

Déclaration de confidentialité Mutoz

1. Responsable de traitement

Mutoz asbl (dénommé "Mutoz" ci-après), située à 2610 Wilrijk, Boomsesteenweg 5, sous le numéro d'entreprise 0861.866.180, est responsable pour les traitements de diverses données.

Mutoz agit indépendamment en tant que responsable de traitement des opérations faisant partie des activités opérationnelles respectives.

Conformément au règlement européen sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, Mutoz a nommé Marco Huyvaert en tant que délégué à la protection des données (DPD). Vous pouvez le contacter à l'adresse suivante : privacy@helan.be, ou par courrier à l'adresse suivante Gistelsesteenweg 294/1, 8200 Sint-Andries. Vous pouvez également contacter notre DPD via le [formulaire de demande](#).

2. Pourquoi et sur quelle base vos données sont-elles traitées?

Mutoz traite toutes les données personnelles, tant des clients que des fournisseurs de services, prospects ou tiers, nécessaires pour atteindre les objectifs notables relativement à:

- La gestion de votre dossier clientèle
- Pour se conformer aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles elle est soumise
- Lorsqu'il est nécessaire pour la mise en œuvre d'un accord
- Et/ou dans le contexte de son intérêt légitime ou le pour et le contre est toujours pesé entre l'intérêt légitime et le respect de votre vie privée.

Si le traitement de vos données personnelles n'est pas nécessaire pour l'une des raisons ci-dessus, nous vous demanderons explicitement votre permission.

En particulier nous traitons vos données personnelles aux fins suivants :

- Comptabilité: facturation, gestion des litiges, recouvrement des paiements indus, lutte contre la fraude - en application des obligations légales et/ou de relations contractuelles.
- Gestion des réclamations: suivi des réclamations et des signaux des clients, des prospects et des tiers – sur la base d'une demande avec l'objectif d'améliorer continuellement nos services.
- Accès aux bâtiments, sécurité : contrôle d'identité et vidéosurveillance, mesures de sécurité et de protection des données, des biens et des personnes – sur la base des intérêts légitimes de Mutoz. Vidéosurveillance est toujours indiquée par des pictogrammes.
- Gestion des archives: en application des exigences légales concernant les durées des conservation des données personnelles.
- Rapports internes et externes: audits, enquêtes, études scientifiques, statistiques et historiques ainsi que la recherche - fondés sur des intérêts légitimes. Le but de ces analyses est d'adapter nos services à vos besoins et aux nouvelles évolutions.
- Suivre correctement la séquence des polices d'assurance en cas de chevauchement d'assurances.
- Approche commerciale personnelle: comme l'envoi des lettres d'information ou des e-mails contenant une offre personnalisée ou l'affichage des offres personnalisées sur notre site web ou sur des applications mobiles. Pour cela nous nous basons sur l'intérêt légitime du marketing direct.

Pour vous proposer les produits et services les plus pertinents, et en fonction de notre intérêt légitime, nous pouvons:

- Analyser vos besoins potentiels de nos produits ou services (par exemple, nous pouvons vous contacter pour parler de produits ou services correspondant à votre profil).
- Utiliser votre comportement d'utilisateur de nos produits et services dans nos analyses (par exemple le remboursement des avantages complémentaires).
- Identifier les moments clés où les produits ou services financiers spécifiques sont pertinents pour vous (comme la naissance d'un enfant, un premier emploi ...).
- Nous utilisons les données relatives à vos transactions pour mieux comprendre l'utilisation de nos services afin que nous puissions améliorer nos services.
- Nous analysons également les résultats de nos activités marketing afin de mesurer la pertinence et l'efficacité de nos campagnes.

3. Quelles données traitons-nous?

Par rapport à ses différentes activités opérationnelles, Mutoz peut traiter les données personnelles suivantes: données d'identification personnelles (noms, adresse, numéro de téléphone, ...), données d'identification électroniques (adresse IP, cookies, moments de connexion), détails financiers, habitudes de consommation, caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil), habitudes de vie, composition de la famille, affiliations (auprès des mutualités), profession, prises de vue (vidéosurveillance) et enregistrement audio de conversations avec le centre d'appel, entre autres.

