



# Disclaimer OZ voor diverse verwerkingen

## 1. Verwerkingsverantwoordelijke

Groep OZ Esv (hierna "OZ" genoemd), gelegen te Boomssesteenweg 5, 2610 Wilrijk met ondernemingsnummer 0843.839.424 bestaat uit het Onafhankelijk Ziekenfonds 501 (OZ501) en de volgende partners:

- **OZ Vitaliteit vzw:** beweeg –en voedingsadvies, info- en doesessies
- **OZ reizen nv:** reisbureau en organisator van groepsreizen
- **OZhulp@home vzw:** huishoud– en strijkhulp via dienstencheques
- **OZ Kinderopvang vzw:** kinderopvang
- **Kriebels & Kuren vzw:** jeugd- en gezinsvakanties
- **Via OZ vzw:** vrijwilligerswerking
- **OZ Vakantieverblijven vzw:** verhuur OZ Vakantieverblijven
- **OZ Shop cvba:** thuiszorgwinkel en uitleendienst

Zij treden ieder zelfstandig op als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen die kaderen in respectievelijke operationele activiteiten. Let wel op: deze disclaimer behandelt de verwerking van persoonsgegevens door de **Groep OZ**. De verwerking van persoonsgegevens door het **Onafhankelijk Ziekenfonds 501** wordt hier niet behandeld. Informatie hierover vind je terug in de 'Disclaimer OZ501' op de pagina over [jouw persoonlijke levenssfeer](#).

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft OZ Marco Huyvaert benoemd als functionaris voor de gegevensbescherming (DPO). Hij is bereikbaar op het volgende adres: [privacy@oz.be](mailto:privacy@oz.be), of via brief naar Gistelsesteenweg 294, 8200 Sint-Andries. Je kan ook contact opnemen met onze DPO via het [aanvraagformulier](#).

## 2. Waarom en op welke basis worden jouw gegevens verwerkt?

OZ verwerkt alle persoonlijke gegevens, van zowel klanten als dienstverstrekkers, prospecten of derden die nodig zijn om de volgende belangrijkste doelstellingen te realiseren in het kader van:

- het beheer van jouw klantendossier
- om te voldoen aan de wettelijke of reglementaire bepalingen waaraan zij onderworpen is
- wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst
- en/of in het kader van haar gerechtvaardigd belang waarbij steeds een afweging wordt gemaakt tussen dit gerechtvaardigd belang en het respect van jouw privacy.

Wanneer de verwerking van je persoonsgegevens niet noodzakelijk is omwille van één van bovenstaande redenen, dan zullen wij uitdrukkelijk je toestemming vragen.

In het bijzonder verwerken wij jouw persoonsgegevens voor volgende doeleinden:

- Boekhouding: facturatie, beheer van geschillen, terugvordering van onverschuldigde betalingen, fraudebestrijding - in toepassing van de wettelijke vereisten en/of contractuele relaties.
- Om onbetaalde facturen te vermijden kunnen we een kredietwaardigheidstoets doen op basis van jouw betalingsgedrag - ten aanzien en in het belang van OZ.

- Klachtenbeheer: opvolging van klachten en signalen van klanten, prospects en derden - op basis van een verzoek met als doelstelling het continue verbeteren van onze dienstverlening.
- Toegang tot gebouwen, beveiliging: identiteitscontrole en cameratoezicht, beveiligings- en beschermingsmaatregelen voor de gegevens, goederen en personen - op basis van het gerechtvaardigd belang van OZ. Cameratoezicht wordt steeds aangegeven door middel van pictogrammen.
- Beheer van archieven: in toepassing van de wettelijke vereisten rond bewaartermijnen van persoonsgegevens.
- Interne en externe rapportering: audits, enquêtes, wetenschappelijke, statistische en historiekstudies en –research - op basis van gerechtvaardigd belang. Deze analyses hebben tot doel onze diensten aan te passen in functie van jouw noden en nieuwe evoluties.
- Persoonlijke commerciële aanpak: zoals het sturen van nieuwsbrieven of e-mails die een gepersonaliseerde aanbieding bevatten of het tonen van gepersonaliseerde aanbiedingen op onze website of mobiele applicaties. Hiervoor baseren we ons op het gerechtvaardigd belang om aan direct marketing te doen.

