 |
| 4. Waarom worden uw gegevens verwerkt? .....   | 2 |
| 5. Wat is de wettelijke basis voor de verwerking van uw gegevens? .....                        | 3 |
| 6. Welke gegevens worden verwerkt?.....  | 4 |
| 7. Wat zijn onze informatiebronnen? .....  | 4 |
| 8. Beveiliging en confidentialiteit.....   | 4 |
| 9. Aan wie kunnen uw gegevens meegegeed worden?.....   | 4 |
| 10. Wie zijn onze onderaannemers?.....   | 5 |
| 11. Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER? .....                            | 6 |
| 12. Hoe lang worden uw gegevens bewaard? .....   | 6 |
| 13. Wat zijn uw privacyrechten?.....   | 6 |
| 13.1.    Recht van inzage.....   | 6 |
| 13.2.    Recht op verbetering van persoonsgegevens .....                                       | 7 |
| 13.3.    Recht op gegevenswissing (het ‘recht op vergetelheid’).....                           | 7 |
| 13.4.    Recht op verzet tegen bepaald gebruik van gegevens.....                               | 7 |
| 13.5.    Recht op verzet tegen automatische verwerking .....                                   | 7 |
| 13.6.    Recht om uw gegevens over te dragen aan een derde partij .....                        | 7 |
| 14. Hoe oefent u in de praktijk uw privacyrechten uit? .....                                   | 8 |
| 14.1.    Recht op verbetering van uw gegevens.....   | 8 |
| 14.2.    Recht op inzage, wissen, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming) ..... | 8 |
| 14.3.    U hebt een vraag of klacht .....  | 8 |
| 14.4.    In welk formaat en wanneer ontvangt u een antwoord? .....                             | 8 |
| 15. Wijziging.....   | 8 |

## 1. Inleiding

Partena Onafhankelijk Ziekenfonds Vlaanderen (hierna 'Partena Ziekenfonds' genoemd), gelegen te Sluisweg 2 in 9000 Gent, met ondernemingsnummer 411.696.011, biedt haar leden facultatieve verzekeringen aan en treedt hierbij op als verbonden verzekeringsagent en verwerker voor MLOZ Insurance.

Partena Ziekenfonds vindt de bescherming van uw privacy erg belangrijk en streeft ernaar (uw) persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken. De bedoeling van deze verklaring is u te informeren over de manier waarop Partena Ziekenfonds persoonsgegevens verwerkt.

Meer informatie over de privacywetgeving vindt u op de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)

## 2. Verwerkingsverantwoordelijke

De verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand 'MLOZ Insurance' (hierna MLOZ Insurance genoemd) is een verzekeringsonderneming die door de Controledienst voor de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen per beslissing van 24 juni 2013 erkend is voor het aanbieden van ziekteverzekeringen in de zin van tak 2 van bijlage 1 van het Koninklijk Besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen, alsook voor de dekking, in bijkomende orde, van de risico's die deel uitmaken van de hulpverlening, beoogd in tak 18 van bijlage 1 van bovenvermeld Koninklijk Besluit onder het CDZ-codenummer 750/01.

MLOZ Insurance, Lenniksebaan 788A in 1070 Brussel, ondernemingsnummer 422.189.629 (RPM Brussel), treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor het beheer van uw verzekeringscontracten geneeskundige verzorging.

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft MLOZ Insurance een functionaris benoemd voor de gegevensbescherming. Hij is bereikbaar op het volgende adres: [privacy@mloz.be](mailto:privacy@mloz.be), via het onlineformulier: [https://www.mloz.be/nl/privacy\\_form](https://www.mloz.be/nl/privacy_form) of per brief naar Lenniksebaan 788 A te 1070 Brussel. Meer informatie over het privacybeleid van MLOZ Insurance vindt u op de website [www.mloz.be/nl/content/privacy-mloz-insurance](http://www.mloz.be/nl/content/privacy-mloz-insurance).

