

# Privacyverklaring Mutoz

---

## 1. Verwerkingsverantwoordelijke

Mutoz vzw (hierna “Mutoz” genoemd), gelegen te Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk met ondernemingsnummer 0861.866.180 is verantwoordelijke voor verschillende gegevensverwerkingen.

Mutoz treedt zelfstandig op als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen die kaderen in respectievelijke operationele activiteiten.

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft Mutoz Marco Huyvaert benoemd als functionaris voor de gegevensbescherming (DPO). Hij is bereikbaar op het volgende adres: [privacy@helan.be](mailto:privacy@helan.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?

Mutoz 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 uw 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 uw privacy.

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

In het bijzonder verwerken wij uw persoonsgegevens voor volgende doeleinden:

- Boekhouding: facturatie, beheer van geschillen, terugvordering van onverschuldigde betalingen, fraudebestrijding - in toepassing van de wettelijke vereisten en/of contractuele relaties.
- 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 Mutoz. 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 uw 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 u de meest relevante producten en diensten aan te bieden, en op basis van ons gerechtvaardigd belang kunnen we:

- Uw potentiële behoeften voor onze producten of diensten analyseren (we kunnen u bijvoorbeeld contacteren om producten of diensten te bespreken die aansluiten bij uw profiel).
- Uw 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,...).
- We gebruiken gegevens over uw verrichtingen om een beter inzicht te krijgen in het gebruik van onze diensten, zodat we die kunnen verbeteren.
- We analyseren ook de resultaten van onze marketingactiviteiten om de relevantie en doeltreffendheid van onze campagnes te meten.

### 3. Welke gegevens verwerken we?

In het kader van haar diverse operationele activiteiten kan Mutoz de volgende persoonlijke gegevens verwerken: persoonlijke identificatiegegevens (namen, adres, telefoonnummer, ...), elektronische identificatiegegevens, (IP adres, cookies, aanlog momenten), financiële bijzonderheden, 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.

Mutoz 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

### 4. Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen voornamelijk van:

- Uzelf, uw wettelijk vertegenwoordigers of iedereen die u gemandateerd hebt
- Zorgverstrekkers
- Dienstverleners uit de sociale zekerheid

## 5. Wie verwerkt jouw gegevens?

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

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

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

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 verzoek, rechtstreeks of middels een gezondheidsprofessional van uw keuze, gemandateerd is
- aan uw gezondheidsprofessionals, op uw verzoek
- aan uw ziekenfonds, voor zover hier een gerechtvaardigd belang voor is
- 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 een behoorlijk geautoriseerde derde (bij wet, contract, toestemming, instemming)
- aan onze onderaannemers

## 7. Wie zijn onze onderaannemers?

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

- IT dienstverleners zoals MLOZ-IT en Ingenico
- Helan Ziekenfonds
- onze advocaten en gerechtsdeurwaarders
- 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. Hoe lang worden uw gegevens bewaard?**

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

Uw identificatiegegevens als lid van Mutoz worden bewaard vanaf de inschrijving bij Mutoz. 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 termijnen minder lang bewaard.

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

Zo bewaren we uw persoonsgegevens als potentiële klant gedurende maximaal een jaar na laatste contactopname.

## **9. 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.

## **10. Bewakingscamera's**

Om de eigendommen van Mutoz en van klanten te kunnen beschermen en de nodige veiligheid te waarborgen, maakt groep Mutoz 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 Mutoz 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.

## **11. Wat zijn uw privacy rechten en hoe kan u ze uitoefenen?**

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

## 11.1. Uw recht van inzage

Je hebt het recht om op ieder ogenblik van Mutoz te vernemen of wij al dan niet persoonsgegevens van u 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 Mutoz 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 meedelen. Om deze gegevens te kunnen verkrijgen, dient u zich te wenden tot je behandelende arts.

Om dit recht uit te oefenen, zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**

## 11.2. Uw recht op verbetering van persoonsgegevens

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

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

Sommige gegevens kunt u zelf rechtstreeks verbeteren via het online kantoor.

## 11.3. Uw recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid')

U hebt het recht om in bepaalde gevallen, en zonder onredelijke vertraging, uw persoonsgegevens te laten verwijderen. Dit is het geval als u vermoedt dat Mutoz bepaalde gegevens onrechtmatig verwerkt, dan kunt u 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.

## **11.4. U kunt zich verzetten 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 Mutoz of in kader van het algemeen belang. Mutoz zal de verwerking van je persoonsgegevens staken, tenzij Mutoz 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).

Telkens wanneer een verwerking van uw persoonsgegevens gebeurt op basis van een gerechtvaardigd belang, vindt een uitdrukkelijke afweging plaats tussen enerzijds dit gerechtvaardigd belang en anderzijds uw rechten, vrijheden en belangen. U hebt hier ook steeds het absolute recht om bezwaar aan te tekenen tegen deze manier van verwerken van persoonsgegevens.

## **11.5. U kunt vragen om uw gegevens over te dragen aan een derde partij**

U hebt steeds het recht om te vragen om persoonsgegevens die uzelf aan Mutoz hebt verstrekt, aan u of rechtstreeks aan een derde partij over te dragen.

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

### **Wijziging**

Mutoz kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe verwerkingsactiviteiten van Mutoz of naar aanleiding van nieuwe wetgeving op vlak van privacy. Uiteraard informeren wij u 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.