Om jou de meest relevante producten en diensten aan te bieden, en op basis van ons gerechtvaardigd belang kunnen we:

- Informatie van u analyseren die we verzamelen als u bijvoorbeeld onze website bezoekt of wanneer u een afspraak hebt in één van onze kantoren.
- Jouw potentiële behoeften voor onze producten of diensten analyseren (we kunnen u bijvoorbeeld contacteren om producten of diensten te bespreken die aansluiten bij jouw profiel).
- Jouw gebruikersgedrag van onze producten en diensten aanwenden in onze analyses (bv. terugbetaling in het kader van aanvullende voordelen).

Sleutelmomenten identificeren waarop specifieke financiële producten of diensten voor u relevant zijn (zoals de geboorte van een kind, een eerste baan,...).

- Een inschatting maken van je interesses, bijvoorbeeld op basis van simulaties die u uitvoert op onze website.
- We gebruiken gegevens over je verrichtingen om een beter inzicht te krijgen in het gebruik van onze diensten, zodat we die kunnen verbeteren. Wanneer je je bijvoorbeeld aansluit, meten we hoeveel tijd verstrijkt tussen het starten van de aansluiting en het aanmaken van jouw online kantoor.
- We analyseren ook de resultaten van onze marketingactiviteiten om de relevantie en doeltreffendheid van onze campagnes te meten.
- Prospectie van nieuwe klanten: OZ kan via diverse kanalen, zoals bijvoorbeeld wedstrijden, promotie-acties, evenementen, beurzen en aankoop van gegevens bij gespecialiseerde bedrijven gegevens verzamelen over personen die nog geen klant zijn van OZ met de bedoeling deze personen een zo relevant mogelijk aanbod te doen van de producten en diensten van OZ. Waar nodig, zullen we contractueel aan derde partijen die in onze naam uw persoonsgegevens verzamelen jouw uitdrukkelijke toestemming opleggen.

### **3. Welke gegevens verwerken we?**

In het kader van haar diverse operationele activiteiten kan OZ de volgende persoonlijke gegevens verwerken: persoonlijke identificatiegegevens (namen, adres, telefoonnummer ...), elektronische identificatiegegevens, (IP adres, cookies, aanlog momenten), financiële bijzonderheden, hobby's en interesses, consumptiegewoontes, persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat), leefgewoontes, gezinssamenstelling, aansluitingen (bij de ziekenfondsen), beroep, opname van beelden (camerabeveiliging) en geluidsopname van gesprekken onder andere met het call center.

OZ kan ook kennis nemen van de volgende persoonlijke gegevens te weten komen of verwerken:

- rijksregistergegevens: rijksregisternummer en identificatiegegevens (naam, voornamen, geboortedatum en -plaats, geslacht, nationaliteit, hoofdwoonplaats, overlijdensdatum en -plaats, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, wettelijke samenwoning, type inschrijvingsregister)
- gegevens uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid: sociale gegevens
- gezondheidsgegevens: fysieke gezondheid, psychische gezondheid, risicosituaties en -gedrag, gegevens over verzorging, genetische gegevens

### **4. Wat zijn onze informatiebronnen?**

Jouw gegevens komen voornamelijk van:

- Jezelf, jouw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt
- Zorgverstrekkers
- Dienstverleners in directe contractuele relatie met één van de entiteiten die zich in Groep OZ ESV bevinden
- Gespecialiseerde bedrijven in Affiliate Marketing
- Onze systemen

### **5. Wie verwerkt jouw gegevens?**

Al deze gegevens worden verwerkt door bevoegd personeel dat contractueel onderworpen is aan een geheimhoudingsverplichting. Daarnaast bestaan er maatregelen voor IT-beveiliging om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van jouw gegevens te waarborgen.

### **6. Aan wie kunnen jouw gegevens meegedeeld worden?**

Wij springen uiterst zorgvuldig om met jouw gegevens en delen alleen de gegevens die nodig zijn om u de beste dienstverlening te bieden.

Jouw persoonlijke gegevens kunnen meegedeeld worden:

- aan jezelf en/of je wettelijke vertegenwoordigers (voorlopig bewindvoerder inbegrepen) of aan je vertegenwoordiger (professioneel adviseur, advocaat, bemiddelaar ...) die hiertoe op verzoek, rechtstreeks of middels een gezondheidsprofessional van jouw keuze, gemandateerd is
- aan jouw gezondheidsprofessionals, op uw verzoek
- aan jouw ziekenfonds, voor zover hier een gerechtvaardigd belang voor is
- aan andere entiteiten van OZ, voor zover hier een gerechtvaardigd belang voor is
- aan onze VMOB 'MLOZ Insurance'