## 3. Verwerker

Voor bovenstaande verwerkingen treedt Partena Ziekenfonds op als Verwerker.

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft Partena Ziekenfonds een functionaris benoemd voor de gegevensbescherming (DPO). Hij is bereikbaar op het volgende adres: [dpo@partena-partners.be](mailto:dpo@partena-partners.be), of via brief naar Sluisweg 2/1 te 9000 Gent. U kunt ook contact opnemen met onze DPO via de volgende link: [www.partena-ziekenfonds.be/mijn-privacy](http://www.partena-ziekenfonds.be/mijn-privacy).

## 4. Waarom worden uw gegevens verwerkt?

Partena Ziekenfonds verwerkt uw gegevens met het oog op de organisatie en het beheer van de ziekteverzekeringen in de zin van tak 2, en voor de diensten die in bijkomende orde de risico's van bijstand moeten dekken in de zin van tak 18 van bijlage 1 van het Koninklijk Besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen.

Het is mogelijk dat wij een spoor bewaren van elke vraag die u aan ons stelt.

Uw gegevens worden ook verwerkt in het kader van de ondersteunende activiteiten van Partena Ziekenfonds, namelijk:

- in het kader van audits om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, onder meer de strijd tegen fraude
- om betere diensten en producten voor te stellen aan onze verzekerden, om hun fysieke, psychische en sociale welzijn te bevorderen, in het kader van onze studies
- om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen als verzekeraar, onder meer ten opzichte van de Controledienst van de Ziekenfondsen

## 5. Wat is de wettelijke basis voor de verwerking van uw gegevens?

Uw gegevens worden verzameld en verwerkt voor de volgende doeleinden en op basis van de volgende rechtmatigheid :

1. op basis van de uitvoering van het verzekeringscontract dat u onderschreven hebt (met inbegrip van de precontractuele fase en het beheer van het einde van het contract), verwerken wij uw gegevens om:
  - a. uw aansluiting (de opstelling van een verzekeringsvoorstel en de analyse van de onderschrijvingsvoorwaarden inclusief), uw tegemoetkomingsaanvragen en uw mutatie naar een andere verzekeraar te beheren.
  - b. de diensten uit te voeren waarin het contract voorziet (met name de bijstandsverlening).
  - c. de klachten over de dienstverlening van MLOZ Insurance of haar ziekenfondsen (als verzekeringsagenten) te beheren.
2. op basis van ons gerechtvaardigd belang verwerken we uw gegevens om:
  - a. audits en controles uit te voeren om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en betere diensten/producten aan te bieden aan onze verzekerden, om hun lichamelijk, geestelijk en sociaal welzijn te bevorderen.
  - b. fouten of fraude door u of door de zorgverlener die u geraadpleegd hebt, op te sporen en te bekampen.
  - c. onze kosten te beheersen.
3. op basis van uw toestemming verwerken we uw gegevens:
  - a. inzake gezondheid in het kader van uw aansluiting (voor de verzekeringsproducten waarvoor een medische vragenlijst nodig is) en uw tegemoetkomingsaanvragen. De medische gegevens worden ingezameld en verwerkt onder toezicht en verantwoordelijkheid van de medisch adviseur van MLOZ Insurance.
  - b. in het kader van onze tevredenheidsenquêtes, om na te gaan of de producten die de VMOB MLOZ Insurance voorstelt, overeenstemmen met uw huidige of toekomstige behoeften.
  - c. om het bedrag van de tegemoetkomingen te optimaliseren.

