



# Privacyverklaring

## Verplichte verzekering

Wij respecteren uw privacy

Versie 01.01.2026



# Inhoudstafel

1.	Inleiding .....	3
2.	Verwerkingsverantwoordelijke .....	3
3.	Verwerker .....	3
4.	Waarom worden uw gegevens verwerkt? .....	4
5.	Wat is de wettelijke basis voor de verwerking van uw gegevens? .....	4
6.	Welke gegevens worden verwerkt? .....	5
7.	Wat zijn onze informatiebronnen? .....	5
8.	Beveiliging en confidentialiteit .....	5
9.	Aan wie kunnen uw gegevens meegedeeld worden? .....	6
10.	Wie zijn onze onderaannemers? .....	6
11.	Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER? .....	6
12.	Hoe lang worden uw gegevens bewaard? .....	6
13.	Wat zijn uw privacyrechten? .....	7
13.1.	Recht van inzage .....	7
13.2.	Recht op verbetering van persoonsgegevens .....	7
13.3.	Recht op gegevenswissing (het 'recht op vergetelheid') .....	7
13.4.	Recht op verzet tegen bepaald gebruik van gegevens .....	8
13.5.	Recht op verzet tegen automatische verwerking .....	8
13.6.	Recht om uw gegevens over te dragen aan een derde partij .....	8
14.	Hoe oefent u in de praktijk uw privacyrechten uit? .....	8
14.1.	Recht op verbetering van uw gegevens .....	8
14.2.	Recht op inzage, wissing, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming) .....	8
14.3.	U hebt een vraag of klacht .....	9
14.4.	In welk formaat en wanneer ontvangt u een antwoord? .....	9
14.5.	Bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen, inclusief profilering? .....	9
15.	Gebruik van artificiële intelligentie (AI) bij sommige terugbetalingen .....	11
16.	Wijziging .....	11

## 1. Inleiding

In België kan u uw medische kosten deels of volledig terugbetaald krijgen. Als u arbeidsongeschikt bent, hebt u ook recht op een vervangingsinkomen. Dat is de verplichte ziekteverzekering. Het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV) beheert, organiseert en controleert deze verplichte ziekteverzekering via de verschillende ziekenfondsen. Elke rechthebbende moet zich bij een ziekenfonds aansluiten om recht te hebben op de verzekering voor geneeskundige verzorging en arbeidsongeschiktheid.

Als lid van de Landsbond van Onafhankelijke Ziekenfondsen biedt Helan Onafhankelijk Ziekenfonds (hierna 'Helan' genoemd), gelegen te Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk, met ondernemingsnummer 411.696.011, haar leden deze verplichte verzekering aan.

Helan 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 Helan persoonsgegevens verwerkt.

Meer informatie over de privacywetgeving vindt u op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

## 2. Verwerkingsverantwoordelijke

In toepassing van artikel 3 van de wet van 6 augustus 1990 over de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen, moeten de landsbonden en de ziekenfondsen minstens één dienst oprichten die als doel heeft:

- deelname aan de uitvoering van de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, die geregeld wordt door de gecoördineerde wet van 14 juli 1994
- financiële tegemoetkoming voor de gerechtigden en hun personen ten laste in de kosten voortvloeiend uit de preventie en behandeling van ziekte en invaliditeit, of toekenning van uitkeringen bij arbeidsongeschiktheid of wanneer zich een toestand voordoet waarbij het fysieke, psychische of sociale welzijn kan worden bevorderd
- toekenning van hulp, informatie, begeleiding en bijstand om het fysieke, psychische en sociale welzijn te bevorderen, onder meer door de bovenstaande opdrachten te vervullen

De Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen (hierna 'MLOZ' genoemd), gelegen op de Lenniksebaan 788A in 1070 Brussel, met ondernemingsnummer 411.766.483, treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens van de verplichte verzekering.

## 3. Verwerker

Voor bovenstaande verwerkingen treedt Helan op als Verwerker.