- aan de sociale zekerheidsinstellingen: het Nationaal Intermutualistisch College, de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, Fedris, de RVA, het kinderbijslagfonds bij inbeslagnames en afstand in toepassing van artikel 1410 § 4 van het Gerechtelijk Wetboek
- aan de Controledienst van de Ziekenfondsen en aan het RIZIV in het kader van hun wettelijke controle-opdrachten
- aan bankinstellingen
- aan onze bedrijfsrevisor en onze externe auditoren, die allen gebonden zijn door een vertrouwelijkheidsverplichting
- aan onze advocaten en aan het gerecht, in geval van geschillen
- aan gerechtelijke of onderzoeksinstanties, zoals de politie, openbare aanklagers, rechtbanken, arbitrage- of bemiddelingsorganen op hun uitdrukkelijk verzoek
- aan elke instelling die u een voordeel kan toekennen als u een bevoorrecht statuut geniet (voor meer info, zie 'Disclaimer OZ501')
- aan een behoorlijk geautoriseerde derde (bij wet, contract, toestemming, instemming)
- aan je schuldeisers in het kader van een executoire procedure
- aan onze onderaannemers

## **7. Wie zijn onze onderaannemers?**

OZ doet in het kader van de verschillende activiteiten die ze uitvoert beroep op een aantal onderaannemers. Zonder hierin volledig te zijn, doet OZ beroep op:

- IT dienstverleners zoals MLOZ IT, Bitcare, Ingenico
- Dienstverleners waarmee een samenwerkingsakkoord werd gesloten, zoals Solidariteit voor het Gezin, Tele-Hulp
- Onafhankelijk Ziekenfonds 501
- onze advocaten en gerechtsdeurwaarders
- Incassobureau Intrum Justitia
- Manufast of bpost en DPXS, voor de verzending en transport van onze documenten en brieven

In bovenstaande gevallen zien wij erop toe dat de derden alleen toegang hebben tot de beperkte persoonsgegevens die zij nodig hebben om hun specifieke taken uit te voeren. We zien er ook op toe dat die derden zich ertoe verbinden de gegevens te gebruiken op een veilige en vertrouwelijke manier en in overeenstemming met onze richtlijnen.

In geen geval verkopen we jouw persoonsgegevens door aan derden.

## **8. Worden jouw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER?**

Neen, alleen als je daar ontegensprekelijk mee ingestemd hebt.

## **9. Hoe lang worden jouw gegevens bewaard?**

We streven ernaar om jouw persoonsgegevens niet langer te bewaren dan nodig is voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld.

Jouw identificatiegegevens als lid van OZ worden bewaard vanaf de inschrijving bij OZ. Er is geen algemene bewaartermijn –deze varieert naargelang de omstandigheden. Over het algemeen worden je gegevens 3 tot 30 jaar bewaard, volgens de richtlijnen en wetgeving terzake en overeenkomstig de juridische basis hierboven vermeld.

Andere gegevens, zoals de opnames van bewakingscamera's of telefoongesprekken, worden zoals wettelijke voorgeschreven minder lang bewaard.

We kunnen je persoonsgegevens ook bewaren als bewijsmateriaal in eventuele rechtszaken. In dat geval zullen dergelijke persoonsgegevens niet actief gebruikt worden.

Zo bewaren we je persoonsgegevens als potentiële klant gedurende maximaal een jaar.

## **10. Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen?**

In het kader van de diverse operationele activiteiten hierboven vermeld, maak je niet het voorwerp uit van een geautomatiseerde beslissing.

## **11. Bewakingscamera's**

Om de eigendommen van groep OZ en van klanten te kunnen beschermen en de nodige veiligheid te waarborgen, maakt groep OZ gebruik van bewakingscamera's op verschillende plaatsen rond de gebouwen en kantoren. Voor het gebruik van deze bewakingscamera's en het opslaan van de beelden, voldoet groep OZ aan de wettelijke vereisten. Dat betekent dat alle camera's op de door de wet vereiste manier zijn aangegeven. Beelden worden bovendien, conform de privacywetgeving op bewakingscamera's, nooit langer dan één maand bewaard. De aanwezigheid van bewakingscamera's wordt telkens aangegeven met een pictogram. Heb je vragen in verband met de gemaakte beelden, dan kun je ze steeds stellen bij [privacy@oz.be](mailto:privacy@oz.be).

## **12. Wat zijn jouw privacy rechten en hoe kan u ze uitoefenen?**

Wanneer jouw persoonsgegevens het voorwerp uitmaken van een verwerking, kan je verschillende rechten uitoefenen.