4. op basis van onze wettelijke verplichtingen, met name degene die opgelegd worden aan MLOZ Insurance als verzekeraar en Partena Ziekenfonds als verzekeringsagent ten opzichte van de Controledienst voor de Ziekenfondsen

## 6. Welke gegevens worden verwerkt?

Al naargelang van de diensten die u onderschreven hebt of de informatie die u ons meedeelt, kan Partena Ziekenfonds de volgende persoonlijke gegevens verwerken: identificatiegegevens (rijksregisternummer, namen, adres, telefoonnummer, ...), gezondheidsgegevens, financiële gegevens, consumptiegewoontes, opleiding en scholing, persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat), leefgewoontes, gezinssamenstelling, aansluitingen bij vorige, huidige en toekomstige ziekenfondsen en verzekeraars, beroep.

## 7. Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen voornamelijk van:

- uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt
- uw ziekenfonds of de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen, voor het beheer van uw aansluiting of uw tegemoetkomingen
- uw vorige ziekenfonds of uw vorige verzekeraar, in geval van mutatie
- zorgverleners die u geraadpleegd hebt
- andere verzekeringsmaatschappijen, in geval van samenloop van verzekeringen, medeverzekering of terugvordering van uitgaven
- desgevallend onze verwerkers

## 8. Beveiliging en confidentialiteit

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens die relevant zijn voor het vervullen van hun opdracht. Die personen mogen de gegevens uitsluitend gebruiken indien en voor zover noodzakelijk voor het vervullen van hun opdracht. Ze zijn gehouden tot een strikte beroepsdiscretie en tot de naleving van alle technische voorschriften die strekken tot de vrijwaring van de vertrouwelijkheid van persoonlijke gegevens en de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

Partena Ziekenfonds neemt intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat (persoons-) gegevens in handen komen van en verwerkt worden door onbevoegden of per ongeluk gewijzigd of vernietigd worden. De lokalen, de servers, het netwerk, de overdrachten en de gegevens worden volgens interne regels beveiligd.

## 9. Aan wie kunnen uw gegevens meegedeeld worden?

Uw persoonlijke gegevens kunnen meegedeeld worden:

- aan uzelf en/of uw wettelijke vertegenwoordigers (voorlopig bewindvoerder inbegrepen) of aan uw vertegenwoordiger (professioneel adviseur, advocaat, bemiddelaar, ...) die hiertoe op uw verzoek, rechtstreeks of middels een gezondheidsprofessional van uw keuze, gemandateerd is

- aan de gezondheidsprofessionals/zorgverleners die u geraadpleegd hebt, om bepaalde zaken te controleren
- aan andere verzekeringsmaatschappijen, in geval van samenloop van verzekeringen, medeverzekering of terugvordering van uitgaven wanneer een derde aansprakelijk is bij het voorgevallen risico;
- aan andere ziekenfondsen, met name bij mutatie of transfer
- aan de VMOB MLOZ Insurance
- aan de Controledienst van de Ziekenfondsen en andere bevoegde wettelijke instanties, in het kader van hun wettelijke controle-opdrachten van de VMOB MLOZ Insurance
- aan onze bedrijfsrevisor, onze externe auditoren op wie onze interne audit een beroep doet, in het kader van een specifieke missie, die allen gebonden zijn door een vertrouwelijkheidsverplichting
- aan de klachtenbeheerder (Complaints Manager) van MLOZ Insurance, aan die van het ziekenfonds waarover de klacht gaat, en aan de ombudsman van de verzekeringen in het kader van het klachtenbeheer
- aan onze advocaten en aan het gerecht, in geval van geschillen
- aan Manufast of bpost voor de verzending van onze brieven, en aan Monooia/Soludoc voor de digitalisering van uw briefwisseling
- aan een behoorlijk geautoriseerde derde (bij wet, contract, toestemming, instemming)
- aan Intrum Justitia in geval van inning en aan uw schuldeisers in het kader van een executoire procedure
- aan onze verwerkers, voor de verwezenlijking van de missies die we hen toevertrouwd hebben

## 10. Wie zijn onze onderaannemers?

Partena Ziekenfonds doet een beroep op de volgende onderaannemers:

