

## Privacyverklaring OZ voor MLOZ Insurance (VMOB)

### 1.1. Verwerkingsverantwoordelijken

#### **MLOZ Insurance (voor VMOB)**

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, Lennikse Baan 788A in 1070 Brussel, ondernemingsnummer 0422.189.629 (RPM Brussel), treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor het beheer van jouw verzekeringscontracten geneeskundige verzorging.

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR) treedt de VMOB MLOZ Insurance op als verwerkingsverantwoordelijke voor het beheer van uw ziekteverzekeringscontracten en heeft de VMOB een data protection officer aangeduid (deze is te bereiken op het 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 door een brief te richten aan MLOZ Insurance DPO - Lenniksebaan 788 A te 1070 Brussel).

Voor onderstaande verwerkingen treedt Onafhankelijk Ziekenfonds 501 (OZ501) telkens op als Verwerker. Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft Onafhankelijk Ziekenfonds 501 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 steeds contact opnemen met onze DPO of jouw vraag formuleren via het contactformulier.

#### **Welke gegevens worden verwerkt?**

In functie van de diensten die u onderschreven hebt, kan de VMOB MLOZ Insurance de volgende persoonlijke gegevens verwerken: identificatiegegevens en financiële gegevens, consumptie- en leefgewoontes, persoonlijke kenmerken, gezinssamenstelling, aansluitingen (vroeger, huidig en toekomstig ziekenfonds), vorige verzekeraar, evenals de volgende specifieke gegevens: rijksregisternummer en gegevens over gezondheid.

#### **Wat zijn onze informatiebronnen?**

Uw gegevens komen van:

- voornamelijk uzelf 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

### **Worden uw gegevens veilig verwerkt?**

Al deze gegevens worden verwerkt door hiertoe gemachtigd personeel dat contractueel onderworpen is aan het beroepsgeheim. Daarnaast zijn er veiligheidsmaatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van uw gegevens te garanderen.

### **Met welk doel worden uw gegevens verwerkt en op welke basis?**

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 ten opzichte van de Controledienst voor de Ziekenfondsen

## **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 uw ziekenfonds voor de uitvoering van het verzekeringscontract als (bemiddelend) agent van de VMOB MLOZ Insurance
- aan onze verwerkers, voor de verwezenlijking van de missies die we hen toevertrouwd hebben
- aan de Controledienst van de Ziekenfondsen en andere bevoegde wettelijke instanties, in het kader van hun wettelijke controleopdrachten van de activiteiten van de VMOB MLOZ Insurance
- aan onze bedrijfsrevisor en aan de externe auditoren op wie onze interne audit een beroep doet, in het kader van een specifieke missie; zij zijn allen gehouden tot 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 een naar behoren gemachtigde derde (wet, contract, machtiging, toestemming)
- 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

## **Wie zijn onze verwerkers?**

De VMOB MLOZ Insurance doet voornamelijk een beroep op de volgende verwerkers: onze informaticaleverancier de vzw MLOZ IT, de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen die instaat voor bepaalde ondersteunende functies voor de VMOB MLOZ Insurance, het onafhankelijk ziekenfonds waarbij u aangesloten bent en dat optreedt als (bemiddelend) agent voor het beheer van uw contracten, en het bedrijf dat instaat voor de actuariële functie voor rekening van de VMOB MLOZ Insurance. Minder vaak doet de VMOB MLOZ Insurance een beroep op de volgende verwerkers: bijstand in België voor bepaalde gezondheidsproblemen (zoals ziekenoppas na een ziekenhuisopname, thuisoppas voor kinderen, thuishulp en -zorg), incassobureau's, advocaten of gerechtsdeurwaarders bij geschillen met een verzekerde, en bedrijven voor het beheer van bepaalde brieven en de digitalisering van uw documenten. Belangrijk om te weten is dat de VMOB MLOZ Insurance nagaat of elke verwerker voldoende technische en organisatorische maatregelen treft om te voldoen aan de wettelijke vereisten inzake gegevensverwerking.

## **Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER?**

Uw gegevens worden niet buiten de EER overgedragen, tenzij u hier uitdrukkelijk naar vraagt.

### **Hoe lang worden uw gegevens bewaard?**

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

### **Wat zijn uw rechten?**

U hebt recht op toegang tot de gegevens die wij verwerken en die u aanbelangen, en u hebt het recht te weten hoe en waarvoor ze verwerkt worden. Voor zover uw rechten niet in tegenspraak zijn met de wettelijke verplichtingen (onder meer de verplichting tot bewaring) waaraan de VMOB MLOZ Insurance zich moet houden, of de uitvoering niet verhinderen van het (de) verzekeringscontract(en) dat of die u onderschreven hebt, hebt u ook het recht om onjuiste of onvolledige gegevens te laten verbeteren, om gegevens volledig of gedeeltelijk te laten verwijderen, om u te verzetten tegen de gegevensverwerking, om uw gegevens over te dragen naar een andere operator, om de verwerking van uw gegevens te laten beperken, en om niet onderworpen te worden aan een geautomatiseerde beslissing, inclusief profilering.

### **Kunt u uw toestemming intrekken?**

U kunt uw toestemming op elk moment en zonder motivering intrekken. In dat geval zullen de verwerkingen op die basis niet langer uitgevoerd mogen worden, wat een impact kan hebben op de goede uitvoering van uw contract.

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

### **Hoe oefent u uw rechten uit?**

Om een of meerdere van uw rechten uit te oefenen, gebruikt u het onlineformulier op de website van de VMOB MLOZ Insurance ([https://www.mloz.be/nl/privacy\\_form](https://www.mloz.be/nl/privacy_form)) of bezorgt u ons een gedateerde en ondertekende schriftelijke aanvraag op het volgende adres: MLOZ Insurance - DPO - Lenniksebaan 788 A, 1070 Brussel). Vergeet niet om een kopie van de voor- en achterkant van uw identiteitskaart bij te voegen.

Uw aanvraag wordt binnen 30 dagen na de indiening behandeld (of binnen 60 dagen als er in dezelfde tijdspanne een te groot aantal aanvragen zou binnenkomen). Al naargelang het communicatiekanaal dat u gekozen hebt, wordt u per e-mail of per brief op de hoogte gebracht van de interventie die de VMOB MLOZ Insurance uitgevoerd heeft op basis van uw aanvraag. Elke weigering zal ook gemotiveerd worden.

De uitoefening van een of meer van uw rechten zal, wanneer nodig, gemeld worden aan de verwerkers aan wie de persoonsgegevens meegedeeld werden waarop de aanvraag betrekking heeft.

Als u niet akkoord gaat met een gegevensverwerking of met onze weigering om in te gaan op uw verzoek voor de uitoefening van een van uw rechten, kunt u contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit, Persstraat 35 in 1000 Brussel of via de website <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>.