### **12.1. Jouw recht van inzage**

Je hebt het recht om op ieder ogenblik van OZ te vernemen of wij al dan niet persoonsgegevens van jou 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 je privacy-rechten;
- 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.

Je hebt ook het recht om een gratis kopie te krijgen van de verwerkte gegevens, in begrijpelijke vorm.

Als je je recht van inzage uitoefent zal OZ je een zo volledig mogelijk overzicht geven van jouw 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 je medische gegevens medelen. Om deze gegevens te kunnen verkrijgen, dient u zich te wenden tot je behandelende arts.

Om dit recht uit te oefenen, zie 11.7.

### **12.2. Jouw recht op verbetering van persoonsgegevens**

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

Om je gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij je hoe dan ook om ons elke wijziging te melden, zoals een verhuis, de wijziging van je e-mailadres of telefoonnummers.

Sommige gegevens kun je zelf rechtstreeks verbeteren via ons online kantoor: [www.oz.be/mijnnoz](http://www.oz.be/mijnnoz)

### **12.3. Jouw recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')**

Je hebt het recht om in de volgende gevallen, en zonder onredelijke vertraging, je persoonsgegevens te laten verwijderen: als je vermoedt dat OZ bepaalde gegevens onrechtmatig verwerkt, dan kan je vragen om ze te verwijderen.

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

#### **12.4. Je kan je verzetten tegen bepaald gebruik van gegevens**

Je hebt het recht om op grond van je bijzondere situatie bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens indien de verwerking kadert in het gerechtvaardigd belang van OZ of in kader van het algemeen belang. OZ zal de verwerking van je persoonsgegevens staken, tenzij OZ dwingende en gerechtvaardigde gronden (bv in geval van fraudebestrijding) voor de verwerking kan aantonen die zwaarder wegen dan die van jou 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).

Telkens wanneer een verwerking van jouw persoonsgegevens gebeurt op basis van een gerechtvaardigd belang, vindt een uitdrukkelijke afweging plaats tussen enerzijds dit gerechtvaardigd belang en anderzijds jouw rechten, vrijheden en belangen. Je hebt hier ook steeds het absolute recht om bezwaar aan te tekenen tegen deze manier van verwerken van persoonsgegevens. Hoe dat in de praktijk in zijn werk gaat, vind je bij punt 11.7.

#### **12.5. Je kan soms weigeren dat je gegevens volledig automatisch worden verwerkt**

Sommige gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst.

Zo kan OZ bijvoorbeeld in geval van toekenning van een tussenkomst voor verhoogde tegemoetkoming voor geneeskundige verzorging.

Als je het niet eens bent met het resultaat van zo'n volledig geautomatiseerd proces, kan je OZ contacteren en laten weten waarom je de beoordeling betwist.

Voor meer info hierrond: zie 'Disclaimer OZ501'.

#### **12.6. Je kunt vragen om je gegevens over te dragen aan een derde partij**

Je hebt het recht om te vragen om persoonsgegevens die je zelf aan OZ hebt verstrekt, aan jou 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.

## **12.7. Hoe oefen ik in de praktijk mijn privacy-rechten uit?**

### **Recht op verbetering en recht op overdraagbaarheid van jouw gegevens**

Via de reeds gebruikelijke kanalen: telefoon, website, online kantoor.

### **Recht op inzage, wissing, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming)**

Via het [contactformulier](#) beschikbaar op onze website of via de OZ kantoren.

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

### **U heeft een vraag of klacht**

U kan contact opnemen met de Data Protection Officer (DPO) via het zoals hierboven omschreven of per brief op volgend adres: Onafhankelijk Ziekenfonds, tav de Data Protection Officer, Gistelsesteenweg 294, 8200 Sint-Andries.

Wil je meer informatie of ga je niet akkoord met het standpunt van OZ? Surf dan zeker naar de [site](#) van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit. Je kan daar ook een klacht indienen.

In welk format ontvang ik een antwoord? Wanneer je je verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij je dit anderszins verzoekt. In ieder geval bezorgen wij jou een beknopt, transparant, begrijpelijk en makkelijk toegankelijk antwoord.

In geval van de uitoefening van jouw recht op inzage, zullen jouw gegevens overhandigd worden via het online kantoor of persoonlijk overhandigd in jouw OZ kantoor.

Wanneer ontvang ik een antwoord? Wij reageren zo snel mogelijk op je verzoek, en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van je 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 jou hier binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis.

### **Wijziging**

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

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