- MLOZ IT, Lennikse Baan 788 1070 Anderlecht, onze IT-leverancier
- onze advocaten en gerechtsdeurwaarders bij geschillen met verzekerden
- Manufast voor het beheer van bepaalde brieven en Moonoia voor de digitalisering van uw briefwisseling
- bijstand in België voor bepaalde gezondheidsproblemen (zoals ziekenoppas na een ziekenhuisopname, thuisoppas voor kinderen, thuishulp en -zorg)

Belangrijk om te weten is dat Partena Ziekenfonds en MLOZ Insurance nagaan of elke verwerker voldoende technische en organisatorische maatregelen treft om te voldoen aan de wettelijke vereisten inzake gegevensverwerking.

## 11. Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER?

Uw gegevens kunnen naar het buitenland gestuurd worden als dat:

- nodig is voor de uitvoering van maatregelen die getroffen moeten worden vooraleer het contract af te sluiten en op uw verzoek
- nodig is voor uw levensbelang
- in uw belang nodig is om een contract af te sluiten met een derde, of om een met een derde afgesloten of nog te sluiten contract uit te voeren

Of als u daar ontegensprekelijk mee ingestemd hebt.

## 12. Hoe lang worden uw gegevens bewaard?

Uw identificatiegegevens worden, vanaf uw eerste contact om een contract af te sluiten met MLOZ Insurance, bewaard tot 10 jaar na het einde van uw verzekeringscontract, ongeacht de reden van de stopzetting van het contract, tenzij bij een gerechtelijke procedure. In dat geval bewaren we de gegevens en documenten die nodig zijn voor de procedure zolang die procedure duurt. .

## 13. Wat zijn uw privacyrechten?

Wanneer uw persoonsgegevens het voorwerp uitmaken van een verwerking, kan u verschillende rechten uitoefenen.

### 13.1. Recht van inzage

U hebt het recht om op ieder ogenblik van Partena te vernemen of wij al dan niet uw persoonsgegevens verwerken, en als wij ze verwerken om die gegevens in te zien en bijkomende informatie te ontvangen over:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers (met name ontvangers in derde landen);
- indien mogelijk, de bewaartermijn of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- het bestaan van uw privacyrechten;
- het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit;
- de informatie waarover wij beschikken over de bron van de gegevens indien wij persoonsgegevens via een derde verkrijgen; en
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming.

Sommige gegevens kan u zelf rechtstreeks inkijken via het Onlinekantoor.

U hebt ook het recht om een gratis kopie te krijgen van de verwerkte gegevens, in begrijpelijke vorm. Als u uw recht van inzage uitoefent zal Partena u een zo volledig mogelijk overzicht geven van uw gegevens. Het is mogelijk dat sommige persoonsgegevens uit klassieke back-upbestanden, log-, historiek- of archiefbestanden niet opgenomen zijn in dit overzicht. Deze gegevens maken geen deel uit van de courant verwerkte persoonsgegevens en zijn daarom niet onmiddellijk beschikbaar. Ze kunnen daarom ook niet worden meegegeven. Ze worden wel verwijderd uit deze bestanden volgens standaard clean-up processen.

Volgens wettelijke bepalingen kunnen we u niet rechtstreeks uw medische gegevens meedelen. Om deze gegevens te kunnen verkrijgen, dient u zich te wenden tot uw behandelende arts.

### **13.2. Recht op verbetering van persoonsgegevens**

U hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens onverwijld te laten rechtzetten.

Om uw gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij u hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis, de wijziging van uw e-mailadres of telefoonnummers. Sommige gegevens kan u zelf rechtstreeks verbeteren via uw Onlinekantoor.

### **13.3. Recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')**

U hebt het recht om uw persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te laten verwijderen als u vermoedt dat Partena bepaalde gegevens onrechtmatig verwerkt.

