



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?.....	3
7. Wat zijn onze informatiebronnen? .....	3
8. Beveiliging en confidentialiteit.....	4
9. Aan wie kunnen uw gegevens meegegeed worden?.....	4
10. Wie zijn onze onderaannemers?.....	4
11. Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER? .....	5
12. Hoe lang worden uw gegevens bewaard? .....	5
13. Wat zijn uw privacyrechten?.....	5
13.1.    Recht van inzage .....	5
13.2.    Recht op verbetering van persoonsgegevens.....	6
13.3.    Recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid') .....	6
13.4.    Recht op verzet tegen bepaald gebruik van gegevens .....	6
13.5.    Recht op verzet tegen automatische verwerking .....	6
13.6.    Recht om uw gegevens over te dragen aan een derde partij.....	6
14. Hoe oefent u in de praktijk uw privacyrechten uit?.....	7
14.1.    Recht op verbetering van uw gegevens.....	7
14.2.    Recht op inzage, wissen, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming) .....	7
14.3.    U hebt een vraag of klacht .....	7
14.4.    In welk formaat en wanneer ontvangt u een antwoord?.....	7
15. Kunt u uw instemming intrekken? .....	7
16. Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen, inclusief profilering? .....	8
17. Wijziging .....	8

## 1. Inleiding

Partena Onafhankelijk Ziekenfonds Vlaanderen (hierna 'Partena Ziekenfonds' genoemd), gelegen te Sluisweg 2 in 9000 Gent, met ondernemingsnummer 411.766.483, 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 privacycommissie: [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.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), of per brief naar Lenniksebaan 788 A te 1070 Brussel. Meer informatie over het privacybeleid van MLOZ 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?

In het kader van het beheer van uw verzekeringscontracten geneeskundige verzorging verwerkt MLOZ Insurance uw gegevens op basis van artikel 9.2 a) van de Europese verordening (over uw toestemming).

We baseren ons ook op de volgende wetgeving:

- Wet van 6 augustus 1990 betreffende de ziekenfondsen en de Landsbonden van ziekenfondsen
- Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen
- Wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen

## 6. Welke gegevens worden verwerkt?

Al naargelang van de diensten waarop u een beroep doet of de informatie die u ons meedeelt, kan Partena Ziekenfonds de volgende persoonlijke gegevens verwerken: identificatiegegevens (namen, adres, telefoonnummer, ...), financiële bijzonderheden, fysieke gegevens (lengte, gewicht, ...), psychische gegevens (persoonlijkheid, karakter, ...), hobby's en interesses, consumptiegewoontes, opleiding en scholing, persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat), leefgewoontes, gezinssamenstelling, aansluitingen (bij de ziekenfondsen), beroep.

Al naargelang van de diensten waarop u een beroep doet of de informatie die u ons meedeelt, kan Partena Ziekenfonds ook de volgende persoonlijke gegevens te weten komen of verwerken:

- rijksregisternummer, om er zeker van te zijn dat u voor de verplichte verzekering wel degelijk aangesloten bent bij een van de onafhankelijke ziekenfondsen
- gezondheidsgegevens: fysieke gezondheid, psychische gezondheid, risicosituaties en -gedrag, gegevens over verzorging, genetische gegevens
- gerechtelijke gegevens: veroordelingen en straffen, gerechtelijke maatregelen, administratieve sancties
- gevoelige gegevens: raciale of etnische gegevens, religieuze of filosofische overtuigingen, gegevens over seksualiteit

## 7. Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen voornamelijk van:

- uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt

## 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 uw gezondheidsprofessionals, op uw verzoek
- aan de Controledienst van de Ziekenfondsen en andere bevoegde wettelijke instanties, in het kader van hun wettelijke controle-opdrachten
- aan onze bedrijfsrevisor, onze externe auditoren en de ombudsman van de verzekeringen, die allen gebonden zijn door een vertrouwelijkheidsverplichting
- aan onze advocaten en aan het gerecht, in geval van geschillen
- aan Manufast of bpost voor de verzending van onze brieven, en aan Moonoia 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 partners die bepaalde diensten uitvoeren

## 10. Wie zijn onze onderaannemers?

MLOZ Insurance doet een beroep op de volgende onderaannemers:

- MLOZ IT, Lennikse Baan 788 1070 Anderlecht, onze IT-leverancier

Minder vaak doet MLOZ Insurance een beroep op de volgende onderaannemers:

- onze advocaten en gerechtsdeurwaarders
- Manufast voor het beheer van bepaalde brieven en Moonoia voor de digitalisering van uw briefwisseling

## **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 5 jaar na het einde van uw verzekeringscontract, ongeacht de reden van de contractverbreking.

Uitzondering: overeenkomstig de medische deontologie worden uw medische gegevens altijd tot 30 jaar na uw laatste contact met MLOZ Insurance/Partena Ziekenfonds bewaard.

## **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, [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.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 een maand 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. Kunt u uw instemming intrekken?**

In de veronderstelling dat de verwerking van uw gegevens steunt op uw instemming, hebt u het recht deze instemming op elk moment en zonder uitleg in te trekken.

MLOZ Insurance/Partena Ziekenfonds is evenwel wettelijk verplicht om persoonlijke gegevens te beheren voor de uitvoering van haar eigen wettelijke verplichtingen.



## **16. Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen, inclusief profilering?**

Neen.

## **17. Wijziging**

Partena kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe verwerkingsactiviteiten van Partena. Wij nodigen u dan ook uit om steeds de laatste versie van dit beleid te raadplegen op onze website. Uiteraard informeren wij u voorafgaandelijk via onze website of andere courante communicatiekanalen van elke inhoudelijke wijziging en vragen wij, wanneer de wet dit vereist, uw voorafgaande toestemming voor onze (nieuwe) verwerkingsactiviteiten.

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