Mutoz peut également prendre connaissance des données personnelles suivantes juste pour savoir ou pour traiter :

- Données du registre national: numéro de registre national et données d'identification (nom, prénoms, date et lieu de naissance, sexe, nationalité, lieu de résidence principal, date et lieu du décès, état civil, composition de la famille, cohabitation légale, type de registre d'enregistrement)
- Données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale : données sociales
- Données de la santé: santé physique, santé psychologique, situations et conduites risquées, données concernant les soins
- Une autre assurance (si vous avez donné la permission)

4. Quelles sont nos sources d'information?

Vos données viennent principalement de:

- Vous-même, vos représentants légaux ou toutes personnes mandatées
- Fournisseurs de soins de santé
- Prestataires des services de sécurité sociale

5. Qui traite vos données?

Toutes ces données sont traitées par le personnel autorisé et contractuellement soumis à une obligation de confidentialité. En outre des mesures organisationnelles, en ce qui concerne la sécurité informatique, garantissent la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données.

6. A qui vos données peuvent-elles être communiquées?

Nous traitons vos données avec le plus grand soin et ne partageons que les données nécessaires pour vous offrir le meilleur service.

Vos données personnelles peuvent être communiquées à/aux:

- Vous-même et/ou vos représentants légaux (administrateur provisoire inclus) ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, ...) mandaté à cet effet directement ou par un professionnel de santé de votre choix
- Vos professionnels de santé, à votre demande
- Votre mutualité, autant qu'il existe un intérêt légitime
- Institutions de sécurité sociale: le Collège National Intermutualiste, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, Fedris, l'ONEM, Caisse d'Allocations Familiales pour les saisies et la remise en application de l'article 1410 § 4 du Code Judiciaire
- l'OCM et à l'INAMI par rapport à leurs missions de contrôle légales
- Institutions bancaires
- Notre réviseur d'entreprise et nos auditeurs externes, tous liés par une obligation de confidentialité
- Nos avocats et aux tribunaux en cas de litiges
- Des instances judiciaires ou d'enquêtes, tels que la police, les procureurs, les tribunaux, les organismes d'arbitrage ou de médiation, à leur demande explicite
- Un tiers dûment autorisé (par loi, contrat, autorisation, accord)
- Nos sous-traitants
- Une autre assurance (si vous avez donné la permission)

7. Qui sont nos sous-traitants?

Mutoz fait appel à un certain nombre de sous-traitants dans le cadre de ses différentes activités. Sans être exhaustif, Mutoz fait appel à entre autres:

- Des fournisseurs de services informatiques tels que MLOZ IT et Ingenico
- Mutualité Helan
- Nos avocats et huissiers de justice
- Bpost et DPXS, pour l'envoi et le transport de nos documents et lettres

Dans les cas susmentionnés nous surveillons que les tiers n'ont accès qu'aux données personnelles limitées dont ils ont besoin pour effectuer leurs tâches spécifiques. Nous veillons également à ce que ces tiers s'engagent à utiliser les données de manière sécurisée, confidentielle et conformément à nos directives.

Nous ne vendrons jamais vos informations personnelles à des tiers.

8. Combien de temps vos données sont-elles gardées?

Nous nous efforçons de ne conserver vos données personnelles plus long que nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Vos données d'identification en tant que client de Mutoz seront sauvegardées dès que votre affiliation à Mutoz. Il n'y a pas de période de conservation générale – cela varie en fonction des circonstances. En

règle générale, vos données seront gardées pendant 3 à 30 ans, conformément aux directives et à la législation en vigueur et au base légal mentionné ci-dessus.

D'autres données, telles que les enregistrements des caméras de surveillance ou les conversations téléphoniques, sont conservées pendant une période plus courte, comme prescrit par la loi.

Nous pouvons également garder vos données personnelles comme preuve dans tous les cas juridiques. Dans ce cas, ces données personnelles ne seront pas utilisées activement.

Ainsi nous gardons vos données personnelles en tant que client potentiel pendant un an maximum après le dernier contact.

9. Etes-vous soumis à des décisions automatisées?

Dans le cadre des différentes activités opérationnelles mentionnées ci-dessus, vous ne faites pas l'objet d'une décision automatisée.

10. Caméras de surveillance

Afin de pouvoir protéger les propriétés de Mutoz et de ses clients et de garantir la sécurité nécessaire, Mutoz utilise les caméras de surveillance à divers endroits autour des bâtiments et des bureaux. Pour l'utilisation de ces caméras de surveillance et le stockage des images, Mutoz répond aux exigences légales. Cela signifie que toutes les caméras de surveillance sont indiquées de la manière requise par la loi. De plus, les images ne sont jamais conservées plus d'un mois, conformément à la législation sur la confidentialité des caméras de surveillance. La présence des caméras de surveillance est toujours indiquée par un pictogramme.