Hou er wel rekening mee dat wij niet altijd alle gevraagde persoonsgegevens kunnen verwijderen, bijvoorbeeld wanneer de verwerking ervan noodzakelijk is voor de verwerking die het gevolg is van een wettelijke verplichting waaraan we moeten voldoen.

### **13.4. Recht op verzet tegen bepaald gebruik van gegevens**

U hebt het recht om op grond van uw bijzondere situatie bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens indien de verwerking kadert in het gerechtvaardigd belang van Partena of in kader van het algemeen belang. Partena zal de verwerking van uw persoonsgegevens staken, tenzij Partena dwingende en gerechtvaardigde gronden (bv in geval van fraudebestrijding) voor de verwerking kan aantonen die zwaarder wegen dan die van u óf wanneer de verwerking van de persoonsgegevens verband houdt met het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering (bijvoorbeeld het indienen van een verzoek bij een rechtbank).

### **13.5. Recht op verzet tegen automatische verwerking**

Sommige gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst, bijvoorbeeld in geval van toekenning van een tussenkomst voor verhoogde tegemoetkoming voor geneeskundige verzorging.

Als u het niet eens bent met het resultaat van een dergelijk volledig geautomatiseerd proces, kan u Partena contacteren en laten weten waarom u de beoordeling betwist.

### **13.6. Recht om uw gegevens over te dragen aan een derde partij**

U hebt het recht om te vragen om persoonsgegevens die u zelf aan Partena heeft verstrekt, aan u of rechtstreeks aan een derde partij over te dragen. In het geval van een overdracht van gegevens tussen ziekenfondsen, regelen zij dit onderling via de procedure van mutatie.

De privacywetgeving voorziet wel een aantal beperkingen op dit recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens.



## 14. Hoe oefent u in de praktijk uw privacyrechten uit?

### 14.1. Recht op verbetering van uw gegevens

Via de reeds gebruikelijke kanalen: agentschap, website, Onlinekantoor.

### 14.2. Recht op inzage, wissen, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming)

Via het contactformulier beschikbaar in uw Onlinekantoor (enkel voor betrokkenen die een actief Onlinekantoor hebben), onze website of de Partena-kantoren.

Om uw recht van toegang uit te oefenen, en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van uw persoonsgegevens te voorkomen, dienen wij uw identiteit te verifiëren. Een kopij van de voor- en achterzijde van uw identiteitskaart zal gevraagd worden.

### 14.3. U hebt een vraag of klacht

U kan contact opnemen met de Data Protection Officer via het webformulier [www.partena-ziekenfonds.be/mijn-privacy](http://www.partena-ziekenfonds.be/mijn-privacy) of het contactformulier in het Onlinekantoor zoals hierboven omschreven, of per brief op volgend adres Partena, t.a.v. de Data Protection Officer, Sluisweg 2, 9000 Gent.

Wil u meer informatie of gaat u niet akkoord met het standpunt van Partena? Surf dan zeker naar de site van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>. U kan daar ook een klacht indienen.

### 14.4. In welk formaat en wanneer ontvangt u een antwoord?

Wanneer u uw verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij u dit anderszins verzoekt. In ieder geval bezorgen wij u een beknopt, transparant, begrijpelijk en makkelijk toegankelijk antwoord.

In geval van de uitoefening van uw recht op inzage, zullen uw gegevens overhandigd worden via uw Onlinekantoor of persoonlijk overhandigd in uw Partena kantoor.

Wij reageren zo snel mogelijk op uw verzoek, en in ieder geval binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken, kan die termijn desnoods nog eens twee maanden worden verlengd. Bij een verlenging van de termijn stellen wij u hier binnen een maand na ontvangst van het verzoek in kennis.

## 15. Wijziging

Partena Ziekenfonds kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe verwerkingsactiviteiten. Wij nodigen u dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website.

In geval van tegenstrijdigheid hebben onze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van toepassing op specifieke Partena-producten en -diensten voorrang op dit privacybeleid.