Conform de Europese Verordening van 27 april 2016 over de bescherming van gegevens (GDPR/AVG), heeft Helan een functionaris benoemd 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. U kunt ook contact opnemen met onze DPO via de volgende link: [www.helan.be/privacy](http://www.helan.be/privacy)

## 4. Waarom worden uw gegevens verwerkt?

In dit kader verwerkt Helan alle persoonlijke gegevens, van zowel haar leden als van de zorgverstrekkers, die nodig zijn om haar belangrijkste opdrachten en doelstellingen te realiseren, namelijk:

- Voor de verzekeraarbaarheid van de leden: beheer van de rechten op terugbetaling (verhoogde tegemoetkoming en maximumfactuur) in de geneeskundige verzorging, als gerechtigde of als persoon ten laste
- Voor de tegemoetkomingen in de geneeskundige verzorging in België of in het buitenland, als lid of als zorgverstrekker: beheer van alle verstrekkingen voor verzorging, preventie en leveringen, al dan niet terugbetaalbaar, toegediend in België of in het buitenland door erkende verstrekkers en erkende zorginstellingen, en meegedeeld aan MLOZ of aan Helan
- Voor de akkoorden adviserend arts voor bepaalde zorg en leveringen, onder meer revalidatiedossiers
- Voor het beheer van de uitkeringendossiers: arbeidsongeschiktheid, evaluatie, traject voor socioprofessionele re-integratie, betaling
- Voor het beheer van geschillen: betwistingen van beslissingen van MLOZ, van Helan of van het RIZIV, terugvordering van niet-verschuldigde bedragen, terugvordering van geneeskundige verzorging en uitkeringen omwille van een derde
- Voor al dan niet proactieve informatie en begeleiding van personen, eventueel via de sociale dienst, zodat ze hun rechten ten volle kunnen laten gelden en om hun fysieke, psychische en sociale welzijn te bevorderen
- Om uw contact met onze diensten te beheren, ongeacht het gebruikte kanaal
- Voor een correct beheer en de verbetering van onze diensten en van het systeem voor de sociale zekerheid en de volksgezondheid, en om fraude te bestrijden dankzij audits, enquêtes, wetenschappelijke, statistische en historiestudies en -research en dankzij beveiligings- en beschermingsmaatregelen voor de gegevens, goederen en personen
- Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, met name als verzekeringsinstelling ten opzichte van MLOZ, de Controledienst voor de Ziekenfondsen, het RIZIV en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

## 5. Wat is de wettelijke basis voor de verwerking van uw gegevens?

Voor het beheer van de verplichte verzekering verwerkt Helan de gegevens op basis van artikels 6.1. c), d), e), f), 9.2 b), c), g), h), i), j) en 87 van de Europese Verordening. Daartoe baseren we ons onder meer op de volgende specifieke wetten en hun uitvoeringsbesluiten:

- Wet van 6 augustus 1990 over de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen betreffende de verplichte verzekering en de aanvullende verzekering
- Wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994, KB van 3 juli 1996
- Wet van 15 januari 1990 over de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, KB van 4 februari 1997
- Wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen, en KB van 5 december 1986 over het gebruik ervan in de ziekte- en invaliditeitsverzekering
- Wet van 21 augustus 2008 over het platform eHealth
- Wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde
- Wet van 22 augustus 2002 over de rechten van de patiënt

## 6. Welke gegevens worden verwerkt?

Al naargelang van de diensten waarop u een beroep doet of de informatie die u ons meedeelt, kan Helan 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, beelden (via de bewakingscamera's in onze kantoren), persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat), leefgewoontes, gezinssamenstelling, aansluitingen (bij de ziekenfondsen), woonstkenmerken, beroep, geluidsoptnamen (via oproepen naar ons call center).

Al naargelang van de diensten waarop u een beroep doet of de informatie die u ons meedeelt, kan Helan ook 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)
- Kopie van identiteitskaart (ter identificatie, in geval een aanvraag gebeurt in het kader van de GDPR)
- gegevens uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid: sociale gegevens
- gezondheidsgegevens: fysieke gezondheid, psychische gezondheid, risicosituaties en -gedrag, gegevens over verzorging, genetische gegevens
- gerechtelijke gegevens: in verdenking- en inbeschuldigingstelling, veroordelingen en straffen, gerechtelijke maatregelen, administratieve sancties

## 7. Wat zijn onze informatiebronnen?

Uw gegevens komen voornamelijk van:

- uzelf, uw wettelijk vertegenwoordiger of iedereen die u gemandateerd hebt
- zorgverleners (ziekenhuizen, artsen, ...) die u geraadpleegd hebt, met name via de derdebetalersregeling
- de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en elke andere openbare instelling die actief is in de sociale zekerheid
- het RIZIV

## 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.

Helan 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. Daarnaast bestaan er maatregelen voor IT-beveiliging om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van jouw gegevens te waarborgen.