11. Quels sont vos droits à la vie privée et comment pouvez-vous les exercer?

Lorsque vos données personnelles font l'objet d'un traitement, vous pouvez exercer divers droits.

11.1. Votre droit de regard

Vous avez le droit de savoir à tout moment si Mutoz traite vos données personnelles et si nous les traitons afin de les consulter et de recevoir des informations supplémentaires sur :

- Les finalités du traitement;
- Les catégories de données personnelles impliquées;
- Les destinataires ou les catégories de destinataires (en particulier les destinataires situés dans les pays tiers);
- Si possible, la période de conservation ou, si cela n'est pas possible, les critères pour déterminer cette période;
- L'existence de vos droits à la vie privée;
- Le droit de soumettre une plainte à l'autorité de surveillance;
- Les informations dont nous disposons concernant la source des données si nous obtenons des données personnelles par un tiers;
- L'existence d'un processus de décision automatisé.

Vous avez également le droit de recevoir une copie gratuite des données traitées, sous une forme compréhensible.

Si vous exercez votre droit de regard, Mutoz vous donnera un aperçu le plus complet de vos données. Il est possible que certaines données personnelles de fichiers de sauvegarde traditionnels, de fichiers de journal, d'historique ou d'archive ne soient pas incluses dans cette vue d'ensemble.

Ces données ne font pas partie des données personnelles actuellement traitées et ne sont pas immédiatement disponibles. Elles ne peuvent donc pas être soumises. Elles sont supprimées de ces fichiers conformément aux processus de nettoyage standard.

Conformément aux dispositions légales, nous ne pouvons pas vous fournir directement vos informations médicales. Pour pouvoir obtenir ces informations, vous devez contacter votre médecin traitant.

Ce droit peut être exercé en contactant privacy@helan.be.

11.2. Votre droit de corriger les données personnelles

Vous avez le droit de faire corriger sans délai les données personnelles incomplètes, incorrectes ou désuètes.

Pour que vos données soient à jour, nous vous prions de bien vouloir communiquer chaque changement, tel qu'un déménagement, le changement de votre adresse e-mail ou de vos numéros de téléphone. Vous pouvez corriger certaines données directement via le bureau en ligne.

11.3. Votre droit à la suppression de données (le 'droit d'oublier')

Vous avez le droit de faire supprimer vos données personnelles dans certains cas et sans retard excessif. C'est le cas si vous suspectez que Mutoz traite certaines données de manière illégale, alors vous pouvez demander de les supprimer.

Tenez compte du fait que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données personnelles demandées, par exemple quand le traitement est vraiment nécessaire ou par exemple quand le traitement résulte d'une obligation légale à laquelle nous devons accomplir.

Vous pouvez vous opposer à certaines utilisations de vos données.

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles sur la base de votre situation particulière si le traitement est dans l'intérêt légitime de Mutoz ou dans l'intérêt public. Mutoz cessera le traitement de vos données personnelles, à moins que Mutoz puisse démontrer par disposition impérative (par exemple en cas de lutte contre la fraude), supérieure à votre opposition, que le traitement est nécessaire ou lorsque le traitement des données personnelles est lié à l'intention, l'exercice ou la justification d'une action en justice (par exemple lors d'une soumission de demande au tribunal).

Chaque fois que vos données personnelles sont traitées sur la base d'un intérêt légitime, il se passe une considération explicite entre cet intérêt légitime et vos droits, libertés et intérêts. Vous avez également toujours le droit absolu de vous opposer à cette manière de traitement des données personnelles.

11.4. Vous pouvez demander de transférer vos données à un tiers

Vous avez toujours le droit de demander de transférer les données personnelles, que vous avez fournies à Mutoz, à vous-même ou directement à un tiers.

La législation sur la protection de la vie privée prévoit un certain nombre de restrictions à ce droit, de sorte qu'elle ne s'applique pas à toutes les données.

Changement

Mutoz peut modifier cette politique de confidentialité de temps à autre, par exemple à propos de nouvelles activités de traitement de Mutoz ou suite à une nouvelle législation en matière de la vie privée. Nous vous tiendrons évidemment au courant, via notre site web ou d'autres canaux de communication actuels, de tout changement important et nous vous demanderons votre autorisation préalable pour nos (nouvelles) activités de traitement lorsque la loi l'impose.