## 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 onze VMOB 'MLOZ Insurance' op uw verzoek, en aan Allianz Global Assistance in geval van dringende zorg in het buitenland
- aan de socialezekerheidsinstellingen: 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 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 elke instelling die u een voordeel kan toekennen als u een bevoorrecht statuut geniet (cf. deel 'Profilering')
- aan bpost voor de verzending van onze brieven
- aan een behoorlijk geautoriseerde derde (bij wet, contract, toestemming, instemming)
- aan uw schuldeisers in het kader van een executoire procedure
- aan een incassobureau in geval van inning

## 10. Wie zijn onze onderaannemers?

Helan doet een beroep op de volgende onderaannemers:

- MLOZ IT, Lenniksebaan 788, 1070 Anderlecht, onze IT-leverancier
- Verschillende IT dienstverleners, zoals Orange, Cegeka, ...

## 11. Worden uw gegevens overgedragen aan landen buiten de EER?

Uw gegevens kunnen naar het buitenland gestuurd worden als dat:

- bepaald is in de verplichte verzekering
- 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 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 bewaard vanaf uw inschrijving bij Helan/MLOZ tot aan uw vertrek naar een ander ziekenfonds dat niet tot de onafhankelijke ziekenfondsen behoort, tot aan uw overlijden of tot aan uw vertrek naar het buitenland.

Over het algemeen worden uw gegevens 7 tot 30 jaar bewaard, volgens de richtlijnen en omzendbrieven die het RIZIV ons stuurt. Het beginpunt van die termijn kan verschillen van de ene wetgeving tot de andere.

Uitzondering: overeenkomstig de medische deontologie worden uw medische gegevens altijd tot 30 jaar na uw laatste contact met uw ziekenfonds of MLOZ 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 Helan 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 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.

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 Helan 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 Helan 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 Helan of in kader van het algemeen belang. Helan zal de verwerking van uw persoonsgegevens staken, tenzij Helan 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 onderhouden 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 de codes voor 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 Helan 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 Helan 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, wissing, bezwaar (met inbegrip van automatische besluitvorming)

Via het contactformulier beschikbaar in uw onlinekantoor (enkel voor betrokkenen die een actief onlinekantoor hebben), onze website ([www.helan.be/privacy](http://www.helan.be/privacy)) of de Helan-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.

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. Helan en MLOZ zijn evenwel wettelijk verplicht om persoonlijke gegevens te beheren voor de uitvoering van de verplichte verzekering.

### 14.3. U hebt een vraag of klacht

U kan contact opnemen met de Data Protection Officer via het webformulier [www.helan.be/privacy](http://www.helan.be/privacy) of het contactformulier in het onlinekantoor zoals hierboven omschreven, of per brief op volgend adres Helan, t.a.v. de Data Protection Officer, Gistelsesteenweg 294, 8200 Sint-Andries.

Wilt u meer informatie of gaat u niet akkoord met het standpunt van Helan? Surf dan zeker naar de site van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.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 Helan-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.

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

In de onderstaande gevallen bent u onderworpen aan geautomatiseerde beslissingen:

- toekenning van de codes gerechtigde CG1/CG2 waarmee de rechten bepaald kunnen worden waarop de rechthebbenden aanspraak kunnen maken inzake terugbetaling van de geneeskundige verzorging. Deze rechten hangen af van de regeling waartoe u behoort, van uw statuut en van het feit of u recht hebt op de verhoogde tegemoetkoming.
- toekenning van de verhoogde tegemoetkoming (RVV): in toepassing van het KB over de verhoogde verzekeringstegemoetkoming, zoals bedoeld in artikel 37 § 19 van de wet over de verplichte verzekering geneeskundige verzorging en uitkeringen, hebben sommige verzekerden recht op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds voor verstrekkingen voor geneeskundige verzorging. Het recht op de verhoogde tegemoetkoming kan toegekend worden in 2 situaties:
  - automatisch recht: op basis van een voordeel of een situatie, zonder dat de betrokken personen hierom moeten vragen en zonder onderzoek van de inkomsten
  - na onderzoek van de inkomsten: wanneer iemand die deel uitmaakt van een RVV-gezin een officiële aanvraag ingediend heeft, onderzoekt het ziekenfonds de inkomsten op basis van een verklaring op erewoord, vergezeld van alle noodzakelijke bewijsstukken en ondertekend door alle leden van het RVV-gezin.

- In het kader van de ziekte- en invaliditeitsverzekering kan iemand die recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming, aanspraak maken op:
  - een hogere terugbetaling van de geneeskundige verzorging en dus een vermindering van het remgeld
  - een vermindering van het persoonlijk aandeel voor ziekenhuisopnames: het persoonlijk aandeel voor ziekenhuisopnames is het deel van de dagprijs van de opname dat de verzekerde zelf moet dragen. Voor rechthebbenden op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming wordt dit aandeel verminderd.
  - de derdebetalersregeling: rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming kunnen zonder andere formaliteiten het systeem genieten waarbij het ziekenfonds hun geneeskundige verzorging rechtstreeks aan de zorgverstrekker betaalt. Het recht op de derde betaler staat op de isi+kaart of op een attest van het ziekenfonds.
  - de maximumfactuur: bepaalde rechthebbenden op verhoogde verzekeringstegemoetkoming betalen per jaar niet meer dan een bepaald plafond aan remgeld.
- Naast de verhoogde tegemoetkoming voor geneeskundige verzorging kan de rechthebbende op verhoogde verzekeringstegemoetkoming soms ook aanspraak maken op andere financiële voordelen, die enkel bedoeld zijn voor personen die aan bepaalde voorwaarden van 'sociale hoedanigheid' en inkomsten beantwoorden:
  - sociaal tarief voor openbaar vervoer (TEC, NMBS, MIVB, De Lijn)
  - toegang tot een tegemoetkoming van het sociaal verwarmingsfonds van het OCMW
  - sociaal telefoontarief
  - vrijstelling van de Brusselse Gewestbelasting
  - voordelen die bepaalde gemeentes toekennen (gratis vuilniszakken of verlaging van de milieubelasting)
- MAF: in principe is de maximumfactuur een financieel hulpmiddel voor gezinnen die te maken krijgen met soms heel hoge uitgaven voor geneeskundige verzorging. Als het remgeld dat voor u ten laste blijft een bepaald plafond overschrijdt, betaalt uw ziekenfonds automatisch het remgeld dat dit plafond overschrijdt, voor 100 % terug, voor alle verstrekkingen die zich voordoen in het kader van de maximumfactuur. Het plafond dat aan u wordt toegekend, hangt af van de inkomsten van uw gezin (zoals dat samengesteld is in het Rijksregister op 1 januari en dat dus gekend is bij uw gemeente), op basis van de inkomsten die u 3 jaar geleden gekregen hebt. Er bestaat ook een specifieke maximumfactuur voor kinderen en gehandicapte kinderen.
- ongevalsangifte: op basis van de informatie via de derdebetalersregeling ontvangt, kan MLOZ u op eigen initiatief een document voor een ongevalsangifte sturen.
- beslissing tot tenlasteneming/tegemoetkoming na een kennisgeving door een verstrekker of een zorginstelling
- blokkering van de uitkeringen wanneer een verzekeraar arbeidsongevallen laat weten dat hij die ten laste neemt

## 15. Gebruik van artificiële intelligentie (AI) bij sommige terugbetalingen

Helan maakt gebruik van artificiële intelligentie (AI) om bepaalde terugbetalingsaanvragen efficiënt en accuraat te verwerken. In welomschreven processen kunnen terugbetalingen volledig automatisch worden uitgevoerd, zonder menselijke tussenkomst. Hierbij worden uitsluitend de persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor het beoordelen en uitvoeren van de terugbetaling.

Alle AI-toepassingen worden ingezet binnen een gecontroleerde en beveiligde omgeving, en worden regelmatig getoetst op kwaliteit, juistheid en naleving van de geldende regelgeving, waaronder de GDPR en de EU AI act. Betrokkenen behouden steeds hun wettelijk voorziene rechten, waaronder het recht op inzage, correctie, bezwaar en – waar toepasselijk – het recht om menselijke tussenkomst te vragen.

## 16. Wijziging

Helan kan dit privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe verwerkingsactiviteiten van Helan. 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.